

Studie von Benchpark und Infosoft

Zufriedenheit von Kunden mit ERP-Dienstleistern und -Software sinkt

26.07.2007 | Autor: Katrin Hofmann

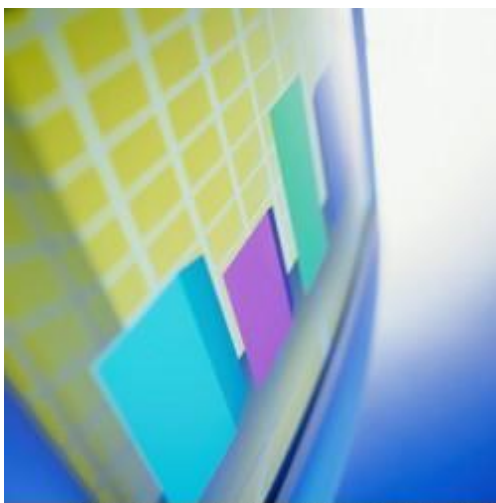
Schlechter als noch im ersten Quartal bewerten Kunden aktuell die Leistung von ERP-Systemen und -Implementeuren. Die großen Marktteilnehmer liegen in der Gunst der Käufer hinter der kleineren Konkurrenz.

Bild: Vogel IT-Medien GmbH www.vogel-it.de

Sowohl kleinere ERP-Systeme als auch -Dienstleister erzielen bei der Bewertung durch Kunden bessere Noten als die größer aufgestellte Konkurrenz. Laut dem Marktmonitor »ERP-Softwareanbieter Q2/2007« ist die Kluft zwischen den kleinen ERP-Implementeuren, die vorwiegend im deutschsprachigen Raum agieren, und deren international aufgestellter Konkurrenz seit 2006 weiter gewachsen. Während die Kleinen auf einer Bewertungsskala von »0 bis 10« für »sehr schlecht bis sehr gut« von den befragten Businesskunden im zweiten Quartal dieses Jahres immerhin eine 7,1 erhalten, kommen die großen Dienstleister nur auf eine 5.

Im Vergleich zum Vorjahr ist damit die Zufriedenheit der Auftraggeber mit internationalen Anbietern um rund einen Punkt gesunken, während die mit kleineren Integratoren leicht gestiegen ist. Laut der Softwareberatung Infosoft, die die Untersuchung gemeinsam mit dem B2B-Ratingportal Benchpark durchgeführt hat, loben die Kunden kleinerer Anbieter vor allem deren sehr gute Vertragserfüllung und Produktkenntnis.

Auch bei der Bewertung von ERP-Lösungen schneiden kleinere Lösungen mit einer Benotung von etwa 4,8 rund 0,2 Punkte besser ab als die Systeme für größere Unternehmen. Allerdings, so ein weiteres Ergebnis der Untersuchung, sind die Anwender im Vergleich zum 1. Quartal 2007 mit ihren ERP-Systemen insgesamt unzufriedener.

Kritik üben sowohl Großkunden als auch KMU vor allem an den mitgelieferten Dokumentationen wie Benutzerhandbüchern und Onlinehilfen und dem Preis-, Leistungsverhältnis. Letzteres wird vor allem bei den Lösungen für Großbetriebe bemängelt. Die höhere Zufriedenheit mit ERP-Lösungen für KMUs begründet die Benchpark-Analystin Bettina Voigt neben der geringeren Komplexität kleinerer Projekte mit der oftmals größeren Nähe zum Kunden und höhere Serviceorientierung von Anbietern kleinerer ERP-Lösungen.

Den Zahlen über die Zufriedenheit mit IT-Dienstleistern liegen 253 Kundenaussagen zugrunde, den Angaben zur Einschätzung der ERP-Lösungen 808 Antworten.