

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Sicherheitssoftware für Unternehmen

Schutzfunktion im Fokus der Kritik – Kaspersky auf Platz eins vor IBM und Symantec

Hamburg, 02.05.2014 – Gehackte E-Mail-Accounts, Malware oder IT-Spionage – angesichts publik gewordener Fälle von Sicherheitslücken sind die Gefahren durch Trojaner und andere digitale Schädlinge mehr denn je in aller Munde. Der Schutz vor Computerkriminellen, die danach trachten, ganze Firmennetze lahmzulegen, steht daher ganz oben auf der Aufgabenliste der Entscheider in den Unternehmen. Zuverlässige Sicherheitssoftware ist dabei ein Muss. Aber welcher Anbieter von Security-Programmen bietet qualitativ hochwertige Produkte? Und welcher Hersteller überzeugt durch eine ausgeprägte Kundenorientierung sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis? Das Deutsche Institut für Service-Qualität ermittelte in einer Befragung im Auftrag des Wirtschaftsmagazins „Markt und Mittelstand“ die Zufriedenheit von IT-Entscheidern mit sechs bedeutenden Anbietern für Sicherheitssoftware.

Insgesamt schnitt die Branche sehr gut ab. Rund 81 Prozent der IT-Entscheider lobten die geringe Ausfallquote der Programme und waren der Ansicht, dass das Portfolio des Software-Unternehmens ihre Bedürfnisse abdeckt. Mehr als drei Viertel der Befragten gaben zudem an, dass sich die Mitarbeiter nur selten über die Security-Programme beschwerten.

In einem entscheidenden Punkt zeigte sich allerdings Verbesserungspotenzial: „Mit der Schutzfunktion der eingesetzten Software war gut ein Fünftel der Befragten nicht vorbehaltlos zufrieden oder sogar unzufrieden“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Zudem waren nur knapp 70 Prozent der Teilnehmer der Meinung, dass die Konditionen und das Preis-Leistungs-Verhältnis der Software-Anbieter in Ordnung seien. Updates für die eingesetzte Software stellten die Hersteller laut gut drei Viertel der Befragungsteilnehmer zuverlässig zur Verfügung. Verbesserungswürdig war auch die Beratungsleistung der Software-Firmen: Weniger als 75 Prozent der befragten IT-Entscheider waren mit der Beratung durch die Hersteller vorbehaltlos zufrieden.

Den ersten Rang erreichte Kaspersky. In den Kategorien Leistung, Angebot und Produkte überflügelte dieser Anbieter die Wettbewerber in der Gunst der befragten Kunden. Sehr gut schnitt Kaspersky auch im entscheidenden Punkt ab – der Schutzfunktion der Software. Das exzellente Preis-Leistungs-Verhältnis rundete das hervorragende Resultat ab. Der Zweitplatzierte IBM tat sich nach Meinung der Befragten vor allem durch seine ausgeprägte Kundenorientierung hervor. Die Teilnehmer honorierten jedoch auch die verlässliche Leistung der Software und das sehr gute Angebot. Symantec wurde Dritter. Zu den Stärken dieser Firma zählte das stimmige Gesamtangebot aus sehr guten Konditionen und umfangreichem Portfolio.

Für die Untersuchung zur Zufriedenheit von Unternehmen mit Anbietern von Sicherheitssoftware wurden 150 Entscheider telefonisch zu sechs bedeutenden Herstellern befragt. Mit der Kundenbefragung beauftragte das Deutsche Institut für Service-Qualität den Feldspezialisten Krämer Marktforschung. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Leistung, Angebot, Produkte und Kundenorientierung.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.