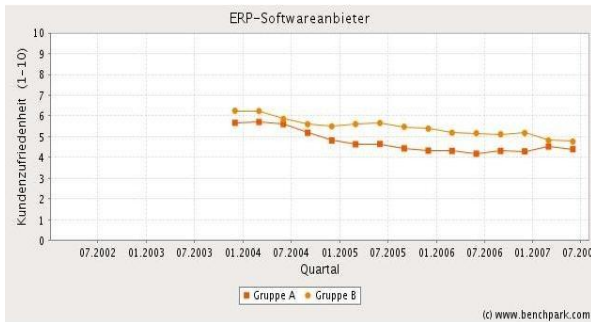


ERP: Zufriedenheit der Anwender sinkt

24.07.2007 um 10:00 Uhr

Autor(en): Frank Niemann.



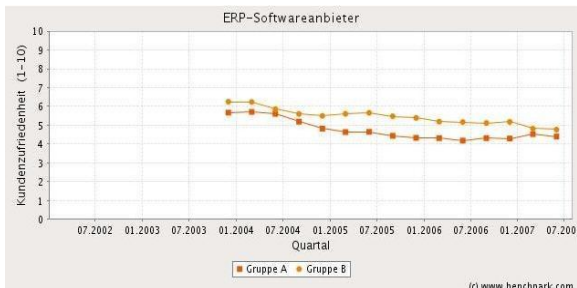
Laut dem "Marktmonitor ERP-Softwareanbieter" von [Benchmark.com](http://www.benchmark.com) für das zweite Quartal 2007 ist die Zufriedenheit der befragten Anwender mit ihrer Software deutlich gesunken. Vor allem das Preis-/Leistungsverhältnis und die Dokumentation stehen in der Kritik. Ähnliche Studien fertigten die Marktforscher auch für CRM- und Business-Intelligence-Systeme (BI) an.

Im Vergleich zu den Auswertungen des Vorjahres fällt die Gesamtzufriedenheit der Anwender von betriebswirtschaftlicher Standardsoftware ab. Wie zufrieden die Nutzer mit ihrem ERP-System sind, ermittelt [Benchmark.com](http://www.benchmark.com) per Fragebogen, die die Marktforscher an registrierte Teilnehmer versenden. Dabei wird geprüft, ob die Teilnehmer tatsächlich ein Anwenderunternehmen sind und auch die Software einsetzen, die sie bewerten. Am Ende blieben 808 Kundenaussagen übrig. Herausgeber der Studie ist die Firma Infosoft Herstellerneutrale Softwareberatung AG aus Hamburg, die mit [Benchmark.com](http://www.benchmark.com) zusammenarbeitet.

Die Interviewten beantworten Fragen zu ihrem ERP-System, indem sie eine Punktzahl zwischen 0 bis zehn vergeben, wobei die höchste Zahl die beste Note ist. Benoten können sie die Funktionalität, die Technik, die Dokumentation, Flexibilität und den Produktsupport. Wie die Erhebung ergab, hapert es oft nicht an den Funktionen und der Technik. Vielmehr kritisieren die Nutzer die Dokumentation und das Preis-/Leistungsverhältnis der ERP-Programme.

Microsoft-Produkte liegen vorn

Aus den Antworten errechnet Infosoft die Kundenzufriedenheit und erstellt eine Rangliste. In der Kategorie A, die ERP-Systeme für Konzerne und große Unternehmen umfasst, erreichte Microsofts ERP-Produkt "Dynamics AX" in punkto Zufriedenheit den ersten Platz. Damit hat die Software das ebenfalls von diesem Softwarekonzern stammende Dynamics NAV verdrängt. Zudem liegt AX auch bei Flexibilität und Technologie vorn.



Überwiegend wurden IT-Leiter und Geschäftsführer nach ihrer Zufriedenheit mit ERP-Software befragt. Fachanwender machten ein Drittel der Interviewten aus.

IFS hat Infor (mit Infor AS, vormals Brain Industry) vom dritten Platz verdrängt. Auf Platz fünf verbleibt SAP mit Mysap ERP. Es folgen Infors "ERP LN" (vormals Baan) und "SAP Business One".

Gute Noten für Open-Source-ERP

Kategorie B setzt sich aus ERP-Lösungen für kleinere und mittelständische Unternehmen zusammen. Hier konnte das Open-Source-Programm Seat-1 den ersten Platz belegen, gefolgt von Boreas ("Aplix Business-Framework"). Platz drei ging an SoftM Semiramis. SoftM hatte das insolvente Unternehmen Semiramis vergangenes Jahr übernommen und bietet es nun

neben den [bestehenden Produkten an](#). Auf den Plätzen vier und fünf landeten Abas Software AG aus Karlsruhe sowie Ordat mit der auf Fertigungsbetriebe spezialisierten Software "Foss".

Bewertungen der ERP-Anbieter

Kundenzufriedenheit Kategorie A

1. Microsoft (Dynamics AX ehem. Axapta): 5,78 = "gut"
2. Microsoft (Dynamics NAV ehem. Navision): 5,77 = "gut"
3. IFS Deutschland (IFSiV): 5,34 = "gut"
4. Infor Global Solutions GmbH (Infor AS ehem. Brain Industry): 5,31 = "gut"
5. SAP AG (mySAP ERP): 5,15 = "gut"

Kundenzufriedenheit Kategorie B

1. Seat-1 Software GmbH (Open Source - seat-1 ERP): 8,57 = "sehr gut"
2. Boreas GmbH (aplix): 7,67 = "sehr gut"
3. SoftM Semiramis GmbH & Co. KG (Semiramis): 7,36 = "sehr gut"
4. Abas Software AG (abas-Business-Software): 6,99 = "gut"
5. Ordat GmbH & Co. KG (FOSS): 6,95 = "gut"

Die Befragten sind zu zwei Dritteln aus der Geschäftsführung oder der IT-Leitung des Unternehmens, der Rest sind Fachanwender. In der Regel beurteilen die für die Anschaffung der Software verantwortlichen Personen das Produkt anders als diejenigen, die täglich damit arbeiten.

Kleine Anbieter sind beliebter

Generell gilt, dass es für größere Anbieter schwieriger ist, gute Noten zu bekommen, weil die Installationen oft komplexer sind. Zudem verfügen kleinere Hersteller oft über einen direkteren Kontakt zu dem Kunden, was sich positiv auf den Support auswirkt. Zu diesem Ergebnis kam auch die ["ERP-Zufriedenheitsstudie 2006"](#) der Trovarit AG. Letztere Studie verfügt über eine weitaus höhere Datenbasis und stützt sich auf deutlich umfangreichere Fragebögen.

Reparaturstau bei Anwendern

Einen Einfluss durch die zunehmende Nachfrage nach ERP-Software lässt sich aus den Ergebnissen noch nicht ablesen, so Bettina Voigt von Infosoft. Seit Herbst steigt die Zahl an ERP-Projekten spürbar an. Nach Angaben von Infosoft investieren viele Firmen in ERP-Lösungen, um ihre IT-Umgebung zu modernisieren und mehrere verschiedene Produkte durch ein neues, integriertes System zu ersetzen. In den vergangenen Jahren habe sich ein "Reparaturstau" gebildet, der nun abgetragen werde.

ERP-Projekte leiden unter dem Fachkräftemangel

Wie das Beratungshaus festgestellt hat, macht sich der in den zurückliegenden Jahren bei den ERP-Herstellern vollzogene Personalabbau bemerkbar. Oft fehlten Spezialisten beziehungsweise ausreichend ausgebildete Experten, um Projekte beim Kunden zu stemmen.

In separaten Studien befragt Benchpark.com Anwenderunternehmen auch, wie zufrieden sie mit ihren CRM- und Business-Intelligence-Lösungen sind.

Mittelständische Anwender sind zufrieden mit CRM-Produkten

Für den Bereich CRM wurden 917 Kundenaussagen herangezogen. Organisiert wurde die Erhebung von der Firma Sensix aus Starnberg. Ausgewertet haben die Analysten hierbei Noten für das Produkt, den Support, Beratung, Technologie und Implementierung. Zu den beliebtesten Produkten in der Kategorie A (international vertretene CRM-Anbieter) führt Glaux Soft AG das Feld an, dicht gefolgt von Saratoga Systems und Update Software. Mit etwas Abstand folgen CAS Software AG und Merkarion.



Die Kategorie B (CRM-Anbieter für kleine und mittelständische Firmen) liegen Lothar Geyer EDV-Beratung, Oceans GmbH und Grutzeck Software auf den ersten Plätzen. Auf Rang vier und fünf landeten Prof4Net und Wice. Aus der Gesamtkundenzufriedenheit wird deutlich, dass sich kleinere Systeme gegenüber dem Vorjahr steigender Beliebtheit erfreuen, wohingegen die Hersteller der Kategorie A ein wenig schlechter benotet wurden.

Geringe Datenbasis für die BI-Bewertung

Im Gegensatz zu den ERP- und CRM-Erhebungen konnten für die Zufriedenheitsbefragung für Business-Intelligence-Systeme nur 85 Kundenaussagen verwendet werden. Dies mag daran liegen, dass es bisher erst sieben Befragungen zu BI gab, während Benchpark.com bei CRM-Produkten 19 und bei ERP-Systemen 15 Zufriedenheits-Checks vorgenommen hatte. Beauftragt ist mit der BI-Studie die Firma Actinium Consulting aus Lindau. In Sachen Kundenzufriedenheit belegen Jedox, Arcplan und Winterheller Software die ersten drei Plätze. Vierter wurde Cognos, wobei die gleichen Kriterien abgefragt wurden wie bei den CRM-Produkten.