

Link: <https://www.computerwoche.de/a/xact4u-zeigt-einsparpotenziale-bei-crm-loesungen-auf,1880991>

Siebel-Systeme im Fokus

Xact4u zeigt Einsparpotenziale bei CRM-Lösungen auf

Datum: 05.12.2008

Autor(en):Diego Wyllie

Die Unternehmensberatung Xact4u Strategy Consulting AG aus Karlsruhe hat eine systematische Methode entwickelt, mit der Unternehmen in die Lage versetzt werden sollen, die Betriebskosten bei CRM-Systemen nachhaltig reduzieren zu können. Im Fokus stehen dabei vor allem Installationen von "Siebel CRM".

Um Unternehmen bei ihren Bestrebungen zur wirtschaftlichen Optimierung ihrer **CRM**¹-Investitionen zu unterstützen, hat **Xact4u**² nach eigenen Angaben einen auf Best-Practices beruhenden Ansatz entwickelt, mit dem sich die IT-Betriebskosten von **Siebel**³-Systemen begrenzen lassen sollen. Nach den bisherigen Praxiserfahrungen mit diesem Konzept seien bei den regelmäßigen Aufwendungen in einzelnen Teilbereichen Ersparnisse von jeweils bis zu neuen Prozent möglich, heißt es aus Karlsruhe.

Der Unternehmensberatung zufolge kann beispielsweise durch die Optimierung der Service Level Agreements (**SLA**⁴) eine Kostenentlastung von bis zu fünf Prozent entstehen. Durch eine Standardisierung der Prozessschnittstellen zwischen Fachbereich und **IT**⁵ würden sich ebenfalls Kostenersparnisse erzielen lassen - zwischen acht und neun Prozent. Eine ähnliche Kostensenkung sei auch durch eine effizientere Gestaltung von Change-Request-Verfahren möglich, bei der eine formale Definition der Änderungswünsche zu einer deutlichen Konzentration der Implementierungs-Maßnahmen führen soll. Ferner könnten Firmen bei einer genauen Berechnung der Kostenblöcke und Identifizierung der Kostentreiber weitere versteckte Optimierungspotenziale entdecken, erklären die Firmenberater.

Bei der Xact4u-Methode werden zunächst die Struktur und Herkunft der Kosten transparent gemacht. Zu diesem Zweck untersucht die Unternehmensberatung laut eigenem Bekunden insbesondere die vertraglichen Aspekte sowie die Prozessstrukturen und Kennzahlenverhältnisse. So werden zum Beispiel auf der vertraglichen Ebene die stehenden Lieferanten- und Dienstleistungsverträge analysiert und Ansatzpunkte aufgezeigt, welche inhaltlichen und strukturellen Anforderungen an Leistungsvereinbarungsdokumente in vergleichbaren Konstellationen im Markt existieren. Auf der Ebene der Kostenstrukturen analysiert Xact4u substanzielle Verbesserungsmöglichkeiten und nennt durch einen Vergleich mit den Werten ähnlicher Implementierungen konkrete Einsparpotenziale.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/c/crm.html>

² <http://www.xact4u.com/>

³ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/Siebel-CRM.html>

⁴ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/s/sla.html>

⁵ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/i/IT.html>

