

## (Un)Zufriedenen Kunden auf der Spur

14.000 Anwenderunternehmen haben seit 2004 an der Studie "ERP in der Praxis" teilgenommen. Seither sucht sie Antworten auf Fragen wie "Wie gut erfüllt ein System die Erwartungen seiner Anwender?", "Welche Ursachen für Probleme und Ansatzpunkte zur Verbesserung der Anwenderzufriedenheit gibt es?" oder "Welche Trends zeichnen sich für die kommenden Jahre ab?".

Die Studie "ERP in der Praxis" liefert damit ein Barometer für die Stimmungslage der Anwender von ERP-Systemen und schlüsselt wesentliche Einflussfaktoren vor dem Hintergrund aktueller Entwicklungen auf. Bis Ende Juni sind die Anwender von ERP/Business Software daher aufgerufen, ihrer ERP-Software und ihrem Anbieter ein Zeugnis auszustellen und ihnen Lob und Kritik mit zu geben. Den Online-Fragebogen und weitere Informationen zur Studie finden Sie unter [www.trovarit.com/erp-praxis/](http://www.trovarit.com/erp-praxis/).

Die Studie will erneut ein realistisches Bild davon zeichnen, inwieweit die Anforderungen und Erwartungen der Nutzer von ERP-Lösungen mit den Angeboten und Leistungen der Systeme und Anbieter übereinstimmen. Dabei geht es nicht so sehr um einzelne Funktionen oder technologische Details, sondern eher um die generelle Unterstützung der Geschäftsprozesse und –strategien durch die jeweilige ERP-Software.

### Aktuelle Themen und Trends im Blick

Schon heute treffen ERP-Systeme datenbasierte Entscheidungen. So wird die Online-Bestellung abgelehnt, wenn die geordnete Anzahl höher ist als die verfügbare Lagermenge. In Zukunft werden ERP-Programme noch intelligenter und bestellen den gewünschten Artikel bei anderen Anbietern oder listen alternative Produkte auf. Die Studie "ERP in der Praxis" untersucht inwieweit u.a. Themen wie Predictive Data oder Künstliche Intelligenz von ERP-Systemen aus Sicht der Anwender für den ERP-Einsatz eine Rolle spielen bzw. wie wichtig diese Themen für den zukünftigen Einsatz von ERP-Software sind.

### Stichwort: Mobilität

Die Ergebnisse der letzten beiden Studien wiesen interessanterweise mit der "mobilen Einsatzbarkeit von ERP-Systemen" ein neues Schlusslicht unter den bewerteten Zufriedenheitsfaktoren aus. Offenbar war es mit der uneingeschränkten Nutzung der ERP-Lösung, also "zu jeder Zeit und an jedem Ort", bei weitem nicht so weit gediehen, wie die Anwender das erwarteten bzw. von anderen Software-Anwendungen – nicht zuletzt auch aus dem privaten Bereich – gewohnt waren. Und das in einer Zeit, in der das Thema mobility mehr und mehr an Bedeutung gewinnt, um noch effizienter arbeiten zu können. Konnten die ERP-Anbieter hier zulegen und endlich messbare Verbesserungen im Markt erzielen? Eine spannende Frage, die die aktuellen Studienergebnisse im September beantworten werden.

Der Online-Fragebogen sowie Informationen zu Hintergrund und Ergebnissen der Studie stehen unter [www.trovarit.com/erp-praxis](http://www.trovarit.com/erp-praxis) zur Verfügung. Alle Teilnehmer erhalten nach Auswertung der Daten als Dank für ihre Unterstützung eine Zusammenfassung der wichtigsten Studienergebnisse sowie das detaillierte Zufriedenheitsprofil ihrer ERP-Lösung(en).