



ההוצאות על ERP יקבעו את קצב ההוצאות הכולל על ה-IT לשנת 2014

כך עולה מסקר שערכה חברת גרטנר. ואילו מחקר של חברת פנורמה מציע לקח חשוב למנהלי הכספים הראשיים (CFO) כאשר הם רוכשים ומטמיעים טכנולוגיות ארגוניות: הגדילו את הציפיות מהספקים

אבי בליזובסקי

ביצעה את המחקר במהלך תקופה בת ארבעה חודשים מספטמבר 2012 עד ינואר 2013. התוצאות מתבססות על נתונים מ-172 מגיבים, שהשלימו את הסקר באתר פנורמה. 71% מהם דיווחו על הכנסות של 300 מיליון דולרים או פחות, ו-21% מהמשיבים הם מחברות שהכנסותיהן מיליארד דולרים או יותר. אף כי משכי הפרויקטים והעלויות נעו בין שנה אחת לשנה שאחריה, שלוש נקודות בולטות מהנתונים הנוכחיים: יותר מ-50% מהפרויקטים חוו חריגה בעלויות. יותר מ-60% מהפרויקטים חוו חריגה בלוח הזמנים. 60% מהמשיבים קיבלו פחות ממחצית מהיתרונות הצפויים מהטמעת ה-ERP שלהם. אף כי מדובר במספרים לא טובים, הם עקביים עם קצבי הכישלונות שדווחו במחקרים אחרים ובתחומי תוכנות ארגוניות אחרות, כגון CRM. לפי הסקר, 53% מפרויקטי ה-ERP חורגים בתקציב שלהם, כש-2% חורגים ביותר מ-76%. באשר ללוח הזמנים, 61% מהמשיבים הודו שפרויקטי ה-ERP שלהם חרגו מהזמן.

הצלחת ה-ERP ושיעור רצון לקוחות

הסקר עושה הבחנה בין "תוצאות יישום" ושיעור רצון לקוחות. רק 10% מהנשאלים תיארו יישום ERP ככישלון, כלומר 90% לא ידעו שהם נכשלו, או האמינו שהפרויקט שלהם הצליח. 27% מהפרויקטים חרגו עד 25% מהזמן, 10% מהפרויקטים חרגו ב-26% ו-50% ו-12% מהפרויקטים חרגו ב-76% יותר מהזמן שיועד להם. הסקר מראה גם, כי קיימת בעיה באשר להבנת היתרונות מהטמעת ה-ERP. 27% מהמשיבים העריכו, כי פחות משליש מהיתרונות שלהם ציפו בפרויקט התממשו. 11% העריכו כי לא היו להם כלל יתרונות מפרויקט ה-ERP, ו-22% השיגו בין שליש למחצית מהיתרונות הצפויים. במילים אחרות, 60% ממנהלי פרויקטי ה-ERP שנסקרו קיבלו בין שליש למחצית מהיתרונות שציפו להם.

שיעור רצון המיבטים שונים של יישום ה-ERP:
שירות ספק היישום: 40% מהמשיבים.
יישום השירות של צד שלישי: 25%.
יכולת לעמוד בצרכים עסקיים: 49%.
שיעור רצון כללית מהפרויקט: 49%.

אימוץ המערכת בידי העובדים: 35% מהנשאלים הביעו סיפוק. ניסיון ביישום באופן כללי: 44% מהמשיבים לסקר. כשנשאלו המשתתפים במי יבחרו כספק ה-ERP, אפשר לראות מהתרשים הבא, כי המועמדים העיקריים הם סאפ, אורקל, מיקרוסופט, Epicor ואינפור. לקח חשוב שצריך ללמוד - הטמעת מערכות ERP תמיד מורכבת, משום שההטמעה עצמה גורמת לשינויים הן בנתונים והן בתהליכים חוצי מחלקות בתוך הארגונים.

השמות הללו: CRM, SCM, ERP - אותן מערכות תשתית לניהול הארגון - יהיו הגורם המניע של צמיחת ה-IT בשנת 2014. כך מעריכה חברת המחקר גרטנר.

חברות כגון סאפ, מיקרוסופט, אורקל וסיילספורס עושות את עיקר הכנסותיהן היום מתוכנות ארגוניות, וזה התחום שצפוי להוביל את הוצאות הארגון (והכנסות החברות הללו) בשנה הקרובה. חברת המחקר גרטנר צופה, כי קטגוריה זו תצמח ב-6.8% ותגיע ל-320 מיליארד דולרים בשנת 2014, לעומת 300 מיליארד בשנה שעברה.

בסך הכל צופה גרטנר כי הוצאות ה-IT הכוללות תגדלנה ב-3.1% השנה ותגיענה ל-3.8 טריליון דולר עד סוף השנה. בתוך קטגוריית התוכנה הארגונית, הוצאות של ארגונים על מערכות CRM וניהול שרשרת האספקה יולידו את התחום כאשר חברות יעדכנו את המערכות שלהם כדי לשפר את השירות לציבור. הדבר יתקבל בברכה עבור סילספורס, קום, מיקרוסופט, אורקל וסאפ, שכולן מתחרות בזירות אלו.

חברות הפועלות בתחום ה-B2C (עסקים לצרכנים) ישקיעו באספקת חוויית לקוח עליונה עבור הרוכשים, ומערכת ניתוח נתונים הוא מרכיב חשוב בכך, אמר ג'ון בארבר, סגן נשיא בכיר בגרטנר. "בתחום ניהול שרשרת האספקה (SCM) המטרה תהיה לחסוך כסף, אך גם להוביל אופטימיזציה של המלאי, כך שהלקוח יוכל לקבל את המוצרים שהזמין מהר יותר."

הנתונים של גרטנר שונים מאלו שפרסמה לאחרונה חברת המחקר המתחרה פורטר ריסרץ', שלפיה ההוצאות על IT יגדלו ב-6.2% ב-2014, אף כי לארי דין מ-zdnet הדגיש, כי גרטנר כללה בתחום גם הוצאות על שדרוג תשתיות התקשורת, שפורסטר לא כללה. גרטנר מצפה כי ההוצאות על שירותי תקשורת יגדלו באורח מתון (1.2%) משנת 2013 לשנת 2014.

על אף אפרוריותו, מדובר בתחום חשוב, המניע את העולם העסקי. באוקטובר 2013 הכריזו המנכ"ל היוצא של מיקרוסופט, סטיב באלמר, ואחד המועמדים להחליפו, סאטירה נדלה, על מתן עדיפות לתוכנות הארגוניות.

גרטנר לא הזכירה את שירותי הענן בהודעתה על המחקר, אך כפי שבאלמר הוסיף, הענן הוא כה גדול והוא מהווה מרכיב חשוב בכל מגזר שוק, כך שאין הגיון לפרקו לחלקים.

עצות לסמנכ"ל כספים

מחקר חדש מציע לקח חשוב למנהלי הכספים הראשיים (CFO) כאשר הם רוכשים ומטמיעים טכנולוגיות ארגוניות. מחקר חדש שעסק בהצלחת הטמעות ERP חושף תוצאות מעורבות. אף כי המשיבים היו מרוצים מבחירת התוכנה שלהם, הסקר מראה, כי מרבית פרויקטי ה-ERP חרגו ממגבלות הזמן והתקציב, והרוכשים לא קיבלו את כל היתרונות שציפו להם. רק מקצת מהמשיבים אפיינו את פרויקטי ה-ERP שלהם ככישלון. האינטגרטורית פנורמה (Panorama Consulting Solutions)