

## 58 % BEREUEN IHREN SOFTWAREKAUF: DAS WÜRDEN SIE BEIM NÄCHSTEN KAUF ANDERS MACHEN

München, 13. März 2024 - Ein Softwarekauf kann leicht teurer werden als erwartet. Versteckte Kosten und zusätzliche Ausgaben für die Implementierung, Schulung, oder Anpassung spielen dabei oft eine Rolle. Besonders kleine Unternehmen treffen Fehlkäufe hart, da sie meist weniger finanzielle und zeitliche Ressourcen haben und finanzielle Einbußen einen erheblichen Einfluss auf die langfristige Geschäftsentwicklung haben können.

Laut einer aktuellen Studie der Software-Bewertungsplattform Capterra bereuen fast sechs von zehn Käufern (58 %) ihre Softwareauswahl der letzten 12-18 Monate. Die Hälfte dieser Käufer (27 %) bereut sogar mehrere Softwareinvestitionen. 81 % der Kleinunternehmer mit 11-19 Angestellten sagen, dass der letzte Fehlkauf deutliche oder enorme Auswirkungen auf ihre Leistung hat. In Unternehmen mit 20-49 Angestellten sind es 68 %.

Im Rahmen der Capterra-Studie wurden 348 deutsche Entscheidungsträger zu ihren Softwareeinkäufen im Vorjahr befragt und wie sie ihren Software-Auswahlprozess 2024 verbessern würden.

### Was verursacht Unzufriedenheit mit dem Softwarekauf?

Die größten Beschwerden der Studienteilnehmer beziehen sich auf

- Hohe Anschaffungskosten
- Fehlende Akzeptanz der Mitarbeiter beispielsweise durch komplizierte Nutzung
- Zu wenige Funktionen und nicht erfüllte Erwartungen seitens der Softwareanbieter.

## Top 3 Faktoren, wie sich Software-Fehlkäufe auf Unternehmen ausgewirkt haben

**38%**



Die Meisten, die einen Softwarekauf bereuen, geben als Grund an, dass der **Softwarekauf zu teuer** war.

**34%**



Die zweitgrößte Auswirkung eines Software-Fehlkäufs ist, dass die **Angestellten die Software sehr ungern nutzen**.

**33%**



Ein Drittel gibt an, dass die **Nutzung der Software zu schwierig** ist.

Quelle: Tech Trends Survey 2024

Frage: Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten die Auswirkungen des Softwarekaufs, den Sie bereuen, auf Ihr Unternehmen? Wählen Sie alles Zutreffende aus.

n: 201

Hinweis: In dieser Grafik werden nur die drei meist genannten Antworten gezeigt (von 6 insgesamt). Mehrfachnennungen waren möglich, daher übersteigt die Summe 100%.

Um unerwartet hohe Ausgaben zu vermeiden, sollte man sich um transparente Preisangaben bemühen, darunter auch:

- Kosten für die Einführung (Installation, Einrichtung, Schulung)
- Betriebskosten für Support und Wartung sowie die Kosten für Anpassungen & Updates
- Zusätzlichen Kosten für Skalierung (Anzahl der Nutzer, zusätzliche Funktionen)
- Integrationsfähigkeit und evtl. damit verbundene Extrakosten
- Kündigungsfrist

Die Mitarbeiter sollten von Anfang an in den Auswahlprozess involviert werden, da sie die Funktionalitäten der Software nutzen und mit der Benutzeroberfläche zurechtkommen müssen.

## Die Top 3 Produkt- und Anbieterbezogenen Faktoren, die zu Kaufreue führten

### Produktbezogene Faktoren der Kaufreue



**30%**

Die Software ist weniger fortgeschritten oder hat weniger Funktionen als nötig

**29%**

Die Software ist nicht benutzerfreundlich

**28%**

Schwierigkeiten bei der Schulung und Einarbeitung der Nutzenden

### Anbieterbezogene Faktoren



**36%**

Der Anbieter hat die Erwartungen nicht erfüllt

**34%**

Der Übergang vom Verkauf zur Implementierung war problematisch

**33%**

Der Anbieter hat seine Versprechen nicht gehalten bzw. zu viel versprochen

Quelle: Tech Trends Survey 2024

Frage 1: Welche der folgenden produktbezogenen Faktoren haben in Ihrem Unternehmen zu Kaufreue beim Softwarekauf geführt? Wählen Sie alles Zutreffende aus.

Frage 2: Welche der folgenden Verhaltensweisen des Anbieters sind bei dem Kauf, den Sie bereuen, aufgetreten? Wählen Sie alles Zutreffende aus.

n: 201

Hinweis: In dieser Grafik werden nur die drei meist genannten Antworten gezeigt. Mehrfachnennungen waren möglich, daher übersteigt die Summe 100%.

## Was würden Softwarekäufer beim nächsten Mal anders machen?

Hier sind die drei am häufigsten genannten Punkte, die die Teilnehmer beim nächsten Software-Auswahlverfahren anders angehen würden:

- Sicherstellen, dass sich alle Beteiligten zu den Auswahlkriterien im Voraus einig sind (30 %)  
Teams sollten vorher festlegen, welche Funktionen sie benötigen und prüfen, ob die Software diese auch bietet. Eine kostenlose Testversion oder Produkt-Demo sollte den Mitarbeitern erste Einblicke und Insights, auch bzgl. der Benutzerfreundlichkeit ermöglichen.

- Sicherheitsprüfung durchführen (30 %)  
Eine Risikoanalyse zur Identifizierung von Sicherheitslücken kann helfen, proaktive Maßnahmen zu ergreifen, um die Datensicherheit zu gewährleisten und ggf. Vorschriften und Standards zu erfüllen.
- Ziele und gewünschte Ergebnisse definieren (28 %)  
Definierte, messbare Ziele – wie beispielsweise die Kundenzufriedenheit um 10 % steigern oder das Risiko eines Cyberangriffs um 60 % senken – helfen nicht nur bei der Auswahl des richtigen Tools. Sie helfen auch später festzustellen, ob die Softwareauswahl die Richtige war.

## Fazit

Um den Softwarekauf transparenter zu gestalten, sollten Unternehmen nicht nur ihre Anforderungskriterien abhaken. Auch das Verhalten des Softwareanbieters spielt eine wichtige Rolle in der Customer Journey, wobei sich unerfüllte Erwartungen als größtes Problem beim Softwarekauf herausstellen.

Eine detaillierte Checkliste für die Softwareauswahl kann spätere Enttäuschungen vermeiden.

## Softwareauswahl-Checkliste: Was bei einem Softwarekauf zu beachten ist

-  Unternehmensziele und Softwareanforderungen identifizieren und Kompatibilität der Software mit bestehenden Systemen überprüfen
-  Erfolgsbilanz des Softwareanbieters prüfen, z.B. Supportleistungen, Ruf des Anbieters, Meinungen anderer Nutzer
-  Sicherstellen, dass Schulungen vom Anbieter oder intern durchgeführt werden können
-  Mitarbeiter von Anfang an in den Prozess einbeziehen, um die Akzeptanz zu erhöhen
-  Benutzerfreundlichkeit der Software durch Demos und kostenlose Testversionen prüfen
-  Durchführung einer Sicherheitsprüfung, um das Risiko von Sicherheitsvorfällen zu minimieren und rechtliche Anforderungen zu erfüllen
-  Definierte, messbare Ziele bei der Anschaffung von Software festlegen

*"Um Unzufriedenheit beim Softwarekauf zu vermeiden, muss eine effektive Kommunikation zwischen allen Beteiligten stattfinden, um die Ziele und gewünschten Ergebnisse des Unternehmens vor dem Kauf der Software zu klären: Dazu gehört es die Belegschaft von vornherein in den Auswahlprozess einzubeziehen, die Ansprüche an die Software genau festzulegen und mit dem Anbieter alle entsprechenden Details zu klären", kommentiert **Ines Bahr, Senior Content Analystin von Capterra**.*



Lesen Sie sie vollständige Studie auf:

<https://www.capterra.com/de/blog/4601/studie-softwareauswahl>

#### **Über Capterra**

Capterra ist die erste Adresse, um die richtige Unternehmenssoftware zu finden. Unsere Plattform umfasst mehr als 95.000 Lösungen aus 900 Softwarerubriken, bietet über 1,8 Millionen verifizierte Nutzerbewertungen – und hilft Unternehmen Zeit zu sparen, produktiver zu arbeiten und ihr Geschäft erfolgreich auszubauen.

#### **Pressekontakt**

Ina Schumann, [GDMDeutschlandMarketing@Gartner.com](mailto:GDMDeutschlandMarketing@Gartner.com)