



**decyzje-IT.pl**

Wszystko o systemach IT dla Biznesu.

# Raport satysfakcji z wdrożonego ERP.

Badanie opinii menedżerów  
przedsiębiorstw  
produkcyjnych średniej  
wielkości.

*- sierpień 2010 -*

## Spis treści

<b>Spis treści</b> .....	<b>2</b>
<b>Wprowadzenie</b> .....	<b>3</b>
<b>O badaniu</b> .....	<b>5</b>
Grupa docelowa .....	5
Ankieta.....	5
Uzyskana próba .....	5
Przyjęte zasady interpretacji wyników .....	7
<b>Podsumowanie wyników</b> .....	<b>8</b>
<b>Wyniki badania satysfakcji</b> .....	<b>9</b>
Ogólny poziom satysfakcji .....	9
Wielkość przedsiębiorstwa a poziom satysfakcji .....	11
Czas eksploatacji systemu ERP a poziom satysfakcji .....	12
Czas trwania projektu a poziom satysfakcji .....	16
Budżet finansowy projektu a satysfakcja .....	18
Harmonogram projektu a satysfakcja .....	20
Czy na poziom satysfakcji ma wpływ korzystanie z doradców? .....	22
Główne powody niezadowolenia .....	24
<b>Najczęściej wybierane systemy ERP</b> .....	<b>26</b>
Najczęściej wybierane systemy ERP w firmach o 50 – 100 MPLN obrotu .....	27
Najczęściej wybierane rozwiązania ERP w firmach 100 – 200 MPLN obrotu.....	28
Najczęściej wybierane systemy ERP po 2004 roku.....	29
Najczęściej wybierane systemy ERP na krótką listę .....	29
<b>Wyniki badania satysfakcji i wybranych systemów w podziale na branże przemysłowe</b> .....	<b>31</b>
Wyniki badania dla branży spożywczej .....	32
Wyniki badania dla branży maszynowej .....	33
Wyniki badania dla branży chemicznej .....	35
Wyniki badania dla branży obróbki metalu.....	36
<b>Spis wykresów</b> .....	<b>38</b>
<b>Spis tabel</b> .....	<b>38</b>

## Wprowadzenie

Od początku działalności serwisu decyzje-it.pl otrzymywaliśmy często pytania od przedsiębiorstw, które wahały się jeszcze co do decyzji o wyborze i wdrożeniu systemu ERP (systemu do Planowania Zasobów Przedsiębiorstwa, ang. Enterprise Resource Planing) lub zamierzały właśnie dokonać jego wymiany, dotyczące poziomu satysfakcji menedżerów przedsiębiorstw, które dokonały już takiego wyboru lub najczęściej wybieranych systemów ERP w danej branży.

W odpowiedzi na duże i ciągle rosnące zainteresowanie użytkowników naszego serwisu w/w zagadnieniami oraz z uwagi na niedostępność informacji na ten temat zdecydowaliśmy, jako prawdopodobnie pierwsi w Polsce, o przeprowadzeniu badania satysfakcji menedżerów średnich przedsiębiorstw produkcyjnych z dotychczas użytkowanego przez nich systemu ERP oraz ustalenia listy najczęściej wybieranych systemów ERP w danej branży.

Z nadzieją, że zawarte w niniejszym dokumencie wyniki badań i ich analiza, pomogą menedżerom podejmującym decyzje w zakresie systemu wspomagającego zarządzanie klasy ERP podjąć racjonalną decyzję, prezentujemy raport składający się z pięciu części, tj.:

1. Omówienia sposobu przeprowadzenia badania
2. Podsumowania najważniejszych wyników
3. Omówienia szczegółowych rezultatów badania
4. Zestawienia wyników w kontekście najczęściej wybieranych systemów ERP
5. Zbiorczych zestawień dla badanych branż przemysłowych

Przygotowując ten raport chcielibyśmy rozpocząć proces głębszej analizy związanej z rynkiem systemów ERP w Polsce. Uznaliśmy, że reagowanie na zjawiska w niewystarczający sposób lub niewystarczająca wiedza na ich temat, wpływa na jakość naszych dokonań i podejmowanych decyzji. Postanowiliśmy, że będziemy starali się, poprzez realizację badań rynkowych, przewidywać pewne zjawiska i poprzez ich głębszą analizę w kontekście zmian zachodzących w czasie odpowiedzieć, w którym kierunku będzie przemieszczać się zainteresowanie odbiorcy, na jakie trudności napotykać będą dostawcy rozwiązań i jaki los spotkać może innych uczestników niemałego już przecież ekosystemu.

Dlaczego pierwszym badaniem, z cyklu związanego analizą rynku systemów wspomagających zarządzanie, jest poziom satysfakcji menedżerów średnich przedsiębiorstw produkcyjnych z wykorzystywanych systemów ERP? Otóż:

- **systemy klasy ERP** – dlatego, że systemy te wciąż cieszą się w Polsce największym zainteresowaniem inwestorów i pomimo, że bardzo wiele przedsiębiorstw zdążyło już wdrożyć stosowne rozwiązania (rynek aplikacji tej klasy jest z pewnością jednym z najdojrzalszych w naszym kraju), to wciąż istnieje duży potencjał do wykorzystania i ciągle wiele przedsiębiorstw staje lub stanie przed potrzebą dokonania wyboru w tym obszarze (choćby ze względu na otoczenie konkurencyjne i łatwiejszy dostęp do finansowania inwestycji),
- **przedsiębiorstwa produkcyjne** – dlatego, że to w nich największe zastosowanie mają systemy klasy ERP i to w nich właśnie możemy oczekiwać potencjalnie największych korzyści z ich zastosowania, a ponadto zróżnicowanie dziedzin specyfiki gałęzi produkcji może pokazać nam jakie obszary i w jaki sposób są szczególnie dla nich istotne,
- **średnie przedsiębiorstwa w Polsce** – ponieważ to ich dotyczy największe zainteresowanie dostawców systemów ERP, to one stanowią ten rynek, o który zabiegać będą producenci systemów i firmy wdrażające w najbliższych latach,
- **menedżerowie** – ponieważ to oni są włodarzami przedsiębiorstw, w których technologia ta jest wdrażana i oni w głównej mierze są bezpośrednimi beneficjentami projektów wdrożeniowych, zatem to oni głównie dysponują miarodajną oceną jakości i skuteczności tychże przedsięwzięć,
- **satysfakcja** – ponieważ to ona właśnie jest wystarczająco pojemnym pojęciem pozwalającym na zebranie wszelkich racjonalnych i emocjonalnych elementów procesu inwestycyjnego jakie w sumarycznym rozrachunku mają wpływ na kreowanie rynku, wizerunku poszczególnych rozwiązań i co najważniejsze, celowości realizowania inwestycji.

Wierzmy, że wyniki badania, zebrane wnioski oraz komentarze będą przydatne w procesach decyzyjnych i inwestycyjnych w zakresie systemów ERP i pomocne ich dostawcom w ciągłym podnoszeniu jakości produktów i usług.

Zapraszamy do lektury,

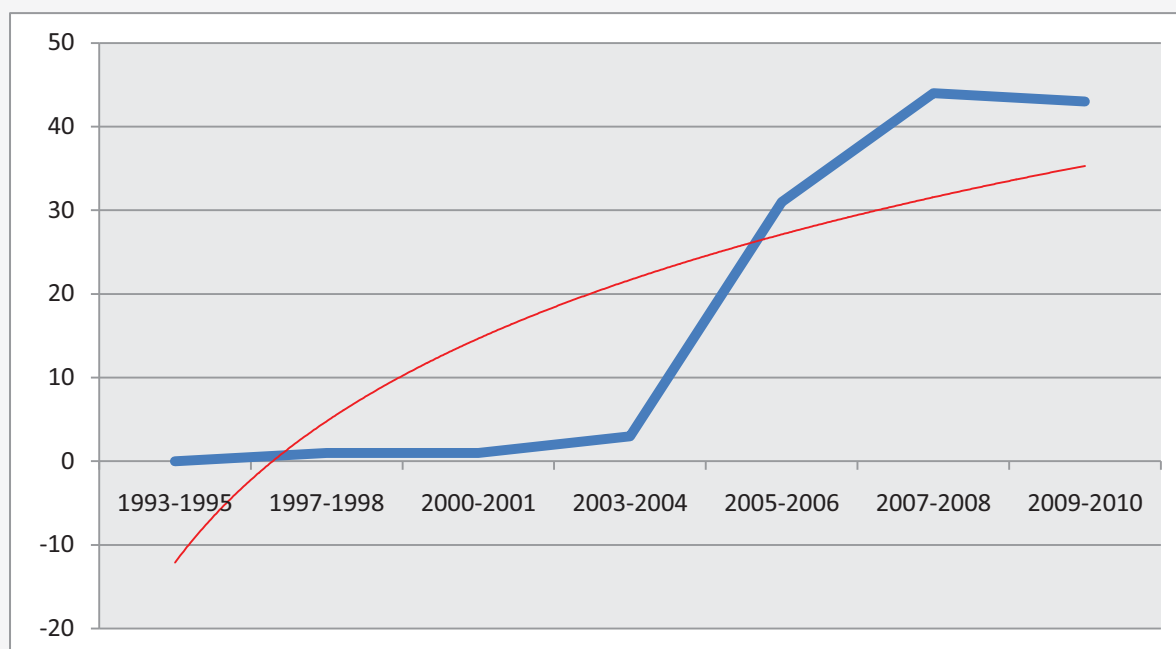
*Redakcja decyzje-it.pl*

Analiza wyników badań wykazuje, że:

- przed rokiem 2004 z usług doradczych skorzystało 24% firm.
- w wyborach rozwiązań ERP po 2004 roku, firmy doradcze uczestniczyły już w 32% przedsięwzięć, zatem odnotowano wzrost udział firm doradczych
- aż 43% przedsiębiorstw jakie dokonały wyboru rozwiązań ERP w latach 2009-2010 skorzystało z firm doradczych, 44% w latach 2007 – 2008, a 31% w okresie 2006 – 2007.

Poniżej prezentujemy poziom zaangażowania firm doradczych w wybór rozwiązań ERP w latach 1993 – 2010.

Wykres 13. Poziom zaangażowania doradców w latach 1993-2010



Źródło: decyzje-IT.pl

Zdecydowanie częściej, bo w 32% przypadków, korzystają z usług doradczych przedsiębiorstwa większe, tj. o obrocie 100 – 200 milionów złotych. Przedsiębiorstwa mniejsze korzystają z doradców niemal dwukrotnie rzadziej, bo w 17% przypadków. Tendencja taka wiązać się to może z poziomem budżetów przedsięwzięć ERP w przedsiębiorstwach. Przy założeniu, że budżet wdrożenia ERP bywa adekwatny do rozmiaru obrotów przedsiębiorstwa, a projekt doradczy na dobrym poziomie stanowi pewną stałą pracochłonności i koszt, to częściej znajdują uzasadnienie dla tego wydatku przedsiębiorstwa większe.

## Spis wykresów

Wykres 1. Ogólny poziom satysfakcji menedżerów .....	10
Wykres 2. Poziom satysfakcji menedżerów w zależności od wielkości przedsiębiorstwa .....	11
Wykres 3. Rozkład badanej próby w zależności od roku wyboru systemu ERP .....	12
Wykres 4. Czas eksploatacji ERP a poziom satysfakcji .....	13
Wykres 5. Poziom deklarowanych zmian systemu ERP w zależności od czasu jego użytkowania .....	14
Wykres 6. Ilość rozpoczętych projektów i poziom zadowolonych klientów w poszczególnych latach .....	15
Wykres 7. Czas trwania projektów ERP a poziom zadowolenia .....	17
Wykres 8. Budżet finansowy a poziom satysfakcji .....	18
Wykres 9. Poziomy przekroczonego budżetów finansowych .....	19
Wykres 10. Harmonogram prac a poziom satysfakcji .....	20
Wykres 11. Poziomy przekroczenia harmonogramu prac .....	21
Wykres 12. Wsparcie usługami doradczymi .....	22
Wykres 13. Poziom zaangażowania doradców w latach 1993-2010 .....	23
Wykres 14. Procentowy rozkład niezadowolenia menedżerów .....	24
Wykres 15. 10 najczęściej wybieranych systemów ERP .....	26
Wykres 16. 10 najczęściej wybieranych systemów ERP w przedsiębiorstwach o obrotach 50-100 MPLN .....	27
Wykres 17. 10 najczęściej wybieranych systemów ERP w przedsiębiorstwach o obrotach 100-200 MPLN .....	28
Wykres 18. 10 najczęściej wybieranych systemów ERP po 2004 roku .....	29
Wykres 19. 10 najczęściej wybieranych systemów ERP na krótką listę .....	29
Wykres 20. Poziom satysfakcji menedżerów z rozwiązań ERP wg branż przemysłowych .....	31
Wykres 21. 10 najczęściej wybieranych produktów w branży spożywczej .....	32
Wykres 22. Najczęściej wybierane systemy ERP na krótką listę w branży spożywczej .....	33
Wykres 23. 10 najczęściej wybieranych produktów w branży maszynowej .....	34
Wykres 24. Najczęściej wybierane systemy ERP na krótką listę w branży maszynowej .....	34
Wykres 25. 10 najczęściej wybieranych produktów w branży chemicznej .....	35
Wykres 26. Najczęściej wybierane systemy ERP na krótką listę w branży chemicznej .....	36
Wykres 27. 10 najczęściej wybieranych produktów w branży obróbki metalu .....	37
Wykres 28. Najczęściej wybierane systemy ERP na krótką listę w branży obróbki metalu .....	37

## Spis tabel

Tabela 1. Charakterystyka badanej próby w podziale na branże i wielkość przedsiębiorstw .....	6
---	---