

Vergleich der Stärken und Schwächen von HR-IT-Suites auf Basis von Anwender-Feedback über die KI-basierte Textanalyse von Symanto

SuccessFactors vs. Workday – KI-basierte Analysen in der Software-Auswahl

Die Frage nach der für das eigene Unternehmen passenden HR-IT-Suite lässt sich auf vielfältige Weise beantworten. Hierbei können verschiedene Quellen und Methoden herangezogen werden. Häufig blicken Unternehmen zunächst auf die Einschätzungen von Analysten wie Gartner, Forrester oder IDC. Deren regelmäßige Veröffentlichungen bieten zwar einen guten Überblick, gehen aber zu wenig auf individuellen Stärken und Schwächen der Lösungen ein.

Um mit Blick auf die einzelnen Lösungen mehr Details zu erfahren, werden dann in der Regel Referenzkunden kontaktiert und zu deren Anwendungserfahrungen befragt. Hier zeichnet sich dann häufig ein breites Kontinuum an Erfahrungen ab: von Kunden, die den Tag der Entscheidung für einen Hersteller als Menetekel allen Übels sehen, bis hin zu Anwendern, deren Erwartungen deutlich übertroffen wurden.

Schließlich definiert man eigene Use Cases und lädt die wichtigsten Anbieter ein, ihr Tool in einem Workshop vorzustellen, um sich selber ein Bild zu machen. Aber auch dabei bleiben erfahrungsgemäß wichtige Informationen verborgen, zumal man sich in einer Verkaufssituation befindet. Hersteller sprechen hier lieber über „a single code line“ und „the power of one“ oder wiederholen mantra-artig die Vorteile von ERP- und HR-Systemen aus einer Hand, sprich von einem Hersteller.

Auch seitens hkp/// group werden wir häufig mit der Frage nach dem passenden Anbieter konfrontiert. Entsprechend

viele Software-Auswahlprozesse haben wir schon begleitet. Letztlich können und wollen wir aber weder eine pauschale Empfehlung geben noch haben wir spezifische Präferenzen – schließlich zieht jedes Unternehmen unterschiedliche Kriterien für den Auswahlprozess heran und gewichtet diese auch individuell. Sind beispielsweise kommerzielle Fragestellungen gleich oder höher bewertet als fachlicher Abdeckungsgrad, zeichnet sich ein vollkommen unterschiedliches Bild in der Rangfolge einer Herstellerbewertung ab.

”

Seit nunmehr elf Jahren unterstützen wir Kunden mit KI-basierter Textanalyse in den verschiedensten Unternehmensbereichen, von der Unternehmensstrategie und -bewertung über Produktentwicklung, Marketing und Kommunikation und Kundenzufriedenheit.

“

Nikolina Lazarévic, Manager, Symanto Research



Alternativer Ansatz im Bewertungsprozess

Um die Bewertung eines Systems bzw. eines Anbieters um eine neue Facette zu ergänzen, haben hkp///group Experten gemeinsam mit Symanto eine Analyse von mehreren tausend Anwender-Kommentaren zu ausgewählten HR-IT-Suites – in diesem Fall Workday und SuccessFactors – durchgeführt.

Symanto bietet eine Technologie, die über Textanalyse ein Verständnis für menschliche Motivationen, Einstellungen und Emotionen ermöglicht. Über eigene Algorithmen, die sich aus Psychologie und neuester Technologie (Natural Language Processing & Deep Learning für Textmining) zusammensetzen, analysiert Symanto große Datenmengen und bietet wertvolle Erkenntnisse in Echtzeit.

Im Rahmen dieser Analyse erfolgte eine Auswertung der Anwender-Feedbacks auf relevanten Webseiten wie Capterra, g2.com, gartner.com oder technologyadvice.com. Insgesamt wurden 2.694 öffentliche Kommentare von Nutzern der definierten Anwendungen aus Personal- und IT-Abteilungen zahlreicher Unternehmen gesammelt und auf statistische Muster hin untersucht. Über eine KI-gestützte Textanalyse werden zunächst Schlüsselthemen identifiziert, in denen Begriffe (Wörter, Sätze) erkannt werden sollen. Im zweiten Schritt werden diese dann in übergeordnete Kategorien gegliedert, welche dann nochmals in granulare Unterkategorien eingeteilt werden.

Ein Vorteil der Analyse von Online-Bewertungsdaten im Vergleich zur klassischen quantitativen Marktforschung ist die sofortige Verfügbarkeit der Daten. Mit den Ergebnissen lässt sich ein Bild ableiten, wo sich die Hersteller unterscheiden und welche Dimension ein positives oder negatives Urteil bzw. Sentiment* auf Basis der Kommentare erfährt.

Acht Bewertungs-Dimensionen

Konkret wurden in der Gegenüberstellung der Rezensionen zu Workday versus SuccessFactors acht Dimensionen für die Sentiment-Analyse definiert bzw. erhoben:

- **Product Attributes:** In dieser Kategorie wird das Produkt, nicht der Hersteller bewertet. Zur Bewertung werden Subkategorien wie Usability, Price aber auch Technical Bugs herangezogen. Im Ergebnis weist Workday hier leichte Vorteile aus. Insbesondere wird bei SuccessFactors der Preis deutlich stärker negativ konnotiert. Beide Hersteller haben bei den „Bugs“ ein stark negatives Sentiment. Dies liegt eindeutig an der Erhebungsmethode, da Fehler bzw. Probleme natürlich in den Kommentaren deutlich häufiger beschrieben werden, als ein fehlerfrei arbeitendes System.

* Sometimes referred to as opinion mining, sentiment analysis is about perceiving and evaluating how someone feels about a certain topic and to what extent based on tell-tale factors such as their word choice, communication style, pitch and tone of voice. Sentiment is measured as positive, negative or neutral.

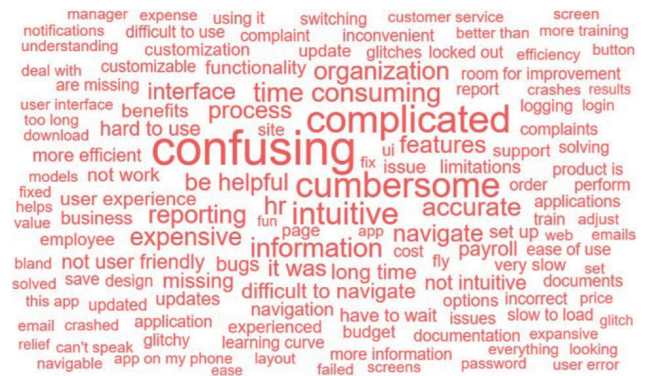


Abb. 1: Workday - Analyse Anwenderkommentare nach dominierenden positiven (grün) und negativen (rot) Begriffen

- **Service Experience:** Diese Kategorie fokussiert nicht das Produkt, sondern die Qualität des Herstellers, mit Subkategorien wie Kompetenz, Speed of Service, Lösungsquote aber auch ob der Support als hilfreich/freundlich wahrgenommen wird. Auch in dieser Kategorie schneidet Workday besser ab. Insbesondere in den Subkategorien „Friendliness“ und „Resolution“ sind bei SuccessFactors Defizite offensichtlich.
- **Features:** In dieser Kategorie unterscheiden sich die beiden Lösungen nur marginal. Für den Vergleich wurden Bewertungsdimensionen wie „Prozess Management“, „Selfservices“, „Reporting & Analytics“, etc. aufgenommen. Der Anteil von positiven zu negativen Kommentaren hält sich für beide Lösungsanbieter die Waage, mit leichten Vorteilen für Workday. Das Gesamtsentiment als Einschätzung des Leistungsspektrums der Lösung wird eher mittelmäßig bewertet. Das überrascht, da es sich um moderne HR-IT-Lösungen handelt, für die ein positiveres Sentiment zu erwarten wäre. Es zeigt sich, dass es auch bei führenden Herstellern immer noch Funktionalitäten gibt, die aus fachlicher Perspektive wünschenswert wären bzw. dass in einer Cloud-Lösungen eben nicht alle Anforderungen 1:1 abbildbar sind.
- **Overall Perception:** Bei der übergreifenden Wahrnehmung liegen beide Hersteller etwa gleich auf, wieder mit leichten Vorteilen für Workday. Hierunter fallen die Ergebnisse in den Subkategorien „General Experience“ oder auch zum Beispiel „Recommendation“, die gerade bei Workday höher ist als bei SuccessFactors.

- **Digital Experience:** In dieser Kategorie schneidet SuccessFactors deutlich besser ab – was auf den ersten Blick überrascht, da zu vermuten wäre, dass Workday aufgrund der tieferen Integration der Module eine bessere Experience bietet. Gründe für die Diskrepanz könnten sein, dass es manuelle Workarounds gibt, die aktuell die Digital Experience noch einschränken. Eine andere Erklärung könnte sein, dass in dieser Hinsicht an Workday schlicht höhere Erwartungen gestellt werden. Hinzu kommt, dass in den Kommentaren auch Nutzer aus den USA enthalten sind, die Workday als Payroll-Lösung nutzen, was die Einwertung ebenfalls niedriger ausfallen lässt.
- **Interfaces:** Bei den Interfaces schneidet Workday besser ab als der Wettbewerber aus Walldorf. Dies ist sicher der besseren Integration der Module zuzuschreiben, da SuccessFactors noch Legacy Effekte aus Tools aufweist, die auf der Akquisitions-Strategie früherer Jahre beruhen, zum Beispiel im Bereich Learning. Bei der Integration von Drittlösungen, etwa im Recruiting, sind beide Tools gleich auf und bieten Standardschnittstellen, die sich ohne größeren Aufwand verbinden lassen.
- **Process:** In dieser Kategorie, die den Einkaufsprozess vom „Order Process“ bis „Service Cancellation“ beschreibt, haben beide Hersteller ein sehr niedriges Sentiment. Workday noch leicht positiv, SuccessFactors sogar negativ. Wer einmal einen Software-Auswahlprozess durchlebt hat, wird sich hier sicher wiederfinden.

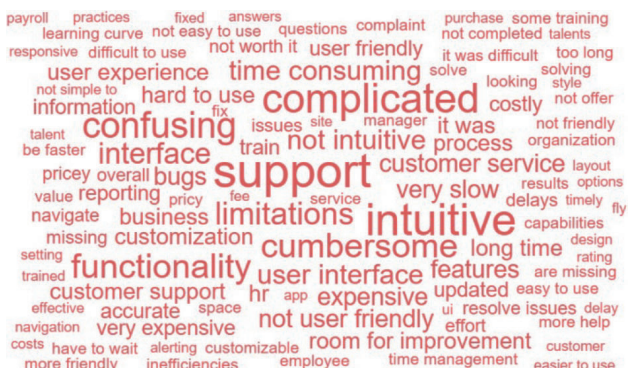
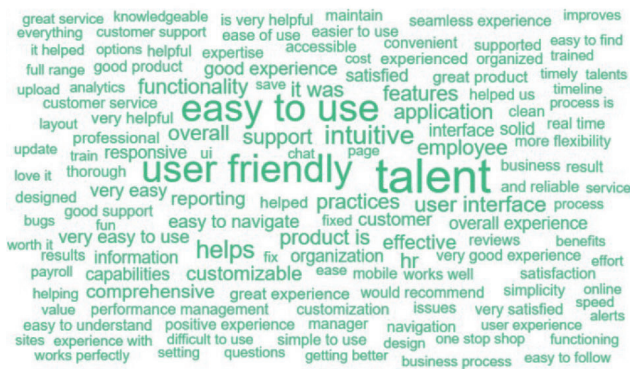


Abb. 2: SuccessFactors - Analyse Anwenderkommentare nach dominierenden positiven (grün) und negativen (rot) Begriffen

- **Safety and Security:** Diese Kategorie beschreibt die sicherheitsrelevanten Fragen. Hier gibt es allerdings zu wenig Kommentare die ausgewertet werden konnten, sodass ein Vergleich aufgrund der zu kleinen Datenbasis keinen Erkenntnisgewinn liefert.

Fazit

In den mehr als 2.600 Kommentaren in einschlägigen Fach-Portalen schneidet Workday insgesamt besser ab als SuccessFactors. Letzterer punktet zwar in einzelnen Kategorien besser, in Summe geht aber Workday als Punksieger hervor. Zur besseren Einordnung dieses Ergebnisses sei aber angeführt, dass in den zur Analyse genutzten Portalen viele Kommentare aus US-Unternehmen vertreten sind, in denen Workday auch häufiger als Payroll-Lösung verwendet wird – ein Funktionsbereich, der in der Vergangenheit von SuccessFactors nicht angeboten wurde. SuccessFactors ist mit Talent Management Lösungen gewachsen und damit Anwendungen, die einer deutlich größeren Gruppe von Mitarbeitern zur Verfügung stehen als im Falle einer Payroll-Lösung. Entsprechend unterschiedlich breit sind die Erfahrungen der Kommentatoren in den ausgewerteten Portalen.

Auch sollte das Ergebnis der Analyse nicht als allgemeine Empfehlung verstanden werden. Wie eingangs erwähnt sind im Rahmen von Software-Auswahlprozessen, die hkp///group als vollständig von Herstellern und Implementierungspartnern unabhängiges Beratungsunternehmen begleitet, in der Vergangenheit durchaus weitere Anbieter in die Endauswahl gelangt. Während aktuell in Deutschland Workday und SuccessFactors als dominierende Anbieter erschienen, erweisen sich auch Cornerstone und Oracle zunehmend als starker Wettbewerber.

Allerdings sind die im Rahmen unserer Analyse erzielten Ergebnisse durchaus ein Baustein bei einer Entscheidungsfindung. Und Unternehmen sollten im Rahmen ihrer Entscheidungsfindung für einen HR-IT-Anbieter in Erwägung ziehen, weitere Anbieter über eine vergleichbare Symanto-Analyse zu bewerten.



Es gibt sie nicht, die pauschale Empfehlung für ein IT-System. Tatsächlich kristallisierten sich in der Vergangenheit in mehr als 15 von hkp///group begleiteten Auswahlprozessen vier unterschiedliche Hersteller mit ihren Lösungen als passend heraus.



Holger Jungk, Partner hkp///group



Ihr hkp/// group Ansprechpartner



Holger Jungk, Partner, berät Unternehmen bei der Definition der HR-IT-Strategie, in der Auswahl von Talent-Management-Lösungen sowie in Fragen der IT-Governance und -Umsetzung. Neben seinem Fokus auf HR-spezifischen IT-Themen ist er Experte für Strategische Personalplanung und die Konzeption von Shared-Service-Architekturen. Holger Jungk war fünf Jahre bei einem der größten globalen Software-Hersteller in einer Schnittstellenfunktion zwischen HR und IT tätig, wo er zuletzt die weltweite Verantwortung für eine HR-Software-Lösung innehatte. Er ist Trainer im Rahmen eines Ausbildungsprogramms der Deutschen Gesellschaft für Personalführung (DGFP) und Autor verschiedener Fachpublikationen.

holger.jungk@hkp.com

Über Symanto

Symanto ist ein führendes Unternehmen für künstliche Intelligenz, das über Textanalyse ein tiefes Verständnis für menschliche Motivationen, Einstellungen und Emotionen zur Verfügung stellt. Über die einzigartigen, hauseigenen Algorithmen, die sich aus Psychologie und neuester Technologie (Natural Language Processing & Deep Learning für Textmining) zusammensetzen, analysiert Symanto Textdaten in Echtzeit und bietet wertvolle Erkenntnisse, die bereits bei mehr als 50 Kunden in verschiedenen Unternehmensbereichen (Unternehmensstrategie & -bewertung, Produktentwicklung, Marketing & Kommunikation, Kundenzufriedenheit, etc.) eingesetzt werden. Die Symanto Research GmbH wurde 2010 von Khaleeq Aziz und Michael Klieber in Nürnberg gegründet.

Über die hkp/// group

Die hkp/// group ist eine partnergeführte, internationale Unternehmensberatung. Als transformationserfahrene Berater sind wir anerkannter Innovationsführer in HR und beraten große und mittlere international tätige Unternehmen bis hin zu Start-ups, mit denen wir passgenaue und praxistaugliche Lösungen erarbeiten.

Die hkp/// group Partner verfügen über langjährige und internationale Beratungs- und Unternehmenserfahrung. Sie sind im Markt anerkannte Experten für Executive Compensation, Board Services, Performance & Talent Management, HR Strategy & Transformation, HR & Compensation Benchmarking. Unsere Partner werden von Aufsichts- und Verwaltungsräten, Vorständen und Geschäftsleitungen sowie HR-Managern und -Spezialisten als kompetente Ansprechpartner geschätzt.

In einem immer dynamischeren Umfeld ist unser Anspruch, für unsere Kunden nachhaltigen Unternehmenserfolg zu sichern. Dabei verbinden wir tiefes Verständnis von Unternehmensstrategie, HR- und Finanz-Know-how mit ausgeprägter Branchenkompetenz, insbesondere für Banken und Versicherungen, Automobilhersteller und -zulieferer sowie Unternehmen in Transport und Logistik, Chemie und Pharma, Öl und Gas, Real Estate, IT und Telekommunikation sowie Handel.

Kontakt

Bei Fragen zum Leistungsspektrum und zum Unternehmen wenden Sie sich bitte an:

Thomas Müller, Partner, Leiter Marketing & Communication

Phone +49 69 175 363 323 Mobile +49 176 100 88 237 thomas.mueller@hkp.com

 www.xing.com/company/hkpgroup

 www.linkedin.com/company/hkpgroup

 www.twitter.com/hkp_group

Amsterdam

Vondelstraat 89 A
1054 GM Amsterdam
Niederlande
Phone +31 20 737 0687
amsterdam@hkp.com

Dordrecht

Singel 380
3311 HM Dordrecht
Niederlande
Phone +31 78 613 72 76
dordrecht@hkp.com

Frankfurt

Friedrich-Ebert-Anlage 35-37
60327 Frankfurt am Main
Deutschland
Phone +49 69 175 363 30
frankfurt@hkp.com

Zürich

Wiesenstrasse 7
8008 Zürich
Schweiz
Phone +41 44 542 81 60
zurich@hkp.com