



MARKT für die UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Enterprise-Resource-Planning-Lösungen für die Wirtschaft. *Trends und Entwicklungen am ERP-Markt.* Welche Lösungen und Hersteller sind derzeit besonders gefragt? Wer ist vorne mit dabei?

Wie sieht die ERP-Realität in den Unternehmen aus? Wie zufrieden sind Anwender mit ihrer Lösung? Welchen Nutzen bringt ihnen die ERP-Unterstützung? Die Studie »ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven«, gilt als eine der größten Untersuchungen, die sich mit den IT-Werkzeugen für die Unternehmenssteuerung beschäftigen. Der IT-Berater und Marktanalyst Trovarit hat gemeinsam mit Partnern zum mittlerweile sechsten Mal die Nutzung von ERP-Lösungen auf einer breiten empirischen Basis untersucht. 2.159 Unternehmen nahmen an

der Erhebung von März bis Juli 2012 teil. Die Studie wird alle zwei Jahre durchgeführt, heuer erstmals neben dem Kernraum DACH auch für den Markt in der Türkei. Vorgestellt wurde sie im September gemeinsam mit dem Medienpartner Computerwelt.

Das zentrale Ergebnis der Zufriedenheitsanalyse ist im Zufriedenheitsportfolio dargestellt (Grafik). Wie in den Vorjahren schneiden ausgesprochene Branchenspezialisten oder kleinere Anbieter am besten ab, deren Kunden vor allem den kleineren und mittleren Unternehmen zuzurechnen sind. Die besten Lösungen für größere Anwender finden sich dagegen überwiegend

im hinteren Mittelfeld. Allerdings zeigt das Portfolio auch, dass Branchenspezialisten und kleinere ERP-Anbieter und deren Lösungen nicht zwangsläufig Spitzenwerte im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit erzielen. Worin liegt also das Geheimnis des Erfolges? Wieso fällt die Bewertung bei einigen der kleineren Anbieter so gut aus? Hier lassen sich mehrere Gründe aufzählen, wird in der Management Summary der Studie angeführt: »Schlankere oder funktional klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität. Damit sind die Einführung und Administration weniger aufwändig, die Bedienung weniger erklärungsbedürftig

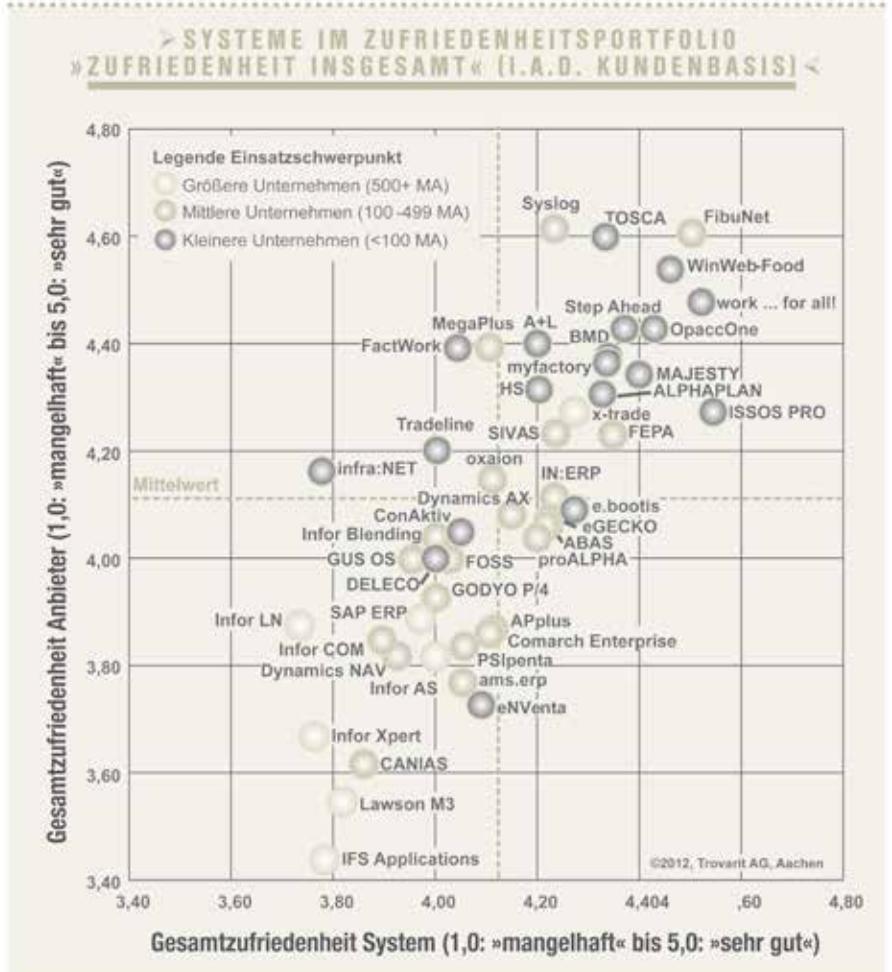


»Gerade die menschlichen Komponenten sind der Schlüssel für eine produktive Nutzung von ERP-Lösungen«, resümiert Michael Schober, Trovarit Österreich.

und weniger verwirrend. Weiters sind die Lösungen technologisch auf dem aktuellsten Stand und verfügen meist über eine gute Oberflächenergonomie und Benutzerführung.« Ganz entscheidend sei jedoch der Vorteil, über den kleinere, lokale oder sehr spezialisierte Anbieter aufgrund ihrer überschaubaren Kundenbasis verfügen: Sie haben alle Möglichkeiten einer intensiven Pflege bestehender Kundenbeziehungen.

Branchenkaiser und Nachzügler

Eine der immer wieder diskutierten Fragen adressiert die Überlebensfähigkeit der kleineren ERP-Anbieter. Unter dem Stichwort Konsolidierung wird in Medien mitunter die These vertreten, dass neben dem Weltmarktführer SAP zukünftig bestenfalls noch zwei bis drei ernstzunehmende ERP-Anbieter bestehen bleiben. »Betrachtet man den Grad der Kundenzufriedenheit als einen entscheidenden Wettbewerbsfaktor, dann müsste man diese These zumindest für den Markt mittelständischer ERP-Anwender deutlich zurückweisen – eine Vielzahl kleinerer Anbieter ist in den vordersten Rängen mit dabei«, sind die Trovarit-Experten wenig überrascht. Allerdings sei auch im Mittelstandssegment zu beobachten, dass einige kleinere Spezialisten die eigenständige Entwicklung der Basissoftware aufgeben und stattdessen ihr Know-how auf einer ERP-Plattform der großen Softwarehersteller in vertikale Branchenlösungen umsetzen. Viele der ERP-Lösungen schnei-



den überdurchschnittlich gut ab, die sich vor allem bei kleineren Unternehmen finden. Trovarit nennt hier unter anderen die österreichische Softwareschmiede BMD.

Die Anbieter der Lösungen mit weit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten pflegen meist eine offene und vor allem sehr intensive Kommunikation mit ihren Kunden. Ein weiterer Vorteil ist hier sicher auch, dass Systementwicklung, Systemintegration – also Einführungsdienstleistungen – und zum Teil auch die Betreuung in der Betriebsphase meist buchstäblich aus einer Hand kommen. In der Kategorie der Lösungen für Großunternehmen hat heuer die Filialhandelslösung x-trade überdurchschnittlich abgeschnitten. Mit erheblichem Abstand folgt in dieser Gewichtsklasse die Lösung SAP ERP, die in diesem Segment die Gruppe der Global Player erneut anführt. Gegenüber den Vorjahren haben sich in dieser Kategorie Infor ERP LN und Infor ERP Xpert spürbar verbessert, so dass der Ab-

stand zu SAP deutlich verringert werden konnte.

Die Studie zeigt insgesamt, dass sich die Größe einer ERP-Installation dämpfend auf die Anwenderzufriedenheit auswirkt. Gründe hierfür sind ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei auf Einführung, Wartung und Anwenderbetreuung. Ebenfalls nachteilig auf die Anwenderzufriedenheit wirken sich veraltete Release-Stände aus. Dieser Aspekt schlägt sich bei größeren ERP-Installationen besonders belastend nieder, da Anwender hier – offenbar aufgrund des mit dem Release-Wechsel verbundenen Aufwands – in größeren Abständen modernisieren als bei kleineren Installationen. So bewegt sich das durchschnittliche Alter der Release-Stände bei den Lösungen mit großen Kunden in der Regel bei drei und mehr Jahren, während es bei Lösungen für kleinere Unternehmen bei unter einem Jahr liegt. ◊

Lange Lebensdauer

Dennoch passiert die Ablöse eines ERP-Systems in einem Unternehmen durch ein Produkt des Mitbewerbs noch eher selten. »Bei allen Auswahlmöglichkeiten für ERP-Lösungen, die Unternehmen haben«, erinnert Michael Schober, Büroleiter von Trovarit in Österreich, »sollte bedacht werden, dass die Lebens- und Nutzungsdauer von heute eingesetzten ERP-Systemen 16 Jahre beträgt.« Er rät Firmen: Das, was bereits betrieben wird, sollte zunächst einmal analysiert, repariert und optimiert werden. »Meist sind nicht die Lösungen selbst das Problem,

sondern die fehlende Bereitschaft und das Verständnis der Anwender. Das entstehen schon einmal Excel-Landschaften auf den C-Platten der Anwenderrechner, die eine durchgehende ERP-Strategie täglich aufs Neue unterminieren«, berichtet der ERP-Experte. Seine Conclusio: Fokus auf die Gesundenuntersuchung in der Instandhaltung der Systeme. Zu einem vitalen Betrieb gehören genauso die Dokumentation von Prozessen, regelmäßige Nachschulungen sowie ständigen Prozessanalysen. Und Schober weiß, worauf es bei Problemfällen in den Firmen ankommt: »Hinhören, was die eigentlichen

Probleme sind, die in der Kaffeeküche besprochen werden. Zu wissen, warum über das ERP-System geschimpft wird.« Er unterstreicht den auch in der Studie nachgewiesenen Vorteil der Kundenähe von eher kleineren, lokal fokussierten ERP-Anbietern.

»Dennoch ist die menschliche Kommunikation zwischen Anwender und ERP-Implementierer oft mangelhaft. Auch wenn sich die beiden Gegenüber nicht riechen können, werden das Außenstehende nicht erfahren. Am Ende wird immer den IT-Systemen die Schuld gegeben. Die können sich als einzige nicht wehren.« □

STATEMENTS ZUM ERP-MARKT

➤ **NAVAX.** »Eine der wichtigsten Fragen bei jeder ERP-Software ist: Gibt es meinen Softwareanbieter in fünf bis zehn Jahren noch und wie sieht es mit der Integration der laufend kommenden Innovationen aus? Es ist leider Tatsache, dass kleine Softwareunternehmen zunehmend vom Markt verschwinden.



Sie können sich die Weiterentwicklung ihrer Produkte nicht mehr leisten. Neue Anforderungen kommen aber mit immer kürzeren Abständen auf die ERP-Hersteller zu: Mobile Lösungen, Cloud-Angebote, neue User-Interfaces und vieles mehr. Da bedarf es einer Menge Investitionen, um die Software anzupassen oder sogar Pionier zu sein. Auch der Implementierungspartner muss die Kapazitäten haben, seine Mitarbeiter laufend auf die neuen Technologien einzuschulen und auf Basis der Software neue Lösungen für den Markt zu entwickeln. Das wissen unsere ERP-Kunden – teilweise aus leidvoller Erfahrung. »Das so etwas überhaupt am noch am Markt angeboten wird, ist eigentlich schon fahrlässig«, war die Aussage eines unserer Kunden zu seiner veralteten Softwarelösung. Laufende Innovationen sind mitentscheidend dafür, dass sich unsere Kunden für Microsoftprodukte entscheiden. Die aktuellste, im Oktober 2012 veröffentlichte Software im ERP-Portfolio von Microsoft ist »Dynamics NAV 2013«. Eines der Highlights darin ist der neue Webclient. Die User können via Webbrowser von jedem Endgerät aus darauf zugreifen.«

Oliver Krizek, CEO NAVAX

➤ **BMD.** »ERP-Software ist heute auf jeden Fall für KMU von Bedeutung. Vor einigen Jahren galt sie noch als Software für die Großen. KMU sind sich nun bewusst, dass ein erfolgreiches Unternehmen für seinen Erfolg auch auf den Einsatz der richtigen Software angewiesen ist. Genau hier hat BMD die leistbare und maßgeschneiderte Lösung für kleine und mittlere Unternehmen. Für uns ist es wichtig, dass den KMU dieselben leistungsfähigen Softwarewerkzeuge zur Verfügung stehen wie großen Unternehmen, damit die Chancengleichheit gewahrt bleibt. Die Unternehmen können so Kosten senken und ihre Produktivität steigern. Ob es sich nun um



ein Handelsunternehmen, einen Produktionsbetrieb oder ein projektorientiertes Unternehmen, wie beispielsweise einen Unternehmensberater oder Architekt, handelt – ERP-Software soll flexibel anpassbar sein und die Unterstützung unterschiedlichster Prozesse gewährleisten. Für den einen stehen der Verkauf und eine Kassenlösung im Fokus, der andere benötigt eine Lösung für Einkauf, sowie Lagerhaltung. Wir denken, dass eine ERP-Lösung das alles können und in jeder Betriebsgröße und jeder Betriebsart einsetzbar sein muss. Ein weiterer absolut unwidersprochener Vorteil unserer Software liegt in ihrer kompletten Integration in die anderen Lösungen von BMD. Gerade für KMU ist der Einsatz von Rechnungswesen und Lohnverrechnung in Verbindung mit einer ERP-Lösung von großer Bedeutung.«

KR Ferdinand Wieser, Geschäftsführer BMD

➤ **Comtech.** »Comtech kennt die Bedürfnisse seiner Kunden und entwickelt seine Software gezielt nach deren Anforderungen. Dazu gehören besonders auch wichtige Onlineverbindungen zu den Lieferpartnern als B2B-Feature oder die automatisierte Kalkulation von Leistungsverzeichnissen mit mehr als 30.000 fertigen Stücklisten. Der Stammdatenabgleich zwischen Großhandel und Anwender erfolgt zeitgesteuert im Hintergrund. »Einfach arbeiten« ist unser Slogan und ein wichtiges Versprechen an unsere Kunden. Die IT-Lösungen von comtech steigern Einfachheit und die Effizienz im Unternehmen. Optimierte Prozesse sparen Ressourcen und senken damit die Kosten. Die Comtech besteht seit 1984. Höchste Kundenzufriedenheit war von Beginn an unser wichtigstes Anliegen. Die schönste Auszeichnung sind die vielen Unternehmen, die Comtech seit bis zu fast drei Jahrzehnten ihr Vertrauen schenken. So hält unser allererster Kunde aus unserem Gründungsjahr Comtech heute noch die Treue. Wir bieten unsere Lösungen und Leistungen über fünf Standorte flächendeckend in ganz Österreich an. Möglich ist dies auch mit einem ausgeklügelten Kundenbetreuungssystem. Dieses wurde als »cominfo« von Comtech selbst entwickelt und ist, eingebettet in Outlook, ein einfaches und mächtiges Kundeninformationssystem.«



Franz Rettenbacher, Geschäftsführer Comtech

➤ IMTECH

Mobiler Erfolg

Die Perspektiven von Mobile Business sind für Vertrieb und Außendienst besonders spannend. Für diesen Einsatzbereich entwickelte Imtech ICT Austria eine plattformneutrale Business-Applikation für den Zugriff auf aktuelle ERP-Daten zu jeder Zeit. Sie kann mit allen gängigen mobilen Devices verwendet werden – von iPad bis Android-Tablet. Außendienstmitarbeiter können so jederzeit auf aktuelle Auftragsdaten und Umsatzzahlen zugreifen, Lagerbestände und Preise überprüfen, Bestellungen aufnehmen oder Prognosen erstellen. Christian Offner, Manager Software Solution Unit bei Imtech, betont: »Mobile Prozesse bieten gerade für den Vertrieb enorme Chancen. Er entfallen viele Rückfragen zu Verfügbarkeit und Preisfindung, Bearbeitungszeiten sinken, die Datenqualität steigt.«

Info: www.imtech.at

➤ PROALPHA

Ablöse bei TELE Haase

Die Software proALPHA löst eine bestehende ERP-Umgebung bei TELE Haase, einem Anbieter von Überwachungstechnologie, ab. »Die Qualität des bis dato bei TELE Haase genutzten ERP-Systems war nicht mehr zeitgemäß und deckte den Bedarf des Unternehmens nicht mehr ab. Die Lösung war am Ende des Lebenszyklus angelangt, wesentliche Anforderungen ließen sich nur schwer beziehungsweise sehr

teuer abbilden«, heißt es. In der ersten Phase des mehrstufigen Evaluierungsprozesses standen aber erst einmal die funktionalen Fragestellungen im Vordergrund. Anhand eines Pflichtenheftes mit rund 3.500 Fragen wurde das Feld von ursprünglich zwölf Anbietern auf sieben Unternehmen reduziert. Diese Gruppe wurde im Zuge von Anbieter-Assessments von dem zehnköpfigen Projektteam anschließend weiter auf vier Firmen vermindert. Nach anschließenden Workshops und Referenzkunden-Besuchen kam das Projektteam von TELE Haase einstimmig zu der Überzeugung, in proALPHA den besten Partner für die strategische Zusammenarbeit gefunden zu haben.

Info: www.proalpha.at

➤ MICROSOFT

Die neue NAV

Die neueste Version der Microsoft-ERP-Software NAV für kleine und mittlere Unternehmen wurde im Rahmen von mehreren Veranstaltungen im Oktober offiziell in Österreich präsentiert. Eines der Highlights der neuen Version ist der neue Webclient. Die User können nun via Browser über jedes beliebige Endgerät, wie etwa Tablet-PCs, auf NAV 2013 zugreifen. Weitere Neuerungen sind die eine Performancesteigerung durch die neue Datenstruktur, neue Visualisierungsmöglichkeiten bei Reports und Analysen oder die weiterentwickelte rollenbasierte Oberfläche. Letztere bietet eine größere Zahl an Funktionen, auf die die Anwender entsprechend ihrer Rolle im Unternehmen direkt

zugreifen können. Weltweit arbeiten über 1,2 Mio. User mit Microsoft Dynamics NAV.

Info: www.microsoft.com

➤ MESONIC

Erweiterungen

Ebenfalls im Oktober hat der niederösterreichische ERP- und CRM-Hersteller Mesonic die neue Version 9.1 seiner Software WINLine zum Vertrieb freigegeben. In dem Release wurden rund 150 Erweiterungen und neue Funktionen in allen Programmbereichen umgesetzt. Die Suite soll damit flexibler in der Realisierung von Kundenanforderungen genutzt werden können. Wichtige Neuerungen gibt es speziell im Bereich der Finanzbuchhaltung, die mit dem neuen Release um zwei Module erweitert wurde. Eines davon betrifft die elektronische Übermittlung der Bilanzdaten (E-Bilanz) an die Finanzämter inklusive der Aufbereitung der Daten für den elektronischen Bundesanzeiger. Ein neues Gesicht hat auch die Mehrlagerverwaltung im Bereich der Warenwirtschaft bekommen. Hier wurden Erweiterungen der Funktionalitäten und Anpassungen vorgenommen.

Info: www.mesonic.at

➤ NUCLOS

Open Source ERP

Mit dem neuen Release 3.8 bietet der Open Source ERP-Baukasten Nuclös nun auch generische Planungs-funktionalitäten für beliebige Prozesse. Damit lassen sich

beispielsweise Zusammenhänge zwischen Ressourcen wie Personen, Anlagen und Fahrzeugen sowie deren Einsatz in Projektverläufen planerisch darstellen. Ein weiteres Beispiel ist die Visualisierung von Produktionsabläufen oder die Darstellung und Festlegung der Abhängigkeiten von Produktionsschritten untereinander. Unternehmen können so schnell und einfach ihr eigenes, an ihren konkreten Anforderungen orientiertes Projekt- und Ressourcenmanagement realisieren, ohne sich dabei von vordefinierten Standards einschränken zu lassen. Nuclös 3.8 steht unter nuclös.de kostenlos zum Download bereit.

Info: www.nuclös.de

➤ DIALOG DATA

Reinigungsdienst

Das Servicemanagementsystem für Textilreiniger »Dialog Data ISM/T« ist das erste umfassende System für diese Branche im deutschen Sprachraum und deckt Anforderungen ab, die teilweise sehr speziell sind: Viele Arbeiten werden an Subunternehmer (etwa Lederreinigung) vergeben, ebenso wie der Betrieb selbst als Subunternehmer für andere tätig ist – während viele Kunden individuelle Wünsche zur Abrechnung haben. Das bedienungsfreundliche und effiziente System des Grazer IT-Dienstleisters Dialog Data bringt Textilreinigungsunternehmen enormen Mehrwert durch vollständige Auftragskontrolle, effiziente Bearbeitungsmodule und weitgehend automatisierte Abläufe.

Info: www.dialogdata.at