Link: https://www.computerwoche.de/a/individuelles-crm-setzt-sich-durch,2365557

On Demand oder On Premise

"Individuelles CRM setzt sich durch"

Datum: 02.03.2011
Autor(en): Elke Senger-Wiechers

On Demand oder On Premise, Public oder Private Cloud: Nach Ansicht von Elmar Neuwirth, Oracle Sales Director CRM On Demand Nordeuropa, bündelt das CRM künftig alle Kundeninformationen in einem Wissenspool.

Wie erklären Sie sich die Zurückhaltung deutscher Anwender bei SaaS-CRM-Anwendungen?

eMagazin SPOT zum Thema CRM On Demand

Foto: Rika Beisenherz

In den anglo-amerikanischen Ländern ist CRM als Software-as-a-Service in der Cloud schon auf einem guten Weg. Datenschutz und Sicherheit sind hingegen in Deutschland die Themen, die nicht wegzureden sind und zudem das Wachstum bremsen. Dennoch: In Hinsicht auf das Kundenbeziehungsmanagement sind inzwischen schon einige Unternehmen in großem Stile eingestiegen.

Gerade vor vier Jahren gestartet arbeiten beim Recyclingspezialisten Interseroh SE derzeit schon über 1000 Mitarbeiter mit CRM On Demand. Mittelfristig, so ist der CRM-Experte von Oracle Elmar Neuwirth überzeugt, haben beide Modelle - on demand wie on premise - ihre Berechtigung.

- **Mehr**[1] dazu in der aktuellen SPOT

Elmar Neuwirth: In Deutschland wird die perfekte Lösung für eine Aufgabenstellung erwartet. In den USA gibt man sich auch mit 80 Prozent zufrieden, um damit die wesentlichen Aspekte zu adressieren. Auch das Thema SaaS kommt aus den USA. Daneben gibt es in Deutschland noch die größere gefühlte Zurückhaltung bei der Datenhaltung. Gerade bei mittelständischen, kleineren Unternehmen kommt ein gewisses Unbehagen auf, wenn sie sich vorstellen, die Kundendaten außer Haus zu geben.

"Auf Sicherheits- und Dataprivacy-Standards achten"

Das würde im Umkehrschluss bedeuten, dass eine CRM-On-Demand-Lösung nicht die gleiche Funktionalität wie ein On-Premise-Modell liefert?

"Im Bereich der Datensicherheit und Security können wir höchste Ansprüche abbilden", sagt Elmar Neuwirth, Oracle Sales Director CRM On Demand Nordeuropa
Foto: Oracle

Sicher gibt es noch eine funktionale Lücke, doch würde ich die Aussage so nicht stehen lassen. In der Vergangenheit waren die On-Premise-Lösungen die großen, tief ausgeprägten CRM-Lösungen mit sehr vielen vertikalen Funktionalitäten für verschiedene Branchen. Die CRM-On-Demand-Lösungen sind mehr oder minder als horizontale Lösungen entstanden, um Marketing, Vertrieb und Service abzudecken. Mittlerweile bringen wir die ganze Erfahrung aus der On-Premise-Entwicklung in die On-Demand-Lösung ein.

Warum entscheiden sich Kunden dennoch für eine On-Demand-Lösung?

Beide Modelle haben ihre Berechtigung, auch wenn das in der aktuellen Hype-Phase von SaaS oft nicht mehr wahrgenommen wird. Benötigt ein Unternehmen die absolute Anpassbarkeit einer Applikation, eine sehr tiefe Prozessintegration und die Auswertung extrem großer Datenvolumen, wäre höchstwahrscheinlich On Premise nach wie vor die beste Lösung. In etwa 90 Prozent der restlichen Anwendungsfälle, gerade im Bereich Vertrieb und Marketing, würde ich CRM On Demand empfehlen, vorausgesetzt, die deutschen oder europäischen Sicherheits- und Dataprivacy-Standards können durch den SaaS-Anbieter adressiert werden.

Wie Sie selbst schon erwähnt haben, sind Datensicherheitsrisiken einer der Hauptgründe, warum Unternehmen auf Cloud Services verzichten. Wie begegnen Sie solchen Bedenken?

Aus meiner Erfahrung sind oft lange Gespräche nötig, um dieses Bauchgefühl mit Fakten zu widerlegen. Hier sehen wir unsere Stärke als Komplettanbieter. Für unsere CRM -On-Demand-Lösung setzen wir auf unsere Infrastruktur auf, die Oracle-Datenbank und -Middleware. Damit können wir im Bereich der Datensicherheit und Security höchste Ansprüche abbilden. In der Cloud bieten wir neben einem Multi-Tenant- auch das sogenannte Single-Tenant- Hosting an, bei dem jeder Kunde seine eigene, von anderen Kunden physisch abgeschottete Infrastruktur vorfindet. Dadurch ist der Zugriff eines anderen Kunden auf die Daten etwa durch einen Softwarefehler ausgeschlossen. Noch einen Schritt weiter geht das @customer-Hosting, das sich an Unternehmen richtet, die ihre Daten im eigenen Unternehmen oder zumindest im eigenen Land vorhalten müssen.

"CRM ist ein Knowledge-Hub"

Wie wichtig oder sinnvoll ist die Migration der Daten aus dem ERP-in das CRM-On-Demand-System?

Der Kunde muss bei der Konzeption entscheiden, wie tief er die Integration haben will. CRM wird heute nicht mehr als Stand-alone-Lösung gesehen, sondern mehr und mehr als Knowledge-Hub, der die 360-Grad-Sicht auf Kunden ermöglicht. Dafür macht es Sinn, für spezifische Anwendungsfälle Daten aus dem ERP-System direkt ins CRM -System zu laden. Oft ist es auch ausreichend, wenn Anwender im Kontext eines CRM-Systems über personalisierte Mash-Ups oder Weblink-Funktionen ins ERP-System springen und auf bestimmte Informationen wie Auftragsstatus etc. zugreifen können.

Noch ein kurzer Blick in die Zukunft. Wie wird sich der CRM-On-Demand-Markt in Deutschland entwickeln?

Der CRM-Suite-Gedanke wird mehr in den Mittelpunkt rücken. Je mehr CRM- SaaS-Komponenten als integrierte Lösung von einem Hersteller eingesetzt werden, umso massiver wird sich die Komplexität gerade bei mittleren und großen Firmen reduzieren. Außerdem wird die starke Differenzierung zwischen Private und Public Cloud sowie zwischen On Demand und On Premise verschwinden. Jeder Kunde wird eine individuelle CRM -Lösung mit den gleichen Funktionalitäten erhalten - egal, wofür er sich entscheidet.

Links im Artikel:

[1] **https://www.computerwoche.de/aktionen/oracle-crm/spot201102/**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.