



Kleine Anbieter haben bei ERP-Zufriedenheit die Nase vorn

Kunden von kleinen ERP-Software-Anbietern sind deutlich zufriedener als jene von "großen Namen".

Zu diesem Ergebnis kommt auch heuer wieder die österreichweite ERP-Zufriedenheitsstudie, die der Schweizer IT-Consulter i2s in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) und dem MONITOR durchgeführt hat.

Mit der Software sind die Anwender im Allgemeinen zufrieden, besonders schlechte Bewertungen liegen weniger an den Programmen selbst als vielmehr an einzelnen Maßnahmen oder Unzulänglichkeiten des Anbieters. Dass die „Kleinen“ die Nase vorne haben, ist auf die geringere Komplexität der Software zurückzuführen bei gleichzeitig sehr guter Technologie und Benutzeroberfläche. Ganz entscheidend ist jedoch der offensichtliche Vorteil der intensiveren Kundenpflege.

Auf dem KMU-Markt drängen kleine und lokale Anbieter nach oben, große Unternehmen versuchen, von oben kommend hier Fuß zu fassen. Gerade in diesem umkämpften Mittelfeld zeigt sich, dass kleinere Anbieter leichter ihre Kunden zufrieden stellen können. SAP oder Microsoft strukturieren gerade ihre Unternehmen in Österreich um, damit sie sich besser mit diesem Markt auseinandersetzen können. Gelingt dies nicht, werde es für sie schwer, ihre Ziele zu erreichen - denn Imagemarketing reiche genauso wenig wie pauschal angekündigte Innovationen mit wenig Inhalt, lautet die Analyse in der Studie.

2005 ist die Umfrage zum ersten Mal in Österreich durchgeführt worden und hat in der Folge für „heftige, aber auch sehr produktive Diskussionen gesorgt“, berichtet Christoph Weiss vom i2s-Büro Österreich. Mit insgesamt 23 bewerteten Installationen war die Datenbasis heuer fast doppelt so hoch wie in der ersten Studie. Ihm falle dabei auf, dass sich die Veränderungen in Grenzen halten, auch wenn ein paar Anbieter, die 2005 unter den Erwartungen blieben, die Chance für Verbesserungen genutzt hätten, so Weiss. Mehr darüber lesen Sie im Schwerpunkt „betriebswirtschaftliche Standardsoftware“ in der Juni-Ausgabe des MONITOR.

Weitere Exklusiv-Themen:

- Risikomanagement für das Einführen von Business-Software
- Wie man Daten zuverlässig vernichtet und Missbrauch verhindert
- Internet Explorer, Firefox, Opera, SeaMonkey – das Browserwettrüsten geht weiter

