

Bedrijven stellen hogere eisen aan hun implementatiepartner dan aan hun softwareleverancier. Dat blijkt uit het SCM Vendor Benchmark-onderzoek naar de prestaties van ERP-dienstverleners, dat Supply Chain Magazine samen met Inkoopers-Café en Coppa Consultancy uitvoerde. Over het algemeen zijn de respondenten positief gestemd over hun belangrijkste leverancier van IT-diensten.

Door Marieke Jansen

De ERP Vendor Benchmark

Bedrijven tevreden over huisleverancier IT-diensten

De afgelopen twee maanden deed Supply Chain Magazine internetonderzoek naar gebruikerservaringen met ERP-leveranciers en -dienstverleners. Bijna tachtig mensen reageerden. De redactie vroeg de respondenten naar aspecten op gebied van offertes, implementaties en klachtafhandeling, oplevering en nazorg, service, administratie en nazorg. De deelnemers moesten eerst aangeven hoe belangrijk ze deze aspecten vinden voor een softwareleverancier en vervolgens bij een implementatiepartner. Daarnaast werd gevraagd de huisleverancier te beoordelen op verschillende onderdelen zoals voorlichting, en advies en accountmanagement. De resultaten hiervan verschaffen inzicht in hun prestaties. Tot slot werd het imago en de loyaliteit aan de hand van een aantal stellingen gemeten.

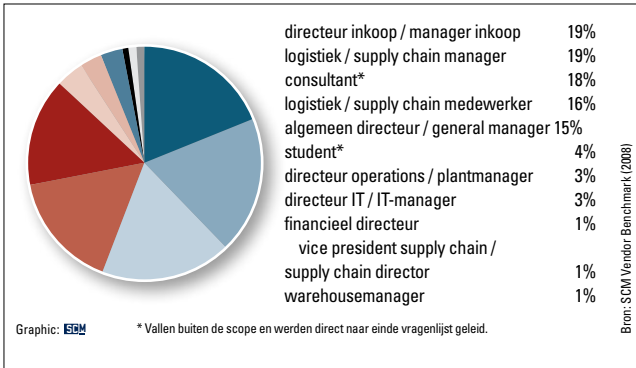
Bedrijven stellen over het algemeen net iets hogere eisen aan een implementatiepartner dan aan een softwareleverancier, zo blijkt uit het SCM Vendor Benchmark-onderzoek dat werd ondersteund door het Inkoopers-Café en Coppa Consultancy. Echt grote verschillen vallen er niet te ontdekken, wel zijn er bij bijna alle aspecten nuanceverschillen waar te nemen, waaruit blijkt dat de respondenten strenger zijn voor implementatiepartners. Verder zijn de respondenten tevreden tot zeer tevreden over hun belangrijkste leverancier van IT-diensten,



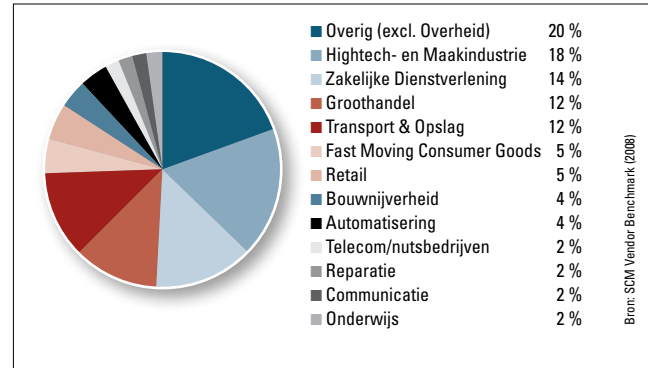
Illustratie: Eric Kniek

'Aan innovatie willen de meeste dienstverleners wel meedoen om de simpele reden dat het weer declarabele uren zijn'

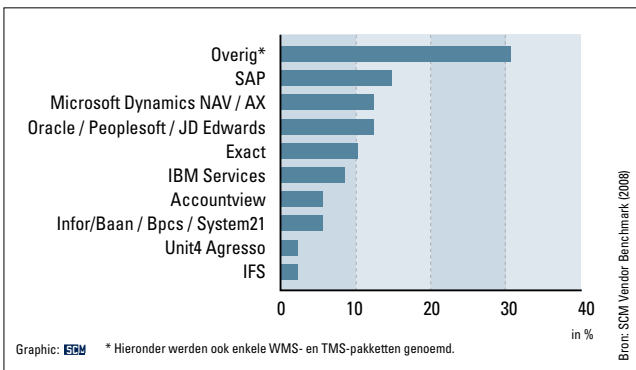
FUNCTIE RESPONDENTEN



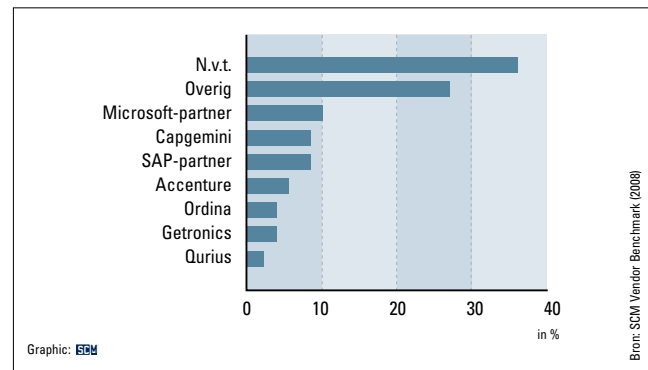
BRANCHE WAARIN RESPONDENTEN WERKZAAM ZIJN



ERP-LEVERANCIER VAN AFGELOPEN 2 JAAR



IMPLEMENTATIEPARTNER VAN AFGELOPEN 2 JAAR



maar er zijn nog genoeg aandachtspunten voor verbetering vatbaar. Een enkele ontevreden gebruiker daargelaten, zijn het geen specifieke leveranciers die de zwarte piet toebedeeld krijgen.

Consolidatieveldslag

ERP-applicaties en hun voorgangers MRP-systemen bestaan nu al zo'n dertig jaar. In de loop der jaren is er een groot consolidatieveld geweest. De 'Big 5' J.D. Edwards, Baan, Oracle, PeopleSoft, SAP (alias JBOPS), werden de 'remaining 4'. Oracle slokte J.D. Edwards en PeopleSoft op. Baan kwam via een aantal omwegen in handen van Infor. Microsoft kocht zich in in de ERP-markt met de overname van Navision. De enige stabiele blijver zonder echte acquisitiestrategie is eigenlijk SAP.

De genoemde partijen hebben nog steeds een groot aandeel in Nederland. Ongeveer 14 procent van de respondenten is SAP-gebruiker, 13 procent werkt met een pakket van concurrent Oracle en een gelijk aantal respondenten werkt met een van de beide Microsoft Dynamics-pakketten. Onder 'Overig' noemden een aantal deelnemers in de transport- en opslagbranche een WMS- of TMS-pakket. Andere ERP-pakketten die werden genoemd zijn Kerridge (tegenwoordig van ADP) en Easy Order van e-Buzz (voorheen Kaert Software). Bijna 40 procent van de onderzoekspopulatie geeft aan niet met een separate imple-

mentatiepartner te hebben gewerkt. Van degenen die wel een externe implementatiepartner inschakelden, werkt slechts een klein percentage met een groot consultancybureau.

Hogere eisen

De deskundigheid van medewerkers bij de softwareleverancier en bij de implementatiepartner vinden de gebruikers precies even belangrijk. Over het algemeen stellen de bedrijven wel hogere eisen aan hun implementatiepartner. Bij veel onderdelen valt een nuanceverschil te ontdekken. Een verschuiving is te zien bij oplevering binnen planning en budget. 66 procent geeft aan dit zeer belangrijk te vinden bij een implementatiepartner, terwijl dit percentage 55 procent is bij de softwareleverancier. Daarnaast is een concurrerende prijsstelling bij een implementatiepartner iets belangrijker en hechten de gebruikers meer waarde aan veilig en netjes werken conform de huisregels bij een implementatiepartner. Vermoedelijk omdat hiermee intensiever wordt samengewerkt en de bedrijven hier ook consultants van over de vloer krijgen. Ook in de administratie wordt meer verlangd van de implementatiepartner. Dat ze met volwaardige en beslissingsbevoegde gesprekspartners aan tafel zitten, dat gevoel hebben de onderzoeksdeelnemers wel van hun belangrijkste IT-leverancier. Maar liefst 88 procent geeft aan hier

► Nog niet de helft van de respondenten zou zijn belangrijkste IT-partner aanbevelen bij relaties

tevreden tot zeer tevreden over te zijn. Ook zijn de leveranciers professioneel, competent en komen ze hun afspraken na. In het algemeen kan worden gesteld dat de respondenten weinig te klagen hebben. Er zijn echter nog genoeg aandachtsgebieden voor de IT-leveranciers. Zo zouden ze proactiever, en meedenkender kunnen zijn, en vaker proactieve voorstellen over verbetering van de IT bij gebruikers kunnen neerleggen. Als het gaat om oplevering binnen planning en budget laten de leveranciers het bij 21 procent van de respondenten echt afweten. Ook wat betreft zorg en aandacht voor de klant presteren de huisleveranciers met 19 procent onder de maat.

Imago

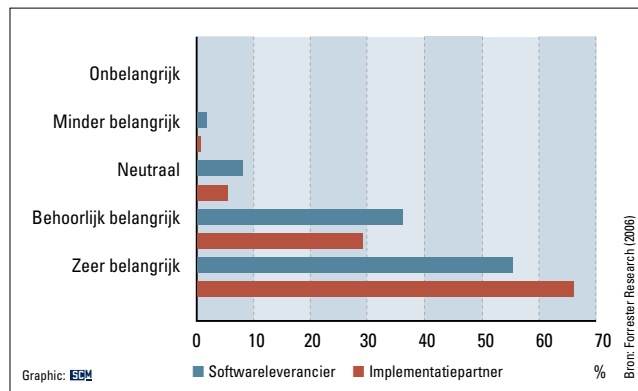
De tevredenheid over de IT-dienstverleners reflecteert het imago dat ze hebben. Het imago werd gemeten aan de hand van een aantal boude stellingen. Overall zijn de meningen redelijk verdeeld. Het hoogste scoren de IT-bedrijven op betrouwbaarheid. De helft vindt zijn belangrijkste leverancier een betrouwbare, discrete en loyale partner. Ook is bijna de helft van mening dat de IT-dienstverlener goed op de hoogte is van de markt waarin

het klantbedrijf opereert. De leveranciers scoren het slechtst op meedenken om kosten te besparen. Iets meer dan 10 procent is het er niet mee eens en 28 procent is het er gedeeltelijk mee oneens. Een relatief klein percentage vindt zijn leverancier niet innovatief. 'Aan innovatie willen de meeste dienstverleners wel meedoen om de simpele reden dat het weer declarabele uren zijn. Leveranciers zijn zeker gedreven door commerciële belangen', merkt een financieel directeur op als kanttekening bij zijn positieve oordeel.

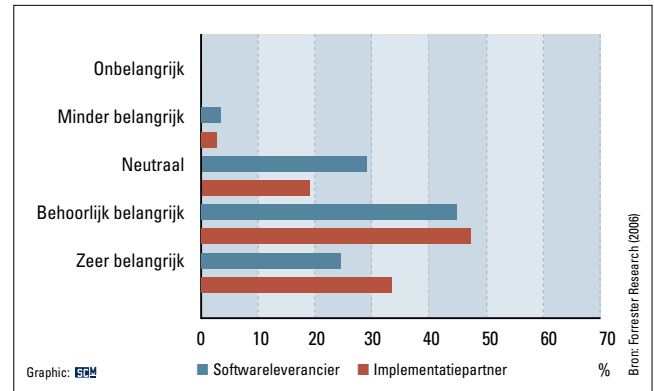
Loyaliteit

Nog niet de helft van de respondenten zou zijn belangrijkste IT-partner aanbevelen bij relaties. Ongeveer 38 procent is daar neutraal over en sommigen hebben dit ingevuld, omdat ze niet primair verantwoordelijk zijn voor de inkoop van IT maar in de praktijk wel met IT-dienstverlening hebben te maken. Wel is het merendeel positief over de toekomst. Terwijl drie personen aangeven afscheid te willen nemen van de huidige dienstverlener, zegt maar liefst 63 procent ook in de toekomst zaken te doen met deze leverancier. ◀◀

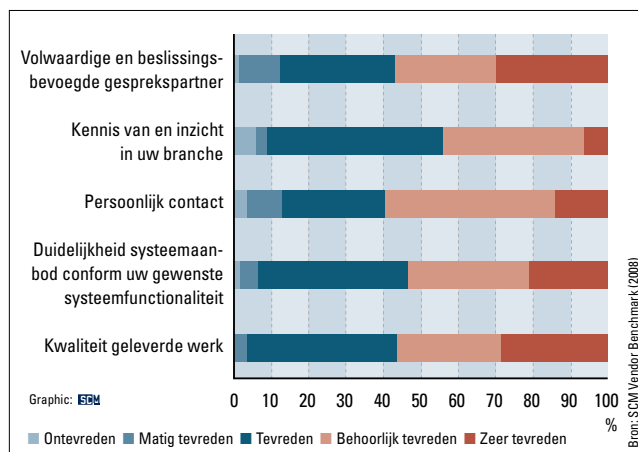
OPLEVERING BINNEN PLANNING EN BUDGET



CONCURRERENDE PRIJSSTELLING



POSITIEVE PUNTEN HUISLEVERANCIER



AANDACHTSGEBIEDEN VOOR HUISLEVERANCIER

