

DAS SIND DIE BESTEN SCHWEIZER ERP-SYSTEME

Die Zufriedenheit der Anwender ist das ultimative Qualitätskriterium für Business-Software. Erstmals für die Schweiz untersucht eine Studie die Kundenzufriedenheit der ERP-Anwender.

Von Eric Scherer

Wie sieht die ERP-Realität in Schweizer Unternehmen aus? Welche Systeme werden wo eingesetzt? Wie zufrieden sind Anwender mit ihrer Lösung? Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, hat die Zürcher izs zusammen mit IT Report erstmals die Nutzung von ERP-Lösungen in der Schweiz genauer untersucht. Die Studie beleuchtet detailliert, welche Systeme in Schweizer Unternehmen wirklich installiert sind und bewertet diese nicht wie üblich über ihre Fülle an Funktionalitäten sondern über die effektive Zufriedenheit, die die Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts haben. Basis für die Studie ist eine Erhebung, die zwischen Mitte Juli und Ende September 2003 durchgeführt wurde und an der sich 419 Unternehmen mit 449 installierten und bewerteten Systemen beteiligt haben.

Die Teilnehmer verteilen sich dabei über alle Branchen und Unternehmensgrössen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann. Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Studie in Auszügen erstmals und exklusiv vorgestellt. Für alle, die sich für die detaillierten Ergebnisse interessieren, besteht die Möglichkeit, die umfassende Fassung der Studie zu beziehen.

Zufriedenheit als zentrale Messgrösse

Im Zentrum der Studie stand die Frage nach der Zufriedenheit. Anhand von 22 Merkmalen wurde die Zufriedenheit der Anwender mit dem ange-

wendeten System bewertet. Die Teilnehmer an der Studie – in der Regel IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche – hatten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (schlecht) bis 5 (sehr gut) zum Ausdruck zu bringen. Dabei ist «Zufriedenheit» eine durchweg subjektive Grösse und die Bewertung damit in erster Linie persönlich und individuell. Über die grosse Anzahl an Teilnehmern und die Unterteilung in verschiedene Aspekte sind die Ergebnisse dennoch aussagekräftig und können einem Unternehmen, das sich auf der Suche nach einem neuen System befindet, als Wegleitung dienen. Ganz bewusst wurde auf eine Bewertung nach Funktionen verzichtet, da diese in zahlreichen Studien, die am Markt verfügbar sind, immer und immer wieder beleuchtet wurde.

Der Beurteilung eines Systems liegen dabei nicht immer die gleichen Releasestände zugrunde. Immerhin liegt das durchschnittliche Alter der untersuchten Systeme bei 3,2 Jahren, wobei einige Installationen nur wenige Monate in Betrieb waren, eine immerhin bereits seit 1984! Da sich die effektive Zufriedenheit zuverlässiger als langfristige Grösse messen lässt, wurden auch ältere Installationen mit nicht hundertprozentig aktuellen Release-Ständen berücksichtigt. Im Einzelfall konnte dies dazu führen, dass unterschiedliche Systemnamen zu einer Bewertung zusammengefasst wurden – so etwa bei SAP, das in den letzten zwei Jahren eine wahre Begriffsverwirrung bei der Benennung des bewährten R/3 veranstaltet hat.

Die «Zwerge» machen das Rennen

Zur Beurteilung der untersuchten Systeme wurden zwei Grössen herangezogen: Die gesamthafte Zufriedenheit mit dem angewendeten System (Zufriedenheit – System) und die Zufriedenheit mit den Leistungen des Einführungspartners (Zufriedenheit – Einführungspartner). Das Ergebnis ist im Zufriedenheitsportfolio (Abbildung 1) dargestellt und ist auf den ersten Blick erstaunlich: Die «Zwerge» machen das Rennen! Mit Tosca von Dynasoft, Steps Business Solution und Blue Office Auftrag liegen drei System in der Gunst vorne, die keinen allzu grossen Bekanntheitsgrad aufweisen. Von der Installationsbasis her ergeben sich aber bereits Unterschiede: Während Blue Office mit – nach eigenen Angaben – 1030 Installationen in der Schweiz ein gewisses Gewicht aufweist, haben Tosca und Steps 25 respektive 61 Installationen aufzuweisen. Worin liegt das Geheimnis ihres Erfolges? Oder – Wieso fällt die Bewertung so gut aus? Hier lassen

sich drei Gründe aufführen, die plausibel klingen. Erstens: Kleine Systeme haben eine eher geringe Komplexität und entsprechend auch Kunden mit vergleichsweise bescheidenen Anforderungen. Dieses Argument alleine wäre aber zu kurz gegriffen! Untersucht man die «Zwerge» genauer, so stellt man fest, dass sie zweitens technologisch auf dem neuesten Stand sind und häufig über eine Oberflächenergonomie und Benutzerführung verfügen, die so manchen Anwender von Grosssystemen erblassen lassen.

Einen dritten Grund nennt Adrian Padun, Geschäftsleiter des Tosca-Entwicklers Dynasoft aus Solothurn gleich selbst: «Wir gehen relativ stark auf Kundenbedürfnisse ein.» So verfügt das System, das sich vor allem in der Handelsbranche plazierte, über einen geschickt angelegten Artikelkatalog, der Branchenkenner ins Schwärmen geraten lässt. Dasselbe gilt für Blue Office Auftrag, das zwar hochspezialisierte aber für die Kundschaft sehr wichtige Funktionalitäten wie Chargen- und Seriennummernverwaltung oder eine integrierte

Die Studie

Die Studie wurde von einem Expertenteam der intelligent systems solutions – kurz i2s genannt (www.i2s-consulting.com) – erstellt. i2s beschäftigt sich seit Jahren mit dem Standardsoftwaremarkt in der Schweiz und konzentriert sich dabei insbesondere auf den Bereich ERP-Systeme für KMUs. Die Beratungsfirma ist Teil des Kompetenznetzwerkes it-matchmaker.com und führt regelmässig Marktstudien in den Bereichen ERP-Anwendung und -Einführung durch. Ihre Research-Arbeit stellt die i2s unter der Knowledge Page www.changebox.info der Öffentlichkeit vor. Hier gibt es jede Menge Informationen zum Download.



Valesko Wild, Eric Scherer, Beat Ottiger

Hinter der Studie selbst steckt ein interdisziplinäres Team: Beat Ottiger, Diplompsychologe und Web-Enthusiast, Valesko Wild, lic. oec. HSG und Berater mit internationaler Projekterfahrung und Eric Scherer, Dr. sc. techn. ETH und Strategieexperte im ERP-Umfeld. Gerade die Interdisziplinarität der i2s lenkt den Fokus immer wieder auf die Analyse direkt am «Tatort» – denn dort, wo Mitarbeiter tagtäglich ERP-Systeme anwenden, wird Effizienz gewonnen oder vertan.

Noch mehr Ergebnisse für Begierige

Die gesamten Ergebnisse der Untersuchung liegen in Form eines umfassenden Berichtes (Umfang ca. 100 Seiten) vor. Dieser kann über die Webadresse www.changebox.info/erpstudie bestellt werden (Fr. 275.– als PDF-File, Fr. 350.– als Print-Version, Preise jeweils zzgl. Mehrwertsteuer).

Rapporterfassung für den Servicebereich enthält. Auch im Supportbereich gibt man sich nur mit Weltniveau zufrieden, so stehen, wie Verkaufsleiter Stefan Reimers ausführt, alle Updates laufend zum Internet-Download zur Verfügung.

Differenziertes Mittelfeld: Schweizer Anbieter können sich sehen lassen

Eine zurzeit viel diskutierte Frage ist, ob lokale Hersteller von Business-Software angesichts der Konkurrenz durch Multis wie SAP oder Microsoft überhaupt überlebensfähig seien. Wenn man die Frage an den Grad der Kundenzufriedenheit koppelt,

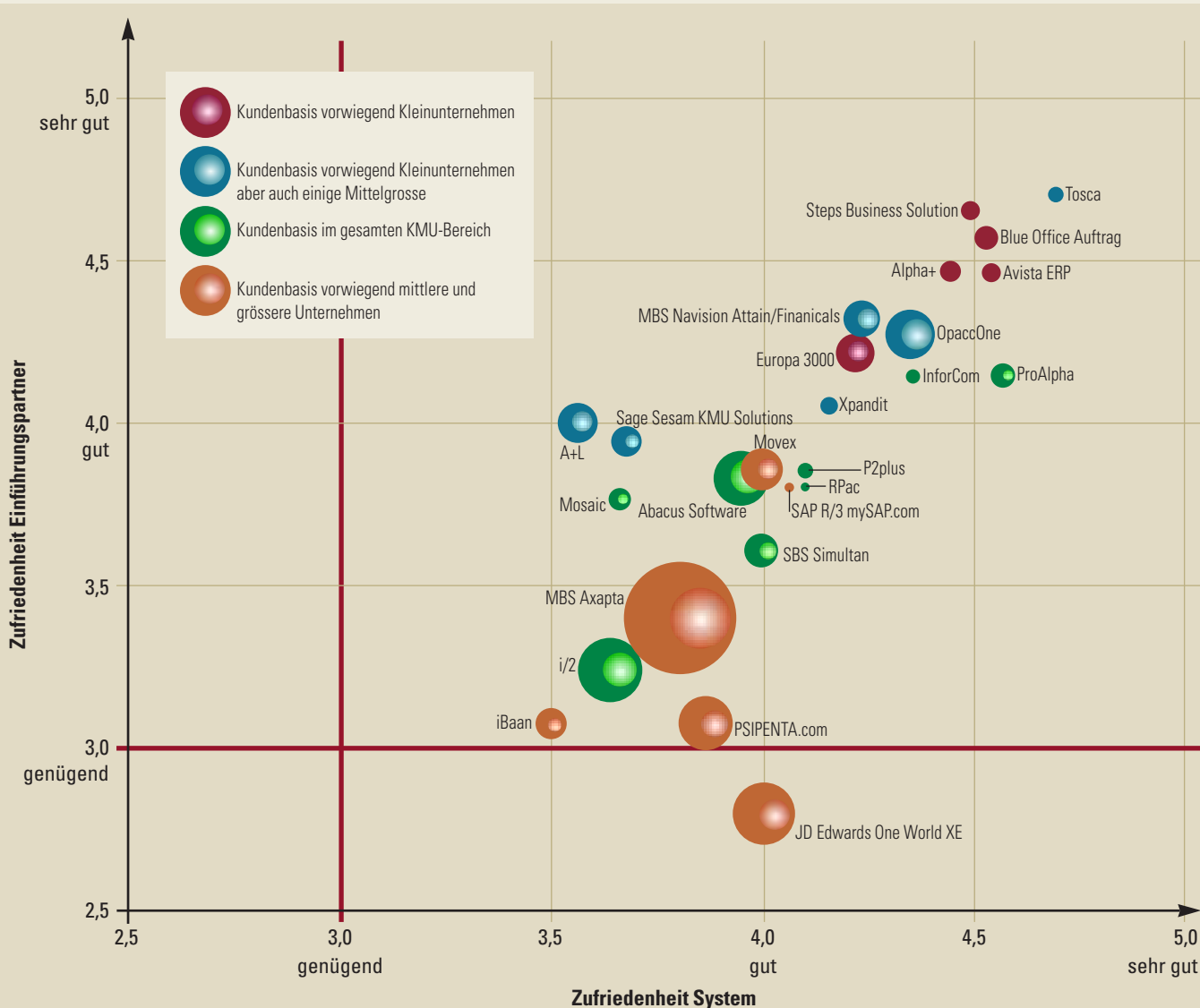
müsste man sie bejahen – mehr als ein halbes Dutzend Schweizer Anbieter ist in den vordersten Rängen mit dabei!

Konzentriert man sich auf die Systeme, die den gesamten KMU-Bereich abdecken, fällt die gute Position von proAlpha, OpaccOne und MBS Navision Attain (früher Financials) auf. Beat Busmann, Geschäftsleiter von Opacc, führt dies vor allem auf die offene Kommunikation zurück, die Opacc mit ihren Kunden pflegt. Ein Vorteil ist hier sicher auch, dass Systementwicklung und Systemintegration – also Einführungsdienstleistungen – aus einer Hand kommen.

Abbildung 1: Zufriedenheit nach ERP-Systemen

Wie zufrieden sind Schweizer ERP-Anwender mit ihrem System? Anwender von «kleinen» Lösungen sind naturgemäss zufriedener, als anspruchsvolle mittlere und grosse Unternehmen. Wichtig für

die Interpretation der Grafik: Die Grösse der Kugeln gibt nicht die Verbreitung einer Lösung, sondern die Varianz der Antworten wieder. Basis: 419 Unternehmen mit 449 installierten Systemen.



Quelle und Copyright: i2s GmbH, Zürich 2003

Auffallend ist das relativ gute Abschneiden von SAP (R/3 bzw. mySAP.com). Wenn man von Movex absieht, sind heutige und frühere SAP-Konkurrenten wie J.D. Edwards, Baan, Axapta, Oracle oder Peoplesoft entweder deutlich abgeschlagen oder mangels Installationsbasis gar nicht vertreten. Der – unter Berücksichtigung der meist komplexen Anforderungen recht gute – Zufriedenheitsgrad zeigt, dass bei SAP in den letzten Jahren sicher viel dazu gelernt wurde und dass sich bezüglich Systemhandhabung einiges getan hat. Im Umfeld der mittleren bis eher grossen Kunden und Installationen ist SAP nicht nur Leader in der Anzahl Installatio-

nen sondern auch in Bezug auf die Zufriedenheit.

Untersucht man die Schlusslichter, sind einheitliche Schlüsse nicht möglich. Ein Hinweis für den interessierten Leser: die Grösse der einzelnen Punkte gibt die Varianz der Antworten zwischen verschiedenen Anwenderunternehmen an. Umso grösser ein Punkt, umso unterschiedlicher die Bewertung und damit die Gefahr von inkonsistenter Leistung des Einführungspartners.

Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch

Wie man unschwer erkennen kann, gibt es eine ho-

Abbildung 2: Was Hersteller und Integratoren beeinflussen können

Die untenstehende Grafik zeigt die Anwender-Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten einer ERP-Lösung auf. Je weiter oben (y-Achse) ein Aspekt ist, desto besser wurde er bewertet, je weiter

rechts (x-Achse), desto unterschiedlicher die Varianz und damit die Erfahrungen der Anwender. Auffallend: Gesamtleistung und Performance von Systemen sind kein Thema mehr.



Quelle und Copyright: i2s GmbH, Zürich 2003

he Korrelation zwischen Zufriedenheit mit dem System – mit durchschnittlich 4,14 mehr als gut – und der Zufriedenheit mit dem Einführungspartner – mit durchschnittlich 4,0 ebenfalls gut. Gesamthaft darf man hier auf jeden Fall festhalten, dass die Branche in den letzten Jahren viel Aufbauarbeit geleistet hat und unterdessen wohl besser als ihr Ruf ist.

Untersucht man die einzelnen Aspekte etwas genauer, ergibt sich ein differenziertes Bild, das in einem zweiten Portfolio dargestellt werden kann (Abbildung 2). Wird auf der y-Achse die durchschnittliche Zufriedenheit über alle 449 untersuchten Installationen aufgetragen. Die x-Achse zeigt die Beeinflussbarkeit – und damit das verbundene Risiko – auf Basis der Varianz der einzelnen Werte auf. Bei Aspekten mit einer eher kleinen Varianz kann man als Kunde davon ausgehen, dass diese relativ fest vorgegeben sind. Aspekte mit einer grossen Varianz sind für den Anwender beeinflussbar. Damit ergibt sich eine Auflistung genau jener Punkte, auf die man im Rahmen der Projektierung besonders achten muss: «Formulare und Auswertungen», der «Eigenentwicklungsanteil» sowie die «Einhaltung von Budgets» und «Zeitplan». Erfahrene Projektleiter werden in diesen Punkten ihre eigene Erfahrung sofort wieder erkennen. So äussert sich Patrik Konrad, Anwender von MBS Navision Attain und bei der Kaspar Moos AG in Reussbühl zuständig für den EDV-Support, deutlich: «Die Flexibilität eines Systems ist nur bis zu einem gewissen Punkt vorteilhaft: Zu viele Anpassungen führen zu verlängerten Einführungszeiten und zu Problemen beim Release-Wechsel» und fügt seine Empfehlung direkt an: «Während der Einführung sollte man versuchen, sich an den Standard zu halten und nicht alle Kundenwünsche durch Programmierung zu erfüllen.» Ähnlich sieht es Hermann Schlachtler, Leiter EDV und Logistik bei der Jota AG in Rüthi (SG) und Anwender von Abacus: «Die erste Frage, die man sich stellen muss, wenn ein neues System eingeführt wird, ist, nicht nur zu klären, ob die Prozesse sich am System anpassen müssen oder umgekehrt, sondern wie man die Haltung der Mitarbeiter gegenüber Änderungen beeinflussen kann: Change beginnt in den Köpfen der Mitarbeiter.»

Eine Bestätigung auch das extrem gute Abschneiden der Aspekte «Stabilität und Störungsfreiheit» und «Performance» – hier hat sich in den letzten Jahren einiges getan, und es macht heute keinen Sinn mehr, bei diesen Punkten permanent Misstrauen walten zu lassen.

Was Software-Hersteller verbessern müssen

Wo sehen die Anwender nun die Probleme und den eigentlichen Handlungsbedarf? Hierüber geben Abbildung 3 und 4 Aufschluss. Interessant ist sicher der Wunschzettel an die Anbieter: An erster Stelle stehen die Kosten, gefolgt von der Durchgängigkeit zu Kunden und Lieferanten und der systeminternen Durchgängigkeit. Gerade im letzten Punkt gehen Sein und Schein heute noch immer weit auseinander, denn viele als integriert angepriesene und klassifizierte Systeme sind bei weitem nicht so integriert, wie man eigentlich gerne hätte. So gehört das Warten auf den Monatsabschluss noch immer zu den unbeliebteren Anwendertätigkeiten im ERP-Umfeld. ■

Probleme und Handlungsbedarf

Abbildung 3: Die 7 dringlichsten Probleme aus Sicht der Anwender (Mehrfachnennungen möglich)

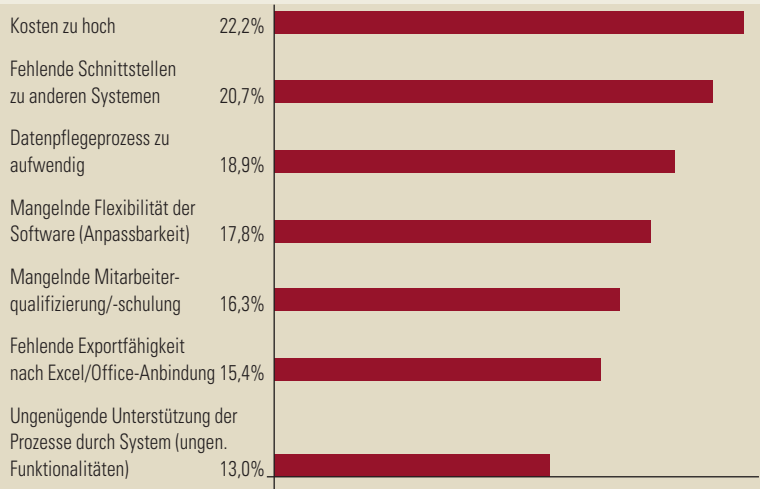
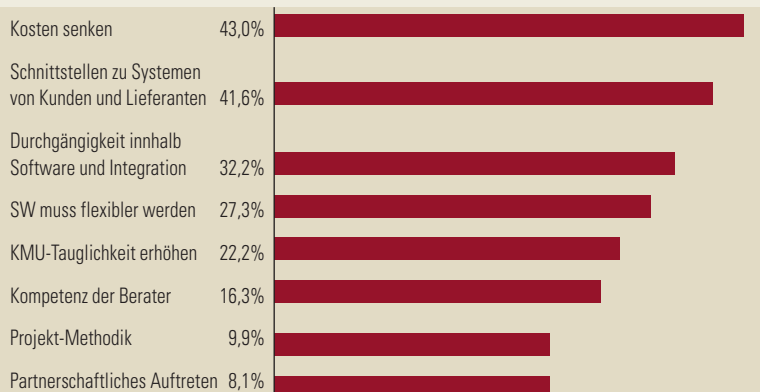


Abb. 4: Wo muss die Softwarebranche aus Sicht der Anwender handeln? (Mehrfachnennungen möglich)



Quelle und Copyright: i2s GmbH, Zürich 2003