

„CRM-On-Demand“

Die virtuelle Unternehmenszentrale im Netz

ClientHouse GmbH

Whitepaper - Oktober 2007

Zusammenfassung

Unter "CRM-On-Demand" versteht man die Nutzung einer CRM-Lösung zur Miete. Diese Software wird, wie eine klassische Inhouse-Lösung, an den konkreten Bedarf des Kunden angepasst. CRM-Software, Geschäftslogik und Daten liegen bei einem externen Serviceanbieter, dem „Application Software Provider“ (ASP). Der einzelne Nutzer benötigt lediglich einen Internetzugang, PC und Internet-Browser, um zur virtuellen Unternehmenszentrale (CRM-System) Zugang zu erhalten.

Vorteile

- Eignung für alle Unternehmensgrößen von kleinen und mittelständischen Betrieben bis hin zum international tätigen Konzern
- Von verschiedenen Standorten greifen die Mitarbeiter über das Internet auf dieselbe Lösung zu und arbeiten mit einheitlichen Geschäftsprozessen
- Geringer TCO (Total Cost of Ownership)
- Schnelle Verfügbarkeit, keine Installation notwendig
- Hohe Flexibilität bezüglich Funktionalität und Mitarbeiterzahl
- Durch Softwaremiete auch für die temporäre Nutzung geeignet, z.B. als TeleSales- oder Kontakt-Center

Investitionskosten

- Geringere Kosten als gegenüber einer klassischen Client-Server-Lösung
- Hard- und Software werden zentral vom ASP-Dienstleister administriert, er ist für Wartung, sicheren Betrieb und Aktualisierung des Systems verantwortlich
- IT-Kosten belaufen sich auf eine monatliche Pauschale, keine versteckten Kosten
- Außer den PCs und einem gesicherten Internetzugang ist keine weitere IT-Infrastruktur im Unternehmen notwendig, Niederlassungen oder freie Mitarbeiter lassen sich problemlos integrieren
- Miete statt Kauf führt zu verbesserter Liquidität bei geringerem Risiko
- Höhere Flexibilität und damit Kostenkontrolle durch die Anpassung der ASP-Lösung an Ihre individuellen Bedürfnisse, z.B. in punkto Unternehmenswachstum
- Flexible Lizenzmodelle bezüglich Funktionalität und Mitarbeiterzahl

Technologie

- Durch eine schnelle Implementierung können Sie mit der technologischen Entwicklung Schritt halten und sich Veränderungen problemlos anpassen
- Geringere Implementierungszeiten und -kosten (keine Installation der Applikation notwendig, keine Synchronisationsproblematik, moderne Web Services Schnittstellen)
- Plattformunabhängigkeit - egal ob Sie in einer Windows, Macintosh oder Unix-Umgebung arbeiten; bei „CRM-On-Demand“ benötigt jeder Mitarbeiter nur einen Internetanschluss und – browser
- Dem Kunden wird in der Regel automatisch jeweils die aktuellste Version der CRM-Lösung zur Verfügung gestellt, So sind Sie technisch immer auf dem neuesten Stand ohne jährliche Update-Gebühren zu zahlen

Sicherheit

- Sicherheit durch modernste Authentifizierung
- Der technische Betrieb im Rechenzentrum – das „CRM Application Hosting“ – erfolgt auf höchstem Niveau
- Die vom Betreiber garantierte Ausfallsicherheit ist für viele Firmen mit eigenen IT-Ressourcen nicht erreichbar

Anbieter für CRM-On-Demand

Salesforce.com (www.salesforce.com)

Salesforce.com ist ein Pionier für CRM-On-Demand-Angebote und daher absoluter Favorit unter den vorgestellten Lösungen. Besonders hervorzuheben bei Salesforce ist die vorbildliche Integration mit MS Office und MS Outlook, die Verfügbarkeit des Systems in 15 Sprachen, die konstante Verbesserung der CRM-Funktionalität für Vertrieb, Marketing und Service (für alle Kunden kostenlos), die Erweiterung der Standardfunktionalität um zusätzliche Funktionen möglich, wie z.B. Kundenportal und PRM und eine robuste Webservices-Schnittstelle. Ein weiteres Plus ist das AppExchange-Verzeichnis, auf der eine ganze Palette von Zusatz-Lösungen für nahezu alle Geschäftsbereiche angeboten wird, die sich alle nahtlos ins Salesforce-CRM integrieren lassen.

Netsuite (www.netsuite.com)

Netsuite stellt eine vollständig integrierte CRM/ERP-Anwendung für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) als „On Demand“-Lösung zu sehr attraktiven Konditionen bereit. Leider bietet Netsuite bis heute keine deutsche Benutzeroberfläche.

Siebel on Demand (www.crmondemand.com)

Siebel ist Marktführer für CRM-Software im Großkundenbereich. Da sich Siebel sehr spät entschlossen hat, den „CRM on Demand“-Markt zu betreten, bietet der Hersteller bisher nur eine mittlere Lösung an, die einfache Funktionalitäten für Kontaktmanagement, Marketing und Vertrieb und Service enthält. Für Unternehmen die sich langsam dem Thema Kundenmanagement nähern wollen, bietet „Siebel on Demand“ jedoch eine gute Möglichkeit mit dem Thema zu wachsen.

Interessant ist die Vermarktungsstrategie von Siebel. Die Firma betreibt diese Lösung nicht selbst, sondern, verkauft Sie weltweit an Firmen die, über kurz oder lang, selbst als CRM-Service-Provider auftreten werden. So zum Beispiel die deutsche Telekom, die ihr erstes Angebot zur CeBIT 2005 vorstellen wird.

Microsoft Dynamics CRM 3.0 (www.microsoft.com/dynamics/crm/)

Microsoft hat mit der Version 3.0 seines CRM-Systems viele Kinderkrankheiten der Vorgängerversionen überwunden. Für kleinere mittelständische Unternehmen, die bereits über eine Microsoft orientierte IT-Infrastruktur verfügen, ist die Lösung daher durchaus zu empfehlen. Wachsen die Bedürfnisse im Hinblick auf Internationalisierung und Effizienz an, erreicht man mit dem System wahrscheinlich bald Grenzen. Der qualitative Sprung der letzten Monate zeigt, dass der Softwareriese im CRM-Bereich auf Marktanteile aus ist und in folgenden Versionen mit einem ausgereiften CRM-Produkt gerechnet werden kann.

Über ClientHouse GmbH

Die ClientHouse GmbH ist ein Consulting-Unternehmen für Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit den Schwerpunkten Managementberatung, Prozessoptimierung und Technologieconsulting. ClientHouse unterstützt nationale und internationale Unternehmen bei der Einführung und Optimierung von Kundenmanagement- und Kundenbindungsstrategien in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service. Zur nachhaltigen Umsetzung der Kundenanforderungen nutzt ClientHouse modernste Technologien führender Hersteller, wie z.B. salesforce.com.