



Helmut Beckmann, Thomas Schäffer

## ERP-Studie

Erfolgsfaktoren für die Integration von  
Unternehmenssoftware in die Unternehmens-IT

**Schriftenreihe Wirtschaftsinformatik**

herausgegeben von Prof. Dr. Helmut Beckmann







**Prof. Dr. Helmut Beckmann** studierte Informatik und Betriebswirtschaftslehre an der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule (RWTH) Aachen und schloss seine Promotion 2006 an der Technischen Universität München (TUM) in der Fakultät für Informatik – Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik zum Thema „eClassification – Eine Methodik zur referenzmodellbasierten Entwicklung varianter Produktklassifikationen“ mit der Verleihung des Grades eines Doktors der Naturwissenschaften (Dr. rer. nat.) ab.

Berufliche Stationen waren seit 1997 Tätigkeiten als Software-Engineer und Software-Architekt bei der Alcatel SEL AG (jetzt Alcatel-Lucent AG) in Stuttgart mit dem Schwerpunkt Netzmanagementsysteme und Standardisierung der Schnittstellen für Netzmanagementsysteme, als wissenschaftlicher Mitarbeiter und Projektleiter am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) der Universität Stuttgart und dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) in Stuttgart mit den Schwerpunkten E-Business und Produktklassifikationen für die elektronische Geschäftsabwicklung, als freiberuflicher Unternehmensberater mit Schwerpunkt E-Business Systeme und Standards sowie als Geschäftsführer der Unternehmensberatung GfM mbH.

Im Jahr 2007 wurde Prof. Dr. Helmut Beckmann zum Professor für E-Business Systeme im Studiengang Electronic Business (jetzt Wirtschaftsinformatik) an der Hochschule Heilbronn berufen, den er aktuell leitet. Ferner ist er Direktor am Institut für angewandte Forschung – dem Electronic Business Institut (EBI) – in der Hochschule Heilbronn und leitet das Steinbeis-Beratungszentrum Electronic Business (SBZ-EB) in Heilbronn.

Seine primären Forschungs- und Arbeitsgebiete sind verteilte Systeme – insbesondere mobile Systeme und Webanwendungen im Bereich Internet der Dinge – sowie Unternehmensanwendungen – insbesondere ERP-Systeme – und unternehmensweites Stammdatenmanagement.



**Thomas Schäffer** studierte allgemeine Informatik an der Universität Stuttgart und schloss sein Studium 1999 in der Fakultät für Informatik zum Thema „E-Commerce – Handel im Internet, Konzeption und Pilotimplementierung einer B2B-Prozesskette unter Einbeziehung elektronischer Zahlungssysteme“ als Diplom-Informatiker ab.

Berufliche Stationen waren seit 1999 die Robert Bosch GmbH, die businessMart AG, die medimart GmbH, die Heiler Software AG (heute Informatica) und das Steinbeis-Beratungszentrum Electronic Business (SBZ-EB) mit Tätigkeiten in der Softwareentwicklung, sowie im Product Management von komplexen IT-Lösungen, gefolgt von Aufbau neuer Geschäftsfelder, Definition von Unternehmensstrategien und dem Vertrieb technischer und beratungsintensiver Softwareprodukte bzw. Dienstleistungen.

Sein Fachwissen im Bereich Unternehmensanwendungen (ERP-Systeme), überbetriebliche Geschäftsprozesse und Internet-Technologien wurde durch seine beiden Unternehmensgründungen businessMart und medimart in den Jahren 2000 und 2010 stark geprägt.

Seit Oktober 2012 ist Thomas Schäffer wissenschaftlicher Mitarbeiter im Studiengang Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Heilbronn und forscht im Rahmen seines Promotionsvorhabens im Gebiet des Stammdaten- und Datenqualitätsmanagements.

Helmut Beckmann, Thomas Schäffer

---

# ERP-Studie

Erfolgsfaktoren für die Integration von  
Unternehmenssoftware in die Unternehmens-IT

**Schriftenreihe Wirtschaftsinformatik**  
herausgegeben von Prof. Dr. Helmut Beckmann



## Impressum

© 2014 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

Helmut Beckmann, Thomas Schäffer  
ERP-Studie. Erfolgsfaktoren für die Integration von Unternehmenssoftware in die Unternehmens-IT  
Schriftenreihe Wirtschaftsinformatik herausgegeben von Prof. Dr. Helmut Beckmann

1. Auflage, 2014 | Steinbeis-Edition, Stuttgart  
ISBN 978-3-943356-93-9

Satz: Steinbeis-Edition  
Titelbild: © [www.shutterstock.com/nasirkhan](http://www.shutterstock.com/nasirkhan)  
Druck: e.kurz+co druck und medientechnik gmbh, Stuttgart

Steinbeis ist weltweit im unternehmerischen Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verbund gehören derzeit rund 1.000 Steinbeis-Unternehmen sowie Kooperations- und Projektpartner in über 60 Ländern. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Beratung, Forschung & Entwicklung, Aus- und Weiterbildung sowie Analysen & Expertisen für alle Management- und Technologiefelder. Ihren Sitz haben die Steinbeis-Unternehmen überwiegend an Forschungseinrichtungen, insbesondere Hochschulen, die originäre Wissensquellen für Steinbeis darstellen. Rund 6.000 Experten tragen zum praxisnahen Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bei. Dach des Steinbeis-Verbundes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat.

160163-2014-02 | [www.steinbeis-edition.de](http://www.steinbeis-edition.de)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>6</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>7</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>9</b>
1.1 Zielsetzung und Aufbau der Studie.....	9
1.2 Vorgehensweise bei der Erstellung der Studie .....	10
<b>2 Ergebnisse der Studie</b> .....	<b>12</b>
2.1 Teil 1: Einsatz des ERP-Systems .....	12
2.1.1 Welche der folgenden Trends sehen Sie auch für Ihr Unternehmen als wichtig an? .....	12
2.1.2 Sind Sie ein Anwenderunternehmen, das eine ERP-Software nutzt? .....	13
2.1.3 Welches ERP-System setzen Sie ein? .....	14
2.1.4 Setzen Sie eine Branchenausprägung des ERP-Systems ein? .....	15
2.1.5 Wie viele Benutzer nutzen das ERP-System?.....	16
2.1.6 An wie vielen Standorten wird das ERP-System eingesetzt? .....	17
2.1.7 In wie vielen Ländern läuft das ERP-System?.....	18
2.1.8 Planen Sie das ERP-System an weiteren Standorten einzusetzen?.....	19
2.2 Teil 2: ERP-Auswahl .....	20
2.2.1 Haben Sie die ERP-Systemauswahl selbst durchgeführt?.....	20
2.2.2 Welche Gründe waren für die Auswahl des jetzigen ERP-Systems Ihrer Meinung nach ausschlaggebend? .....	21
2.2.3 Was waren die Auslöser für die Neueinführung bzw. Auswahl des ERP-Systems? .....	22
2.3 Teil 3: ERP-Einführung bzw. -Integration.....	24
2.3.1 Welche der folgenden Ziele haben Sie mit der Einführung des ERP-Systems verfolgt? .....	24
2.3.2 Wurden die verfolgten Ziele aus Ihrer Sicht erreicht? .....	26
2.3.3 Welche der folgenden Ziele wurden bei der Einführung des ERP-Systems Ihrer Meinung nach nicht realisiert? .....	27
2.3.4 Wie bewerten Sie das Ergebnis der ERP-Implementierung bezüglich folgender Punkte? .....	29
2.3.5 Was waren Ihrer Meinung nach die Hauptprobleme während der Einführungsphase?.....	30
2.3.6 Welche Erfolgskriterien gibt es Ihrer Meinung nach bei der Implementierung? .....	32
2.3.7 Welche Dienstleistungen eines Implementierungspartners erachten Sie als besonders wichtig? ..	34
2.4 Teil 4: ERP-Betrieb bzw. -Wartung .....	36
2.4.1 Welche Hauptprobleme gibt es Ihrer Meinung nach während des Betriebs der ERP-Software? ..	36
2.5 Teil 5: Allgemeine Fragen .....	38
2.5.1 Wie hoch ist die Anzahl der Beschäftigten in Ihrem Unternehmen?.....	38
2.5.2 Wie hoch ist die Anzahl der Standorte Ihres Unternehmens? .....	39
2.5.3 Wie hoch ist der Umsatz Ihres Unternehmens pro Jahr? .....	40
2.5.4 Aus welcher Branche kommt Ihr Unternehmen?.....	41
2.5.5 Innerhalb welches Schwerpunkts oder Bereichs sind Sie im Unternehmen tätig? .....	42
<b>3 Zusammenfassung, Interpretation der Ergebnisse und Fazit</b> .....	<b>43</b>
3.1 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse .....	43
3.2 Fazit .....	46
<b>Anhang: Fragebogen zur Studie</b> .....	<b>48</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wichtige Trends für Unternehmen 2012.....	13
Abbildung 2: Beteiligung von Anwenderunternehmen an der Befragung. ....	14
Abbildung 3: Eingesetzte ERP-Systeme der Befragten. ....	14
Abbildung 4: Einsatz von Branchenausprägungen des ERP-Systems.....	15
Abbildung 5: Anzahl der Benutzer pro ERP-System bei den Befragten.....	16
Abbildung 6: Anzahl der Standorte des ERP-Einsatzes der Befragten. ....	17
Abbildung 7: Anzahl der Länder in denen ERP-Systeme durch die Befragten eingesetzt werden. ....	18
Abbildung 8: Häufigkeit der Ausweitung des ERP-System Einsatzes. ....	19
Abbildung 9: Durchführung der ERP-Auswahl. ....	20
Abbildung 10: Ausschlaggebende Gründe für ERP-Systemauswahl. ....	21
Abbildung 11: Auslöser für Neueinführung bzw. Auswahl des ERP-Systems. ....	23
Abbildung 12: Ziele der ERP-Systemeinführung. ....	25
Abbildung 13: Erreichung der Ziele der ERP-Systemeinführung.....	26
Abbildung 14: Nicht realisierte Ziele der ERP-Systemeinführung. ....	28
Abbildung 15: Zufriedenheit mit Gesamtergebnis der ERP-Implementierung. ....	29
Abbildung 16: Hauptprobleme während der Einführungsphase des ERP-Systems. ....	31
Abbildung 17: Erfolgskriterien bei der ERP-Systemimplementierung. ....	33
Abbildung 18: Wichtigste Dienstleistungen des Implementierungspartners.....	35
Abbildung 19: Hauptprobleme während des Betriebs eines ERP-Systems. ....	37
Abbildung 20: Anzahl der Beschäftigten in den befragten Unternehmen.....	38
Abbildung 21: Anzahl der Standorte der befragten Unternehmen. ....	39
Abbildung 22: Jahresumsätze der befragten Unternehmen.....	40
Abbildung 23: Branchen der befragten Unternehmen. ....	41
Abbildung 24: Tätigkeitsschwerpunkte der Befragten in den Unternehmen. ....	42

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wichtige Trends für Unternehmen 2012. ....	12
Tabelle 2: Beteiligung von Anwenderunternehmen an der Befragung. ....	13
Tabelle 3: Eingesetzte ERP-Systeme der Befragten. ....	14
Tabelle 4: Einsatz von Branchenausprägungen des ERP-Systems. ....	15
Tabelle 5: Anzahl der Benutzer pro ERP-System bei den Befragten. ....	16
Tabelle 6: Anzahl der Standorte des ERP-Einsatzes der Befragten. ....	17
Tabelle 7: Anzahl der Länder in denen ERP-Systeme durch die Befragten eingesetzt werden. ....	18
Tabelle 8: Häufigkeit der Ausweitung des ERP-System Einsatzes. ....	19
Tabelle 9: Durchführung der ERP-Auswahl. ....	20
Tabelle 10: Ausschlaggebende Gründe für ERP-Systemauswahl. ....	21
Tabelle 11: Auslöser für Neueinführung bzw. Auswahl des ERP-Systems. ....	22
Tabelle 12: Ziele der ERP-Systemeinführung. ....	25
Tabelle 13: Erreichung der Ziele der ERP-Systemeinführung. ....	26
Tabelle 14: Nicht realisierte Ziele der ERP-Systemeinführung. ....	27
Tabelle 15: Zufriedenheit mit Gesamtergebnis der ERP-Implementierung. ....	29
Tabelle 16: Hauptprobleme während der Einführungsphase des ERP-Systems. ....	30
Tabelle 17: Erfolgskriterien bei der ERP-Systemimplementierung. ....	32
Tabelle 18: Wichtigste Dienstleistungen des Implementierungspartners. ....	34
Tabelle 19: Hauptprobleme während des Betriebs eines ERP-Systems. ....	36
Tabelle 20: Anzahl der Beschäftigten in den befragten Unternehmen. ....	38
Tabelle 21: Anzahl der Standorte der befragten Unternehmen. ....	39
Tabelle 22: Jahresumsätze der befragten Unternehmen. ....	40
Tabelle 23: Branchen der befragten Unternehmen. ....	41
Tabelle 24: Tätigkeitsschwerpunkte der Befragten in den Unternehmen. ....	42

## Abkürzungsverzeichnis

CEO	Chief Executive Officer
CFO	Chief Financial Officer
CIO	Chief Information Officer
EBI	Electronic Business Institut
EDI	Electronic Data Interchange
ERP	Enterprise Resource Planning
IoT	Internet of Things
IT	Informationstechnologie
KPI	Key Performance Indicator
M & A	Mergers and Akquisitions
SaaS	Software as a Service

# 1 Einleitung

Die strategische Ausrichtung von Unternehmen entscheidet über Erfolg und Misserfolg am Markt, wobei innerhalb des strategischen Managements vielfältige Dimensionen der Entscheidung zu berücksichtigen sind. Ausgehend von der übergeordneten Unternehmensstrategie erfolgt deren Umsetzung durch das Herunterbrechen auf Teilstrategien, wie Marketing-, Vertriebs-, Produkt- sowie IT-Strategie.

Insbesondere die IT-Strategie stellt die optimale Umsetzung der übrigen Teilstrategien und somit der gesamten Unternehmensstrategie sicher, indem z. B. alle benötigten Daten zur richtigen Zeit am richtigen Ort zur Verfügung stehen, damit einerseits alle relevanten Geschäftsprozesse effizient unterstützt werden können und andererseits neue Geschäftsprozesse und somit auch neue Geschäftsmodelle ermöglicht werden. Dies unterstreicht die strategische Relevanz der IT als „enabler“ neuer Geschäftsmodelle und Geschäftsprozesse und somit als Innovationsmotor für Unternehmen.

Die IT eines Unternehmens zeichnet sich durch eine sehr starke Heterogenität der eingesetzten Technologien aus, die durch den Trend von „Mergers and Acquisitions (M & A)“ noch wesentlich verstärkt wird, da bei Unternehmenszusammenschlüssen verschiedene IT-Welten integriert werden müssen.

Zudem erfordern neue Betriebskonzepte für Software, wie Software as a service (SaaS), ein Umdenken in Unternehmen hinsichtlich ihrer IT-Landschaften.

Trotz dieser Entwicklungstendenzen innerhalb der IT von Unternehmen stellen Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP-Systeme) in den meisten Unternehmen immer noch das „Rückgrat“ der Unternehmens-IT dar. Dabei ist es zunächst unerheblich, innerhalb von welchem Betriebskonzept ERP-Systeme laufen, d. h. als Lösung innerhalb des Unternehmens bzw. einer oder mehrerer Standorte, als gehostete Lösung oder als cloudbasierte Lösung. ERP-Systeme bilden heute die Basis des Informationsmanagements in vielen Unternehmen und haben als solches eine herausragende Stellung innerhalb der Unternehmens-IT.

Aus diesem Grund werden an die Integration von ERP-Systemen in die Unternehmens-IT vielfältige Anforderungen gestellt, um dem Anspruch als zentrales System zur Steuerung aller Betriebsressourcen sowie der Informationsbereitstellung gerecht zu werden.

## 1.1 Zielsetzung und Aufbau der Studie

Zielsetzung der vorliegenden Studie ist es, die wesentlichen Faktoren und Schlüsselfaktoren (engl. Key Performance Indicators / KPIs) für die Auswahl, Integration sowie den Betrieb von ERP-Systemen in Unternehmen zusammenzufassen und den Entscheidern, d. h. IT-Leitern und der Geschäftsleitung, einen Überblick über die relevanten Faktoren zu geben. Somit liegt ihnen ein Katalog zu berücksichtigender Faktoren vor, um Einführungs- und Integrationsprojekte noch besser planen und durchführen zu können und das Risiko der Einführung eines ERP-Systems zu reduzieren oder gar zu minimieren.

Im folgenden Abschnitt wird zunächst auf die Vorgehensweise bei der Erhebung der Daten eingegangen sowie die Konzeption des verwendeten Fragebogens beschrieben.

Im zweiten Kapitel der Studie werden die Ergebnisse der einzelnen Fragestellungen dargestellt und kurz erläutert, bevor im dritten Kapitel eine zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse sowie deren Interpretation und Schlussfolgerungen beschrieben werden.