

Link: <https://www.computerwoche.de/a/gesamtkosten-sprechen-gegen-saas,2351212>

CRM im Eigenbetrieb oder On Demand?

## Gesamtkosten sprechen gegen SaaS

Datum: 31.08.2010  
Autor(en): Diego Wyllie

**CRM On Demand ist zu Beginn die kostengünstigere Variante. Doch je nach User-Zahl und Nutzungsdauer können sich unter Umständen auch Inhouse-Lösungen rechnen. Experten empfehlen die Durchführung einer TCO-Analyse.**

Bei **CRM-Neueinführungen**<sup>1</sup> stellt sich immer häufiger die Frage: Soll es eine On-Premise-Lösung, also klassische Lizenzsoftware, oder eine On-Demand-Lösung sein? Die Frage ist berechtigt, denn Software as a Service wurde gerade im **Kundenmanagement**<sup>2</sup> längst von einem alternativen Bereitstellungsmodell zu einem zentralen Entscheidungsfaktor, der von IT-Verantwortlichen nicht mehr ignoriert werden kann. So waren laut einer **Gartner**<sup>3</sup>-Untersuchungen bereits 2008 etwa 20 Prozent des gesamten Umsatzes für **CRM**<sup>4</sup>-Software auf SaaS zurückzuführen. Weltweit wird der Markt für **CRM On Demand**<sup>5</sup> bis 2012 jährlich um 20 Prozent wachsen, **prognostizieren die Analysten**<sup>6</sup>.

### SaaS ist nicht immer besser

Die wachsende Popularität des Mietmodells habe allerdings auch eine Reihe von Annahmen hervorgebracht, die zum Teil inkorrekt sind, warnen die Experten. Für viele Unternehmen sei es immer noch schwierig, in diesem Zusammenhang Wahrheit und Fiktion zu unterscheiden.

Vor der Entscheidungsfindung, ob Miet- oder Kaufsoftware, seien Unternehmen daher gut beraten, die verschiedenen Kriterien rund um **Funktionalität**<sup>7</sup>, **Nutzen**<sup>8</sup> und Kosten in Betracht zu ziehen und gegeneinander abzuwägen. "Eine Mietlösung hat viele Vorteile, ist aber nicht unbedingt immer die optimale Lösung" warnt Andreas Klein, Managing Director des Beratungsunternehmens **TechConsult**<sup>9</sup>. "Sicherlich ist zu Beginn die Mietlösung die kostengünstigere Variante, doch je nach Nutzungsdauer und auch nach User-Plätzen rechnen sich unter Umständen Inhouse-Lösungen besser".



Andreas Klein, TechConsult: "Eine Mietlösung hat viele Vorteile, ist aber nicht unbedingt immer die optimale Lösung"

Foto: TechConsult

In dem Strategiepapier "**The Five Most-Common SaaS Assumptions**"<sup>10</sup> weist auch Gartner-Analyst Robert Desisto darauf hin, das Thema Kosten nicht auf die lange Bank zu schieben. In den ersten zwei Jahren, so die Einschätzung des Experten, hätten Mietlösungen zwar niedrigere TCO (Total Cost of Ownership), da hier große Investitionen etwa in Lizenzen oder Support-Infrastruktur entfallen würden. Doch schon ab dem dritten Jahr könne eine Vor-Ort-Installation günstiger sein, da deren Anlagevermögen mit der Zeit abnimmt.

## Langfristige TCO-Analyse erforderlich

Um die verschiedenen **SaaS**<sup>11</sup>- und Lizenzprodukte miteinander vergleichen zu können, empfehle es sich eine möglichst umfassende Analyse der Gesamtkosten über einen Zeitraum von mindestens drei bis fünf Jahren. Hier sollten bei Inhouse-Lösungen zum Beispiel die Kosten für Lizenzen, Hardware, Personal, Wartung, Betrieb und Support unter die Lupe genommen werden.

Bei **SaaS**<sup>12</sup>-Lösungen können zunächst die monatlichen Mietkosten aufsummiert werden. In die Berechnung sollten aber auch weitere Kosten mit einbezogen werden, die für die Nutzung Web-basierender Software anfallen. Dazu zählen unter anderem die Kosten für breitbandige und zuverlässige Verbindungen, sowie weitere Kosten, die bei der Einführung des Systems entstehen, für Mitarbeiterschulungen zum Beispiel. Darüber hinaus berechnen SaaS-Anbieter zum Teil Kosten, die über das monatliche Abonnement hinausgehen - etwa für zusätzlichen Speicher oder bei Überschreitung bestimmter Zielwerte - die ebenfalls berücksichtigt werden sollten.

## Links im Artikel:

<sup>1</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1884074/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1884074/)

<sup>2</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3377&source=subnet>

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1910460/>

<sup>4</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet>

<sup>5</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3345>

<sup>6</sup> <https://www.computerwoche.de/software/crm/1910460/>

<sup>7</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3373&source=subnet>

<sup>8</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3378&source=subnet>

<sup>9</sup> <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/t/techconsult.html>

<sup>10</sup> [http://www.gartner.com/DisplayDocument?ref=g\\_search&id=858812&subref=simplesearch](http://www.gartner.com/DisplayDocument?ref=g_search&id=858812&subref=simplesearch)

<sup>11</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3345>

<sup>12</sup> <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?event=channel.index&cid=38&pkdownloads=3345>