

ECM-Kundenmonitor 2011

Anwenderzufriedenheitsbefragung in Deutschland,
Österreich und der Schweiz



PENTADOC
Radar

Christoph Tylla, Analyst
Maximilian Gantner, Senior Analyst

© PENTADOC AG, Frankfurt/Main im März 2012

© Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.
Der Nachdruck, auch auszugsweise, und die Wiedergabe als Ganzes oder in Auszügen unter Verwendung elektronischer Systeme ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Autors gestattet.

Bei der Verwendung von Zitaten und Abbildungen sind diese mit Quellenangaben zu versehen.

Gestaltung: ippolito fleitz group, Stuttgart

ECM-KUNDENMONITOR 2011

| | |
|-------------------------------------|--|
| Stichprobengrößen | 831 Unternehmen |
| Zielgruppe | IT- und ECM-Verantwortliche |
| Erhebungsgebiet | Deutschland, Österreich, Schweiz |
| Erhebungszeitraum | Oktober bis Dezember 2011 |
| Durchführung der Befragungen | Online-Befragung |
| Projektleitung/Dokumentation | Christoph Tylla, Analyst |
| Kontakt | PENTADOC AG Kastor & Pollux Platz der Einheit 1 60327 Frankfurt am Main Deutschland Tel +49 (0)69 975 03 482 Fax +49 (0)69 975 03 200 E-Mail info @ pentadoc.com Web www.pentadoc.com/shop |

INHALT

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Management Summary | 5 |
| 2. | Einleitung | 6 |
| 2.1. | Zielpublikum..... | 6 |
| 3. | Vorgehensweise und Methodik | 7 |
| 4. | Befragte Unternehmen | 8 |
| 4.1. | Der Lösungseinsatz..... | 8 |
| 4.2. | Vertretene Unternehmensbranchen..... | 10 |
| 4.3. | Allgemeine Fragen zum Lösungseinsatz..... | 10 |
| 4.4. | Produktbewertung..... | 13 |
| 4.2 | Der Top3 Stärken- / Schwächen-Vergleich..... | 26 |
| 4.5. | Integrationspartner..... | 31 |
| 5. | Fazit | 33 |
| 6. | Abbildungsverzeichnis | 34 |

1. MANAGEMENT SUMMARY

Im Rahmen der Befragung zum ECM-Kundenmonitor 2011 gaben insgesamt 831 Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz ihre Meinung zu unterschiedlichen Kriterien, angefangen beim Funktionsumfang der Lösungen, bis hin zum Preis-/Leistungsverhältnis, ab. Die Lösungen wurden hierbei gemäß dem deutschen Schulnotensystem (1=sehr gut bis 6=ungenügend) in 12 Kategorien bewertet.

„Made in Germany“ ist auch im Bereich ECM ein Nachweis besonders hoher Qualität. Auf den Plätzen 1 bis 6 sind auch in diesem Jahr erneut ausschließlich deutsche ECM-Hersteller zu finden. Dabei erzielt d.velop einen Gesamtbewertungsdurchschnitt von 1,90 und liegt damit zum ersten Mal auf Platz 1 der jährlichen Kundenzufriedenheitsstudie. Besonders in der Eignung für die jeweiligen Unternehmensgrößen der Kunden sowie in der Funktionalität des Systems, konnte der Hersteller aus Gescher mit besten Bewertungen punkten.

Der Vorjahressieger OPTIMAL SYSTEMS aus Berlin verzeichnete ebenfalls überdurchschnittliche Kundenzufriedenheitswerte, musste jedoch in den Bewertungen zur Performance und Ausfallsicherheit des Systems leicht verschlechterte Benotungen hinnehmen, die letztlich zum Verlust der Führungsposition in diesem Jahr führten.

Als bester internationaler Anbieter verbesserte sich IBM um zwei Positionen auf Platz 7. Dabei setzte der amerikanische Software-Riese in der Teilkategorie „Ausfallsicherheit des Systems“ ein deutliches Zeichen: Mit einer Durchschnittsnote von 1,33 erzielte IBM den besten Notenwert aller vorhandenen Bewertungskategorien.

Aber auch in weiteren Kategorien zeigten sich deutlich überdurchschnittliche Ergebnisse: OPTIMAL SYSTEMS erhielt für die Möglichkeiten des Customizing eine Bestnote von 1,46. windream überzeugte in der Kategorie „Eignung für die entsprechende Unternehmensgröße“ mit der besten Bewertung (1,48) im gesamten Teilnehmerfeld.

Aufgrund einer steigenden Bewertungszahl konnte in 2011 erstmalig die Firma Fabasoft in das Gesamtranking aufgenommen werden. Zum Einstand erhielt Fabasoft mit der Note 1,50 die Bestbewertung in der Kategorie „Architektur der Lösung“.

Eine positive Entwicklung ist ebenfalls bei den Herstellern windream und SER festzustellen. SER verbesserte sich im Vorjahresvergleich um mehr als eine halbe Schulnote auf einen Durchschnitt von 2,29 und belegt damit Platz 5. windream verbessert sich um vier Plätze auf Rang 6.

Besonders erfreulich ist zudem die Erkenntnis, dass die allgemeine Zufriedenheit mit der Anwendungsergonomie erneut gestiegen ist. Das Preis- /Leistungsverhältnis lässt, nach Ansicht vieler Kunden, jedoch immer noch zu wünschen übrig.

2. EINLEITUNG

Bereits in den Vorjahren zeigte sich deutlich, dass die grundsätzliche Anwenderzufriedenheit im Bereich der eingesetzten DMS-/ECM-Lösungen sehr hoch ist. Keiner der berücksichtigten Anbieter erzielte schlechte Ergebnisse. Und dennoch gab es bemerkbare Leistungsunterschiede in den einzelnen Disziplinen.

Grund genug, auch in 2011 wieder eine Überprüfung der allgemeinen Kundenzufriedenheit durchzuführen. Es kann vorweg genommen werden, dass auch in diesem Jahr fast alle bewerteten Systemhersteller hohe Zufriedenheitswerte erzielen. Und dennoch ergeben sich teilweise deutliche Unterschiede zwischen den Anbietern.

Seien Sie gespannt auf die Ergebnisse!

2.1. Zielpublikum

Die Studie richtet sich damit an alle ECM-Interessierte, ECM-Anwender, IT-Projektleiter, Unternehmen, die konkrete Erfahrungen von anderen Anwendern erhalten wollen, ECM-Hersteller, Berater, Systemintegratoren etc. Allen diesen Lesern der Studie sollen Ergebnisse geliefert werden, die praxisnah im ECM-Markt generiert wurden.

3. VORGEHENSWEISE UND METHODIK

Zur Umfragedurchführung wurden Unternehmen aus einem Verteiler von 9.384 Ansprechpartnern zur Teilnahme am ECM-Kundenmonitor 2011 eingeladen. Bei dem vorliegenden Adressverteiler handelt es sich um eine Auswahl an Kontaktpersonen, die in ihrer Aufteilung speziell für die Erhebung im Rahmen des ECM-Kundenmonitors erstellt wurde. Der Verteiler beinhaltet ausschließlich Kontakte, die aufgrund Ihrer Erfahrung über Kenntnisse im Bereich Dokumentenmanagement (DM)/Enterprise Content Management (ECM) verfügen und aufgrund Ihrer Position im Unternehmen Beurteilungen zu eingesetzten DMS-/ECM-Lösungen in den, für den ECM-Kundenmonitor relevanten, Bewertungskategorien geben können.

Zudem wurde bei der Zusammensetzung des Adressvertailers berücksichtigt:

- Repräsentative Branchenverteilung durch mengenmäßige Anpassung der vertretenen Branchen mit Bezug zur Grundgesamtheit in Anlehnung an die Wirtschaftszweige der Märkte in D A CH.
- Repräsentative Verteilung nach Unternehmensgrößen, gemessen an Anzahl beschäftigter Mitarbeiter, gemäß festgelegtem Schlüssel.

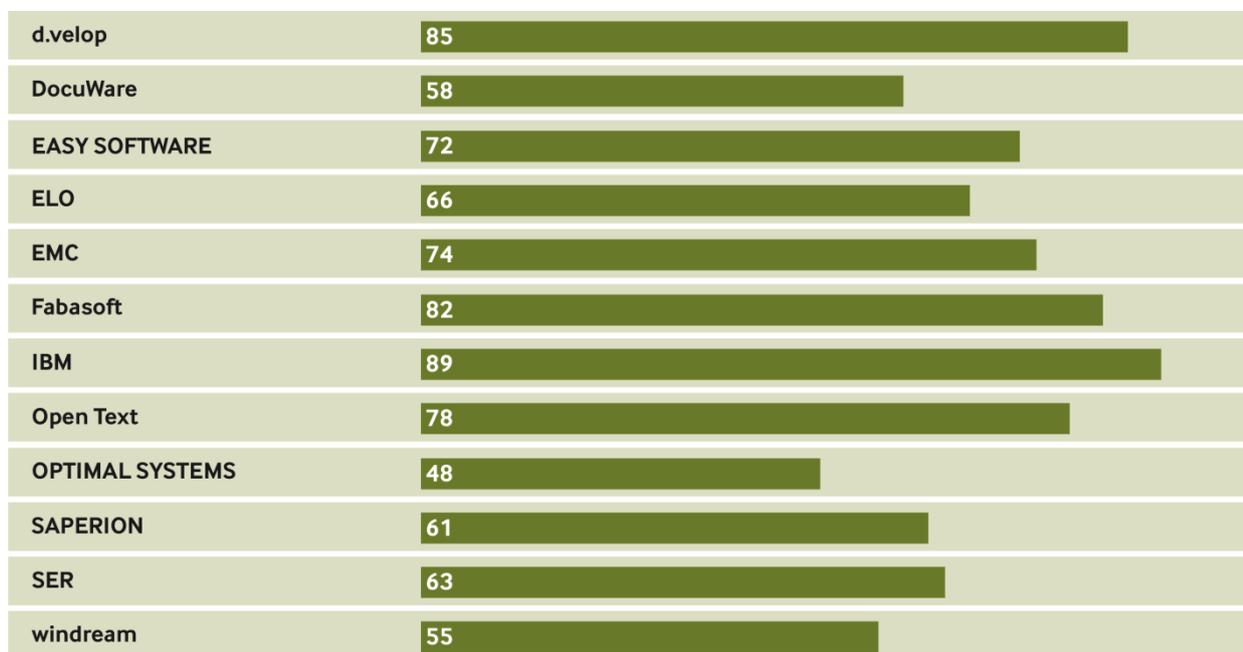
Um eine allgemeine Aussagefähigkeit einer Herstellergesamtbewertung sicherzustellen, wurden in der Gesamtbewertung nur Hersteller berücksichtigt, zu denen mindestens 40 vollständige und überprüfte Datensätze vorlagen.

Neben dem Adressverteiler der Pentadoc AG konnten auch Probanden an der Bewertung teilnehmen, die seitens der Hersteller zur Teilnahme eingeladen wurden. Um zu große Abweichungen vom definierten Strukturraster zu vermeiden, wurde die Anzahl von möglichen Probanden, die durch einen Hersteller eingeladen werden durften, auf 20 Prozent der Gesamtanzahl ‚Bewertungen je Hersteller‘ begrenzt.

4. BEFRAGTE UNTERNEHMEN

4.1. Der Lösungseinsatz

Um eine grundsätzliche Bewertbarkeit einzelner Lösungen zu ermöglichen wurden die Anwender zu Beginn der Umfrage befragt, welche Produkte sie einsetzen und somit aus eigener Erfahrung bewerten können. Hierbei mussten sich die Befragten auf eine führende Lösung im Unternehmen festlegen, auch wenn gerade in größeren Unternehmen häufiger Lösungen von unterschiedlichen Herstellern eingesetzt werden.



Quelle: Pentadoc Radar, 2011

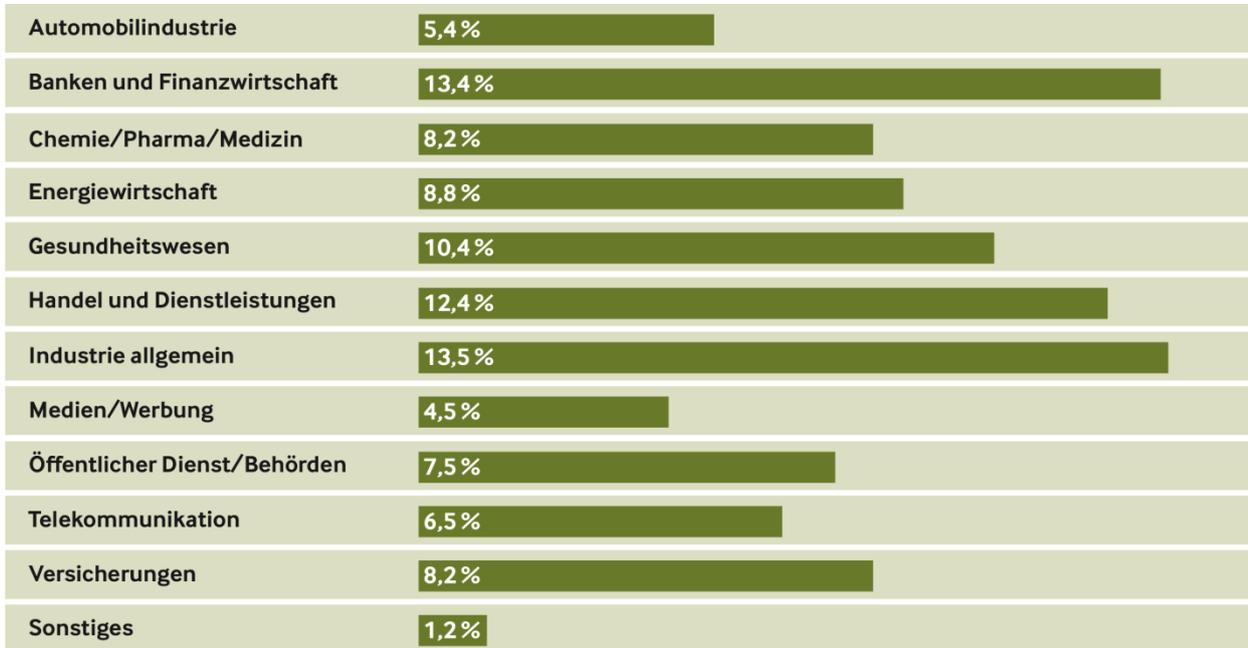
Abbildung 1: Anzahl Bewertungen pro Hersteller

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass manche der teilnehmenden Hersteller bestimmte Unternehmensgrößen gezielt bzw. nicht gezielt adressieren und sich hieraus Schwerpunkte ergeben. Der nachfolgenden Darstellung kann entnommen werden, welche Hersteller von welchen Unternehmensgrößen bewertet wurden. Die Darstellung lässt keine repräsentativen Rückschlüsse auf die Positionierung der Hersteller in den unterschiedlichen Größensegmenten zu. Letztlich lassen sich Einsatzschwerpunkte jedoch tendenziell erkennen.

| | d.velop | DocuWare | EASY SOFTWARE | ELO | EMC | Fabasoft | IBM | Open Text | Optimal Systems | Saperion | SER | windream |
|------------------------------|--|----------|---------------|------|------|----------|------|-----------|-----------------|----------|------|----------|
| bis 10 Mitarbeiter | 6,5 | 24,8 | 7,5 | 8,4 | 2,4 | 2,2 | 2,9 | 2,3 | 7,9 | 2,8 | 3,1 | 35,4 |
| 11–100 Mitarbeiter | 15,6 | 34,7 | 21,6 | 28,6 | 4,3 | 4,6 | 4,8 | 13,4 | 13,3 | 13,2 | 9,4 | 24,4 |
| 101–500 Mitarbeiter | 21,2 | 24,4 | 30,6 | 31,5 | 12,6 | 26,5 | 10,6 | 16,2 | 29,9 | 20,1 | 15,6 | 24,4 |
| 501–1000 Mitarbeiter | 23,4 | 10,2 | 22,4 | 20,4 | 22,4 | 28,5 | 20,2 | 26,8 | 33,4 | 31,2 | 37,5 | 12,2 |
| 1001–5000 Mitarbeiter | 18,1 | 5,9 | 10,4 | 6,4 | 32,2 | 22,4 | 39,5 | 27,9 | 10,2 | 27,4 | 28,1 | 3,0 |
| über 5000 Mitarbeiter | 15,2 | 0,0 | 7,5 | 4,7 | 26,1 | 15,8 | 22,0 | 13,4 | 5,3 | 5,3 | 6,3 | 0,6 |
| n = 583 | Angaben in Prozent; Quelle: Pentadoc, 2011 | | | | | | | | | | | |

Abbildung 2: Eingesetzte Systeme nach Unternehmensgröße sortiert.

4.2. Vertretene Unternehmensbranchen



Quelle: Pentadoc Radar, 2011

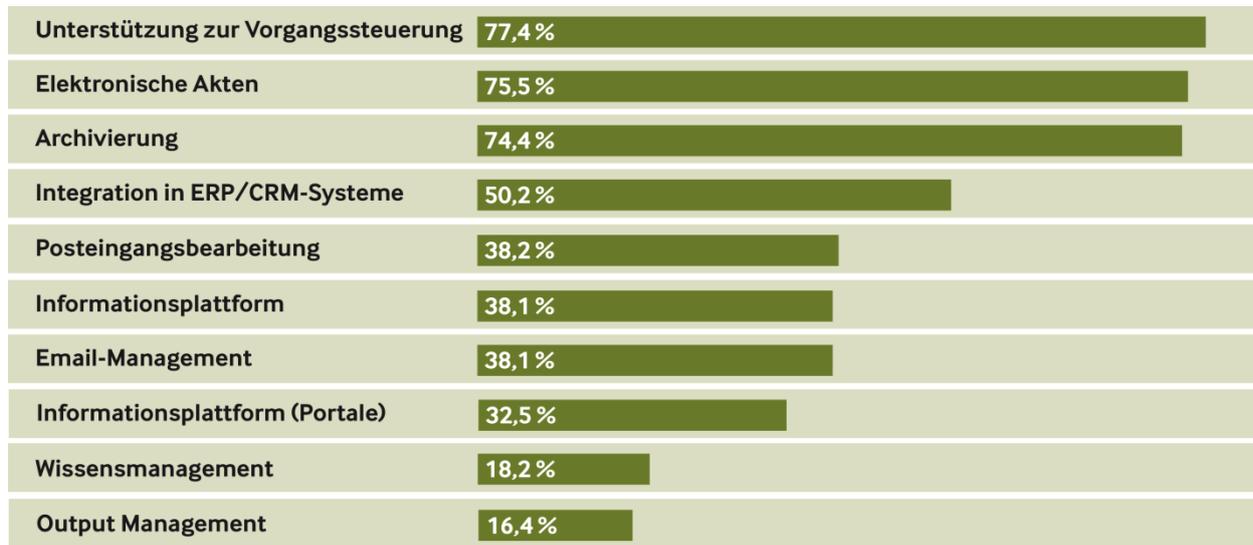
Abbildung 3: Teilnehmergegliederung nach Branchen (n=831)

4.3. Allgemeine Fragen zum Lösungseinsatz



Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 4: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM-System ein? (n=831) - Mehrfachnennungen möglich



Quelle: Pentadoc Radar, 2011

Abbildung 5: Wie werden Sie DMS/ECM zukünftig nutzen? (n=831) - Mehrfachnennungen möglich

Ergebnisse der Studie

Die folgenden Seiten beschäftigen sich mit den Ergebnissen aus der Befragung der Unternehmen zu den eingesetzten Produkten und der hieraus resultierenden Zufriedenheit.

Die Befragung wurde in folgende Kategorien unterteilt:

| | |
|---|--|
| Gesamteindruck der Lösung | Funktionalität |
| Architektur | Integration in andere Applikationen |
| Ergonomie | Performance |
| Ausfallsicherheit | Anpassbarkeit an neue Anforderungen |
| Durchführung von Upgrades/Releases | Preis-/Leistungsverhältnis |
| Eignung des Systems für die eigene Unternehmensgröße | Möglichkeiten zum Customizing |

Die Bewertung erfolgt im deutschen Schulnotensystem von 1 bis 6 (1=sehr gut bis 6=ungenügend). Die Berechnung der Durchschnittsnoten erfolgte mit zwei Nachkommastellen. Die grafischen Übersichten werden mit jeweils einer Nachkommastelle dargestellt.

4.4. Produktbewertung

Gesamteindruck der Lösung

Der Gesamteindruck der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

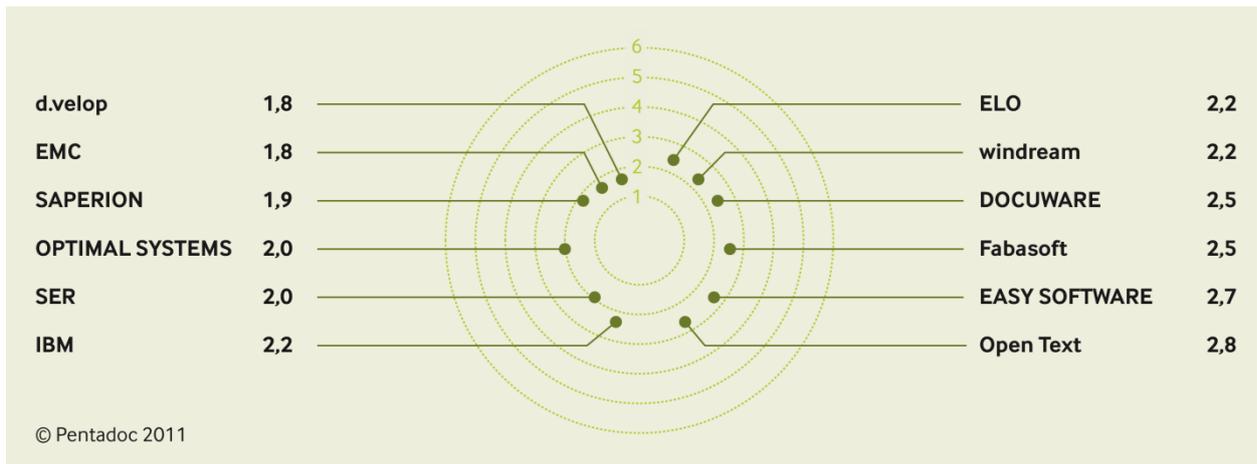


Abbildung 6: Kundenbewertung des Gesamteindrucks

Beim Gesamteindruck der Lösung erhält d.velop die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,22 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller EMC, SAPERION, OPTIMAL SYSTEMS, SER und IBM überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

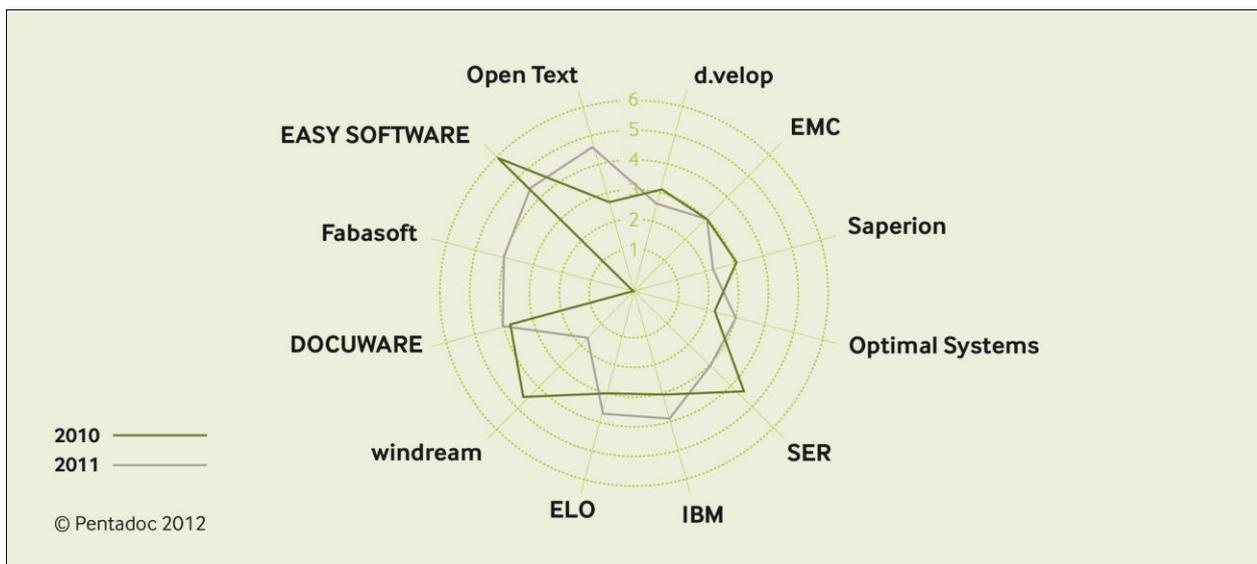


Abbildung 7: Vorjahresvergleich - Gesamteindruck

Im Vorjahresvergleich konnte sich SER am stärksten steigern. Der Gesamtdurchschnitt zum Vorjahr blieb gleich.

Funktionalität

Die Funktionalität der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

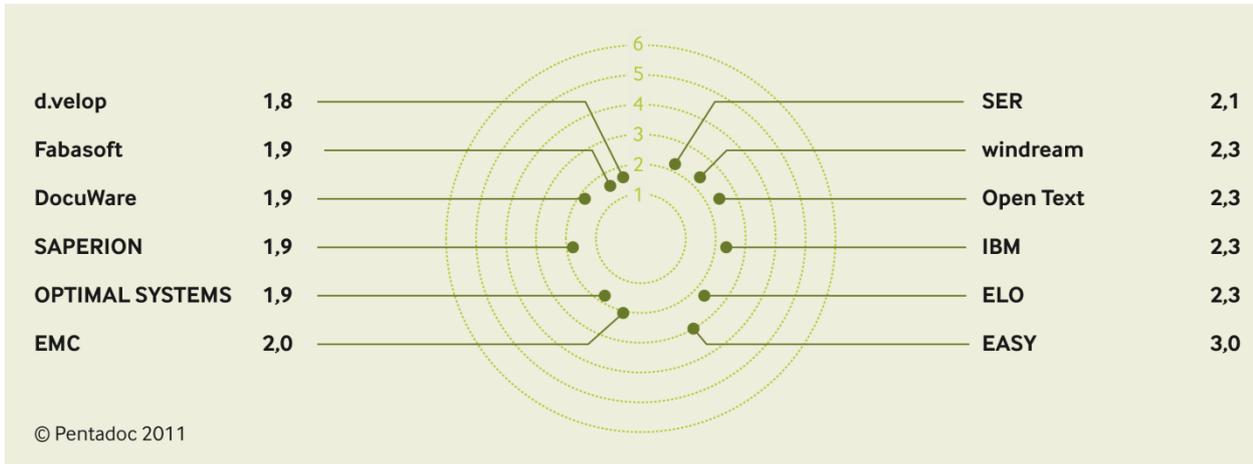


Abbildung 8: Kundenbewertung der Funktionalität

Im Gesamteindruck der Lösung erhält d.velop die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,14 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller Fabasoft, DocuWare, SAPERION, OPTIMAL SYSTEMS, EMC und SER überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

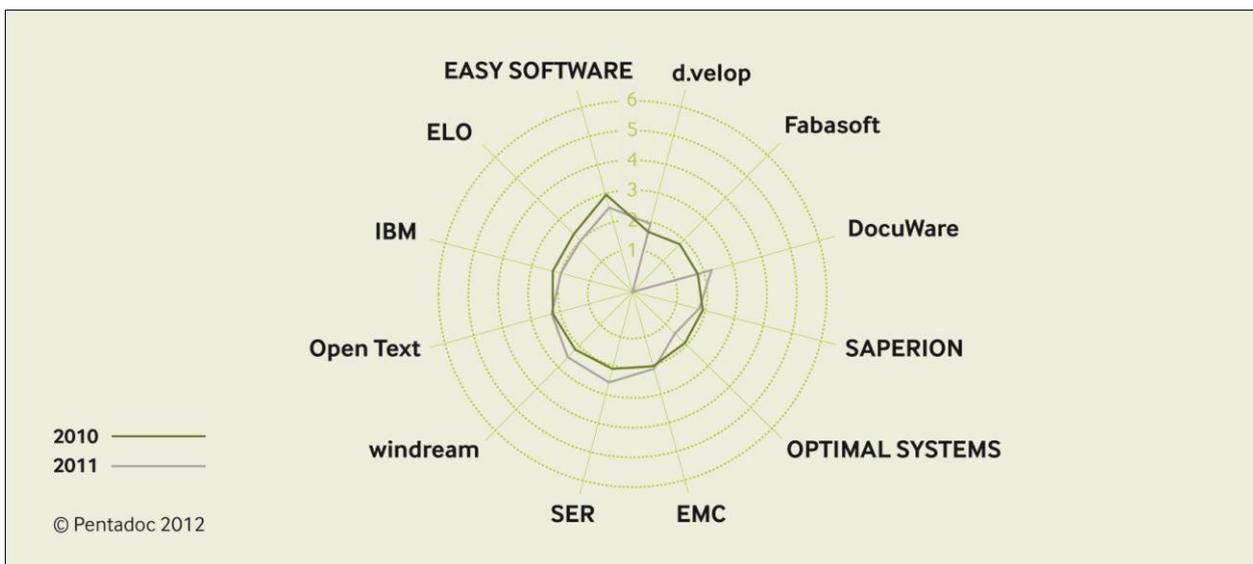


Abbildung 9: Vorjahresvergleich - Funktionalität

Im Vorjahresvergleich konnte sich SER am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verbesserte sich ebenfalls im Vergleich zum Vorjahr.

Architektur

Die Architektur der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

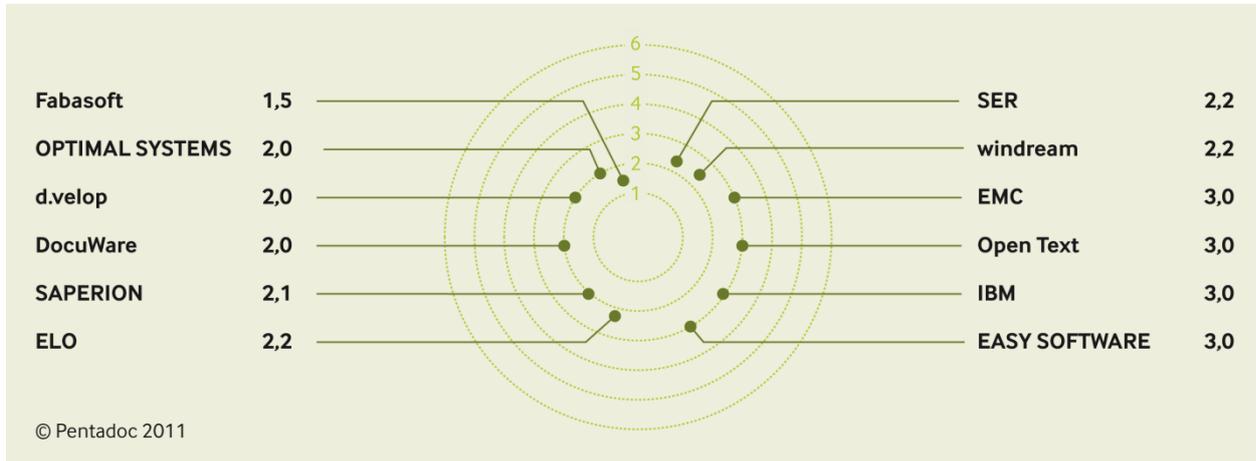


Abbildung 10: Kundenbewertung der Architektur

Im Gesamteindruck der Lösung erhält Fabasoft die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,34 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller OPTIMAL SYSTEMS, d.velop, DocuWare, SAPERION, ELO, SER und windream überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

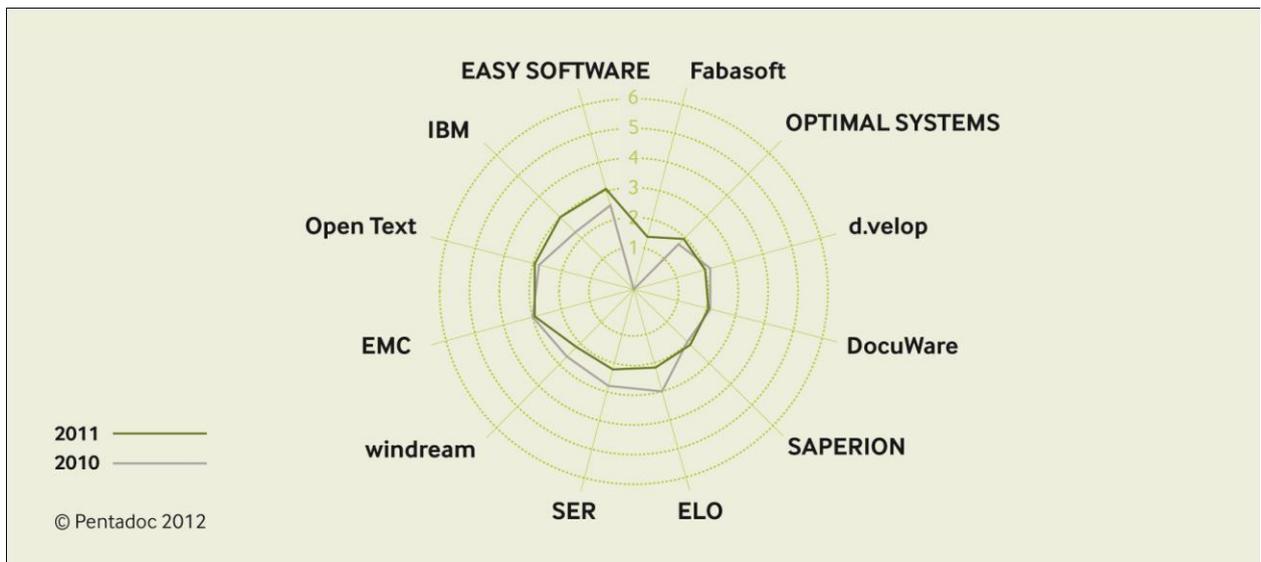


Abbildung 11: Vorjahresvergleich - Architektur

Im Vorjahresvergleich konnte sich Saperion mit 0,3 Notenpunkten am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verbesserte sich im Vorjahresvergleich.

Integration in andere Applikationen

Die Integrationsfähigkeit der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

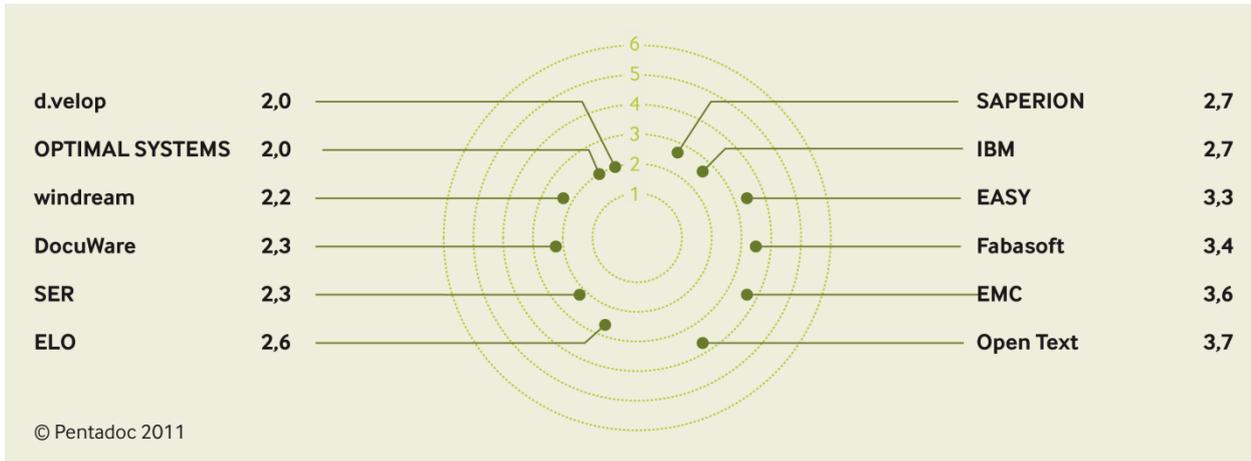


Abbildung 12: Kundenbewertung der Integrationsfähigkeit

Im Gesamteindruck der Lösung erhalten d.velop und OPTIMAL SYSTEMS die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,71 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller windream, SER, ELO, SAPERION und IBM überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

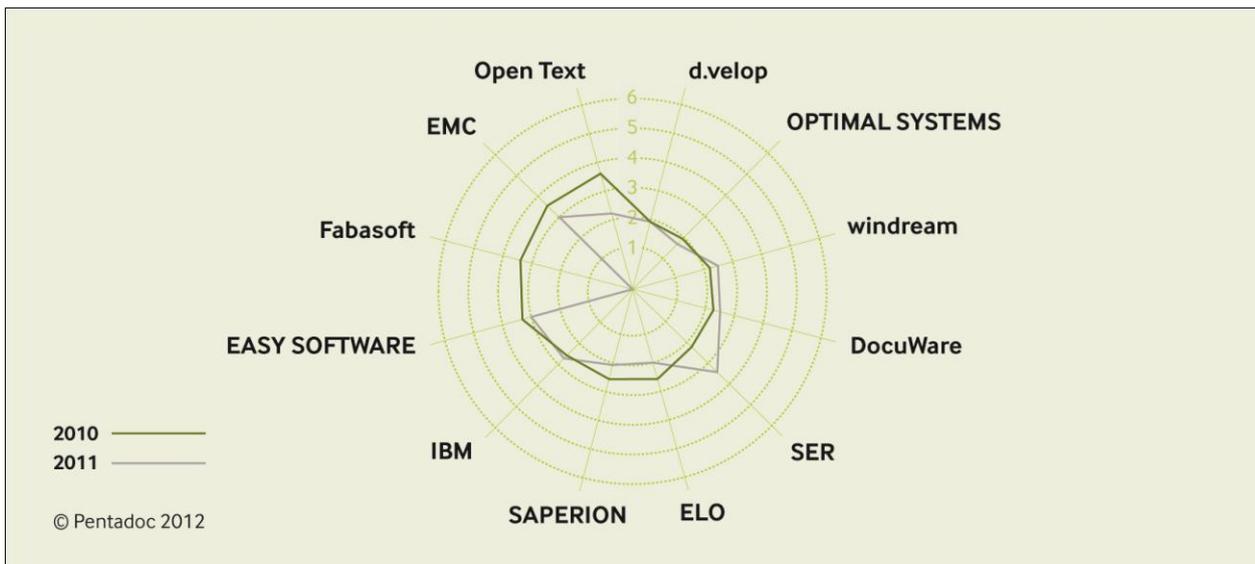


Abbildung 13: Vorjahresvergleich - Integrationsfähigkeit

Im Vorjahresvergleich konnte sich SER am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich hingegen im Vorjahresvergleich.

Ergonomie

Die Ergonomie der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

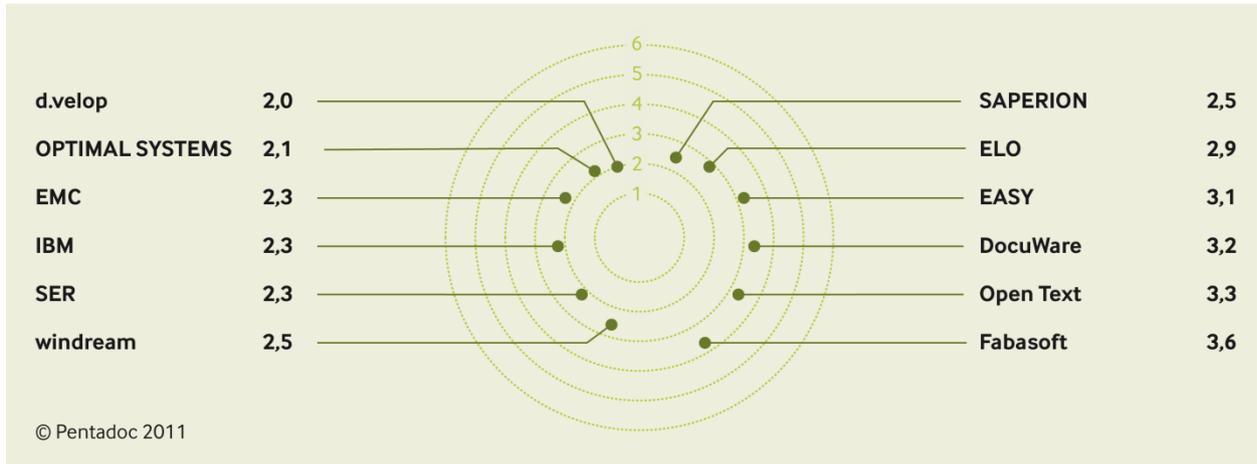


Abbildung 14: Kundenbewertung der Ergonomie

Im Gesamteindruck der Lösung erhält d.velop die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,69 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller OPTIMAL SYSTEMS, EMC, IBM, SER, windream und SAPERION überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

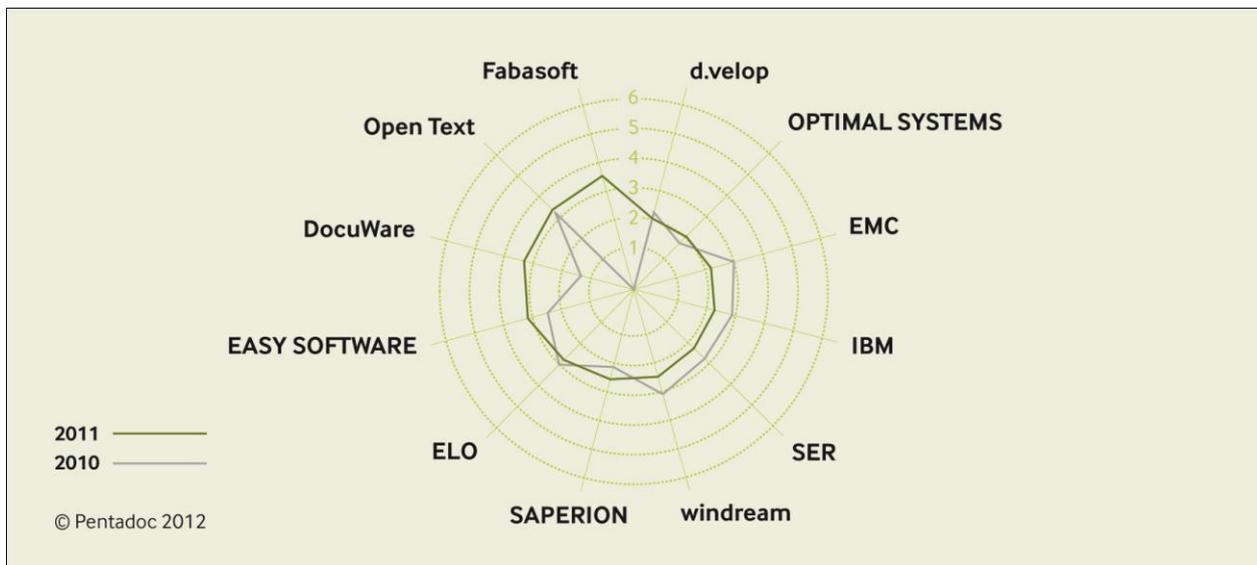


Abbildung 15: Vorjahresvergleich - Ergonomie

Im Vorjahresvergleich konnte sich EMC am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Performance

Die Performance der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

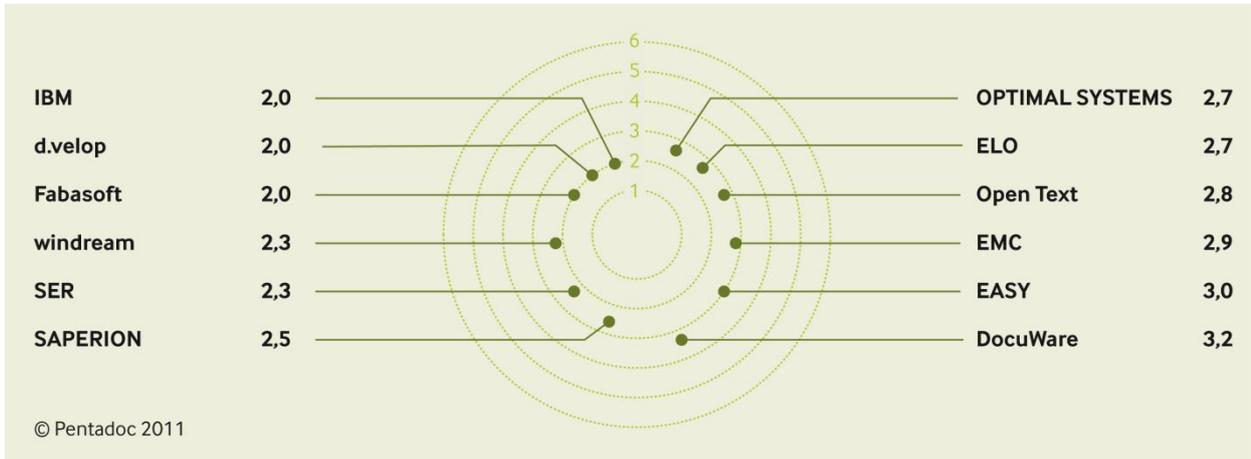


Abbildung 16: Kundenbewertung der Performance

Im Gesamteindruck der Lösung erhält IBM die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,54 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller d.velop, Fabasoft, windream, SER und SAPERION überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

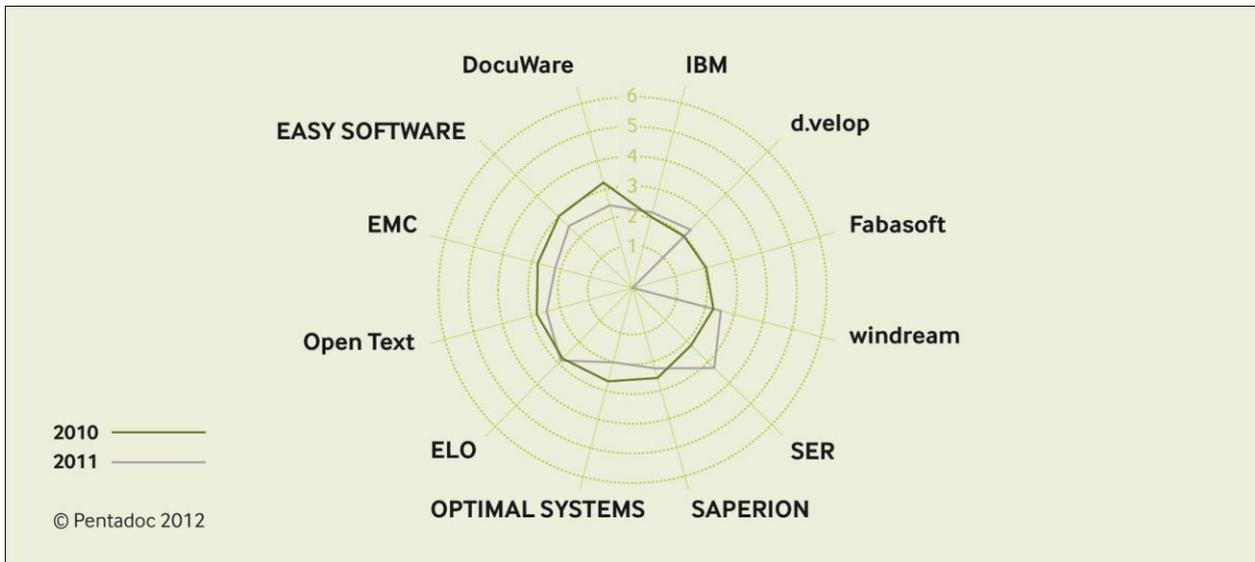


Abbildung 17: Vorjahresvergleich - Performance

Im Vorjahresvergleich konnte sich SER am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Ausfallsicherheit des Systems

Die Ausfallsicherheit der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

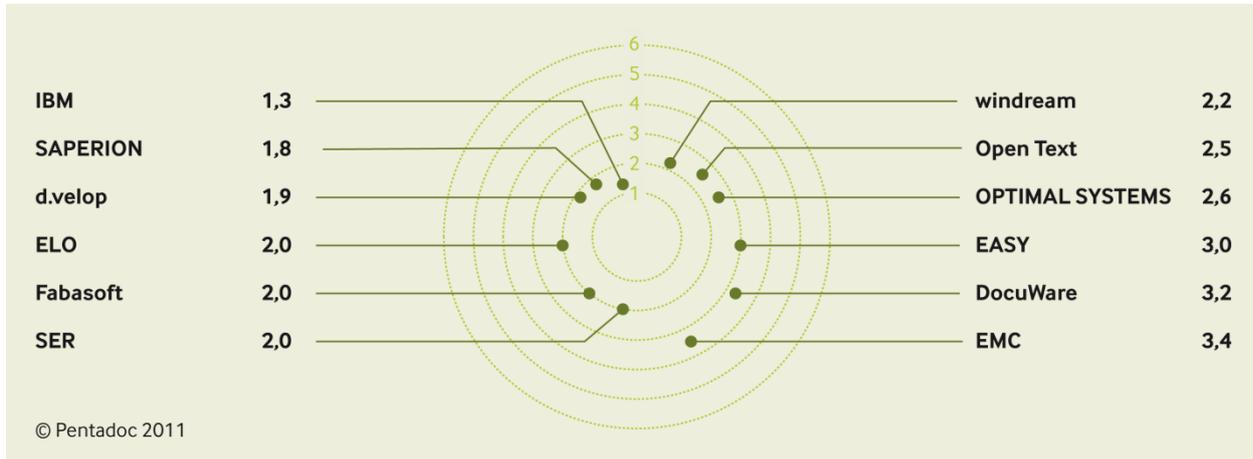


Abbildung 18: Kundenbewertung der Ausfallsicherheit

Im Gesamteindruck der Lösung erhält IBM die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,34 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller SAPERION, d.velop, ELO, Fabasoft, SER und windream überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

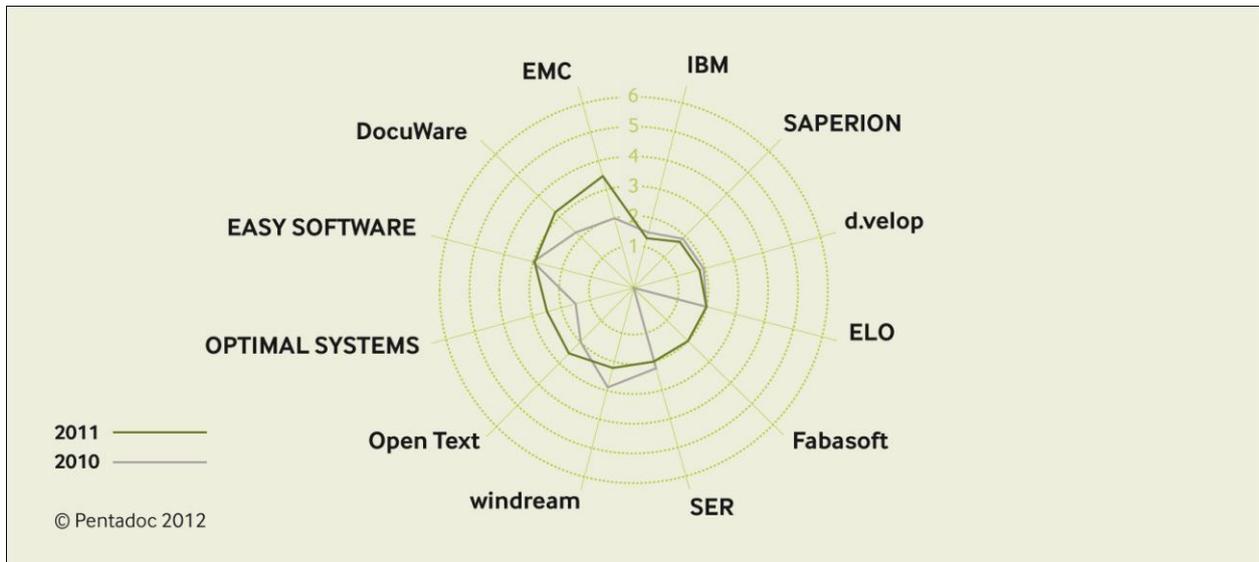


Abbildung 19: Vorjahresvergleich - Ausfallsicherheit

Im Vorjahresvergleich konnte sich windream am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Anpassbarkeit an neue Anforderungen

Die Anpassbarkeit der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

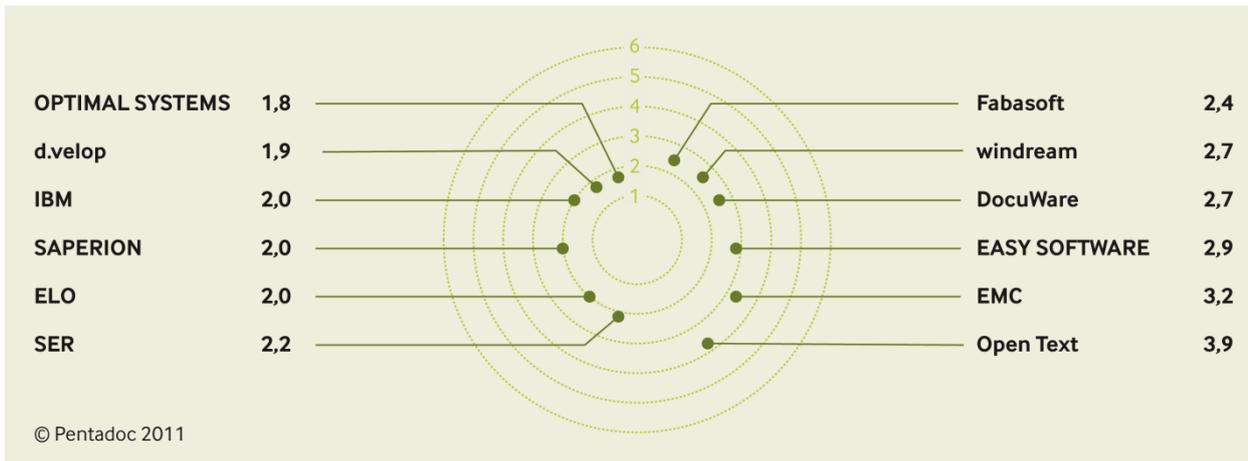


Abbildung 20: Kundenbewertung der Anpassbarkeit

Im Gesamteindruck der Lösung erhält OPTIMAL SYSTEMS die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,48 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller d.velop, IBM, SAPERION, ELO, SER und Fabasoft überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

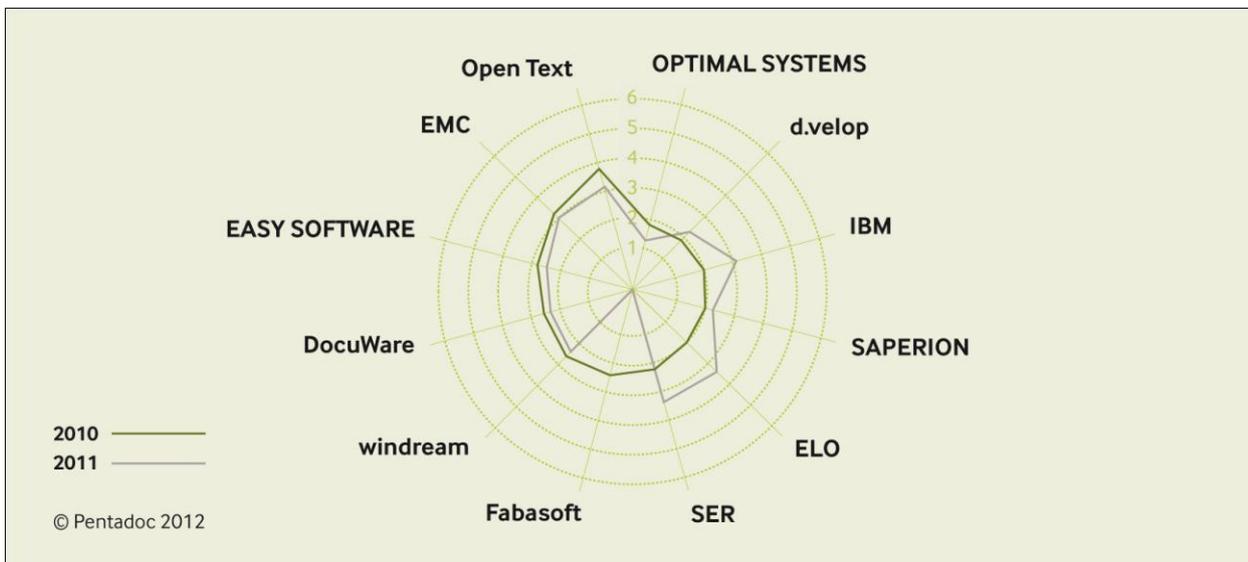


Abbildung 21: Vorjahresvergleich - Anpassbarkeit

Im Vorjahresvergleich konnte sich ELO am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verbesserte sich ebenfalls im Vorjahresvergleich.

Implementierung von Upgrades und Releases

Die Implementierung von Upgrades und Releases wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

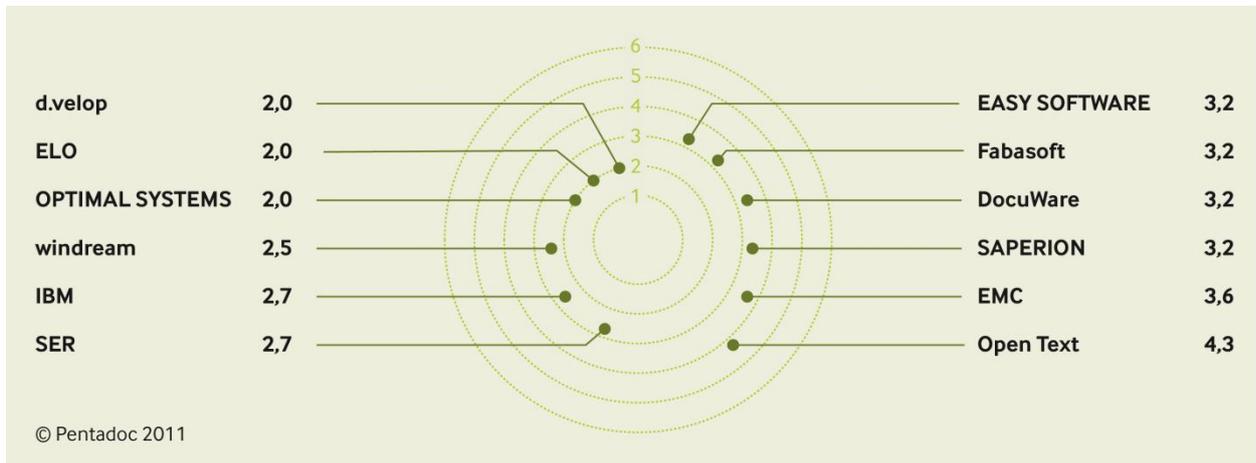


Abbildung 22: Kundenbewertung der Implementierung von Upgrades und Releases

Im Gesamteindruck der Lösung erhält d.velop die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,87 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller ELO, OPTIMAL SYSTEMS, windream, IBM und SER überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

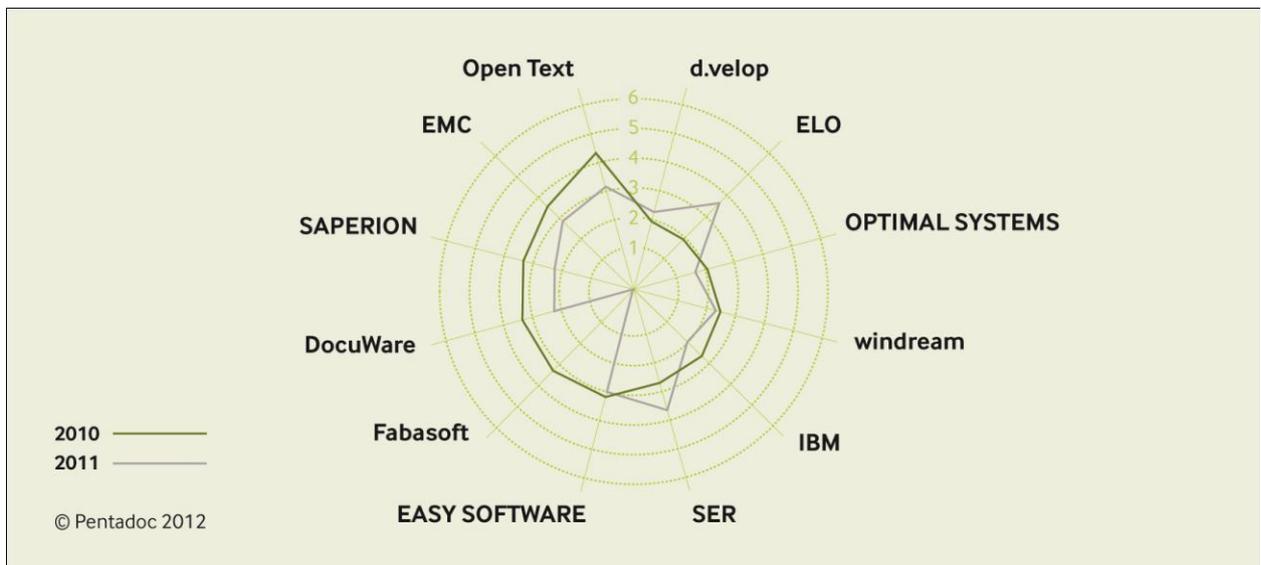


Abbildung 23: Vorjahresvergleich - Implementierung von Upgrades und Releases

Im Vorjahresvergleich konnte sich ELO am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Preis- / Leistungsverhältnis

Das Preis- / Leistungsverhältnis der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

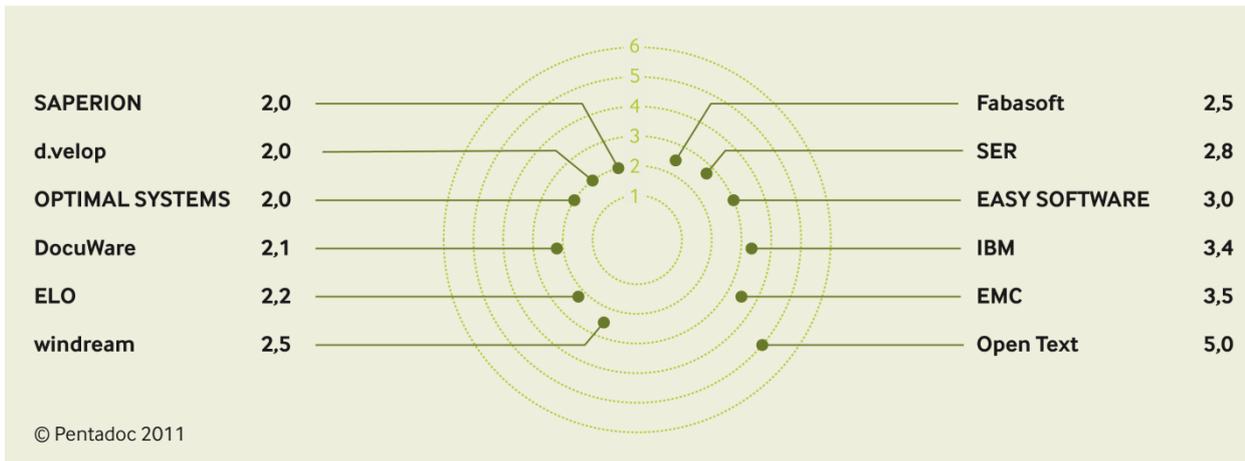


Abbildung 24: Kundenbewertung des Preis- / Leistungsverhältnis

Im Gesamteindruck der Lösung erhält SAPERION die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,75 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller d.velop, OPTIMAL SYSTEMS, DocuWare, ELO, windream und Fabasoft überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

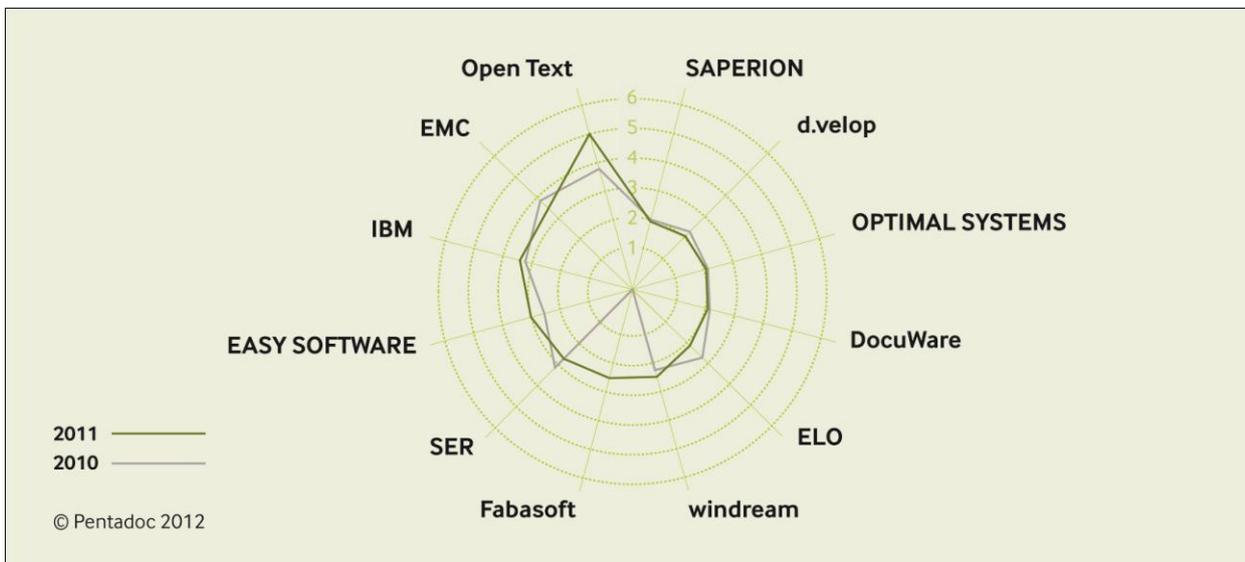


Abbildung 25: Vorjahresvergleich - Preis- / Leistungsverhältnis

Im Vorjahresvergleich konnte sich ELO am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Eignung für die eigene Unternehmensgröße

Die Eignung für die eigene Unternehmensgröße wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

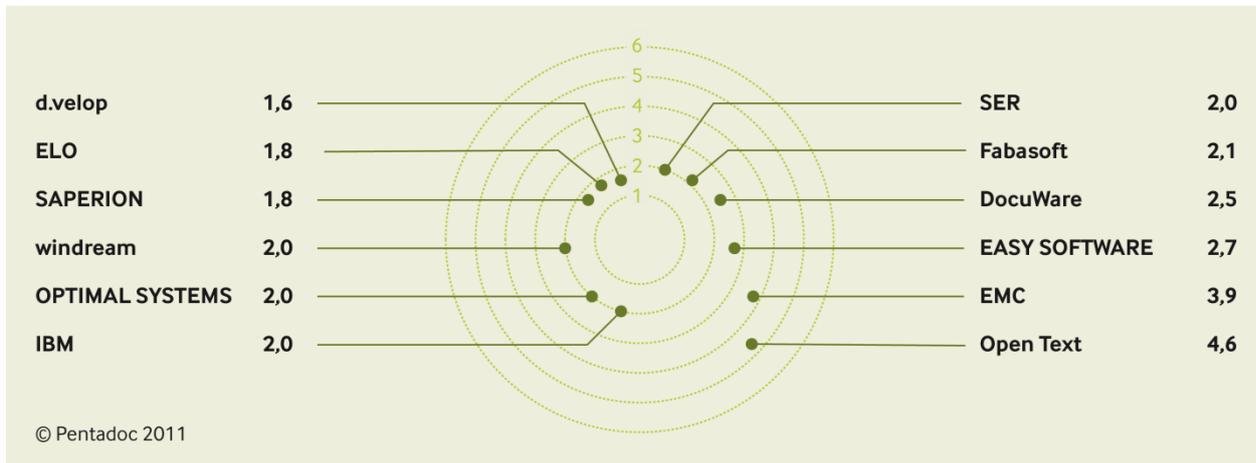


Abbildung 26: Kundenbewertung der Eignung für eigene Unternehmensgröße

Im Gesamteindruck der Lösung erhält d.velop die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,41 erreichen zudem die Lösungen der Hersteller ELO, SAPERION, windream, OPTIMAL SYSTEMS, IBM, SER und Fabasoft überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

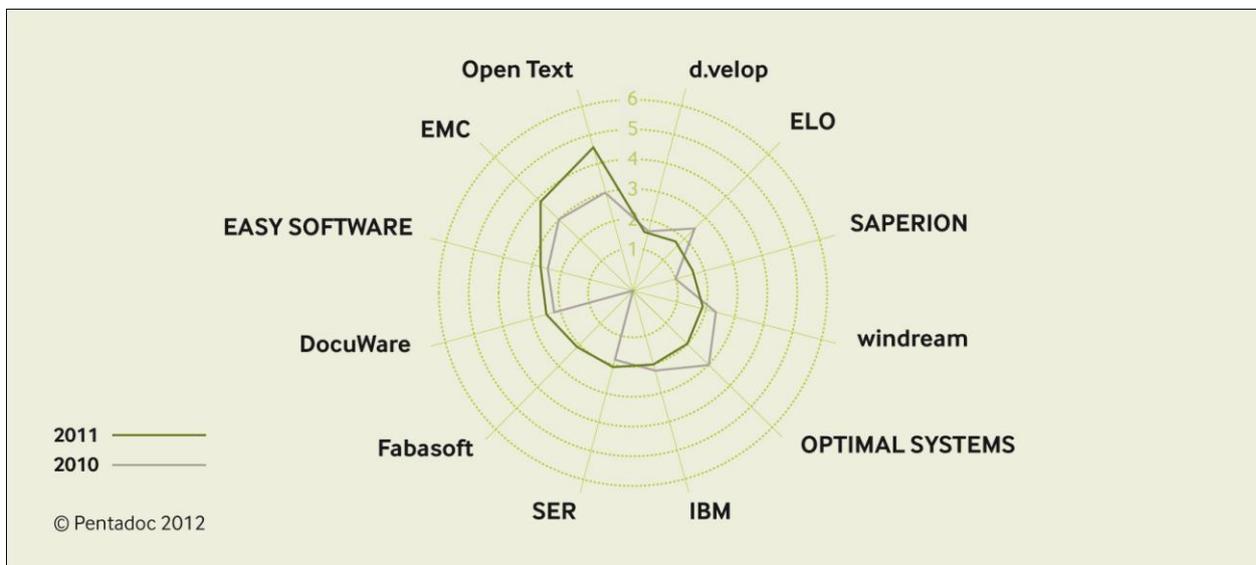


Abbildung 27: Vorjahresvergleich - Eignung für die eigene Unternehmensgröße

Im Vorjahresvergleich konnte sich OPTIMAL SYSTEMS am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Möglichkeiten zum eigenen Costumizing

Die Möglichkeiten zum eigenen Customizing der eingesetzten Lösung wurde von den Kunden wie folgt bewertet:

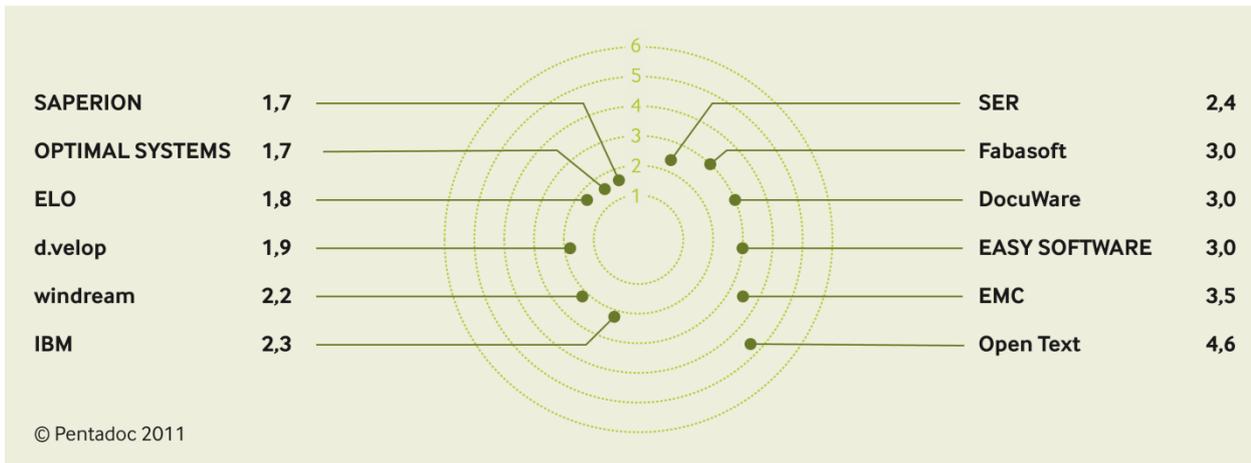


Abbildung 28: Kundenbewertung zur Möglichkeit zum eigenen Customizing

Im Gesamteindruck der Lösung erhält SAPERION die besten Bewertungen. Mit einem Bewertungsdurchschnitt von 2,57 erreichen zudem die Lösungen der OPTIMAL SYSTEMS, ELO, d.velop, windream, IBM und SER überdurchschnittliche Bewertungsergebnisse.

Beim Vergleich der Bewertungen von 2011 zu den Ergebnissen von 2010 ergibt sich folgendes Bild:

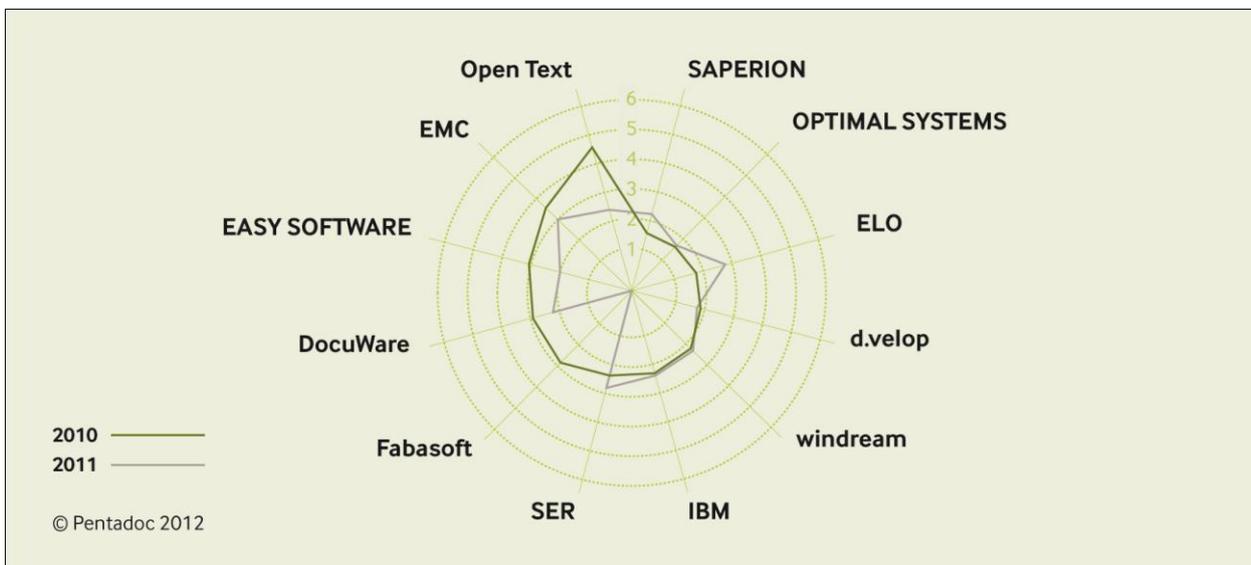


Abbildung 29: Möglichkeiten zum eigenen Customizing

Im Vorjahresvergleich konnte sich ELO am stärksten verbessern. Der Gesamtdurchschnitt verschlechterte sich jedoch im Vorjahresvergleich.

Gesamtergebnis der Kundenzufriedenheitsbefragung 2011

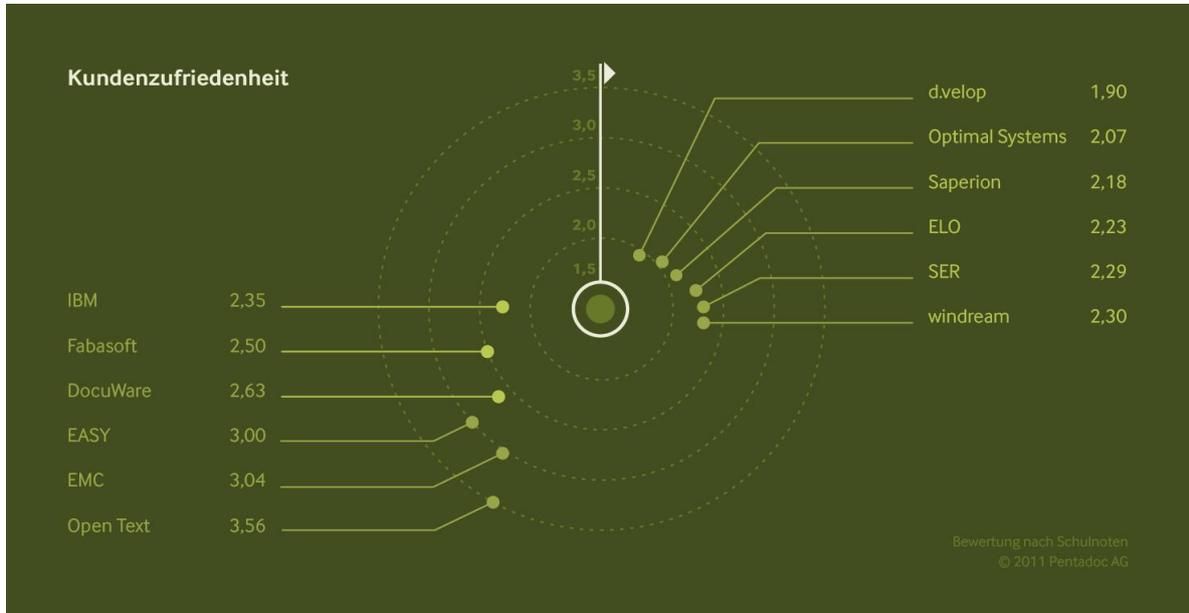


Abbildung 30: Gesamtergebnis - ECM-Kundenmonitor 2011

4.2 Der Top3 Stärken- / Schwächen-Vergleich

Zusammenfassend werden je Hersteller die, aus der Befragung resultierenden, besonderen Stärken und Schwächen aufgeführt. Hierbei werden jeweils drei Kategorien mit den besten bzw. schlechtesten Bewertungsnoten je Hersteller aufgeführt.

Es muss beachtet werden, dass die schlechtesten Bewertungen nicht tatsächlich auch für eine schlechte Kundenbewertung sprechen müssen, sondern grundsätzlich erst einmal nur die schlechtesten Bewertungen des Herstellers selbst, im Vergleich zu allen seinen Ergebnissen, darstellt. Zur genaueren Zuordnung sind daher ebenfalls die entsprechenden Durchschnittsnoten mit aufgeführt.

d.velop

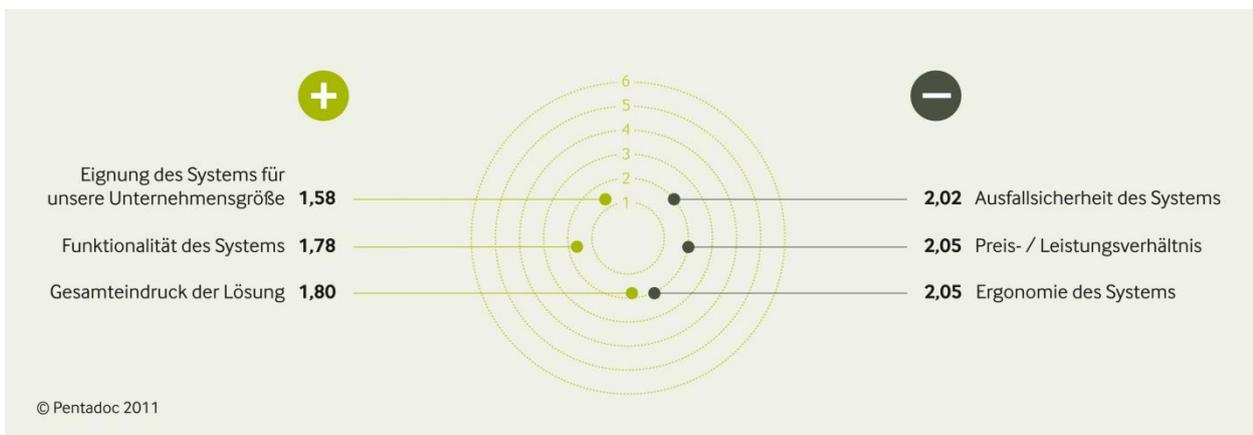


Abbildung 31: Stärken/Schwächen d.velop

OPTIMAL SYSTEMS

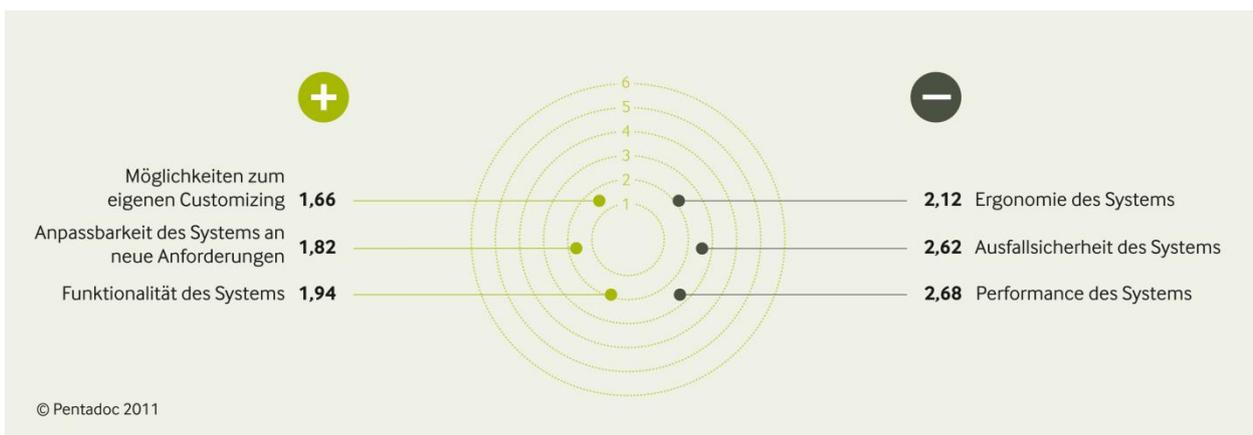


Abbildung 32: Stärken/Schwächen OPTIMAL SYSTEMS

SAPERION

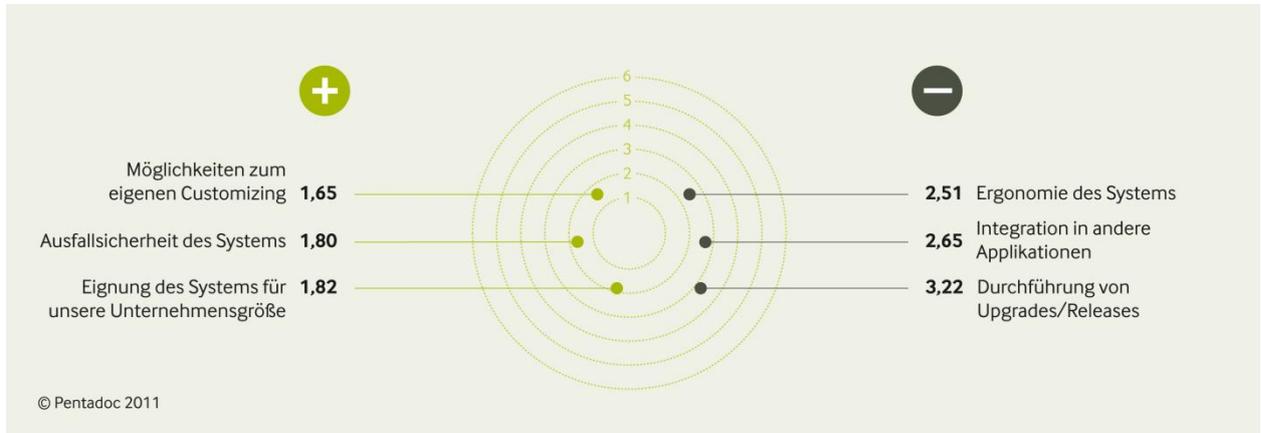


Abbildung 33: Stärken/Schwächen SAPERION

ELO

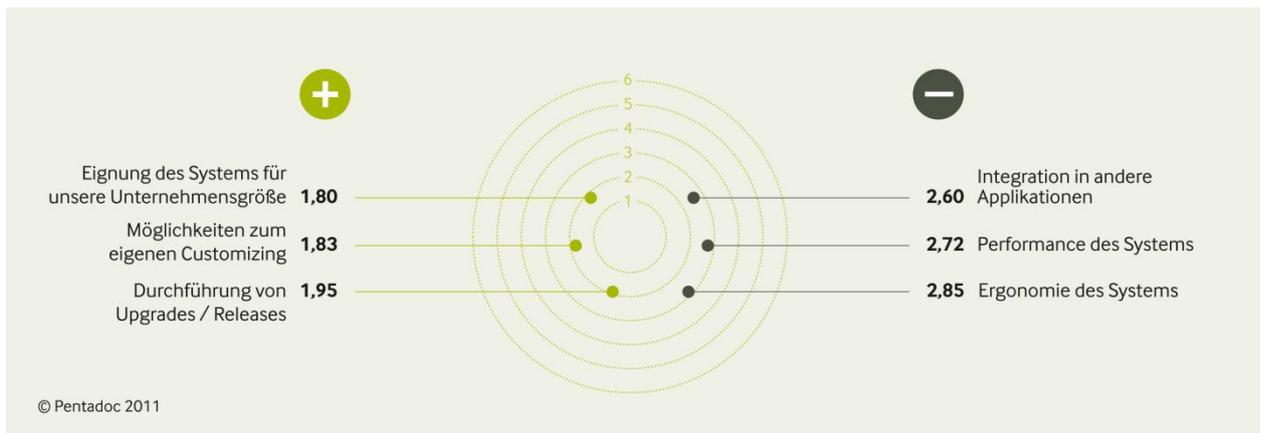


Abbildung 34: Stärken/Schwächen ELO

SER

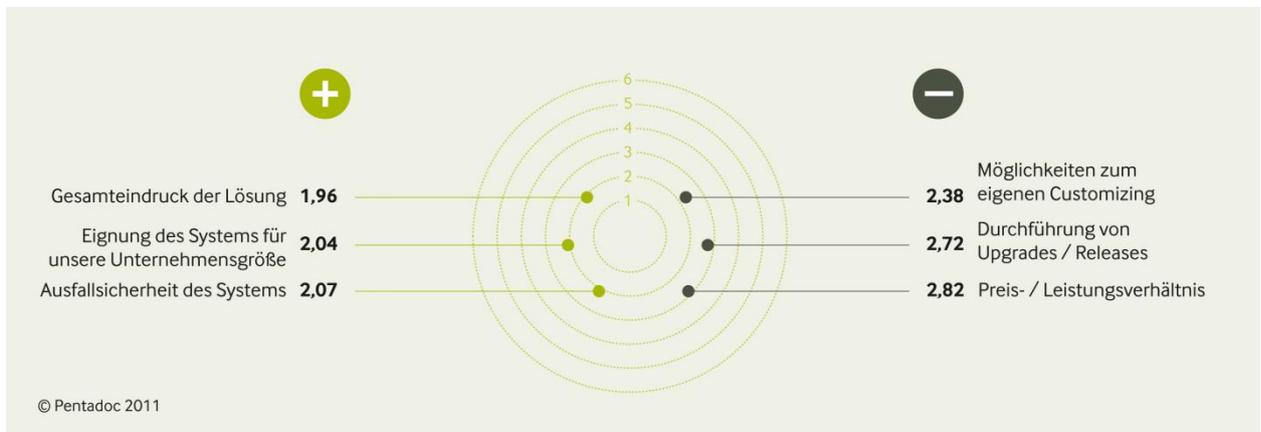


Abbildung 35: Stärken/Schwächen SER

windream

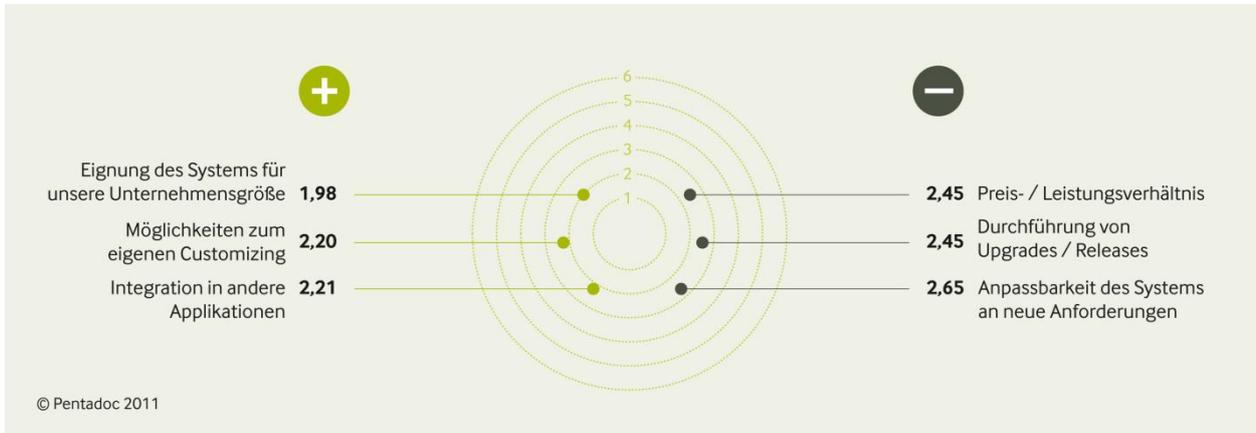


Abbildung 36: Stärken/Schwächen windream

IBM

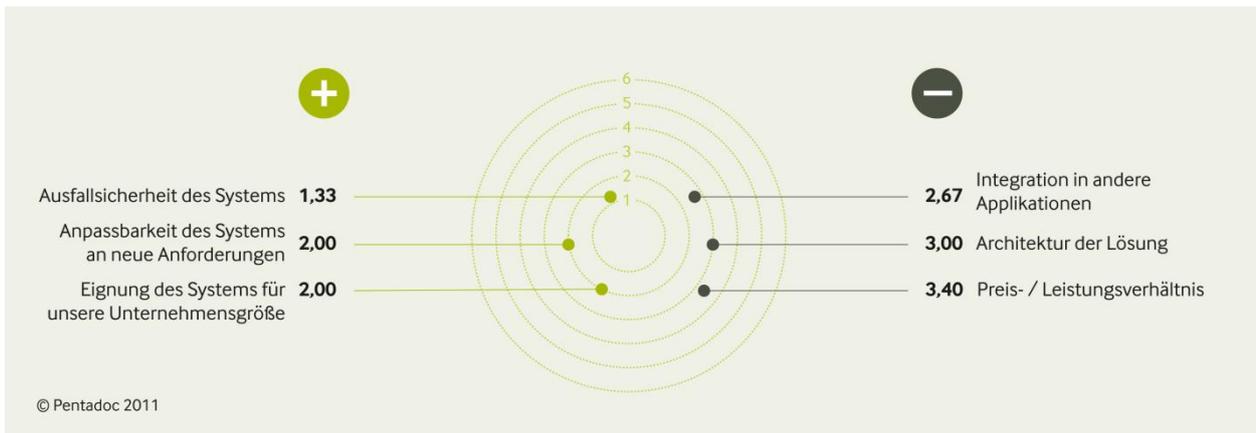


Abbildung 37: Stärken/Schwächen IBM

Fabasoft

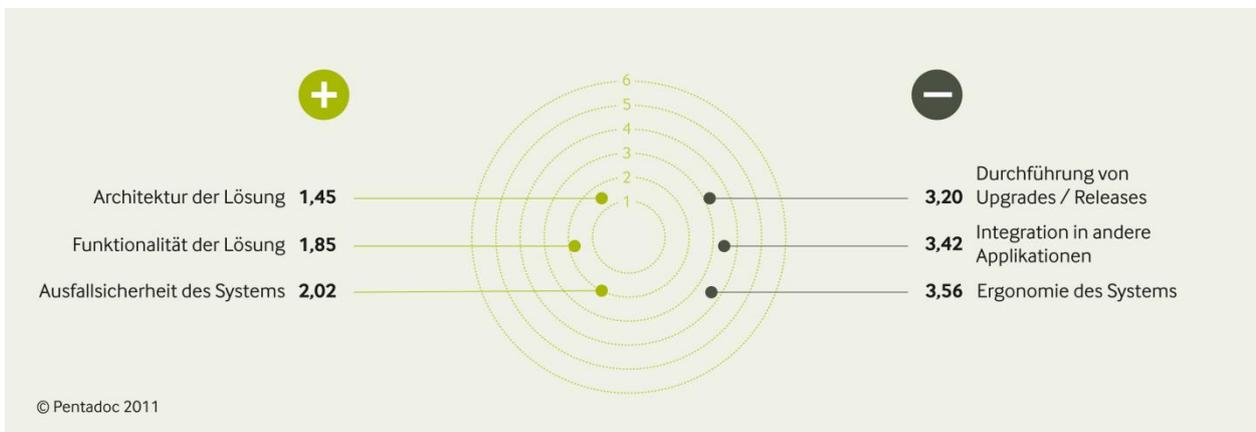


Abbildung 38: Stärken/Schwächen Fabasoft

DocuWare

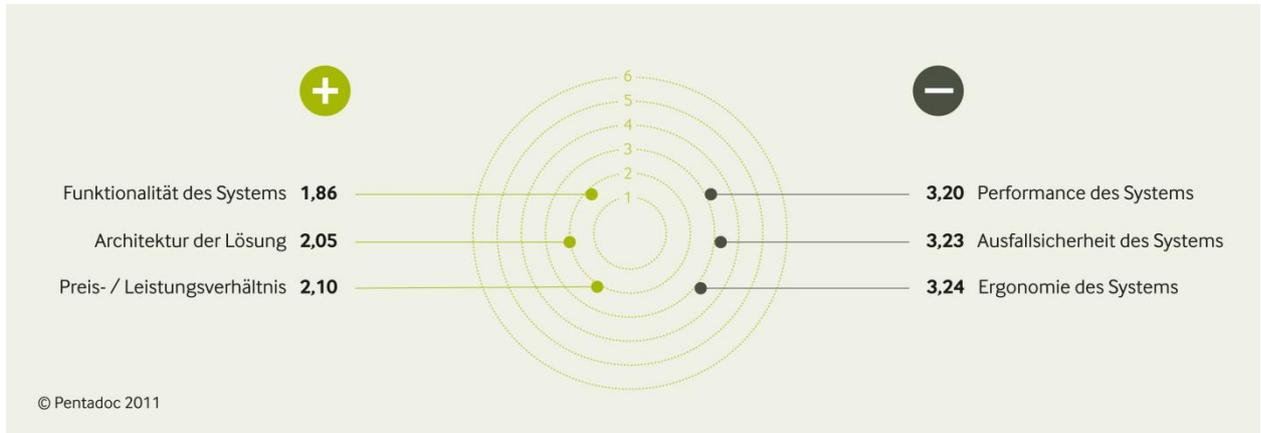


Abbildung 39: Stärken/Schwächen DocuWare

EASY

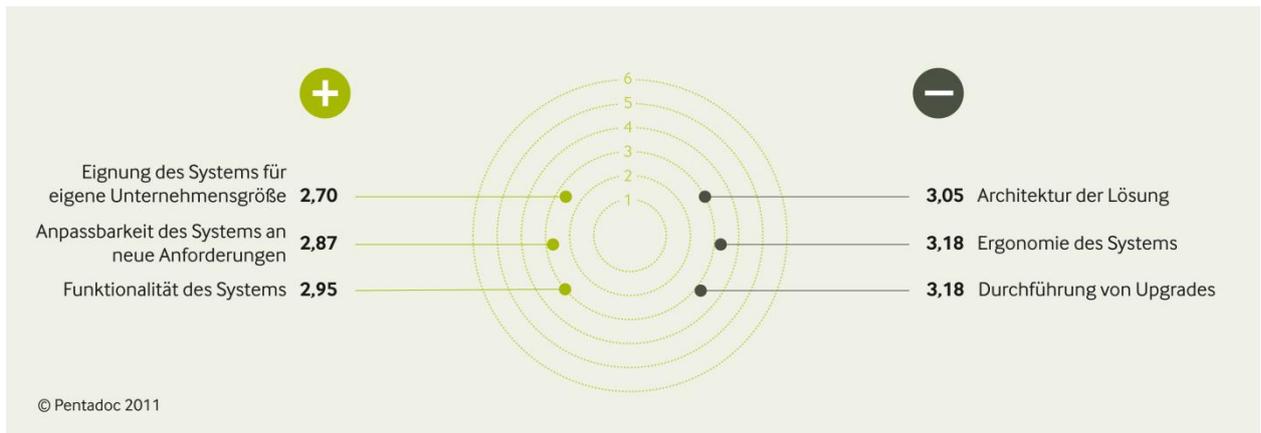


Abbildung 40: Stärken/Schwächen Easy

EMC

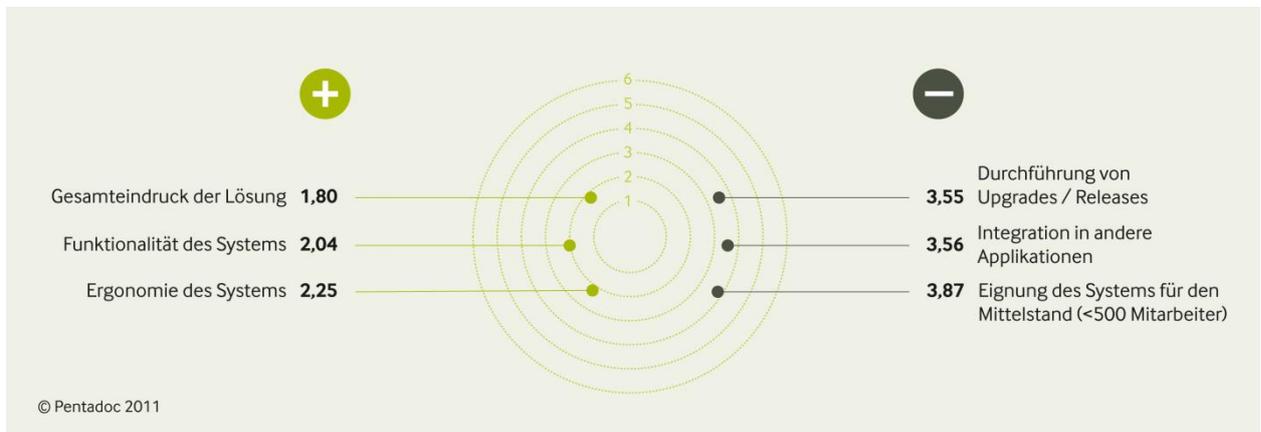


Abbildung 41: Stärken/Schwächen EMC

OPEN TEXT

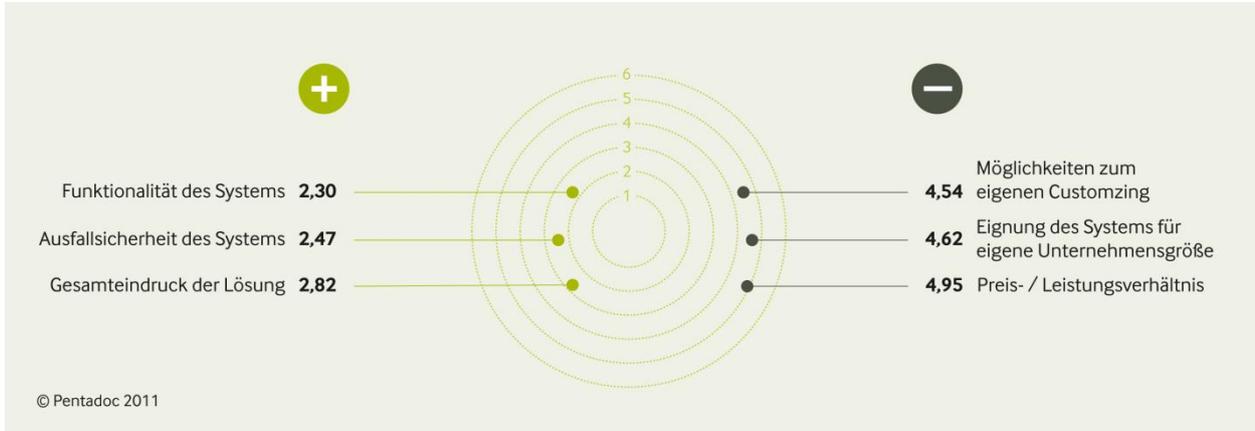


Abbildung 42: Stärken/Schwächen OPEN TEXT

4.5. Integrationspartner

Neben der Zufriedenheit mit der reinen Produktlösung wurden die Befragten auch nach den Leistungen des zuständigen Integrationspartners befragt. Hierbei wurde für die Zufriedenheit mit dem Integrationspartner auf folgende Kategorien eingegangen:

| | |
|--|--|
| Kompetenz | Referenzen |
| Engagement | Projektmanagement |
| Support | Schulungsniveau |
| Zufriedenheit mit dem Vertragspartner | Weiterempfehlung des Implementierungspartners |

Die Bewertung erfolgt im deutschen Schulnotensystem von 1 bis 6 (1=sehr gut bis 6=ungenügend).

Zusammenfassend lassen sich folgende Ergebnisse aufführen:

d.velop

Die Integrationen der d.velop Lösungen erfolgte größtenteils durch den Hersteller und die eigenen Competence Center. Hierbei erzielten die Integratoren eine Durchschnittsbewertung von 2,0 und bestätigen somit die guten Vorjahresleistungen. Als besonders positiv werden die Referenzen der Implementierungspartner bewertet. Als eher negativ wird die Zufriedenheit im Bereich Kunden-Support angesehen.

DOCUWARE

Die Integrationen von DOCUWARE-Lösungen wurden größtenteils von Partnern des Herstellers übernommen. Hierbei erzielten die Integrationspartner einen Bewertungsdurchschnitt von 2,3 und verbesserten sich somit um 0,1 im Vergleich zum Vorjahr. Als besonders zufriedenstellend wurde die Zusammenarbeit mit dem Vertragspartner bewertet. Nach wie vor unterdurchschnittlich ist die Zufriedenheit im Bereich des Kunden-Supports.

Easy

Die Integrationsleistungen von Easy wurden fast ausschließlich durch Partnerunternehmen erbracht. Hierbei erzielten die Integrationspartner eine Bewertung von 2,9 und verschlechterten sich somit um 0,8 Notenpunkte im Vergleich zur Vorjahresbewertung. Besonders gut werden nach wie vor die Referenzen bewertet. Als unterdurchschnittlich gilt in diesem Jahr erneut die Bewertung des Engagements der Implementierungspartner.

ELO

Etwas weniger als die Hälfte der teilnehmenden Kunden wurde im Rahmen der Integration direkt durch ELO, die anderen durch Partner betreut. Hierbei erzielten die Integrationsbeteiligten eine Gesamtbewertung von 1,7 und verbessern sich auf sehr hohem Niveau im Vergleich zum Vorjahr um 0,2. Besonders das Engagement der Implementierungspartner erhält erneut beste Bewertungen. Das Schulungsniveau schneidet erneut mit den schwächsten Bewertungen ab.

EMC

Die Integrationen der teilnehmenden Kunden wurden größtenteils direkt vom Hersteller durchgeführt. Hierbei wird ein Ergebnis von 2,5 erzielt. Dies bedeutet eine Verschlechterung zum Vorjahr um 0,2. Als besonders positiv werden erneut die Referenzen des Herstellers bewertet. Kritischer werden die Support-Leistungen gesehen.

Fabasoft

Die Lösungen von Fabasoft wurden bei den Befragten größtenteils durch den Hersteller selbst eingeführt. Hierbei wird eine Gesamtbewertung von 2,4 erreicht, die im allgemeinen Vergleich als unterdurchschnittlich bewertet werden kann. Besonders positiv wurde das Engagement bewertet. Die schlechtesten Bewertungen entfallen auf die Kompetenz des Integrationspartners.

IBM

Die Lösungen von IBM wurden bei den Befragten größtenteils durch Integrationspartner eingeführt. Insgesamt wird eine Gesamtbewertung von 2,2 erreicht, was eine Verbesserung um 0,3 zum Vorjahr darstellt. Als besonders positiv werden erneut die Referenzen genannt. Die schlechtesten Bewertungen entfallen auf das Engagement der Integrationspartner.

Open Text

Die Integrationsleistungen der Kunden von Open Text wurden größtenteils durch den Hersteller selbst erbracht. Hierbei wird eine Gesamtleistung von 3,2 erzielt, was eine deutliche Verschlechterung um 0,5 im Vergleich zum Vorjahr bedeutet. Die Kompetenz des Integrationspartners wird als besonders positiv bewertet. Die Supportleistungen bilden jedoch erneut den schlechtesten Bewertungsbereich.

Optimal Systems

Die Integrationen von Optimal Systems wurden zum Großteil durch den Hersteller selbst geleistet. Hierbei wird ein Ergebnis von 1,7 erzielt. Eine minimale Verschlechterung um 0,2 im Vorjahresvergleich, aber dennoch erneut Bestnote für Optimal Systems unter allen Integrationsbewertungen. Das Engagement des Integrationspartners erhält die besten Bewertungen. Das Schulungsniveau schneidet erneut verhältnismäßig schlecht ab.

SAPERION

Die Integrationen von Saperion wurden in etwa zur Hälfte vom Hersteller selbst sowie von Partnern der SAPERION durchgeführt. Hierbei erreichen die Integrationspartner eine Bewertung von 2,2. Somit verbessert sich SAPERION im Vorjahresvergleich um 0,1. Besonders das Engagement wird von den Kunden erneut am besten bewertet. Die schlechtesten Bewertungen entfallen auf das Projektmanagement.

SER

Die Integrationsleistungen der befragten SER-Kunden wurde vollständig vom Hersteller selbst erbracht. Dabei wurden die Integrationsleistungen insgesamt mit 2,1 bewertet. Somit verschlechtert sich die SER im Vorjahresvergleich um 0,1, erzielt aber immer noch ein überdurchschnittliches Ergebnis. Als besonders positiv wurde von den Befragten das Engagement der SER bewertet. Eher unterdurchschnittliche Bewertungen fielen erneut in der Kategorie Support auf.

windream

Die Integrationsleistungen der windream-Kunden wurden überwiegend von Integrationspartnern übernommen. Insgesamt wurde eine Bewertung von 2,1 erzielt. Dies bedeutet eine Verschlechterung um 0,2 im Vorjahresvergleich, bedeutet aber dennoch eine immer noch gute Gesamtleistung. Wie auch im Vorjahr wurde das Projektmanagement besonders gelobt. Eher schlecht fielen die Bewertungen zum Engagement im Integrationsprozess aus.

5. FAZIT

Auch das Jahr 2011 bestätigt eine hohe Leistungsfähigkeit der am Markt verfügbaren DMS-/ECM-Lösungen. Die grundsätzliche Zufriedenheit der Anwender ist hoch, ebenso die Leistungsdichte unter den Systemherstellern. Trotz sehr ausgereifter Lösungen, die sich besonders in den DMS-Kernfunktionalitäten häufig kaum noch unterscheiden lassen, haben die Kernanforderungen Performance und Ausfallsicherheit auch in diesem Jahr erneut in der Kundenzufriedenheit zugelegt. Umso ernüchternder ist bei all den positiven Zufriedenheitswerten jedoch der Blick auf die sich verschlechternden Resultate in 2011. Hierzu zählen ausgerechnet die Integrationsfähigkeit und Ergonomie der ECM-Lösungen. Dabei stehen diese Anforderungen - anderen aktuellen Umfragen zufolge - immer sehr hoch in den Anforderungen der Anwender. Hier scheint der Herstellermarkt die genauen Erwartungen auf Anwenderseite noch nicht vollständig zu erfüllen. Dennoch ist Zuversicht berechtigt, da sich die am Markt verfügbaren Lösungen besonders im Bereich der Ergonomie in der Vergangenheit stark verbessert haben und auch stets anhaltende Bemühungen der Hersteller zur Verbesserung erkennbar sind.

Die Tatsache, dass die ersten sechs Platzierungen durch deutsche ECM-Hersteller belegt werden, stimmt zuversichtlich. Die gesamte Branche hat sich in den vergangenen Jahren weg von einem reinen IT-Lieferanten, hin zu Lösungslieferanten entwickelt. In den Mittelpunkt rückt immer mehr der Geschäftsprozess. Und besonders hier scheint sich die regionale Nähe, die explizite Kenntnis über branchentypische Kernprozesse sowie bestehende regulatorische Anforderungen mehr und mehr für die inländischen Anbieter auszuzahlen.

Der deutschsprachige ECM-Markt stellt sich als hochtechnologisch und zugleich noch unheimlich potentialreich dar. Die Zukunft bleibt spannend!

6. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Anzahl Bewertungen pro Hersteller 8

Abbildung 2: Eingesetzte Systeme nach Unternehmensgröße sortiert 9

Abbildung 3: Teilnehmergegliederung nach Branchen (n=831) 10

Abbildung 4: Wie setzen Sie Ihr DMS/ECM-System ein? (n=831) - Mehrfachnennungen möglich 10

Abbildung 5: Wie werden Sie DMS/ECM zukünftig nutzen? (n=831) - Mehrfachnennungen möglich 11

Abbildung 6: Kundenbewertung des Gesamteindrucks 13

Abbildung 7: Vorjahresvergleich - Gesamteindruck 13

Abbildung 9: Vorjahresvergleich - Funktionalität 14

Abbildung 10: Kundenbewertung der Architektur 15

Abbildung 11: Vorjahresvergleich - Architektur 15

Abbildung 12: Kundenbewertung der Integrationsfähigkeit 16

Abbildung 13: Vorjahresvergleich - Integrationsfähigkeit 16

Abbildung 14: Kundenbewertung der Ergonomie 17

Abbildung 15: Vorjahresvergleich - Ergonomie 17

Abbildung 16: Kundenbewertung der Performance 18

Abbildung 17: Vorjahresvergleich - Performance 18

Abbildung 18: Kundenbewertung der Ausfallsicherheit 19

Abbildung 19: Vorjahresvergleich - Ausfallsicherheit 19

Abbildung 20: Kundenbewertung der Anpassbarkeit 20

Abbildung 21: Vorjahresvergleich - Anpassbarkeit 20

Abbildung 22: Kundenbewertung der Implementierung von Upgrades und Releases 21

Abbildung 23: Vorjahresvergleich - Implementierung von Upgrades und Releases 21

| | |
|---|----|
| Abbildung 24: Kundenbewertung des Preis- / Leistungsverhältnis | 22 |
| Abbildung 25: Vorjahresvergleich - Preis- / Leistungsverhältnis | 22 |
| Abbildung 26: Kundenbewertung der Eignung für eigene Unternehmensgröße | 23 |
| Abbildung 27: Vorjahresvergleich - Eignung für die eigene Unternehmensgröße | 23 |
| Abbildung 28: Kundenbewertung zur Möglichkeit zum eigenen Customizing..... | 24 |
| Abbildung 29: Möglichkeiten zum eigenen Customizing..... | 24 |
| Abbildung 30: Gesamtergebnis - ECM-Kundenmonitor 2011..... | 25 |
| Abbildung 31: Stärken/Schwächen d.velop..... | 26 |
| Abbildung 32: Stärken/Schwächen OPTIMAL SYSTEMS..... | 26 |
| Abbildung 33: Stärken/Schwächen SAPERION | 27 |
| Abbildung 34: Stärken/Schwächen ELO | 27 |
| Abbildung 35: Stärken/Schwächen SER | 27 |
| Abbildung 36: Stärken/Schwächen windream | 28 |
| Abbildung 37: Stärken/Schwächen IBM..... | 28 |
| Abbildung 38: Stärken/Schwächen Fabasoft..... | 28 |
| Abbildung 39: Stärken/Schwächen DocuWare | 29 |
| Abbildung 40: Stärken/Schwächen Easy | 29 |
| Abbildung 41: Stärken/Schwächen EMC | 29 |
| Abbildung 42: Stärken/Schwächen OPEN TEXT | 30 |



pentadoc radar versorgt den deutschsprachigen ECM-Markt zukünftig noch fokussierter mit detaillierten Marktdaten – Business-Researches, Technologiestudien, White Papers, Benchmarks u. Ä. – und schließt damit die Informationslücke der großen Research-Häuser im breiten Spektrum des ECM-Marktes.

pentadoc radar umfasst vier Bereiche: Business-Research, Labor/Zertifizierung, Beratung und Veranstaltungen (www.ecm-tage.de)

PENTADOC AG
Kastor & Pollux
Platz der Einheit 1
D-60327 Frankfurt am Main
Fon +49 (0) 69 975 03 482
Fax +49 (0) 69 975 03 200
Mail info@pentadoc.de

PENTADOC Schweiz GmbH
Baarerstraße 63
CH-6302 Zug
Fon +41 (0) 41 729 09 62
Fax +41 (0) 41 729 09 99
Mail info@pentadoc.ch

PENTADOC Ges. m.b.H.
Börsegebäude
Schottenring 16
A-1010 Wien
Fon +43 (0) 1 537 124 818
Fax +43 (0) 1 537 124 000
Mail info@pentadoc.at