



© N-Media-Images - Fotolia.com

# HR-Software- Report 2013

*Von Wilfried Dorsch*

Es gibt kaum ein Unternehmen, das keine HR-Software im Einsatz hat. Personalprozesse ohne IT-Unterstützung sind für die meisten Personalisten schlichtweg undenkbar. Zu vielfältig und strategisch sind ihre Aufgaben, als dass sie – wie früher – mit Excel oder gar mit Papier und Kugelschreiber gelöst werden könnten.

Dieses Ergebnis liefert die Studie HR-Software-Report 2013, für die das Magazin personal manager gemeinsam mit den Netzwerkportalen HRM.at, HRM.de und HRM.ch Personalverantwortliche aus Österreich, Deutschland und der Schweiz befragte.

Neu in der diesjährigen Ausgabe des Software-Reports: Die Teilnehmer geben Empfehlungen für HR-Softwareanbieter, von deren Produkten und Lösungen sie überzeugt sind.

Um eines vorwegzunehmen: Die Teilnehmer an der Studie HR-Software-Report 2013 sind zum Großteil mit der in ihrem Unternehmen eingesetzten IT-Lösung zufrieden.

Aber – auch das ein Ergebnis der diesjährigen Studie – nicht ohne Wenn und Aber. Denn: Wenn doch alles eitel Sonnenschein ist, warum dann plant jedes fünfte Unternehmen einen Wechsel des Softwareanbieters? Klappt es vielleicht doch nicht so recht mit der einfachen Bedienbarkeit? Oder deckt die Software doch nicht alle wichtigen HR-Prozesse ab?

Bevor sie eine neue Software einkaufen, werden sich die Personalisten genau erkundigen, welche Produkte geeignet sind, ihre ganz besonderen Anforderungen zu befriedigen. Und natürlich werden sie bei ihren Kolleginnen und Kollegen aus den Personalabteilungen anderer Unternehmen nachfragen, welche Software diese einsetzen und wie zufrieden sie damit sind.

Weil das sogenannte Empfehlungsmanagement eine immer größere Rolle spielt, haben wir in der diesjährigen Ausgabe des HR-Software-Reports die Teilnehmer gefragt, welche IT-Anbieter sie empfehlen können. Viele weitere Empfehlungen für HR-Produkte und -Dienstleistungen finden Sie übrigens auf spezialisierten Personalisten-Netzwerken wie HRM.at.

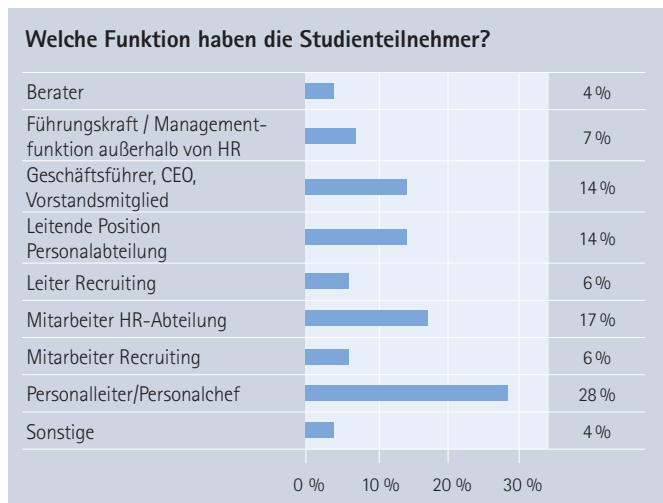


Abbildung 1: Teilnehmer der Studie (Funktion im Unternehmen)

## Über die Studie

Für den HR-Software-Report 2013 befragten das Magazin personal manager und die Netzwerkportale HRM.at, HRM.de sowie HRM.ch Personalfachleute aus 138 Unternehmen aus Österreich, Deutschland und der Schweiz.

Personalleiter und Personalchefs beteiligten sich zu 28 Prozent an der Studie und stellen somit die größte befragte Gruppe. Mit 17 Prozent folgen Mitarbeiter in HR-Abteilungen vor Geschäftsführern, CEOs, Vorstandsmitgliedern und leitenden Mitarbeitern in Personalabteilungen (jeweils 14 Prozent).

Abbildung 1 zeigt die Verteilung der Studienteilnehmer nach deren Funktion im Unternehmen.

Aus österreichischen Unternehmen kommen heuer 68 Prozent der Studienteilnehmer, 28 Prozent aus Deutschland und vier Prozent aus der Schweiz. 91 Prozent der Teilnehmer sind in privatwirtschaftlichen Unternehmen tätig, fünf Prozent arbeiten für Non-Profit-Organisationen und vier Prozent für öffentliche Verwaltungen.

Die meisten Studienteilnehmer sind in Unternehmen beschäftigt, die mehr als 250 Mitarbeiter haben (63 Prozent). Unternehmen mit 50 bis 249 Beschäftigten sind mit 21 Prozent vertreten, Kleinbetriebe mit zehn bis 49 Beschäftigten zu 13 Prozent und Kleinstbetriebe (weniger als zehn Mitarbeiter) mit vier Prozent (Abbildung 2).

Fast jedes fünfte befragte Unternehmen stammt aus dem IT-Dienstleistungs- und Software-Bereich (18 Prozent), Produktion und Industrie folgen mit zwölf Prozent vor der Beratungsbranche mit zehn Prozent. Die Branchenzugehörigkeit der beteiligten Unternehmen zeigt Abbildung 3.

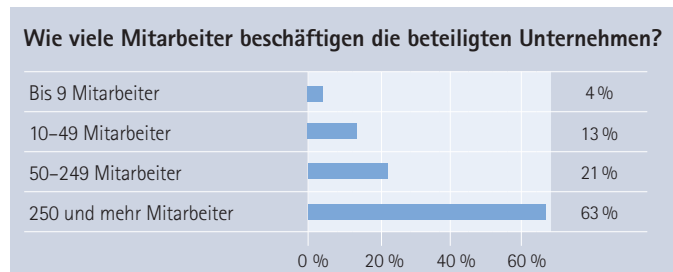


Abbildung 2: Größe der beteiligten Unternehmen

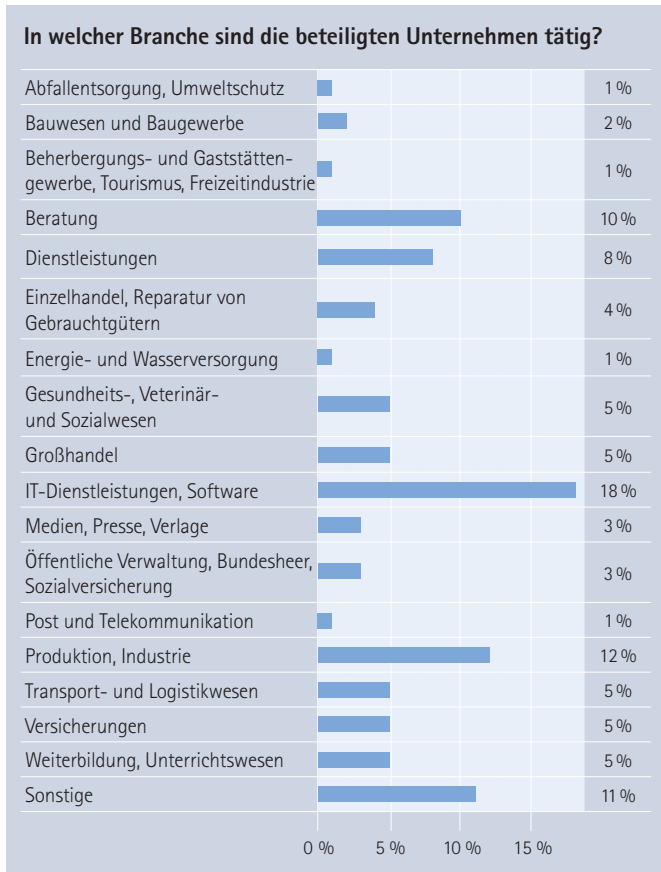


Abbildung 3: Branche der beteiligten Unternehmen

## Die Bedeutung von HR-Software

Die Digitalisierung in den HR-Abteilungen schreitet munter voran. Kaum noch ist ein Unternehmen zu finden, das die vielfältigen Aufgaben im Personalbereich ohne einschlägige Software löst: 90 Prozent der befragten Unternehmen setzen HR-Software ein, so das Ergebnis des HR-Software-Reports 2013.

HR-Software ist keineswegs eine neue Sache in den Unternehmen. Aber wir wollten es genau wissen und haben gefragt, seit wie vielen Jahren die Unternehmen schon mit HR-Software arbeiten. Das Ergeb-

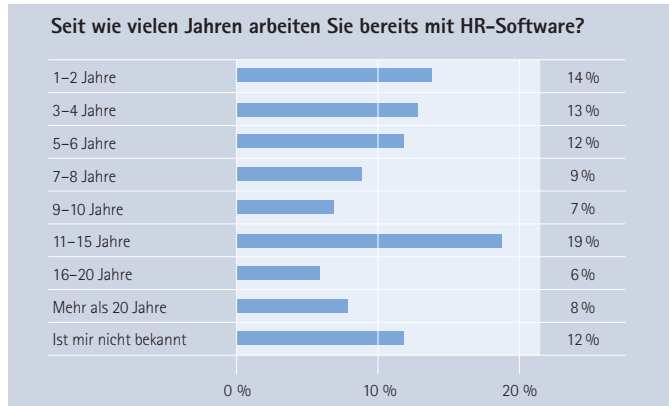


Abbildung 4: Zeitlicher Einsatz von HR-Software

nis überrascht ein wenig, ist doch in fast jedem zehnten Unternehmen bereits seit über 20 Jahren Software für den Personalbereich im Einsatz (8 Prozent). Ebenso erstaunlich: 14 Prozent der in der Studie befragten Unternehmen hat sich erst seit ein bis zwei Jahren mit HR-Software eingedeckt (siehe auch Abbildung 4).

„Wie lange setzen Sie die vorhandene HR-Software bereits ein?“ Auf diese Frage antworten fast die Hälfte der Studienteilnehmer „5 Jahre und länger“. Jedes zehnte Unternehmen hat seit einem Jahr eine neue Software. Abbildung 5 zeigt die Einsatzdauer der bestehenden Software. Die Personalabteilungen geben für HR-Software richtig viel Geld aus. Jedenfalls zum Teil, denn die Bandbreite der Budgets, das den Perso-

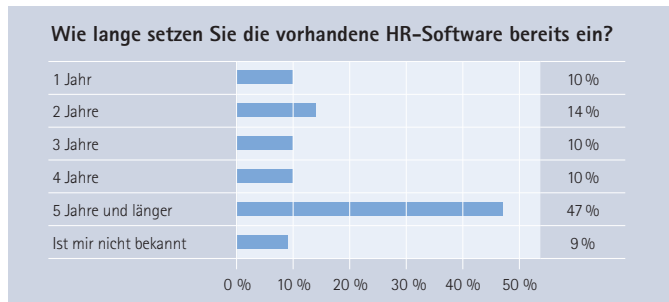


Abbildung 5: Zeitdauer des Einsatzes von HR-Software

nalisten zur Verfügung steht, ist doch sehr groß. Sie reicht von null bis mehrere Hunderttausend Euro. Die meisten Teilnehmer an der Studie jedoch bewegen sich mit ihren Budgets zwischen 10.000 und 60.000 Euro.

Aber es gibt Bewegung in den Budgets: Jedes vierte Unternehmen (26 Prozent) geht davon aus, dass der Mitteleinsatz für HR-Software in nächster Zeit noch steigen wird. Bei über der Hälfte wird er wohl gleich bleiben (58 Prozent) und bei 17 Prozent sogar sinken.

### **HR-Software für welche HR-Prozesse?**

Höher, schneller, weiter ... HR-Software soll die operative Personalarbeit effektiver machen. Und auch Kosten und Zeit sparen, sodass sich die Personalisten auf die strategischen Aspekte ihrer Arbeit konzentrieren können.

Für welche HR-Prozesse setzen die Unternehmen HR-Software ein? Die Antwort: in fast allen Bereichen der Personalarbeit. Abbildung 6 sieht in der Auflistung der IT-gestützten HR-Prozesse zwar nach wie vor die Klassiker Arbeitszeitmanagement, Zeit- und Zutrittserfassung (52 Prozent), Lohn- und Gehaltsabrechnung (49 Prozent) und Bewerbermanagement (41 Prozent) vorne. Aber Prozesse wie Recruiting und Personalauswahl (31 Prozent), Mitarbeiterportale und Selfservice (23 Prozent) sowie Personalentwicklung, Weiterbildung und Bildungscontrolling (ebenfalls 23 Prozent) gewinnen immer stärkere Bedeutung.

Für die anspruchsvollen Aufgaben in der HR-Arbeit steht den Personalisten immer mehr Softwareunterstützung zur Verfügung, wie Abbildung 6 zeigt.

Personalarbeit 2.0 hat mit vier Prozent zwar nur einen geringen Anteil – aber man muss wohl sagen: noch. Denn die Unternehmen werden sich langfristig kaum der digitalen Zukunft verschließen können. Die Generation Y, die jetzt in die Unternehmen kommt, und die neuen Medien, die auch im privaten Umfeld eine immer stärkere Rolle spielen, werden sich auch in der HR-Arbeit widerspiegeln, so die Erwartungen der befragten Personalisten.

### **Für welche HR-Prozesse mehr HR-Software?**

Von den HR-Prozessen, für die die Unternehmen aktuell am häufigsten HR-Software einsetzen, stehen das Arbeitszeitmanagement, die Zeit- und Zutrittserfassung und das Bewerbermanagement auch ganz weit vorne, wenn es darum geht, für welche Arbeiten die Personalisten zukünftig weitere IT-Unterstützung erhalten wollen (siehe Abbildung 7).

### Für welche HR-Prozesse setzt Ihr Unternehmen Software ein?

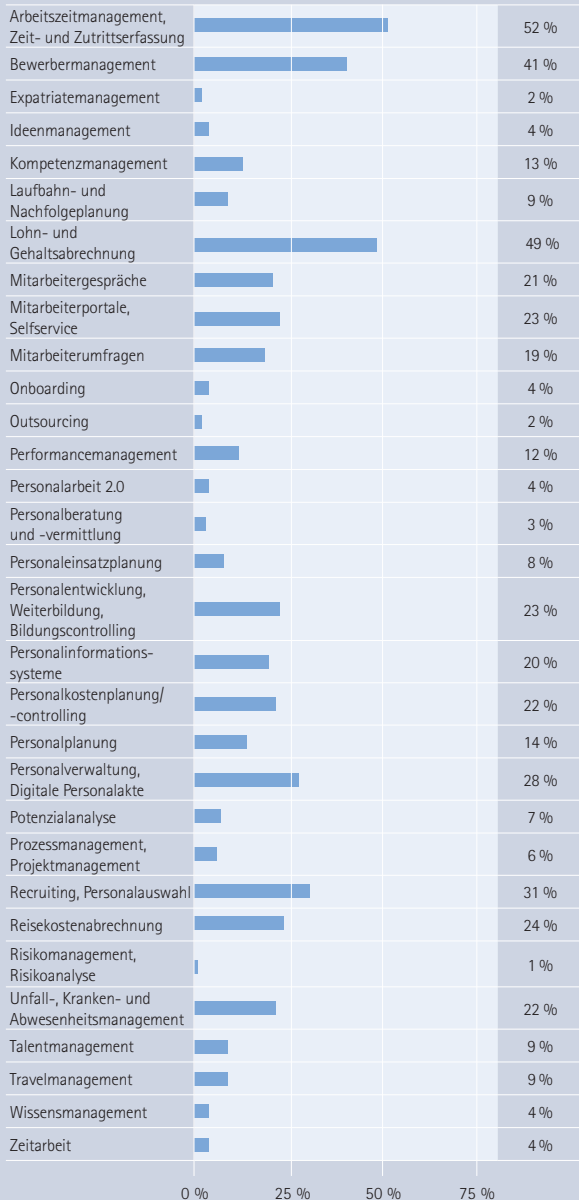


Abbildung 6: Einsatzfelder von HR-Software

Natürlich verschließen die Personalisten auch nicht die Augen vor den neuen Medien – Stichwort Social Media. Zurückhaltend agieren sie dabei aber nach wie vor, sei es beim Social Recruiting oder auch beim informellen Lernen. Und deshalb stehen Anwendungen, die auf Personalarbeit 2.0 zielen, auch immer noch im unteren Drittel der zusätzlich gefragten Softwareunterstützung.

Gegenüber dem HR-Software-Report 2012 sind in diesem Jahr die größten Zuwächse beim Arbeitszeitmanagement inklusive Zeit- und Zutrittserfassung mit plus sechs Prozent zu verzeichnen. Auf den Plätzen folgen Personalentwicklung, Weiterbildung, Bildungscontrolling, Lohn- und Gehaltsabrechnung und Performancemanagement mit einem Plus von jeweils drei Prozent.

Wir wollten auch wissen, ob das Angebot auf dem HR-Softwaremarkt für die Personalisten ausreichend ist oder ob sie sich für bestimmte HR-Prozesse mehr Angebote wünschen. Dabei ist vor allem der große Bedarf der Personalisten in den Bereichen Mitarbeitergespräche und Bewerbermanagement offensichtlich (siehe Abbildung 8).

### **Wünsche an die HR-Software**

Was ist den Personalisten bei HR-Software besonders wichtig? Auf diese Frage haben die meisten Personalfachleute vor allem eine Antwort parat: Gute Auswertungs- und Reportingfunktionen sollte sie haben. Das meinen über die Hälfte der Teilnehmer am HR-Software-Report 2013 (57 Prozent). Außerdem sollte die HR-Software einfach zu bedienen sein (54 Prozent) und zuverlässig funktionieren (52 Prozent). Mehr Wünsche zeigt Abbildung 9.

Augenscheinlich ist, dass die Personalisten durch die eingesetzte Software natürlich vor allem von Routinearbeiten entlastet werden wollen. Gleichzeitig wollen sie dadurch aber auch die Qualität ihrer Arbeit steigern, indem sie beispielsweise Zeit durch eine effektive Kommunikation mit den bestehenden und auch zukünftigen Mitarbeitern sparen und die benötigten Informationen schnell und bequem durch Knopfdruck erhalten. Stichworte sind hierbei vor allem Digitale Personalakte und Selfservice-Portale.

Moderne HR-Software ist nach Aussagen der Studienteilnehmer benutzerfreundlich und flexibel und breit einsetzbar. Auf den Wunschlisten vieler Personaler stehen weiters webbasierte Lösungen und die schnelle Anpassung an gesetzliche Änderungen.

Was wie selbstverständlich klingt, ist es in der Realität der Personalabteilungen anscheinend noch lange nicht. Die eingesetzte HR-Software



### Für welche HR-Prozesse möchten Sie künftig zusätzlich HR-Software einsetzen?

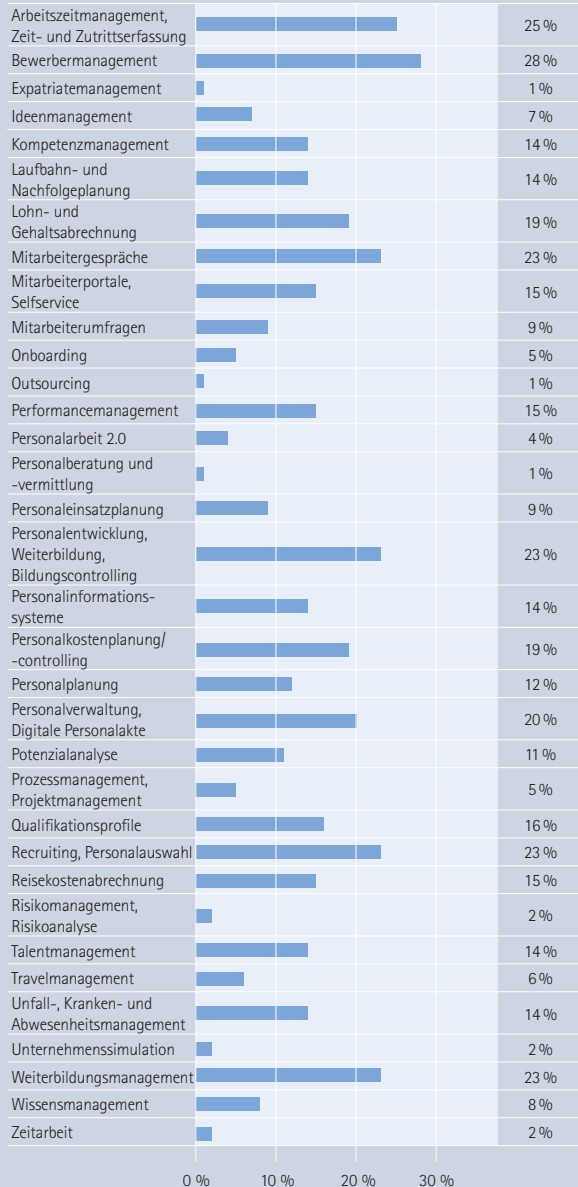


Abbildung 7: Zusätzlicher Einsatz von HR-Software für bestimmte HR-Prozesse

### Für welche HR-Prozesse wünschen Sie sich mehr Angebote auf dem Softwaremarkt?

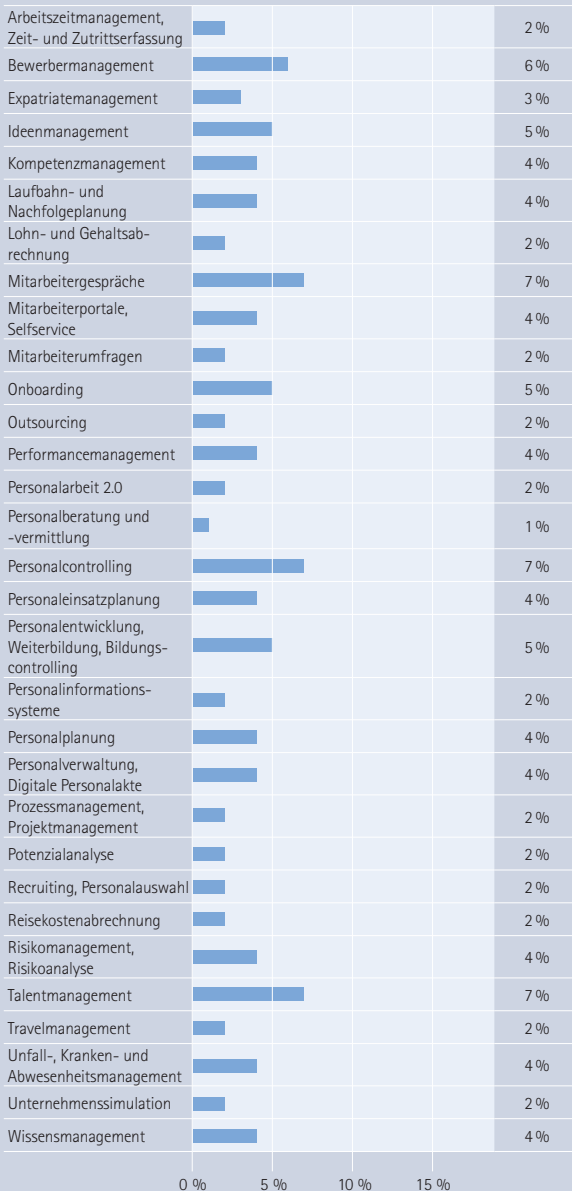


Abbildung 8: Mehr Angebote auf dem Softwaremarkt für bestimmte HR-Prozesse gewünscht

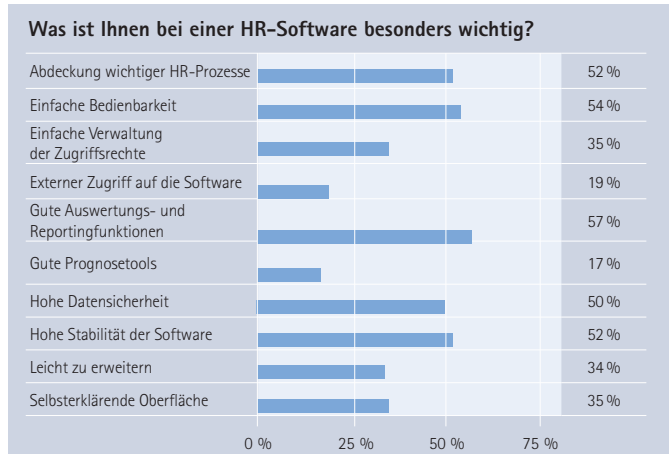


Abbildung 9: Bei einer HR-Software besonders wichtig

erfüllt nämlich bei Weitem nicht immer alle Wünsche der Personalisten. Und deshalb sind immerhin 13 Prozent der Studienteilnehmer auch „unzufrieden“ oder sogar „sehr unzufrieden“ mit der eingesetzten HR-Software.

Dieses Ergebnis darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass die meisten Personalverantwortlichen doch zufrieden zu sein scheinen: 87 Prozent der Studienteilnehmer bekunden, dass sie mit der bestehenden HR-Software „zufrieden“ oder sogar „sehr zufrieden“ sind. Dies sind noch mehr als im Jahr zuvor, wie Abbildung 10 zeigt.

Aufschlussreich ist der Detailblick auf den Jahresvergleich: Waren im Jahr 2011 lediglich 24 Prozent und im vergangenen Jahr sogar nur 17 Prozent der Personalisten „sehr zufrieden“ mit ihrer HR-Software, ist dies in diesem Jahr jeder dritte (33 Prozent). Den gesamten Jahresvergleich zeigt ebenfalls Abbildung 10.

### HR-Software und die Effekte

Wenn die Personalisten so zufrieden sind mit ihrer HR-Software, dann sollten sie auch in der Lage sein, die Wirkungen zu benennen, die der IT-Einsatz auslöst. Deshalb fragten wir nach den positiven Effekten, aber auch nach den Problemen mit der aktuellen Software.

Bezüglich der positiven Effekte sind sich die Personalisten einig: Ihre Software schafft vor allem Transparenz. So sind in den Personalabteilungen viele HR-Prozesse leichter nachvollziehbar (41 Prozent). Und

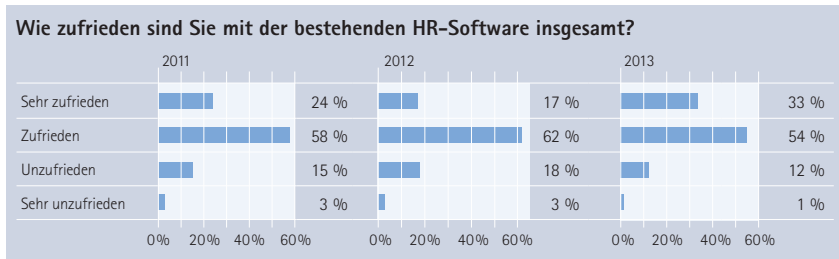


Abbildung 10: Zufriedenheit mit der bestehenden HR-Software

auch die Zeitersparnis führen die meisten Studienteilnehmer als Effekt an: Manche sprechen konkret von einer halben Arbeitskraft oder von über 500 Arbeitsstunden pro Jahr.

Mit der Zeitersparnis einher geht auch eine Reduzierung der Kosten. Und diese liegt nach den Angaben der Studienteilnehmer immerhin zwischen 5.000 und über 100.000 Euro pro Jahr.

Weitere in der Befragung genannte positive Effekte durch den Einsatz von HR-Software:

- ▶ Die elektronische Personalakte macht es einfacher für Geschäftsführer und HR-Mitarbeiter, zu jeder Zeit und allerorts Einsicht zu nehmen.
- ▶ Es gibt keine Doppelerfassung mehr in mehreren Systemen.
- ▶ Die Mitarbeiterzufriedenheit steigt.
- ▶ Die Suchfunktionen sind optimiert.

Bei allen positiven Effekten, die die Personalisten durch HR-Software feststellen können, verschließen sie doch nicht die Augen vor den aktuellen Problemen: Wichtige Prozesse oder Teilschritte der HR-Arbeit werden oft nicht abgebildet, der Softwareanbieter ist bei Fragen schlecht zu erreichen, die Schnittstellen zu anderen Softwarelösungen funktionieren nicht und immer wieder kommt es zu technischen Problemen mit eingeschränkter Funktionstüchtigkeit. Die Prozentzahlen zeigt Abbildung 11.

Interessant und ebenso erfreulich ist der Blick auf den Jahresvergleich: Die Zahlen für dieses Jahr liegen in nahezu allen Problemkriterien unter denen der beiden letzten Jahre. Das heißt, die Probleme mit der HR-Software sind zwar vorhanden, nehmen in der Wahrnehmung der Personalisten aber tendenziell ab.

Über die Kategorien in Abbildung 11 hinaus beklagen einzelne Personalisten in der Befragung:

- ▶ Die Weiterentwicklung der Software sei oft ein Engpass.
- ▶ Die individuelle Anpassung an die eigenen Wünsche sei schwierig.
- ▶ Man sei stark von der IT abhängig.
- ▶ Es gäbe kaum Reporting- und Customizing-Möglichkeiten.
- ▶ Die Reportingtools seien schlecht individualisierbar.
- ▶ Die Software veralte sehr schnell.
- ▶ Alles in allem sei die Software oft zu unflexibel.

### **Neue Software – neues Glück?**

Viele positive Effekte, aber auch jede Menge Probleme mit der HR-Software: Das zeigen die Aussagen der Teilnehmer am HR-Software-Report 2013. Ist der Wechsel der Software oder der Zukauf neuer Module möglicherweise eine Alternative zur bestehenden Software?

Auf die Frage „Planen Sie in den kommenden zwölf Monaten einen Anbieterwechsel?“ antwortet immerhin mehr als jedes fünfte Unternehmen mit „Ja“ (22 Prozent). In der Studie des Vorjahres dachten lediglich neun Prozent über einen neuen Softwareanbieter nach.

Möglicherweise hängt der Sprung in diesem Jahr auch damit zusammen, dass viele Unternehmen ihre HR-Software schon seit längerer Zeit einsetzen (siehe Seite 10) und nun ihre etablierten Prozesse überdenken und – wenn notwendig – Änderungen vornehmen.

Als Gründe für einen Wechsel der HR-Software nennen die befragten Personalisten die oftmals eingeschränkte Funktionalität (26 Prozent), eine allgemeine Unzufriedenheit (15 Prozent), fehlende Schnittstellen (12 Prozent) und auch die Vorgabe durch die Unternehmensleitung oder die IT-Abteilung (ebenfalls 12 Prozent).

Dementsprechend werden einige Unternehmen auch heuer wieder tief in die Brieftasche greifen und in verbesserte Softwarelösungen investieren. 62 Prozent haben dies laut Umfrageergebnis in 2013 vor (2011: 45 Prozent; 2012: 35 Prozent). Hier zeigt möglicherweise auch die bessere konjunkturelle Entwicklung in den Betrieben Wirkung.

### **Der Softwaremarkt und seine Transparenz**

Der Ablauf ist klar: Erst festlegen, was die Personalisten brauchen, und sich dann auf die Suche nach einer neuen HR-Software beziehungsweise einem neuen Anbieter machen.

Und das scheint leichter gesagt als getan. Das berichten viele Personalisten aus eigener leidvoller Erfahrung.

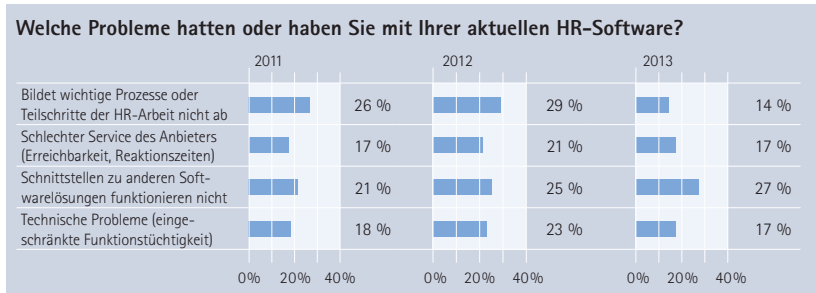


Abbildung 11: Probleme mit der HR-Software

Ihr Hauptproblem: Sie haben keinen erfolgversprechenden Überblick über den Markt der Softwareanbieter und schon gar nicht der HR-Softwareprodukte und -module. Und außerdem sind sie in der Regel ja auch keine IT-Experten.

Kein Wunder also, dass in diesem Jahr wieder über die Hälfte der Befragten (55 Prozent) der Meinung sind, der Markt für HR-Software sei für sie sehr intransparent. Auch in der Einschätzung des eigenen Überblicks über diesen Markt zeigen sie sich eher pessimistisch: 52 Prozent geben zu, er sei durchaus „verbesserungswürdig“. Fünf Prozent bezeichnen ihre Marktkenntnisse gar als „schlecht“.

Wie aber unter dieser Konstellation die Spreu vom Weizen der HR-Softwareanbieter trennen? Darauf haben die befragten Personalisten eine ebenso einfache wie einleuchtende Antwort: Sie wünschen sich zu 82 Prozent eine kompakte Übersicht über den Softwaremarkt.

Wie viele eine neutrale Beratung zum Thema HR-Software in Anspruch nehmen würden, zeigt Abbildung 12. Auffallend sind hier die Steigerungen in den Kriterien „gerne“ und „vielleicht“ gegenüber dem Vorjahresergebnis.

## Empfehlungen helfen bei der Entscheidung

Wenn sich Unternehmen für eine neue HR-Software entscheiden, dann werfen sie gerne auch einen Blick über den Tellerrand, sprich, sie schauen, welche Software in anderen Betrieben im Einsatz ist. Die Empfehlungen anderer Personalisten haben für die eigene Entscheidung einen hohen Stellenwert. Warum Fehler begehen, die andere schon gemacht haben?

In diesem Jahr haben wir deshalb den Nutzen des HR-Software-Reports noch einmal erhöht und listen Anbieter von HR-Softwarelösungen auf,

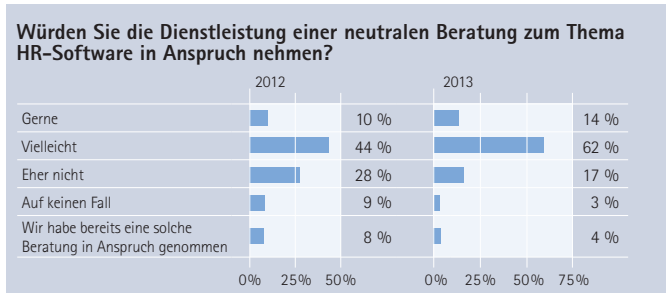


Abbildung 12: Software-Beratung

mit denen die Studienteilnehmer gute Erfahrungen gemacht haben (siehe Abbildung 13).

Auf Personalisten-Netzwerken wie HRM.at haben Sie die Möglichkeit, in den direkten Austausch mit den Empfehlern zu treten und beispielsweise kritisch nachzufragen, was so gut an der empfohlenen Softwarelösung ist, wie die Auswahlkriterien waren, welche Funktionalitäten die neue Software erfüllt, wie sich die Kosten zusammensetzen und so weiter.

### Resümee

Der HR-Software-Report bestätigt auch in diesem Jahr: Die Personalisten zeigen sich zwar im Großen und Ganzen vergleichsweise zufrieden mit den eingesetzten IT-Lösungen. Aber schaut man genauer auf die Ergebnisse der Befragung, zeigen sich doch so manche Enttäuschung und noch mehr Wünsche.

Das kommt nicht von ungefähr, werden an die Personalisten doch immer anspruchsvollere Anforderungen gestellt, etwa im strategischen Personalmanagement, in dem sie Talente im Unternehmen identifizieren und an die Firma binden sollen.

Personalisten brauchen dafür einen immer tieferen Einblick in Informationen aller Art. Aufgrund der wachsenden Datenmenge wird es für HR-Abteilungen aber immer schwieriger, die erforderlichen Informationen zusammenzutragen. Mit einem Mausklick die gewünschten (Mitarbeiter-)Daten anzeigen zu lassen und die Kennzahlen zu einem Bericht zusammenfassen – davon träumen viele Personalisten.

HR-Software soll nicht mehr und nicht weniger leisten, als zumindest Routineaufgaben schnell vom Schreibtisch der Personalisten zu schaffen, so die Aussagen der Studienteilnehmer.

## Mit welchen Anbietern von HR-Softwarelösungen haben Sie gute Erfahrungen gemacht?

ANBIETER VON HR-SOFTWARELÖSUNGEN	Empfehlungen
SAP	17
rex systems	16
Sage / dpw	9
BMD	8
ATOSS	7
Infoniqa HR Solutions	7
Haufe Lexware	6
Datev	5
P&I	5
ADP Employer Services	4
Kaba	4
MHM-Systemhaus	4
ORACLE	4
Exact Software	3
ePunkt	2
Gebos	2
GFOS	2
Microsoft	2
perbit Software	2
2know2.com	1
AIDA ORGA	1
Concur Technologies	1
ConSense	1
Data Assessment Solutions	1
d.vinci	1
hunter Software	1
MBI Niederwimmer	1
milch & zucker – The Marketing & Software Company	1
PCS Systemtechnik	1
peoplexs	1
Persis	1
Reiner SCT	1
SD Worx	1
Softgarden	1

Abbildung 13: Empfehlungen der Studienteilnehmer



Zu den Routineaufgaben und auch zu den Lieblingsbeschäftigungen der Personalisten gehört sicher nicht, eine neue Software zu finden, wenn die alte den Anforderungen nicht mehr genügt. Viele fühlen sich überfordert, wenn diese Aufgabe sich ihnen stellt. Das Angebot an HR-Software ist unüberschaubar groß und es gibt mit Sicherheit mehr als eine richtige Lösung für das jeweilige Unternehmen. Gut, wenn da die Kolleginnen und Kollegen aus den HR-Abteilungen anderer Unternehmen mit Empfehlungen helfen können.

Bei der Entscheidung für oder gegen eine Softwarelösung müssen Personalisten zunehmend für andere mitdenken. HR-Software ist mittlerweile nämlich kaum noch auf die Nutzung innerhalb der HR-Abteilung beschränkt. Viele Führungskräfte, Abteilungsleiter oder auch die Unternehmensführung nehmen Personalaufgaben wahr und müssen deshalb in die Nutzung der HR-Software einbezogen werden.

Einen weiteren Wandel im Einsatz von HR-Software wird in den Unternehmen die Generation Y und mit ihnen die starke Nutzung neuer Medien und Technologien bringen. Wer mit Internet, Social Media und mobiler Kommunikation aufgewachsen ist, der erwartet neueste Technologie auch am Arbeitsplatz.

Personalarbeit 2.0 ist aber noch nicht wirklich in den Personalabteilungen im deutschsprachigen Raum angekommen. Nur zögerlich nähern sich die Personalisten den sozialen Medien. Auf Xing und LinkedIn sind sie zwar schon häufiger unterwegs, aber auf Facebook etwa trauen sich – beruflich – nur wenige.

Die Bedeutung der Social Media für die Zukunft der Personalarbeit sehen die Personalisten aber durchaus.