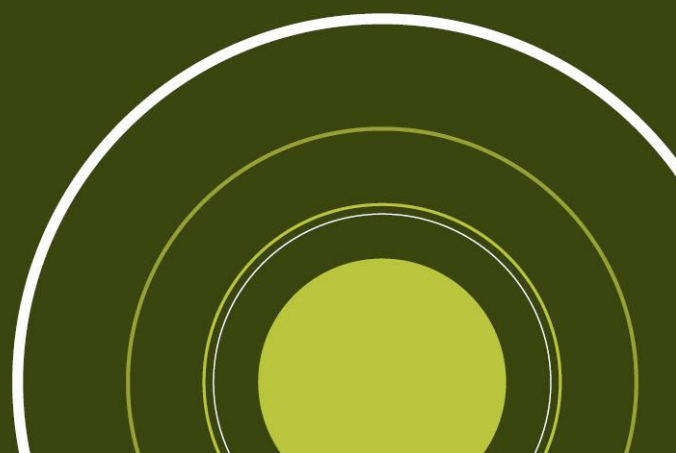
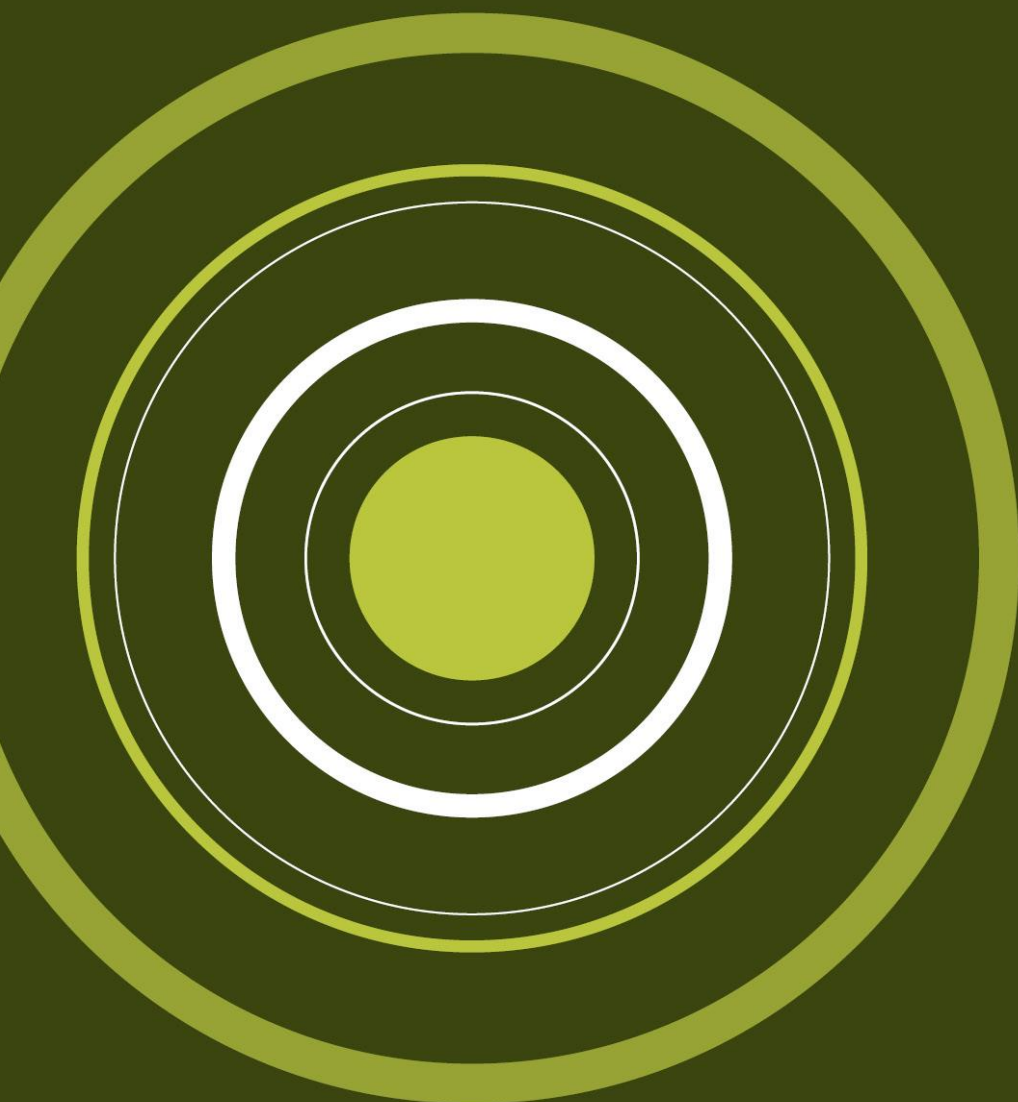


# ECM-Kundenmonitor 2013

Anwenderzufriedenheitsbefragung in Deutschland,  
Österreich und der Schweiz



**PENTADOC**  
Radar

Christoph Tylla, Analyst  
Maximilian Gantner, Senior Analyst

**© PENTADOC AG, Frankfurt/Main im Februar 2013**

© 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 2013**

<b>Stichprobengrößen</b>	781 Unternehmen
<b>Zielgruppe</b>	IT- und ECM-Verantwortliche
<b>Erhebungsgebiet</b>	Deutschland, Österreich, Schweiz
<b>Erhebungszeitraum</b>	Oktober bis Dezember 2012
<b>Durchführung der Befragungen</b>	Online-Befragung
<b>Projektleitung/Dokumentation</b>	Christoph Tylla, Analyst
<b>Kontakt</b>	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 <a href="mailto:info@pentadoc.com">info @ pentadoc.com</a> Web <a href="http://www.pentadoc.com/shop">www.pentadoc.com/shop</a>

**INHALT**

<b>1. Management Summary</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Befragte Unternehmen</b> .....	<b>6</b>
2.1. Der Lösungseinsatz.....	6
2.2. Vertretene Unternehmensbranchen .....	6
<b>3. Ergebnisse der Studie</b> .....	<b>7</b>
3.1. Gesamtergebnis des ECM-Kundenmonitor 2013.....	8
3.2. Der Top 3 Stärken- / Schwächen-Vergleich .....	9
<b>4. Fazit</b> .....	<b>16</b>

## 1. MANAGEMENT SUMMARY

Im Rahmen der Befragung zum ECM-Kundenmonitor 2013 gaben insgesamt 781 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 im Bereich ECM erneut ein Nachweis besonders hoher Qualität. Auf den Plätzen 1 bis 7 sind auch in diesem Jahr erneut ausschließlich deutsche ECM-Hersteller zu finden. Dabei erzielt OPTIMAL SYSTEMS einen Gesamtbewertungsdurchschnitt von 1,93 und liegt damit nach einem Jahr der Zweitplatzierung erneut auf Platz 1 der jährlichen Kundenzufriedenheitsstudie. Besonders im Funktionsumfang sowie in der Anpassbarkeit auf neue Anforderungen konnte der Hersteller aus Berlin mit besten Bewertungen punkten.

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

Als bester internationaler Anbieter verliert IBM im Vergleich zum Vorjahr einen Platz und landet auf Rang 8. Dabei setzte der amerikanische Software-Riese in der Teilkategorie „Ausfallsicherheit des Systems“ ein deutliches Zeichen: Mit einer Durchschnittsnote von 1,35 erzielte IBM erneut den besten Notenwert aller vorhandenen Bewertungskategorien.

Aber auch in weiteren Kategorien zeigten sich deutlich überdurchschnittliche Ergebnisse: d.velop erhielt für die Möglichkeiten des Customizing eine Bestnote von 1,57. ELO überzeugte in der Kategorie „Integration in andere Applikationen“ mit der besten Bewertung (1,58) im gesamten Teilnehmerfeld.

Aufgrund einer steigenden Bewertungszahl konnte in 2013 erstmalig Microsoft in das Gesamtranking aufgenommen werden. Zum Einstand positionierte sich Microsoft auf Platz 9 und erhielt mit der Note 1,76 die beste persönliche Bewertung in der Kategorie „Integration in andere Applikationen“. Besonders in den Bereichen „Ergonomie“ sowie „Anpassbarkeit an neue Anforderungen“ verlor der amerikanische Softwarehersteller jedoch deutlich zu der vorplatzierten Konkurrenz.

Die EASY SOFTWARE AG konnte sich dabei mit einer Steigerung um 0,51 Notenpunkte um insgesamt 3 Plätze am stärksten im gesamten Teilnehmerfeld verbessern. Besonders im Bereich der Performance sowie der Ausfallsicherheit des Systems legte der Hersteller aus Mülheim an der Ruhr deutlich zum Vorjahr zu.

Im Gegensatz dazu verlor DocuWare mit einem deutlichen Bewertungsabfall in den Bereichen der Möglichkeiten des Customizings sowie der Architektur insgesamt drei Plätze und belegt den letzten Platz.

2. BEFRAGTE UNTERNEHMEN

2.1. 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.

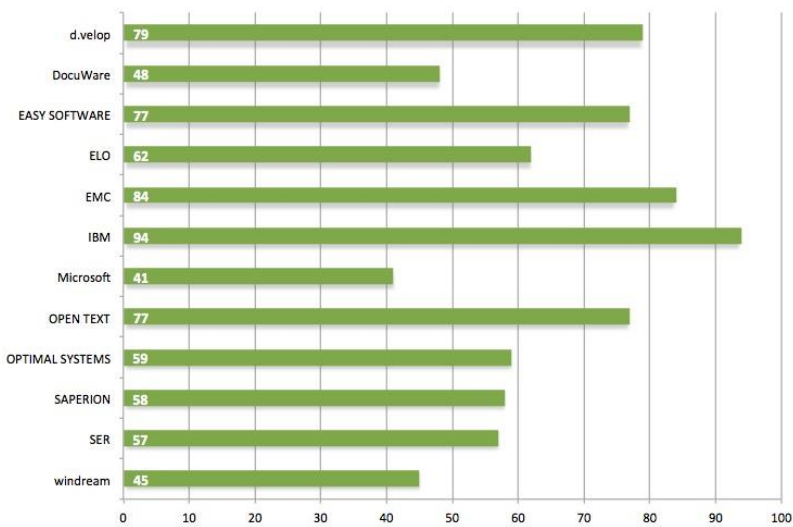


Abbildung 1: Anzahl Bewertungen pro Hersteller (n = 781)

2.2. Vertretene Unternehmensbranchen

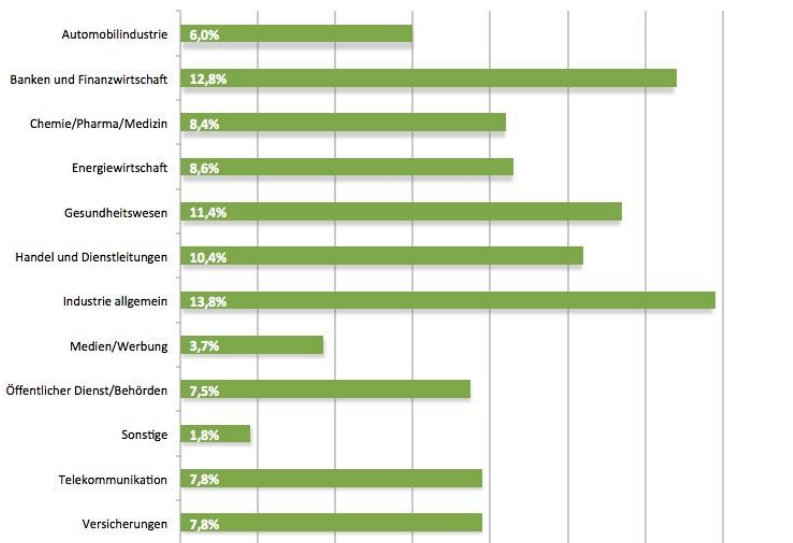


Abbildung 2: Teilnehmergegliederung nach Branchen (n=781)

### 3. 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:

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

**3.1. Gesamtergebnis des ECM-Kundenmonitor 2013**

Die in der nachfolgenden Übersicht dargestellten Ergebnisse stellen Durchschnittnoten dar und resultieren aus der Summe aller zwölf Bewertungskategorien, die je Hersteller berücksichtigt wurde.

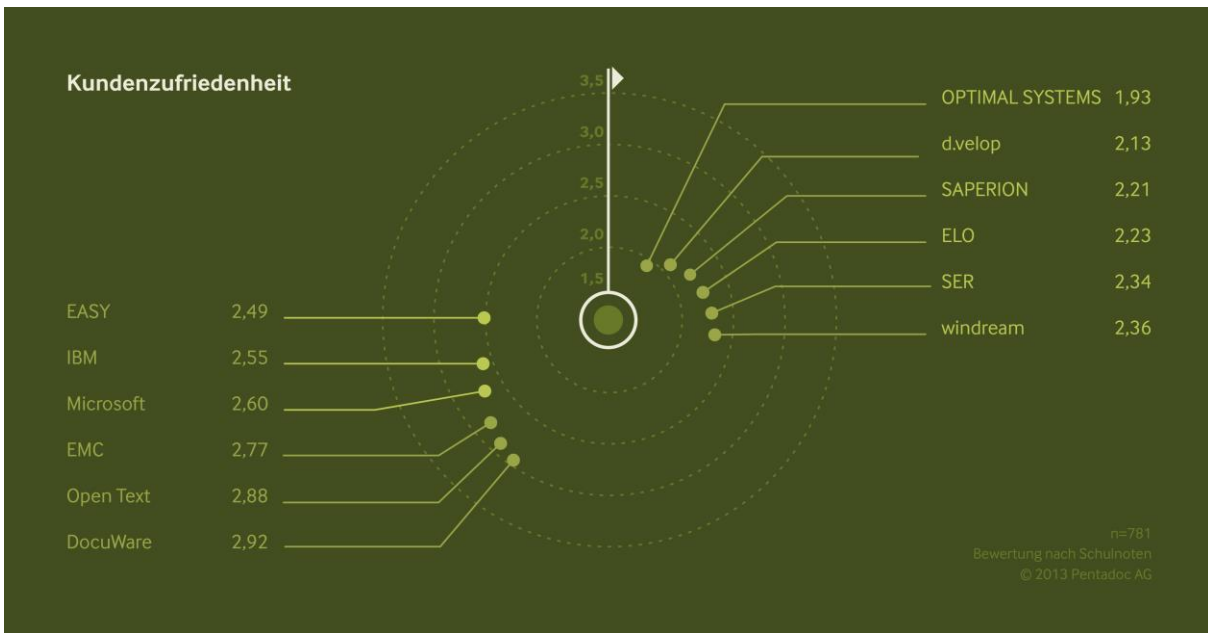


Abbildung 3: Kundenzufriedenheit mit der eingesetzten Lösung

Die Bewertung folgt dem deutschen Schulnotensystem von 1 bis 6 (1=sehr gut bis 6=ungenügend). Die Berechnung der Durchschnittsnote erfolgte mit zwei Nachkommastellen.



### 3.2. Der Top 3 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, darstellen. Zur genaueren Zuordnung sind daher ebenfalls die entsprechenden Durchschnittsnoten mit aufgeführt.

#### OPTIMAL SYSTEMS



Funktionsumfang	(1,61)
Anpassbarkeit auf neue Anforderungen	(1,62)
Performance	(1,74)



Ergonomie	(2,10)
Architektur	(2,15)
Integration in andere Applikationen	(2,26)

#### Einschätzung von Pentadoc Radar:

OPTIMAL SYSTEMS beweist bereits seit dem ersten ECM-Kundenmonitor im Jahre 2008 durchgehend hohe Zufriedenheitswerte der eigenen Kunden. Hierbei erzielt der Hersteller im vierten Jahr der Teilnahme nun bereits den dritten Gesamtsieg. Während der Funktionsumfang sowie eine hohe Anpassbarkeit des Systems auch im Rahmen des ECM-Vergleichstests von Pentadoc Radar unter Beweis gestellt werden konnten, investierte der Hersteller nach eigenen Angabe weiter in den Bereich der Ergonomie. Aufgrund der hier eher unterdurchschnittlich erzielten Bewertung scheint es eine Diskrepanz zwischen Hersteller- und Anwenderwahrnehmung zu geben.

**d.velop**



Möglichkeiten des Customizings	(1,57)	Preis/Leistungsverhältnis	(2,27)
Ergonomie	(1,71)	Ausfallsicherheit des Systems	(2,33)
Durchführung von Upgrades/Releases	(1,80)	Performance	(2,48)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

d.velop verfehlt die Verteidigung des Vorjahressieges nur knapp, bescheinigt aber erneut eine sehr hohe Kundenzufriedenheit. So deutet besonders eine seit drei Jahren stets steigende Zufriedenheit auf konkrete Maßnahmen, die durch den Hersteller initiiert wurden. Auch bei d.velop ist ein aktuelles Wachstum bemerkbar, was ähnlich wie bei OPTIMAL SYSTEMS Herausforderungen in der Qualitätssicherung mit sich bringen dürfte. Die von den Kunden besonders gut bewertete Ergonomie spiegelt sich auch in den aktuellen Bemühungen von d.velop zur Vereinfachung und Optimierung der eigenen Clients wider. Die unterdurchschnittlichen Bewertungen in den Bereichen Performance und Ausfallsicherheit weichen jedoch von der aktuell recht positiven Wahrnehmung des Herstellers ab und sollten als Faktoren für nachhaltigen Erfolg keineswegs vernachlässigt werden.

**SAPERION**



Möglichkeiten des Customizings	(1,68)	Ergonomie	(2,66)
Ausfallsicherheit	(1,72)	Gesamteindruck der Lösung	(2,68)
Performance	(1,85)	Durchführung von Upgrades	(3,10)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

SAPERION sichert sich mit einer respektablen Leistung den dritten Platz in der Gesamtwertung und bestätigt damit die gute Leistung des Vorjahres. Besonders innerhalb der letzten 24 Monate konnte der Berliner Hersteller bemerkbar an Kundenzufriedenheitswerten zulegen. Die Ausfallsicherheit sowie Performance der SAPERION Lösung bestätigen das durchaus ausgereifte und leistungsfähige System des Herstellers. Die etwas unterdurchschnittliche Bewertung im Bereich der Ergonomie weist jedoch auch auf Nachholbedarf hin, dem sich der Hersteller kurzfristig annehmen sollte.

**ELO**



Integration in andere Applikationen	(1,58)
Preis-/Leistungsverhältnis	(1,64)
Ergonomie	(1,92)



Anpassbarkeit des Systems	(2,42)
Performance	(2,88)
Durchführung von Upgrades	(3,48)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

ELO bestätigt, wie auch zuvor SAPERION, die Vorjahresplatzierung mit einem Gesamtergebnis von Rang vier und somit einer überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit, was besonders gemessen an dem großen Partnernetzwerk von ELO nicht als selbstverständlich zu werten ist. Im Rahmen der Einzelbewertungen entspricht bspw. das Kundenurteil zur Ergonomie auch durchaus den Einschätzungen von Pentadoc Radar, die die Client-Oberflächen von ELO zu den ergonomischsten im ECM-Segment zählen. Besonders die deutlich unterdurchschnittliche Bewertung im Bereich der Performance sollte den Hersteller jedoch auch hier zur genaueren Untersuchung motivieren.

**SER**



Gesamteindruck der Lösung	(1,85)
Ausfallsicherheit des Systems	(2,10)
Durchführung von Upgrades	(2,24)



Möglichkeiten des Customizings	(2,32)
Ergonomie	(2,40)
Preis-/Leistungsverhältnis	(3,12)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

SER bestätigt auch in diesem Jahr die Vorjahresplatzierung auf Rang fünf und somit eine noch überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit. Der allgemein durch die Kunden sehr gut bewertete Gesamteindruck der Lösung deckt sich auch mit den Erkenntnissen der Analysten von Pentadoc Radar, die im aktuellen ECM-Vergleichstest gewonnen wurden. SER zählt zu Recht zu den führenden deutschen ECM-Anbietern. Die hier eher unterdurchschnittlich bewertete Ergonomie sollte dem Hersteller jedoch in der Tat zu denken geben, der sich recht bewusst als eine der hochpreisigeren Lösungen des Marktes positioniert.

**windream**

Eignung des Systems – Unternehmensgröße	(1,92)	Anpassbarkeit des Systems	(2,42)
Preis-/Leistungsverhältnis	(2,15)	Performance	(2,75)
Ausfallsicherheit	(2,44)	Durchführung von Upgrades	(3,44)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

windream reiht sich ebenfalls in die Liste der Hersteller ein, die Ihre Leistung des Vorjahres bestätigen konnten und belegt erneut den sechsten Platz. Hiermit steht windream für die allgemein gute Durchschnittsleistung der bewerteten ECM-Hersteller. Durch die gute Bewertungen im Bereich der Eignung für die Unternehmensgröße sowie das Preis/Leistungsverhältnis scheint windream die voraussetzenden Anforderungen der eigenen Kunden gut zu treffen. Die Anpassbarkeit sowie Performance des Systems gelten jedoch als wichtige Bewertungspunkte, die der Hersteller durchaus ernst nehmen sollte.

**EASY SOFTWARE**

Eignung des Systems - Unternehmensgröße	(2,14)	Architektur	(2,45)
Gesamteindruck der Lösung	(2,25)	Performance	(2,84)
Anpassbarkeit des Systems	(2,35)	Ergonomie	(3,68)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

Mit Platz sieben verbessert sich die EASY SOFTWARE in diesem Jahr um insgesamt drei Plätze und erreicht die höchste Vorjahressteigerung im Teilnehmerfeld. Besonders in der Eignung für die jeweiligen Kunden sowie im Gesamteindruck schafft es die Lösung zunehmend zu überzeugen. Hinsichtlich der Architektur, Performance und Ergonomie weist das System jedoch immer noch Kritikpunkte auf, die sicher auch immer noch ein Stück weit auf der etwas unstrukturiert wirkenden Produktstrategie beruhen.

**IBM**



Ausfallsicherheit des Systems	(1,35)
Anpassbarkeit des Systems	(2,10)
Performance	(2,33)



Architektur	(2,65)
Ergonomie	(3,10)
Preis-/Leistungsverhältnis	(3,78)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

IBM verliert im Vergleich zur Vorjahreswertung einen Rang und belegt in diesem Jahr Platz 7. Damit gilt der amerikanische Softwarehersteller als bester internationaler ECM-Anbieter im aktuellen Vergleich. Besonders die Ausfallsicherheit sowie Performance sprechen für die hohe Leistungsfähigkeit des Systems auch in großen Installationen. Besonders die Ergonomie sollte der Softwarehersteller jedoch auch trotz seiner Marktposition keineswegs unterschätzen, vor allem wenn viele Kunden das hiermit verbundene Preis-/Leistungsverhältnis keineswegs als zufriedenstellend ansehen.

**Microsoft**



Integration in andere Applikationen	(1,76)
Anpassbarkeit des Systems	(2,12)
Performance	(2,52)



Anpassbarkeit des System	(2,66)
Ergonomie	(2,89)
Preis-/Leistungsverhältnis	(3,68)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

Microsoft schafft es in diesem Jahr erstmals in die Wertung zum ECM-Kundenmonitor, was der durchaus bemerkbaren Verbreitung des SharePoint als ECM-Plattform zu verdanken ist. Dabei deckt sich die gute Integrationsfähigkeit durchaus mit den aktuellen Einschätzungen der Analysten von Pentadoc Radar. Ebenso fallen jedoch auch die Schwächen im Bereich der Ergonomie auf, die in den Eigenschaften des SharePoint schlichtweg nicht versteckt werden können. Es bleibt abzuwarten, welche Schwerpunkte Microsoft selbst in den kommenden Versionen setzt.

**EMC**

Gesamteindruck der Lösung	(2,16)	Ergonomie	(2,72)
Funktionalität des Systems	(2,52)	Anpassbarkeit des System	(2,75)
Performance	(2,61)	Preis-/Leistungsverhältnis	(3,55)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

EMC verbessert sich im Vorjahresvergleich um einen Rang und platziert sich auf Platz 10. Dabei bleibt der Hersteller sicher weiterhin unter den eigenen Erwartungen, bestätigt jedoch eine positive Tendenz, die auch die Analysten von Pentadoc Radar im vergangenen Jahr wahrnahmen. Ähnlich wie die internationalen Konkurrenten, überzeugt auch EMC mit einer hohen Funktionalität und Performance. Im Bereich der Ergonomie kann EMC aber ebenfalls nicht mit der flexiblen Weiterentwicklung der deutschen Mitbewerber mithalten.

**OPEN TEXT**

Performance	(2,36)	Möglichkeiten zum Customizing	(3,05)
Funktionalität des Systems	(2,40)	Ergonomie	(3,10)
Ausfallsicherheit	(2,55)	Preis-/Leistungsverhältnis	(3,60)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

Ebenfalls um einen Platz verbessert sich in diesem Jahr OPEN TEXT auf Platz elf, bleibt hiermit jedoch ebenfalls sicher unter den eigenen Erwartungen. Während auch hier eine hohe Leistungsfähigkeit im Bereich der Performance sowie der grundsätzlichen Funktionalität bewiesen werden kann, scheint der Software-Riese im Bereich der Ergonomie und des Preis-/Leistungsverhältnisses ebenfalls weit entfernt von den aktuellen Kundenerwartungen. Dennoch kann der Hersteller in der Gesamtbewertung eine deutliche Verbesserung zur Vorjahreswertung erzielen.

**DocuWare**



Durchführung von Upgrades (2,41)  
Gesamteindruck der Lösung (2,45)  
Preis-/Leistungsverhältnis (2,55)



Möglichkeiten zum Customizing (3,14)  
Ergonomie (3,45)  
Architektur (3,80)

**Einschätzung von Pentadoc Radar:**

DocuWare verliert in diesem Jahr drei Plätze auf Rang zwölf und zählt somit zu den Verlierern der aktuellen Jahresbewertung. Damit kann der Hersteller die gute Positionierung der deutschen Mitbewerber nicht bestätigen. Während zumindest die Durchführung von Upgrades sowie der Gesamteindruck der Lösung im allgemeinen Bewertungsdurchschnitt liegen, werden die Erwartungen der Kunden im Bereich Ergonomie und Architektur weit verfehlt.

#### 4. FAZIT

Auch das Jahr 2013 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-Kernfunktionen 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 der Integrationsfähigkeit und Ergonomie der ECM-Lösungen. Dabei stehen diese Anforderungen immer sehr hoch im Fokus 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 sieben Platzierungen durch deutsche ECM-Hersteller belegt werden, stimmt zuversichtlich. Die gesamte Branche hat sich in den vergangenen Jahren weg von reinen IT-Lieferanten, hin zu Lösungs-Lieferanten 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 potenzialreich dar. Die Zukunft bleibt spannend!





**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](http://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](mailto:info@pentadoc.de)

Pentadoc Consulting Schweiz AG  
Eigerstrasse 2  
CH 3007 Bern  
Tel. +41 (0) 31 560 24 01  
Fax +41 (0) 31 560 23 00  
Mail [info\(at\)pentadoc.ch](mailto:info(at)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](mailto:info@pentadoc.at)