



ERP Trend Report 2007

- Management Summary -

Zum aktuellen Stand des Einsatzes von ERP- und ERP II-Systemen in deutschen Industrie- und Handelsunternehmen

Impressum

Herausgeber:
ALPHA Business Solutions AG
Brüsseler Str. 5
D-67657 Kaiserslautern
Tel: +49 (0) 631- 303 47- 0
Fax: +49 (0) 631-3 03 47-399

SoftSelect GmbH
Oeverseestraße 10-12
22769 Hamburg
Tel: +49 (0) 40- 870 875-0
Fax: +49 (0) 40- 870 875-55

Alle Rechte vorbehalten!

Alle genannten eingetragenen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber! Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung, auch auszugsweise, ist ausdrücklich untersagt, sofern nicht eine ausdrückliche Einwilligung der SoftSelect GmbH oder der ALPHA Business Solutions AG vorliegt. Auch die Übernahme von Tabellen oder Graphiken etc. in andere Publikationen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung.

Die Inhalte dieser Studie wurden mit größtmöglicher Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für deren Richtigkeit kann nicht übernommen werden. Die jeweiligen Einschätzungen und Beurteilungen spiegeln den derzeitigen Wissensstand wider und können sich jederzeit ändern.



1.) Zum Untersuchungsgegenstand des ERP Trend Report 2007

Der ERP-Trend Report 2007 fasst die Ergebnisse einer bundesweiten Unternehmensbefragung zum Thema ERP zusammen. Die Untersuchungsergebnisse basieren auf einer Umfrage von mehr als 120 mittelständischen Unternehmen und geben Aufschluss über den aktuellen Stand des Einsatzes von klassischen ERP- und Web-basierten ERP II- Systemen in Deutschland. Weitere Schwerpunkte der Befragung waren insbesondere die mittelfristigen Investitionsabsichten in den Unternehmen, die Nutzung von ASP- (Application Service Providing) oder Outsourcing- Dienstleistungen, die Dienstleistungskompetenz des Implementierungspartners und die Anforderungen an die zukünftige ERP-Generation. Um diesen und weiteren Fragen auf den Grund zu gehen wurde das Hamburger Marktforschungsinstitut SoftSelect GmbH von der ALPHA Business Solutions AG, Geschäftsprozessoptimierer sowie Anbieter der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware proALPHA und GENESIS4Web, mit der Erstellung des ERP Trend Reports 2007 beauftragt. Die Ergebnisse werden erstmals auf der CeBIT 2007 von der ALPHA Business Solutions AG präsentiert.

2.) Details zur Befragung und zum Befragungspool

Die Befragung wurde von SoftSelect im dritten und vierten Quartal 2006 sowie im ersten Quartal 2007 sowohl online, per Fragebogenversand als auch durch Telefoninterviews durchgeführt. Zielgruppe der Befragung waren Geschäftsführer, IT-Leiter / CIOs, Leiter Organisation sowie IT-Bereichsleiter von Unternehmen unterschiedlicher Größe und verschiedener Branchen.

Die größte Position bei den befragten Unternehmen nehmen mit 56% mittelständische Unternehmen bis 200 Mitarbeiter und mit 16% Betriebe im gehobenen Mittelstand ab 500 Mitarbeiter ein. Das größte Segment der ERP-Nutzer (named user) ist mit über der Hälfte (55%) in der Größenklasse 1-50 angesiedelt. Mit 23% bildet die Größenklasse zwischen 51 und 100 Usern das zweitgrößte Segment.

Der größte Teil der Unternehmen gehört mit 52% dem Segment der Industrie- und Fertigungsbetriebe (Maschinen- und Anlagenbau, Automotive, Prozessfertigung, Verarbeitende Industrie, etc.) an, 25% sind dem Bereich Dienstleistung (IT, Beratung, Energie, Telekommunikation, Logistik, etc.) und 14% dem Handel (Einzelhandel, Großhandel, Technischer Handel etc.) zuzuordnen. Die meisten Unternehmen (73%) verrichten ihr Kerngeschäft auf dem hiesigen Markt sowie über vereinzelte Niederlassungen im Ausland in bis zu vier weiteren Ländern. 60% der Betriebe, die in 1 bis 5 fünf Ländern vertreten sind, verfügen über dezentrale Standorte und müssen die IT entsprechend ausrichten. Diese Aspekte sollten bei der Würdigung der Befragungsergebnisse berücksichtigt werden, da diese maßgeblich die Anforderungen an ein ERP-System hinsichtlich Zugriffsart, Modulumfang, Integrationserfordernisse oder etwa Prozesskomplexität beeinflussen.



3.) Ergebnisse des ERP Trend Reports 2007

Knapp drei Viertel aller Unternehmen sind mit ihrem ERP-System zufrieden oder sehr zufrieden

95% aller Unternehmen, die sich an der SoftSelect Umfrage beteiligt haben, nutzen bereits ein spezielles ERP-System. Vor dem Hintergrund, dass kleine und mittelständische Unternehmen unter 100 Mitarbeitern mit 38% den größten Anteil an der Befragung ausmachen, ist diese Zahl als sehr positiv zu werten. Diese Zahl belegt die positive Entwicklung der Mittelstandsoffensiven von Herstellern, die das Thema ERP mit anforderungsgerechteren Lösungen in den letzten Jahren auch für den kleinen Mittelstand interessant machen konnten.

Gegenüber dem eigenen ERP-System äußerten sich die Befragungsteilnehmer überwiegend positiv. Gefragt nach dem Erfüllungsgrad ihrer ursprünglich zu Beginn des ERP-Projekts definierten Zielsetzungen zogen ca. 71% der Befragten ein erfolgreiches Fazit und stuften den Zufriedenheitsgrad mit „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ ein. Im Umkehrschluss bedeutet dies jedoch, dass noch ca. ein Viertel aller Unternehmen konkreten Optimierungsbedarf beim eingesetzten ERP- System sehen, in Folge dessen sie das System lediglich als „befriedigend“ (23%) oder gar „unbefriedigend“ (6%) bewerteten. Nicht immer ist in diesen Fällen die ERP-Software für die Unzufriedenheit verantwortlich. Auch andere Aspekte wie etwa mangelnde Schulung oder Defizite bei der ERP-Einführung (inkonsistente und „schlechte“ Prozesse werden für neues ERP-System wieder übernommen) können einen gewichtigen Beitrag zum Scheitern eines IT-Projektes leisten.

Die Hälfte der Unternehmen hat das ERP-System noch nie gewechselt

Die große Mehrheit (84%) aller Anwender nutzt nach wie vor ein Client-/Server-basiertes ERP-System, lediglich 13% setzen auf eine Web-basierte ERP-Lösung. Dabei bauen 50% aller befragten Unternehmen noch auf ihre erste ERP-Software und -Generation. Ist die Lösung erst einmal erfolgreich im Einsatz und über Schnittstellen an Drittsysteme angebunden, wird das System vorwiegend über Releaseupdates, eigene Anpassungen und über einen längeren Zeitraum mit vereinzelt Modulerweiterungen weiterentwickelt. Der technologische Generationswechsel auf breiter Front steht damit noch aus, zumal neue Technologieansätze wie SOA, J2EE, .Net, Web-, Komponenten- und Modellbasierte Software etc. erst in den letzten Jahren Marktreife erlangt haben.

46% der Unternehmen hingegen haben ihr ERP-System schon einmal gewechselt. Die Gründe für den Wechsel reichen von fehlender Bedienerfreundlichkeit (5%), Unzufriedenheit mit dem Support (6%), Wegfall des Herstellers (12%; etwa durch Übernahme bzw. im Zuge der Marktkonsolidierung), mangelnder Flexibilität (21%), mangelnder Weiterentwicklung oder aufgrund eines erhöhten Anforderungsbedarfs, der durch die eingesetzte Lösung und den Hersteller nicht gedeckt werden konnte (benötigte Funktionen nicht verfügbar). Letzterer Aspekt nimmt mit 30% die größte Position ein.

CRM und ERP-Installationen mittelfristig im Fokus

Deutlich mehr als die Hälfte (62%) der Unternehmen planen die Integration weiterer Module in die Systemlandschaft oder einen Systemwechsel in absehbarer Zeit. Etwa ein Drittel



(35%) der Unternehmen sieht kurz- und mittelfristig keinen Bedarf die ERP-Lösung zu ersetzen bzw. zu erweitern. Die Betriebe, die schon konkrete Integrationsabsichten geäußert haben, zeigen insbesondere konkretes Interesse an dem Thema CRM (28%). Aber auch die Wechselbereitschaft beim ERP-System ist mit 20% relativ hoch. Daneben stehen Aspekte wie Human Resources Management, Supply Chain Management, Qualitätsmanagement und Business Intelligence Systeme ebenfalls auf der Agenda.

Entscheider setzen sich vermehrt mit ERP II auseinander

57% der Unternehmen haben sich bislang kaum (32%) oder noch gar nicht (25%) mit dem ERP II Konzept beschäftigt. 22% hingegen haben sich schon intensiv und 20% gar sehr intensiv mit diesem Thema befasst. Dies ist zwar noch weniger als die Hälfte aller Unternehmen, doch im Vergleich zu vorangegangenen SoftSelect Untersuchungen ist demgegenüber eine signifikante Steigerung zu verzeichnen. Vor zwei Jahren haben sich erst knapp ein Drittel mit Lösungen auf Basis der ERP II Technologie eingehender auseinander gesetzt.

Anforderungen an das nächste ERP-System sehr hoch

Grundsätzlich sind die Anforderungen aus funktionaler und technologischer Sicht von vielen Faktoren abhängig. So spielen etwa die Unternehmensgröße, die Branche bzw. der Wirtschaftszweig, der Spezialisierungsgrad, die Organisationsstruktur und das Kollaborationsnetzwerk eine wichtige Rolle bei der Definition der eigenen IT-Anforderungen. Aber eines haben sie in der Regel doch gemeinsam: Optimierungspotenzial.

Auf die Frage, welche Anforderungen in Zukunft von dem eigenen ERP-System erwartet werden, wurden am häufigsten die Aspekte

- | | |
|---|------|
| • Anpassung an sich ändernde Geschäftsprozesse | 100% |
| • Steigerung der Prozesseffizienz | 94% |
| • die reibungslose Integration von zusätzlichen Anwendungen | 87% |
| • die Modellierung/ Standardisierung der internen Prozesse | 87% |
| • Senkung der Folgekosten | 84% |
| • Web-Zugriff auf Anwendungen | 66% |
| • hohe Skalierbarkeit | 66% |
| • Unterstützung von Web-Services | 62% |

als „wichtig“ bzw. „sehr wichtig“ genannt. Im Wesentlichen Aspekte, die in erster Linie durch Technologien wie Web-Basis und offene Architekturen bestimmt und optimiert werden können.

Die Anforderungen im Einzelnen:

- Die Möglichkeit der **Anpassung der IT** an sich ändernde Geschäftsprozesse kann wohl aufgrund der Ergebnisse als Killerkriterium angesehen werden. Sämtliche befragte Entscheider stufte dieses Kriterium als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ ein. Das „Wie“ bzw. der erreichte Effizienzgrad ist jedoch ebenfalls ein wesentlicher Aspekt, denn hinsichtlich des Aufwandes, der betrieben werden muss, um das System oder die Systeme auf Änderungen auszurichten, unterscheiden sich die einzelnen Lösungen und Hersteller signifikant.

- Das primäre Ziel, welches sich Anwender mit einer ERP-Einführung versprechen, ist eine Senkung der (Prozess-) Kosten. Gleichzeitig sollen die Abläufe, sowohl interne als auch externe und insbesondere entlang der Wertschöpfungskette, rationalisiert und harmonisiert werden. Dies kommt auch in der Befragung zum Ausdruck: Für 94% der Unternehmen steht die **Steigerung der Prozesseffizienz** und die Kostensenkung bei der kommenden ERP-Einführung im Fokus.
- Die Folgekosten werden durch eine Reihe von Parametern, insbesondere technologischen, maßgeblich beeinflusst. Um die Folgekosten möglichst gering zu halten, sollte die Software plattformunabhängig arbeiten können und die Möglichkeit einfacher Anwendungsintegrationen bieten, auf einer „kostengünstigen“ und weit verbreiteten Programmiersprache aufbauen sowie ein Höchstmaß an Flexibilität bieten. Für 84% ist eine **Senkung der Folgekosten** ein ganz zentraler Punkt, der im kommenden Auswahlprozess einen großen Stellenwert einnehmen wird.
- Die Prozessharmonisierung bei der ERP-Einführung soll sicherstellen, dass mit dem einzuführenden System auf einer effizienten Prozessstruktur aufgesetzt wird. Optimalerweise verfügt das System bzw. der Software-Lieferant daneben über integrierte Instrumente, die es dem Unternehmen ermöglichen, Schwachstellen in der Prozesskette auch im laufenden Betrieb zu identifizieren und zu eliminieren. Für 58% stellen **integrierte Werkzeuge zur Geschäftsprozessoptimierung** einen signifikanten Mehrwert dar, 39% sehen darin (noch) keinen Zusatznutzen. Insbesondere für Unternehmen aus dem Mittelstand, dem gehobenen Mittelstand und Großunternehmen wird erfahrungsgemäß das Optimierungspotenzial in der Prozesskette größer.
- Die Notwendigkeit in Zukunft neue geschäftskritische Applikationen in den Systemverbund integrieren zu können, wird bei ca. neun von zehn Unternehmen (87%) gesehen. Dies gilt für eigene Systeme von Drittanbietern, wird aber vor dem Hintergrund des zunehmenden Ausbaus weltweiter Kollaborationsnetzwerke auch für die **Integration der Systeme** von Geschäftspartnern von größerer Relevanz.
- Knapp mehr als die Hälfte (51%) der Entscheider hält ein **integriertes Advanced Planning & Scheduling- (APS) System** bzw. -Modul für wichtig oder sehr wichtig. Berücksichtigt man dabei jedoch, dass an der Untersuchung 52% Unternehmen aus dem Bereich Industrie/Fertigung teilgenommen haben, so erscheint diese Zahl in einem ganz anderen Licht. Ein integriertes APS dürfte damit für nahezu alle Fertigungsbetriebe in Zukunft ein wichtiges Produktionsoptimierungswerkzeug darstellen, zumal diese Systeme in der Vergangenheit schon durch signifikante Rationalisierungserfolge überzeugen konnten.
- Die **Outlook-Anbindung** spielt bei Software-Evaluationsprojekten zwar eher eine untergeordnete Rolle, ist aber für die Anwenderakzeptanz von größerer Bedeutung. So ist für knapp die Hälfte aller Unternehmen (48%) eine Outlook-Anbindung wichtig oder sehr wichtig. Ob beispielsweise auch ein bidirektionaler Datenaustausch von etwa Terminen und Kontakten möglich ist oder lediglich die E-Mails in den ERP-Client übernommen werden, sollte daher im Einzelfall genauer geprüft werden.
- Der wesentliche Vorteil einer Mietlösung (**Application Service Providing/ASP**) im Gegensatz zu klassischen Kauflösungen liegt in erster Linie in der geringen Kapitalbindung durch die IT. Weitere Gründe für die ASP-Nutzung sind vor allem die größere Kostentransparenz und die Möglichkeit, die Verantwortung dem IT-

Dienstleister zu übertragen und ihn in die Pflicht zu nehmen. Hat sich das Outsourcing durch ASP auf dem amerikanischen Kontinent vor allem im Bereich CRM (z.B. Salesforce.com) schon weitestgehend durchgesetzt, ist der ERP-Einsatz im echten ASP-Betrieb in Deutschland jedoch eher noch die Ausnahme. Lediglich 18% sehen den ASP-Einsatz als wichtiges/sehr wichtiges Kriterium für die Zukunft an, 78% hingegen sehen eher geringen oder keinen Bedarf. Insbesondere für kleinere mittelständische Unternehmen, die kaum über die Ressourcen zur Pflege und Administration der gesamten IT verfügen, könnte aber der ASP-Ansatz eine attraktive Alternative darstellen. Die Stärke von ASP liegt vor allem darin, dass standardisierte Geschäftsprozesse schnell durch online verfügbare Lösungen realisierbar sind. Dies gilt insbesondere in unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen, wie zum Beispiel in der Logistik.

- Ein ERP-System muss sich ebenfalls daran messen, wie einfach der Zugang zu den benötigten Daten und Informationen ist. Und das am besten jederzeit und von jedem Ort, ohne Abstriche bei der Kommunikations-Sicherheit oder bei dem Funktionsumfang zu machen. Über 60% präferieren ein System, bei dem man via **Web-Zugriff** auch ortsunabhängig im ERP-System arbeiten kann.
- Um Kosten und den Aufwand für die Integration unterschiedlicher ERP-Systeme auf vertikaler Ebene – vor allem im Handel oder etwa in der Automobilindustrie – zu minimieren, setzen inzwischen viele Unternehmen auf kostengünstige Webservices. Diese Tendenz setzt sich auch in den Ergebnissen der Befragung fort. 66% erachten die **Unterstützung von Web-Services** als wichtiges bzw. sehr wichtiges Merkmal.
- Das Schichtenmodell der Softwarearchitektur sollte so aufgebaut sein, dass sie über den gesamten Produkt- bzw. „System“-Lebenszyklus hinweg entsprechend der jeweiligen Anforderungen dynamisch mitwachsen kann. Dieser Anspruch wird auch in den Antworten der Entscheider deutlich: für drei von vier Unternehmen ist eine maximale Flexibilität durch hohe **Skalierbarkeit** des eigenen ERP-Systems entscheidend.
- Ein flexibler Einsatz eines ERP-Systems ist dann nur möglich, wenn der Anwender bzw. der IT-Verantwortliche einen größtmöglichen Spielraum bei der Wahl der Hardwareplattformen behält und die Auswahl lediglich unter betriebswirtschaftlichen und Effizienzgesichtspunkten treffen kann, ohne sich selbst durch das vom ERP-System vorgegebene Betriebssystem oder einer spezifischen Datenbank, die sich in den Lizenzkosten von anderen erheblich unterscheiden kann (z.B. Oracle vs. Progress), zu beschneiden. Bei mehr als der Hälfte aller Befragten (54%) spielt die **Plattformunabhängigkeit** daher eine wichtige bis sehr wichtige Rolle.

Fasst man diese Ergebnisse zusammen, wird deutlich, dass der Einfluss technologischer Aspekte in der ERP-Auswahl in Zukunft maßgeblich an Bedeutung gewinnen wird, um die strategischen sowie betriebswirtschaftlichen Vorteile einer ERP-Software nachhaltig zu nutzen.

Investitionen in ERP-Software haben Erwartungen erfüllt

Nur jedes zehnte Unternehmen gab an, die Investitionen in ihr ERP-Projekt hätten weniger Nutzen eingebracht, als erwartet wurde. Bei lediglich drei Prozent sei noch kein Nutzen erkennbar – ob aus der fehlenden Transparenz an zählbaren Nutzenwerten oder etwa weil der Zeitabstand nach dem Einführungsprojekt zu kurz war, um Aussagen zu treffen. Die große Mehrheit mit einem Anteil von mehr als 58% hingegen ist – entsprechend ihren



Erwartungen – mit ihren ERP-Investitionen zufrieden. Bei weiteren 23% der Unternehmen hat die ERP-Software sogar die Erwartungen übertroffen. Dieses Ergebnis ist als sehr erfreulich zu werten, wenn man bedenkt, wie hoch die Anforderungen und Erwartungen in der Praxis oft sind.

Auch wenn die angestrebte Kostenreduzierung, die ja die Kernerwartung bei der Systemeinführung darstellt, aufgrund zahlreicher „weicher“ und indirekter Einflussfaktoren manchmal nur schwer zu erfassen ist, sollte eine Schätzung einen Einblick in die kostenseitigen Vorteile der eingeführten ERP-Lösung geben. Daher wurden die Befragungsteilnehmer gebeten, eine Kategorisierung bei der Kostenreduzierung vorzunehmen. Demnach waren 41% der Unternehmen in der Lage, mit ihrem ERP-System die Kosten bis 10% zu senken. Weitere 37% wiesen Kostenvorteile zwischen 10% und 25% aus und 6% der Betriebe gar mehr als 25%.

Neben der Kostenreduzierung haben sich auch eine Reihe weiterer Vorteile eingestellt, die zusammen genommen den Großteil der ERP-Projekterfolge ausmachen. Die Firmen gaben die größten Nutzenfaktoren an, die sich nach der Einführung eingestellt haben. Mehrfachnennungen waren dabei möglich. Im Wesentlichen wurde mit der ERP-Software die Produktivität auf Mitarbeiter-, Produkt- oder Prozessebene erhöht (20%), die Auftragsbearbeitung beschleunigt (20%), die Produkt- und Dienstleistungsqualität verbessert (16%) sowie die Kundenzufriedenheit und die Flexibilität erhöht (jeweils 16%). Auch der Innovationsgrad ist bei 9% der Unternehmen signifikant gestiegen.

Noch geringe Nachfrage nach ASP-Dienstleistungen für den Bereich ERP

Lediglich knapp jedes zehnte Unternehmen (9%) in Deutschland nimmt erst ASP-Dienstleistungen im ERP-Bereich in Anspruch. Wie vorab schon beschrieben, sehen ca. 18% Bedarf für die Zukunft bei Dienstleistungen zum Application Service Providing. Die große Mehrheit aber, mit immerhin 87%, nutzt bislang noch keinerlei Mietlösungen oder ASP-Hostingangebote.

Analysiert man jedoch die Hintergründe, warum ASP in den meisten Unternehmen noch kein Thema ist, offenbart sich, dass die Gründe zu einem signifikanten Teil beim Software-Dienstleister zu suchen sind. Entweder weil ASP einfach von dem derzeitigen Dienstleister nicht angeboten wird (18%), oder weil das Vertrauen in den Dienstleister fehlt, sensible Unternehmensdaten an den Provider weiterzuleiten (25%). Die Frage nach der Sicherheit wird damit zu einem zentralen Faktor, der die Skepsis gegenüber diesem Einsatzmodell schürt und die Zurückhaltung neuen Ansätzen gegenüber begünstigt.

Weniger als die Hälfte der Unternehmen nutzen Instrumente bei der ERP-Einführung, um betriebswirtschaftliche Potenziale zu berücksichtigen

Nur 43% der Betriebe haben im Zuge der ERP-Einführung Werkzeuge eingesetzt, um Schwachstellen aufzudecken und die Prozessstruktur zu harmonisieren. Jedes dritte Unternehmen davon nutzte in der ERP-Einführungsphase Werkzeuge zur Dokumentation von Geschäftsprozessen. 56% im Gegensatz nutzten keinerlei Hilfsmittel während der Einführungsphase – weder Instrumente, die auf die proaktive Optimierung der Abläufe ausgerichtet sind, noch Instrumente zur Dokumentation von Geschäftsprozessen.



Der Kern des Optimierungsprozesses aber ist die Analyse von Schwachstellen. Hier werden betriebswirtschaftliche Potenziale innerhalb der Prozessorganisation aufgedeckt. 25% der Betriebe haben mit einem entsprechenden Instrumentarium organisatorische Defizite aufgespürt. Mit dem Prozessdesigner wird im Anschluss die Prozessstruktur reorganisiert und harmonisiert. Lediglich 8% nutzten ein solches Werkzeug in der ERP-Einführung. Die Performancemessung dient schließlich der Erfolgskontrolle und liefert Ergebnisse über die Qualität der Prozesse. Ein Projektmanagementwerkzeug stellt dabei die Ablaufplanung und –Strukturierung sowie die Projektdokumentation und –Kontrolle aller geplanten Aktivitäten sicher. Knapp ein Viertel der Unternehmen (24%) haben bei der ERP-Einführung ein Instrument für das Projektmanagement eingesetzt.

Um ein möglichst optimales Ergebnis bei der Umsetzung der Prozessoptimierung zu erzielen, bedarf es einem Instrumentarium, das sämtliche Schritte und deren Wechselbeziehungen berücksichtigt.

5. Projektmanagement
1. Geschäftsprozessdokumentation
 2. Prozessanalyse
 3. Prozessdesign
 4. Performancemessung

Knapp 60% griffen für die genannten Instrumente auf Ressourcen des Softwarelieferanten zurück. 37% nutzten für die Unterstützung dieser Prozesse externe Berater und Dienstleister, um mit dem ERP-System auf einer transparenten oder ggf. optimierten Prozessorganisation aufzusetzen.

Trotz der erheblichen Defizite in der Einführungsphase (keine Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Potenziale auf Prozessebene, mangelnde Prozessoptimierung etc.) wird der Kompetenzgrad des Software-Lieferanten bei der ERP-Einführung als hoch eingeschätzt. Ca. 48% beurteilten dessen Servicequalität als „gut“ und 28% sogar als „sehr gut“, nur 13% schätzen die Leistung bei der Software-Einführung als befriedigend und 6% als unbefriedigend ein.

Web-Clients werden vor allem für den CRM-Einsatz nachgefragt

84% der Unternehmen, die an der vorliegenden Untersuchung teilgenommen haben, setzen auf ein Client-/Server-basiertes ERP-System. Ferner sind knapp 60% der Unternehmen dezentral organisiert. Dennoch ist der Einsatz von Web-Clients, die auf das Server-System zugreifen, noch relativ verhalten. Im Durchschnitt nutzen lediglich 10% der Unternehmen Web-Clients, obwohl die genannten Faktoren zunächst auf eine breitete Anwendung von Web-Clients schließen lassen würden.

Vor allem im Vertrieb und Presales greifen Anwender über Web-Clients auf das CRM-System zu. Hier liegt der Anteil noch deutlich höher bei 27%. Für sämtliche übrigen Einsatzbereiche (Service Management, Controlling, Rechnungswesen, Projektmanagement etc.) liegt der Anteil jeweils bei unter 10%. Der künftige Bedarf an Web-Clients ist hingegen mittelfristig größer. Im Durchschnitt planen 26% der Unternehmen den Einsatz von Web-Clients (CRM 50%, Service Management 32%, Auftragsbearbeitung 29%, Einkauf 29%, Projektmanagement 26%, Controlling 20%, Rechnungswesen 11% und Fertigung 9%).

4. Fazit/ Zusammenfassung der Ergebnisse

Prozessoptimierung wichtig, aber Mängel in der konsequenten Umsetzung

Auch heute schlummern noch erhebliche Rationalisierungspotenziale in deutschen Unternehmen, weil die vollständige Leistungsfähigkeit einer Software nur so weit geht, wie sein Anwender imstande ist sie einzusetzen oder wie effizient der abzubildende Prozess selbst ist. In die Analyse wurden daher ebenfalls Fragen einbezogen, die auf die Instrumente und Methodiken abstellen, mit denen schon bei der Einführung und auch im laufenden Einsatz betriebswirtschaftliche Potenziale auf Prozessebene gefördert und genutzt wurden. Für eine einheitliche, systematische Beschreibung der Abläufe ist eine durchgehende, auf festen Regeln basierende Methode zur Darstellung und Überführung in alternative Prozessmodelle notwendig. Anwender versprechen sich daher eine Unterstützung durch entsprechende Softwaretools, die im Zuge der ERP-Einführung oder als integrierte Module zur Anwendung kommen sollen. Diese Instrumente werden zwar eingesetzt, jedoch kann sich ihr volles Potenzial nur dann entfalten, wenn die Prozesse dokumentiert, analysiert, auf deren Grundlage modelliert sowie schließlich anhand einer Performancemessung die Prozessoptimierung zuverlässig kontrolliert werden können.

Da die Betrachtung der IT-Kosten sich zunehmend auf einer ganzheitlichen Ebene bewegt und sich nicht mehr auf eine reine Fokussierung auf die Anschaffungs- und Wartungskosten beschränkt, sondern vielmehr die Betriebskosten über einen längeren Zeitraum in den Fokus der Entscheidung rücken, gewinnen technologische Themenstellungen weiter an Bedeutung.

Neue Technologien setzen sich auf Anwenderseite nur langsam durch – Vorteile damit nur eingeschränkt genutzt

Die technologische Erneuerung eines IT-Produktkonzepts spielt für die langfristige Wettbewerbssicherung heute eine tragende Rolle. Das Ziel eines ERP-Systems darf trotz der Vielfalt und Heterogenität der Systeme nicht aus den Augen verloren werden. Wie die Ergebnisse belegen, zählt für die Anwenderunternehmen letztendlich nur eine signifikante Reduzierung von (Prozess-) Kosten und die Erhöhung der Flexibilität des Betriebes und deren Organisationseinheiten. Für die konkrete Umsetzung erfordert dies aber flexible Systemstrukturen, die mit standardisierten Komponenten, XML-Unterstützung sowie Web-Services eine durchgängige Prozessabbildung mit einem schnellen ROI sicherstellen können. Web-Technologien z.B. bieten deutliche Vorteile bei der Integration einzelner Standorte in komplexe Kollaborationsnetzwerke und verfügen aufgrund der konsequenten Browserorientierung über eine intuitive Benutzerführung. Darüber hinaus unterstützen insbesondere plattformneutrale, Web- und Komponenten-basierte Lösungen die dynamische Abbildung von Geschäftsprozessen im eigenen ERP-System. Außerdem kann in der Regel mit Hilfe von Web-Services deren Einbettung in komplexe firmenübergreifende Prozessketten wesentlich erleichtert und ökonomischer umgesetzt werden. Der Markt stellt dafür die notwendigen Technologien bereit, die sich bis heute nur zum Teil durchgesetzt haben.

Anforderungen an kommende ERP-Generationen belegen Vorteile für ERP II

In der vorliegenden Untersuchung ist insbesondere die Diskrepanz zwischen den betriebswirtschaftlichen Zielen der Unternehmen (Skalierbarkeit, Plattformunabhängigkeit, Flexibilität, Webzugriff, Web-Services, Prozesseffizienz, Reduzierung von Folge- und Integrationskosten etc.) und dem Aktionsgrad, mit dem sich die Unternehmen mit entsprechenden Lösungskonzepten auseinandersetzen, deutlich geworden. So sollen genannte Gesichtspunkte elementare Auswahlkriterien bei der Selektion der kommenden ERP-Software darstellen, die im Schnitt von drei Vierteln aller betrachteten Unternehmen als wichtig oder sehr wichtig eingestuft wurden. Auf der anderen Seite haben sich erst weniger



als die Hälfte der Betriebe mit entsprechenden Lösungsansätzen wie Web-basierenden ERP-Technologien, die im Gegensatz zu Client-Server-basierten Anwendungen speziell für die genannten Anforderungen entwickelt wurden und daneben teilweise erhebliche Kostenvorteile bieten können, beschäftigt.

Die genannten Anforderungen an die nächste ERP-Generation spiegeln in etwa wider, welche technologischen Eigenschaften das System mitbringen muss, um die Erwartungen und Ziele der Anwender zu erfüllen. An dieser Stelle aber wird deutlich, wo die Vorzüge eines ERP II Ansatzes liegen.

Das ERP II Konzept kann nicht nur die Kern- und Sekundärprozesse der Organisation abbilden, sondern hat insbesondere dort seine Stärken, wenn es um die nach außen gerichteten Prozesse sowie die Zusammenarbeit bzw. Kollaboration mit Partnerunternehmen auf Basis des Internets geht. ERP-Applikationen müssen heute im Systemverbund mit anderen Unternehmen interagieren können. Die flächendeckende Verbreitung des Internets hat diese Entwicklung stark begünstigt und gefördert. Wesentliche Vorteile bietet dieser Ansatz insbesondere im Bereich Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM), E-Business, E-Procurement, Vendor Managed Inventory etc. Kunden und Lieferanten können wesentlich einfacher und aufwandsneutraler auf Basis des Webs an das eigene System angebunden werden. An dieser Stelle können sich die Vorteile einer ERP II Lösung vollständig entfalten. Die Prozessintegration von Kunden, Lieferanten und Partnern steigert die Effizienz und den Mehrwert des Netzwerkes. Die Qualität der Geschäftsbeziehungen wird nachhaltig verbessert und führt zu einer erheblichen Beschleunigung in der Bearbeitung von Geschäftsvorfällen. Mit ERP II kann ein Unternehmen sehr schnell und flexibel auf Veränderungen am Markt reagieren und gleichzeitig Prozesskosten sparen.

In den vergangenen drei bis vier Jahren ist das Thema IT-Technologien verstärkt in den Fokus der Betrachtungen bei der Softwareauswahl gerückt. Nicht zuletzt aufgrund der Bemühungen auf Herstellerseite, die mit neuen Webtechnologien, serviceorientierten Architekturen oder etwa XML-Unterstützung kostengünstigere Integrationen ermöglichen und gleichzeitig ein hohes Maß an Flexibilität gewährleisten. Die Auseinandersetzung mit diesen Themen geschieht in der Praxis aber eher reaktiv als proaktiv. Die Herangehensweise der betroffenen Unternehmen gestaltet sich zumeist der Art, dass erst bei sich konkret ergebenden Problemstellungen (z.B. Anbindung eines weiteren ERP-Systems) Lösungsansätze evaluiert werden. In der Folge rücken häufig diejenigen Instrumente in den Blickpunkt, die unter Kostengesichtspunkten die Zielerreichung am wirtschaftlichsten sicherstellen können, sprich das System um geeignete Werkzeuge ergänzt wird, ohne dass die grundlegende IT-Konzeption zum Gegenstand der Überlegungen wird. Dieses zunächst einmal nachvollziehbare Prozedere kann ebenfalls als Erklärung dafür herangezogen werden, dass bislang die Hälfte aller an der Untersuchung teilhabenden Betriebe das ERP-System noch nie gewechselt, sondern „nur“ angepasst und erweitert haben. An dieser Stelle offenbart sich ein hoher Marktbedarf, der in den kommenden Jahren sukzessive abgebaut werden dürfte.

Vereinzelte werden dezentrale Niederlassungen bereits über Thin- oder Web-Clients an das ERP-System angeschlossen. Dies macht deutlich, dass die Vorteile der Einbindung über das Web erkannt und genutzt werden. Web-Clients können jedoch architekturbedingt in der Regel nicht den Leistungsumfang und die Performance von ERP II Lösungen bieten, die über moderne, internetfähige Applikationsserver auf Basis von .Net oder J2EE laufen. Auch in Sachen Web-Services bieten die Web-Clients häufig nicht die notwendige Unterstützung. Dazu zählen Standards wie Soap (Simple Object Access Protocol), WSDL (Web Services Description Language) und XML, die eine Kommunikation und Integration von Anwendungen



sowie Drittsystemen innerhalb und außerhalb der Unternehmensgrenzen gewährleisten. Dieses Beispiel soll aufzeigen, dass Internettechnologien im ERP-Bereich erfolgreich zum Einsatz kommen. Auf Basis der Untersuchung liegt aber die Schlussfolgerung nahe, dass der technologische Generationswechsel Einzug erhält, sich aber nur sukzessive, etwa im Rahmen von Modulerweiterungen oder Filialanbindungen, ausweitet. Aber auch hier regelt sich der Markt mit den Kundenanforderungen – und diese dürften das Interesse nach ganzheitlichen ERP II-Konzepten nachhaltig steigern.

ALPHA Business Solutions AG

ALPHA Business Solutions AG ist einer der führenden Spezialisten für Geschäftsprozessoptimierung und die Einführung von betriebswirtschaftlicher Standardsoftware. Das Unternehmen wurde 1994 als erstes Tochterunternehmen der proALPHA Software AG gegründet und im Jahr 2003 aus dem proALPHA Unternehmensverbund herausgelöst. Mittlerweile betreut das Unternehmen mehr als 260 ERP-Projekte in über 1.100 Unternehmen. Die Auszeichnungen "Oskar für den Mittelstand 2004", der Innovationspreis „TOP100“ für mittelständische Unternehmen, die Nominierung zum „Finalisten Entrepreneur 2006“ sowie der „Innovationspreis 2006“ der Initiative Mittelstand sind Belege für die erfolgreiche Unternehmensentwicklung und die hohe Kundenorientierung des Unternehmens.

Über SoftSelect

Die Hamburger Unternehmensberatung SoftSelect GmbH hat sich mit ihren Dienstleistungen auf das Umfeld der Informationstechnologie spezialisiert. Zum Tätigkeitsgebiet gehört neben der Veröffentlichung von Studien und Marktübersichten zu ausgewählten Softwarethemen sowie dem Management-Consulting vor allem die neutrale Beratung bei der Auswahl von Geschäftsapplikationen. Hierzu bietet das Unternehmen neben der persönlichen Durchführung von Beratungsprojekten eine herstellerneutrale Software- und Serviceauswahl mittels der Matching-Plattform www.softselect.de im Internet an.