

Link: <https://www.computerwoche.de/a/fuenf-gute-gruende-das-crm-zu-mieten,1907910>

SaaS im Kundenmanagement

## Fünf gute Gründe, das CRM zu mieten

Datum: 15.10.2009  
Autor(en): Diego Wyllie

**Der CRM-Markt verbucht anders als die meisten IT-Bereiche steigende Umsatzzahlen. SaaS-Lösungen geben dem Markt dabei die stärksten Impulse. Zu Recht, meint das Beratungshaus Ec4U und nennt fünf ausschlaggebende Gründe für das CRM-Mietmodell.**



SaaS wird nach Ansicht der Analysten des Beratungsunternehmens Gartner zu einem Entscheidungsfaktor, der nicht mehr ignoriert werden kann.

Obwohl auch der **CRM-Markt**<sup>1</sup> die Rezession zu spüren bekommt, erwarten die meisten Analystenhäuser weiterhin eine positive Entwicklung. IDC beispielsweise geht für dieses Jahr von einem **Wachstum von knapp vier Prozent**<sup>2</sup> aus. Im Verlauf von 2010 soll der Markt dann deutlich an Fahrt gewinnen. Aussichtsreichstes Segment sind dabei SaaS-Lösungen, für die die IDC-Experten eine steigende Nachfrage erwarten, während Investitionen in weitere Business-Anwendungen wie **ERP und SCM**<sup>3</sup> (Supply Chain Management) insgesamt rückläufig sein sollen.

Das Konzept Software as a Service ist bislang in keinem anderen Bereich (**SaaS**<sup>4</sup>) so erfolgreich wie im **Kundenmanagement**<sup>5</sup>. Anbieter wie **Oracle**<sup>6</sup>, **Salesforce.com**<sup>7</sup> oder **RightNow**<sup>8</sup> können mit ihren Web-basierenden CRM-Lösungen bereits deutliche Erfolge feiern, während etwa ERP-Hersteller wie SAP oder Microsoft mit den On Demand-Versionen ihrer Warenwirtschaftslösungen die Anwender noch nicht überzeugen können.

### Kräftiges Wachstum erwartet

Zu ähnlichen Einschätzungen kommt auch **Gartner**<sup>9</sup>. Laut seinen aktuellen Studien haben die **SaaS**<sup>10</sup>-Lösungen dem CRM-Markt zuletzt die stärksten Impulse verliehen: Knapp 20 Prozent des gesamten Umsatzes für CRM-Software in 2008 seien auf dieses Segment zurückzuführen. Bis 2011 sollen immer mehr CRM-Anwendungen auf SaaS beziehungsweise **Cloud Computing**<sup>11</sup> basieren. "SaaS wird von einem interessanten alternativen Bereitstellungsmodell auf allen Ebenen des Customer Service Contact Centers zu einem Entscheidungsfaktor werden, der nicht mehr ignoriert werden kann" zeigt sich Michael Maoz, Vice President und Distinguished Analyst bei Gartner, überzeugt.

Behalten die Analysten Recht, wird der Markt für **CRM On Demand**<sup>12</sup> bis 2012 jährlich um 20 Prozent wachsen. Somit dürften zukünftig 30 Prozent der Neuinvestitionen auf das Mietmodell entfallen. Im Jahr 2013 werden darüber hinaus mindestens **75 Prozent der Kundenservice-Center eine Web-basierende Lösung zur Miete nutzen**<sup>13</sup>, so Gartner weiter.

Angesichts dieser Zahlen scheinen immer mehr Unternehmen, die auf der Suche nach der richtigen CRM-Lösung sind, eine SaaS-Lösung ins Auge zu fassen. Zu Recht, meint die Karlsruher Unternehmensberatung **Ec4u Expert Consulting**<sup>14</sup> in ihrem neuen "**Leitfaden für den Einsatz von SaaS für CRM**"<sup>15</sup> - und weist nochmals auf die fünf entscheidenden Vorteile von **SaaS**<sup>16</sup> für CRM hin:

## **Konzentration auf Marktbearbeitung**

### 1. Schnelle Implementierung

Die schnelle Implementierung einer SaaS-Anwendung gilt in den Augen der Ec4u-Experten als einer der wichtigsten Vorteile von **CRM On Demand**<sup>17</sup>. So könne das Anwenderunternehmen unmittelbar nach Vertragsunterzeichnung auf eine standardisierte CRM-Lösung zugreifen. Die Durchlaufzeiten von SaaS-Projekten würden häufig bei weniger als drei Monaten liegen, da fachliche Anpassungen an den Oberflächen schnell umzusetzen seien. Das Anwenderunternehmen soll somit in die Lage versetzt werden, sich auf die Marktbearbeitung und die Gestaltung der Prozesse für das Kundenmanagement, Einbindung der Mitarbeiter und Schulungen zu konzentrieren.

Für die mittelständische Management-Beratung **Six Sigma Deutschland GmbH**<sup>18</sup> beispielsweise war dies eine der wichtigsten Beweggründe für die Einführung der CRM-Mietlösung "**CAS Pia**"<sup>19</sup> der CAS Software AG: "Für uns war eine zeitnahe und unkomplizierte Lösung entscheidend, denn laufende Projekte sollten möglichst schon über das neue System abgewickelt werden. Die On-Premise-Lösung hätte eine Server-Installation und damit Zeit und Kosten mit sich gebracht", so Thorsten Mühlberg, CRM-Projektmanager bei Six Sigma.

## **Ersparnisse von 10 bis 25 Prozent möglich**

### 2. Kosteneffizienz

Darüber hinaus beobachten die Ec4u-Experten, dass in Sachen **Kundenmanagement**<sup>20</sup> immer häufiger die Frage nach der Kosteneffizienz gestellt wird. "Potenziale für Ersparnisse gibt es fast immer in einer Größe zwischen 10 und 25 Prozent. Um sie aktivieren zu können, müssen jedoch die richtigen Stellhebel gewählt werden", erläutert Ec4u-Director Mario Pufahl.

Durch den Einsatz von CRM-Anwendungen im SaaS-Modell können Unternehmen die Aufwendungen bei einer standardnahen Lösung sogar um 25 bis 40 Prozent reduzieren, rechnen die Experten vor. Dies resultiere nicht zuletzt daraus, dass bei der On Demand-Variante keine Investitionen in Hard- und Software anfallen würden.

### 3. Kostentransparenz

Im Zusammenhang mit den niedrigeren Anfangsinvestitionen weisen die Ec4u-Berater auf die klar kalkulierbaren Betriebskosten hin: Durch Fixpreise pro Benutzer und Monat soll eine jederzeit transparente und planbare Kostensituation geschaffen werden. Auch die Aktualisierung und Erweiterung der **CRM-Software**<sup>21</sup> werde in der Regel über die monatlichen Pauschalen abgedeckt, so dass zusätzliche Kosten dabei nicht anfallen würden.

## **Kontinuierliche technische Betreuung**

### 4. Entlastung der eigenen IT

Ein weiterer, wesentlicher Vorteil besteht laut Ec4u darin, dass die Bereitstellung der **CRM**<sup>22</sup>-Anwendung über das Internet weniger Aufwand für die technische Implementierung bedingt. Dies soll nicht nur die personellen Ressourcen bei der Einführung des Systems schonen. Im Gegensatz zur On-Premise-Anwendung sollen die IT-Ressourcen auch für die kontinuierliche technische Betreuung mit Betrieb, Realisierung von Updates, Support, etc. im eigenen Unternehmen gespart werden können.

## 5. Hohe Flexibilität

Vorteilhaft bei SaaS sei darüber hinaus die hohe Flexibilität, die die **CRM**<sup>23</sup>-Mietlösungen versprechen. Der Verzicht auf aufwändige interne System-Implementierungen, so die Einschätzung der Ec4u-Analysten, bewirkt, dass bei veränderten fachlichen Anforderungen im Gegensatz zum Inhouse-Betrieb flexibel und mit geringem Zeitverzug auf die individuellen Marktbedürfnisse reagiert werden kann.

### Links im Artikel:

- 1 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3081>
- 2 <https://www.computerwoche.de/subnet/oracle-crm/1892540/index.html>
- 3 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3472>
- 4 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1894658/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/)
- 5 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3475>
- 6 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3287&source=subnet>
- 7 <http://www.salesforce.de/>
- 8 <http://de.rightnow.com/>
- 9 <http://www.gartner.com/>
- 10 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1894658/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/)
- 11 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1888048/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1888048/)
- 12 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3475&source=subnet>
- 13 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1894658/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1894658/)
- 14 <http://www.ec4u.de/sites/germany/de/Seiten/Start.aspx>
- 15 <http://www.ec4u.de/sites/germany/SiteCollectionDocuments/Leitfaden-SaaS-fuer-CRM.pdf>
- 16 [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1877894/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1877894/)
- 17 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1888596/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888596/)
- 18 <http://www.six-sigma-deutschland.de/index.php>
- 19 <http://www.cas-pia.de/>
- 20 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1888019/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888019/)
- 21 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3285&source=subnet>
- 22 <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?pid=1&pk=3287&source=subnet>
- 23 [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1892539/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1892539/)