

# Fachartikel

**SIS Consulting GmbH**  
Unternehmerzentrum 21  
A-6073 Sistrans,  
Tel.: +43 (0) 512 890080  
[www.sis-consulting.com](http://www.sis-consulting.com)  
[info@sis-consulting.com](mailto:info@sis-consulting.com)

## ERP Unzufriedenheitsstudie: So denken ERP Anwender\*innen wirklich

---

### Autoren

Lea Ebner, BA

Dr. Christoph Weiss

Elisabeth Weiss, BA

Enterprise Resource Planning (ERP) Systeme sind das digitale Rückgrat moderner Unternehmen. Sie vernetzen zentrale Geschäftsbereiche, steuern Prozesse und ermöglichen die effiziente Nutzung von Ressourcen. In der Theorie gelten ERP Lösungen als Schlüssel zur Digitalisierung und Prozessoptimierung. Doch wie erleben Anwender\*innen den Alltag mit ihrem ERP System tatsächlich? Wie unzufrieden sind diese mit dem aktuell verwendeten ERP System? Welche Herausforderungen dominieren den Arbeitsalltag? Und was können Unternehmen sowie Anbieter tun, um die Nutzung und Akzeptanz zu verbessern? Die ERP Unzufriedenheitsstudie, durchgeführt in Kooperation zwischen der Universität Innsbruck, der Hochschule Burgenland und SIS Consulting, liefert hierzu aufschlussreiche Erkenntnisse.

Die Umfrage wurde im Zeitraum vom 21.09.2025 bis 07.11.2025 durchgeführt. Insgesamt wurden 139 Datensätze erhoben, von denen 136 vollständig und auswertbar waren. Die Teilnehmenden stammen überwiegend aus Unternehmen mit mehr als 250 Mitarbeitenden (54,41 %), was die Relevanz der Ergebnisse für den Mittelstand und Großunternehmen unterstreicht. Die Branchenverteilung reicht von Industrie über Dienstleistung bis hin zu Handel. Die Mehrheit der Befragten besitzt einen Hochschulabschluss und ist zwischen 30 und 49 Jahre alt. Bemerkenswert ist zudem die hohe ERP Erfahrung: Über zwei Drittel der Teilnehmenden arbeiten seit mehr als zehn Jahren mit ERP Systemen.

## Zentrale Ergebnisse: Unzufriedenheit und Nutzung von ERP Systemen

Abbildung 1 zeigt, dass ein Großteil der Befragten insgesamt eher unzufrieden mit dem eingesetzten ERP System ist. Der Mittelwert liegt bei MW: 2,53, der Median bei 3 (Skala: 1 = sehr zufrieden bis 4 = sehr unzufrieden). Auffällig ist vor allem der große Anteil an Personen, die ihre Erfahrungen als eher oder sogar sehr unzufrieden bewerten, während nur wenige Nutzende das System positiv beurteilen.

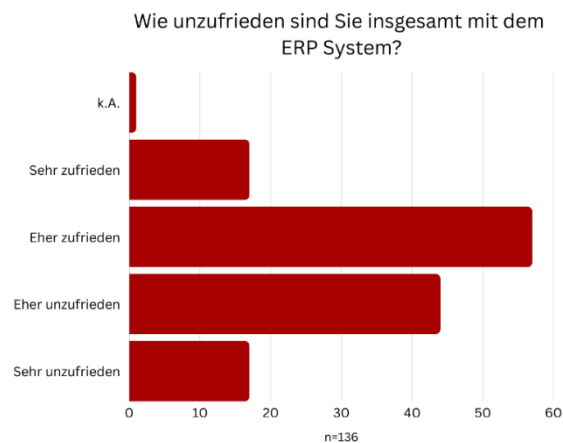


Abbildung 1: Wie unzufrieden sind Sie insgesamt mit dem ERP-System?

In Abbildung 2 wird dargestellt, dass die Abbildung der eigenen Geschäftsprozesse besonders kritisch bewertet (MW: 2,35; Median: 2) wird. Auch die intuitive Bedienbarkeit, siehe Abbildung 3, wird von vielen als unzureichend empfunden (MW: 2,20; Median: 2).

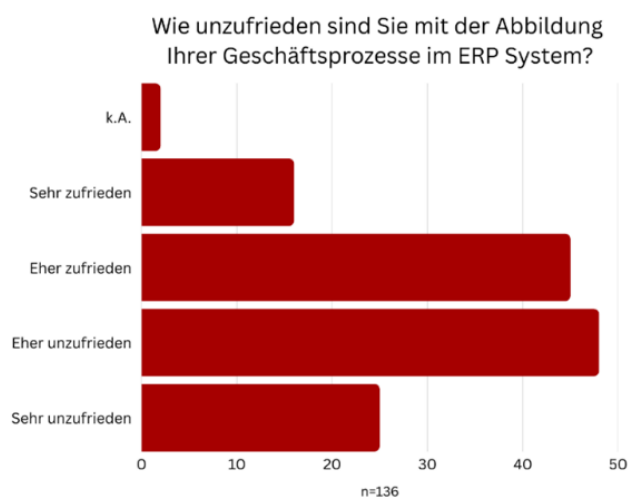


Abbildung 3: Wie unzufrieden sind Sie mit der Abbildung Ihrer Geschäftsprozesse im ERP System?

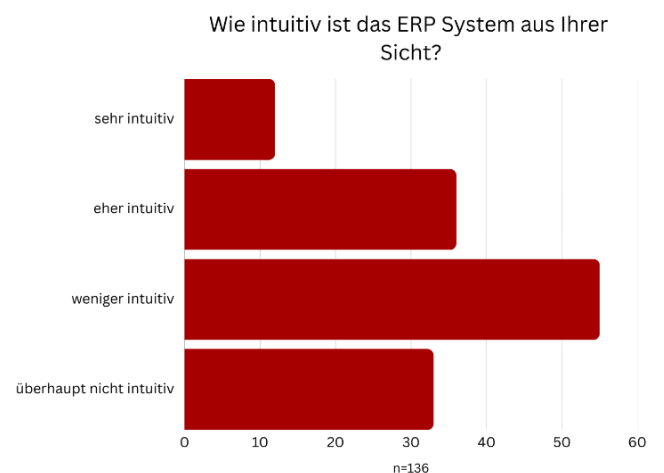


Abbildung 2: Wie intuitiv ist das ERP System aus Ihrer Sicht?

## Meistgenutzte Systeme

Abbildung 4 zeigt deutlich, welche ERP-Systeme in den befragten Unternehmen am häufigsten zum Einsatz kommen. Auffällig ist dabei der hohe Anteil an SAP-Nutzenden (49 Personen), gefolgt von der Kategorie Sonstiges (28 Personen), was die große Vielfalt individueller oder weniger verbreiteter Lösungen widerspiegelt. Ebenfalls häufig vertreten sind BMD (16 Personen) und Microsoft Dynamics (15 Personen). Alle weiteren Systeme weisen deutlich kleinere Nutzergruppen auf. Die Bandbreite der eingesetzten Lösungen spiegelt die Heterogenität der Unternehmenslandschaft wider.

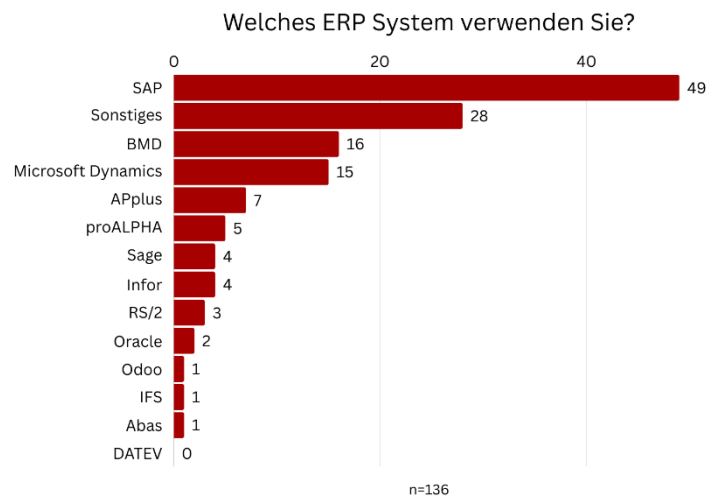


Abbildung 4: Welches ERP System verwenden Sie?

## Effizienzhemmnisse

Abbildung 5 verdeutlicht, dass sich fast die Hälfte der Befragten durch das ERP-System in ihrer effizienten Arbeitsweise eingeschränkt fühlt (MW: 2,51; Median: 3). Dies unterstreicht die Relevanz einer passgenauen Systemauswahl und -anpassung.

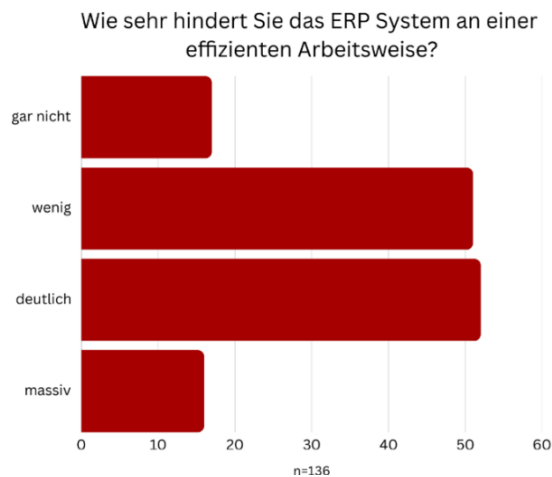


Abbildung 5: Wie sehr hindert Sie das ERP System an einer effizienten Arbeitsweise?

## Die größten Pain Points: Was stört Anwender\*innen?

Wie in Abbildung 7 ersichtlich, lassen sich die Rückmeldungen der Anwender\*innen fünf zentralen Problemfeldern zuordnen:

- **Komplexe Bedienung:** Viele Nutzer\*innen empfinden die Benutzeroberfläche als wenig intuitiv und schwer erlernbar. Dies führt zu Fehlern, erhöhtem Schulungsaufwand und einer geringeren Akzeptanz im Unternehmen.
- **Mangelnde Integration mit anderen Systemen:** Schnittstellenprobleme erschweren durchgängige Prozesse und verursachen Medienbrüche. Die Integration mit anderen Systemen bleibt oft hinter den Erwartungen zurück, was insbesondere in heterogenen IT-Landschaften erhebliche Effizienzverluste zur Folge hat.
- **Fehlende Funktionen:** Anwender\*innen vermissen spezifische Features, die für ihre Arbeit essenziell wären. Individuelle Anforderungen werden nicht immer ausreichend abgedeckt, daraus können Workarounds und Schatten-IT entstehen.
- **Langsame Performance:** Verzögerungen und lange Ladezeiten beeinträchtigen den Arbeitsfluss und sorgen für Frust. Gerade in kritischen Geschäftsprozessen kann dies zu erheblichen Produktivitätsverlusten führen.
- **Häufige Systemabstürze:** Technische Instabilität kann Unterbrechungen, Datenverlust und erhöhten Supportbedarf verursachen

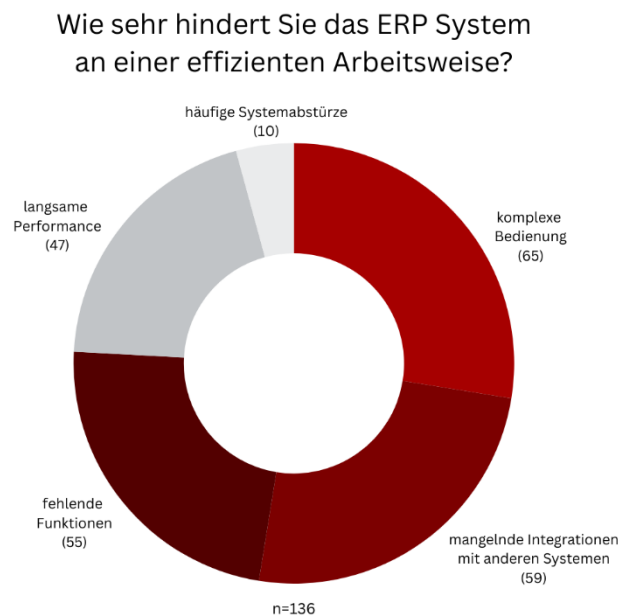


Abbildung 6: Wie sehr hindert Sie das ERP System an einer effizienten Arbeitsweise?

Abbildung 7 zeigt, dass auch die Qualität der zur Verfügung gestellten Schulungsunterlagen überwiegend kritisch bewertet wird. Lediglich rund 11% der Befragten zeigen sich sehr zufrieden, während 29,4% die Unterlagen als eher zufriedenstellend beurteilen. Demgegenüber bewerten rund 39% die Schulungsunterlagen als eher unzufriedenstellend



und weitere 19,9% sind sehr unzufrieden. Diese deutliche Häufung in den unteren Bewertungskategorien macht den Bedarf an verständlicheren, strukturierteren und praxisnahen Dokumentationen sichtbar.

Auch der externe Support wird, wie in Abbildung 8 ersichtlich, von vielen Nutzenden als unzureichend empfunden. Nur rund 17,8% bewerten den Support als sehr hilfreich, während etwa 36,6% ihn als eher hilfreich einstufen. Gleichzeitig geben rund 32,1% der Befragten an, den Support als weniger hilfreich zu erleben, und etwa 12,7% empfinden ihn als nicht hilfreich. Damit zeigt sich, dass mehr als die Hälfte der Teilnehmenden den angebotenen Support nicht als ausreichend unterstützend wahrnimmt.

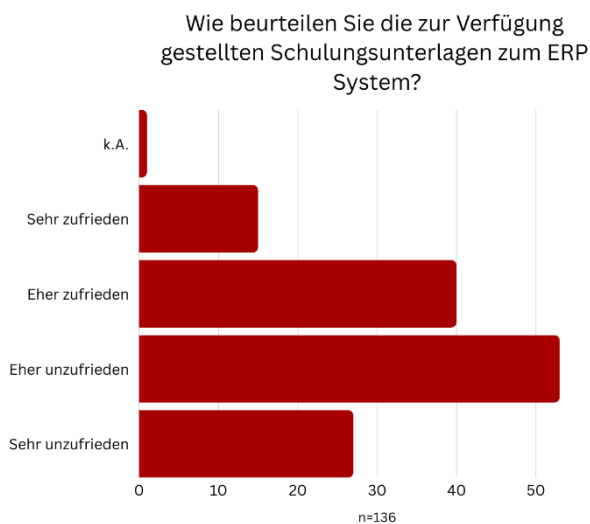


Abbildung 7: Wie beurteilen Sie die zur Verfügung gestellten Schulungsunterlagen zum ERP System?

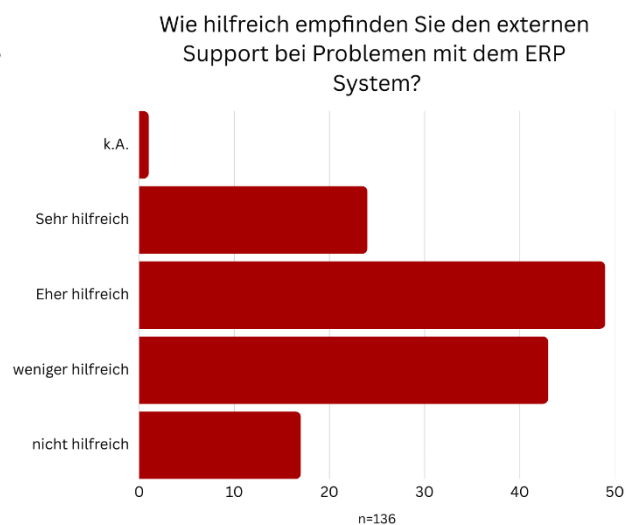


Abbildung 8: Wie hilfreich empfinden Sie den externen Support bei Problemen mit dem ERP System?

### Wie kann die Unzufriedenheit der Anwender\*innen vermieden werden?

Die Ergebnisse machen deutlich, dass die Unzufriedenheit mit ERP Systemen häufig auf eine Diskrepanz zwischen den Unternehmensprozessen und den Möglichkeiten des Systems zurückzuführen ist. Komplexe Bedienoberflächen und fehlende Integrationen sind nicht nur technische, sondern vor allem organisatorische Herausforderungen.

Ein strukturierter Auswahlprozess mit klar definierten Kriterien bildet die Grundlage für eine erfolgreiche ERP Einführung und in Folge mit höherer Zufriedenheit mit dem System. Nur wer genau weiß, welche Anforderungen das eigene Unternehmen hat, kann eine Lösung finden, die wirklich passt. Dabei ist es essenziell, im Vorfeld die eigenen Bedürfnisse zu analysieren und diese in einem transparenten Auswahlverfahren zu berücksichtigen. Im Mittelpunkt sollte stets der Fokus auf die Geschäftsprozesse stehen: Häufig werden ERP Projekte als reine IT-Projekte verstanden, ohne die notwendige Verankerung in den Fachbereichen. Dies führt dazu, dass Systeme eingeführt werden, die zwar technisch leistungsfähig sind, aber die tatsächlichen Geschäftsprozesse nicht optimal abbilden. Das ERP System muss die Abläufe



und Prozesse des Unternehmens optimal unterstützen. Eine Prozessanalyse ist daher unverzichtbar, um sicherzustellen, dass die Software nicht an den tatsächlichen Bedürfnissen vorbeigeht.

Eng damit verbunden ist die gründliche Analyse weiterer Anforderungen abseits der Geschäftsprozesse. Eine sorgfältige Vorbereitung und die klare Definition von Muss- und Kann-Kriterien helfen, spätere Enttäuschungen und teure Nachbesserungen zu vermeiden. Unternehmen, die sich die Zeit für eine umfassende Evaluierung nehmen, profitieren langfristig von einer passgenauen Lösung und einer höheren Nutzerakzeptanz.

Beim Auswahlprozess sollte zudem beachtet werden, dass eine „schicke“ Benutzeroberfläche und Zusatzfunktionen zwar attraktiv erscheinen mögen, aber letztlich kein Entscheidungskriterium darstellen sollten. Entscheidend ist, dass die Kernanforderungen des Unternehmens erfüllt werden. Die Funktionalität und die Unterstützung der Geschäftsprozesse müssen immer Vorrang vor optischen oder „nice-to-have“-Aspekten haben.

Ein weiterer zentraler Erfolgsfaktor ist die intuitive Bedienung des Systems. Die Benutzeroberfläche sollte so gestaltet sein, dass Mitarbeitende effizient und ohne große Einarbeitung damit arbeiten können. Regelmäßige Usability-Tests und Feedbackrunden helfen dabei, Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und gezielt zu beheben, sodass Akzeptanz und Produktivität im Unternehmen steigen.

Nicht zuletzt ist es wichtig, die Qualität von Schulungsunterlagen und Support kontinuierlich zu verbessern. Viele Nutzer\*innen äußern hier Unzufriedenheit, was sich negativ auf die Nutzung des Systems auswirken kann. Gute, verständliche Schulungen, leicht zugängliche Unterlagen und ein schneller, kompetenter Support sind entscheidend, um die Akzeptanz zu fördern und die effiziente Nutzung des ERP Systems im Arbeitsalltag sicherzustellen.

## **Fazit und Ausblick**

Die Umfrage zeigt: Die Zufriedenheit mit ERP Systemen ist ausbaufähig. Die Frustration der Anwender\*innen spürbar, rund die Hälfte der Befragten fühlen sich durch das aktuelle ERP System eingeschränkt im Arbeitsalltag. Besonders die Abbildung der Geschäftsprozesse und die Bedienbarkeit werden kritisch gesehen. Komplexe Bedienung, fehlende Integration und Funktionen, langsame Performance sowie unzureichender Support sind die größten Herausforderungen. Um die Zufriedenheit zu steigern, sollten Unternehmen ERP Projekte als Organisationsprojekte begreifen: Ein strukturierter Auswahlprozess, der Fokus auf die eigenen Prozesse und eine gründliche Anforderungsanalyse sind entscheidend. Oberflächengestaltung und Zusatzfunktionen sollten zweitrangig sein, wichtiger ist die Funktionalität. Seitens Anbieter sollte Usability, Schulungen und Support verbessert werden, damit die Akzeptanz und die Effizienz des Systems erhöht werden.



Für die Zukunft gilt: Wer ERP konsequent an den eigenen Anforderungen ausrichtet und die Nutzer\*innen einbindet, schafft die Basis für mehr Effizienz, Wettbewerbsfähigkeit und die Zufriedenheit der Anwender\*innen. Die Weiterentwicklung der Systeme und Prozesse bleibt ein zentraler Erfolgsfaktor.

Eine Wiederholung der Umfrage wird 2026 durchgeführt. Die Ergebnisse werden am 17. November 2026 im Rahmen der ERP Future 2026 an der FH Kufstein vorgestellt und bieten die Chance, Entwicklungen und Trends im Zeitverlauf zu analysieren.

*Über SIS Consulting GmbH:*

---

Als neutraler und unabhängiger Spezialist in den Bereichen Enterprise Systems (Auswahl, Evaluierung und Implementierung) begleiten wir unsere Kunden entlang der digitalen Wertschöpfungskette. Unser Beraterteam entwickelt projektspezifisch gemeinsam mit dem Kunden strukturierte Lösungsansätze auf Basis erprobter Methoden