



Sage CRM

Gehostete oder lokale CRM-Lösung: 5 Aspekte.

White Paper

sage



Einführung.

Seit mehreren Jahren spielen auf dem Internet basierende Technologien eine wichtige Rolle bei der Entwicklung moderner CRM-Anwendungen. Diese Technologien waren die treibende Kraft hinter dem Aufstieg gehosteter CRM-Lösungen und haben auch dafür gesorgt, dass Anbieter lokaler CRM-Lösungen die Bereitstellung und Administration drastisch vereinfachen konnten. Durch diese Vereinfachungen hat CRM eine weite Verbreitung gefunden. Unternehmen kommen heutzutage in den Genuss einer beispiellosen Auswahl hinsichtlich Beschaffung, Nutzung und Support ihrer neuen betriebswirtschaftlichen Anwendungen.

Bei der Bereitstellung dreht es sich nur noch um das „Wie“ und nicht mehr um das „Was“, und konkurrierende CRM-Lösungen unterscheiden sich durch weit- aus mehr als in der Form der Bereitstellung — gehostet oder lokal. Darüber hinaus hängt der relative Vorteil oder Nachteil des einen gegenüber dem anderen Bereitstellungstypen gänzlich von den jeweiligen Zielen und Umständen eines Unternehmens ab, die sich mit der Zeit ändern und bei einer Vielzahl von Kriterien differieren können. Ziel dieses White Papers ist es daher, den Kontext der Bereitstellung im Rahmen allgemeiner Auswahlkriterien besser verständlich zu machen und in diesem Zusammenhang die fünf Hauptaspekte zu untersuchen.

Fünf zu beachtende Aspekte bei der Wahl einer neuen CRM-Lösung.

In diesem White Paper werden die fünf wichtigsten Aspekte bei der Wahl der CRM-Lösung untersucht und es wird erläutert, wie sich sowohl eine gehostete als auch eine lokale Bereitstellung darauf auswirken.

Diese Aspekte werden hier wie folgt kategorisiert:

- Benutzerproduktivität
- Investitionszeitrahmen und Gesamtbetriebskosten
- Vertraulichkeit von Kundendaten
- Verfügbarkeit interner IT-Kräfte
- Integration von Front und Back Office



1. Benutzerproduktivität.

Eine CRM-Lösung muss erstens leistungsstarke Funktionalitäten zur Unterstützung der Benutzer bei ihren täglichen Aktivitäten bieten, zweitens so flexibel sein, dass sie entsprechend den spezifischen Anforderungen der Benutzer konfiguriert sowie angepasst werden kann, und ihnen drittens einen ortsunabhängigen Zugriff, ob im Büro oder unterwegs, bieten.

Der Bereitstellungstyp wirkt sich auf die folgenden Bereiche aus:

Funktionalität.

Der Funktionsumfang von CRM-Lösungen variiert je nach Anbieter beträchtlich. Deshalb ist es wichtig, im Vorfeld die Funktionsanforderungen unmissverständlich festzulegen, um die Lösung bestimmen zu können, die für die Nutzungsdauer Ihrer Installation am besten geeignet ist. Während anfangs der Schwerpunkt meist auf der Einführung von CRM in der Vertriebsabteilung liegt, kann die Ausdehnung auf den Marketing- und Kundenservicebereich langfristig ein Ziel sein.

Die Ausgereiftheit der Lösung ist ein wichtiger Aspekt in diesem Kontext. Im Allgemeinen bieten reifere Lösungen mit verschiedenen erfolgten Produktaktualisierungen eine umfassendere und detailliertere Funktionalität als Lösungen, die noch nicht so lange auf dem Markt sind.

Unternehmen müssen sich mit dem Funktionsangebot potenzieller Anbieter in allen Einzelheiten vertraut machen. Dies ist besonders im Bereich gehosteter Lösungen wichtig, bei denen der Markt durch Neueinsteiger gekennzeichnet ist. Gegenwärtig bieten jene CRM-Anbieter den größtmöglichen Funktionsumfang, die bei der Entwicklung ihrer gehosteten Lösung auf mit ihrer lokalen Lösung gewonnene Erfahrungen bauen können.

Konfiguration und Anpassung.

Ob zum Zeitpunkt der Ersteinführung oder im weiteren Verlauf der Nutzung der Lösung – Unternehmen müssen die Konfigurations- und Anpassungsanforderungen ihrer neuen CRM-Lösung ins Kalkül ziehen.

Über eine Konfiguration erfolgen grundlegende Änderungen in folgenden Bereichen: erstens einfacher Workflow, zweitens Zugriff und Sicherheit, drittens Benutzerverwaltung, viertens Teammitgliedschaft und fünftens Benutzereinstellungen. Dank der flexiblen Konfigurationsmöglichkeiten auf Administrator- und Benutzerebene können Sie Ihre neue CRM-Lösung besser an die Anforderungen Ihrer Benutzer und Geschäftsprozesse anpassen. Sowohl gehostete als auch lokale Lösungen bieten in der Regel eine große Vielfalt von Konfigurationsoptionen.

Die Anpassung kommt beispielsweise bei folgenden, komplexeren Funktionsanforderungen ins Spiel: erstens Einrichten selbst definierter Entitäten, z. B. „Veranstaltungs-ort“ bei einer Veranstaltungsfirma, zweitens selbst definierte Bildschirme, drittens selbst definierte Registerkarten und viertens komplexer Workflow.

Vorhandene Bildschirme, Registerkarten und Entitäten können sowohl in gehosteten als auch in lokalen Lösungen normalerweise relativ einfach angepasst werden. Lokale Lösungen sind jedoch zumeist effektiver, wenn zusätzliche, selbst definierte Bildschirme, Registerkarten und Entitäten von Grund auf erstellt werden müssen oder

eine komplexe Workflow-Orchestrierung erforderlich ist. Aufgrund von Sicherheitsanforderungen werden in gehosteten CRM-Lösungen Anpassungsmöglichkeiten im Allgemeinen auf codeloser Basis zur Verfügung gestellt, sodass keine Entwicklerkenntnisse erforderlich sind. Auf lokale Bereitstellungen treffen die Sicherheitsanforderungen an gehostete Lösungen nicht zu. Unternehmen, die sich für eine lokale Lösung entscheiden, sollten deshalb untersuchen, zu welchem Grad eine Anpassung erfolgen kann, ohne dass ein Code geschrieben werden muss.

Zugriffsmöglichkeiten.

Unternehmen erwarten, dass ihr CRM-System Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt unabhängig von ihrem Standort oder Zugriffsszenario zur Verfügung steht. Falls Ihr Unternehmen über Außendienstler oder Mitarbeiter in Niederlassungen verfügt, ist der mobile Zugriff für das neue CRM-System ein Muss.

Eine gehostete Lösung eignet sich besonders für Unternehmen mit Außendienstkräften und Mitarbeitern in Niederlassungen. Darüber hinaus ist Ihnen, falls Ihre mobilen Mitarbeiter PDAs, Smartphones oder andere BlackBerry-Geräte nutzen, am besten mit einer Lösung gedient, die speziell für den Zugriff mit mobilen Geräten optimiert ist.

Sie können auch lokale Lösungen erwägen, die über eine vollständige Web-Architektur verfügen. Dieser lokale Lösungstyp bietet ähnliche Vorteile wie gehostete Lösungen – dahingehend, dass geografisch weit verstreute Benutzer über einen zentralen Server und das Internet mit den gewünschten Informationen versorgt und verwaltet werden können.

Empfehlung.

1. Sie müssen im Vorfeld die Funktionsanforderungen unmissverständlich festlegen und anschließend die Lösung und Bereitstellungsart bestimmen, die für die Nutzungsdauer Ihrer Installation am besten geeignet ist. Besonders wichtig ist insbesondere bei gehosteten Lösungen die Ausgereiftheit.

2. Sie müssen wissen, welche Ihrer Funktionsanforderungen standardmäßig erfüllt werden und welche eine weitere Konfiguration bzw. Anpassung erfordern. Mithilfe codeloser Konfigurations- und Anpassungstools sollte es Ihnen Ihre neue CRM-Lösung, ob gehostet oder lokal, einfach machen, die gewünschten Änderungen vorzunehmen, ohne dass eine weitreichende Entwicklererfahrung erforderlich ist. Umfassende Anpassungsanforderungen werden am besten von einer lokalen Lösung erfüllt.
3. Wenn es Mitarbeiter in Niederlassungen oder im Außendienst gibt, muss das neue CRM-System diesen Benutzern unabhängig von Standort und Zugriffsszenario zur Verfügung stehen. Gehostete Lösungen eignen sich besonders für diese Anforderung. Sie sollten jedoch auch sicherstellen, dass Situationen abgedeckt sind, in denen keine Verbindung mit dem Internet verfügbar ist.
4. Benötigt Ihr Personal einen CRM-Zugriff von einem mobilen Gerät aus, wie einem PDA, Smartphone oder BlackBerry, müssen Sie gewährleisten, dass das neue CRM-System dem Rechnung trägt.

Was hat Sage CRM in diesem Bereich zu bieten?

- Vollständiges CRM-Programmpaket für Vertrieb, Marketing und Kundenservice, für Benutzer lokaler und gehosteter Lösungen
- Einfache bis mittlere Anpassungsmöglichkeiten für Benutzer der gehosteten Lösung
- Umfangreiche Anpassungsmöglichkeiten für Benutzer der lokalen Lösung
- Umfangreiche codelose Anpassung der gehosteten und lokalen Lösung
- Vollständige Web-Architektur für Benutzer der gehosteten und lokalen Lösung
- Eine speziell für mobile Geräte wie Smartphones, PDAs und BlackBerrys optimierte Benutzerumgebung

2. Investitionszeitrahmen und Gesamtbetriebskosten.

Die durchschnittliche Nutzungsdauer einer CRM-Lösung beträgt gegenwärtig mehr als fünf Jahre.¹

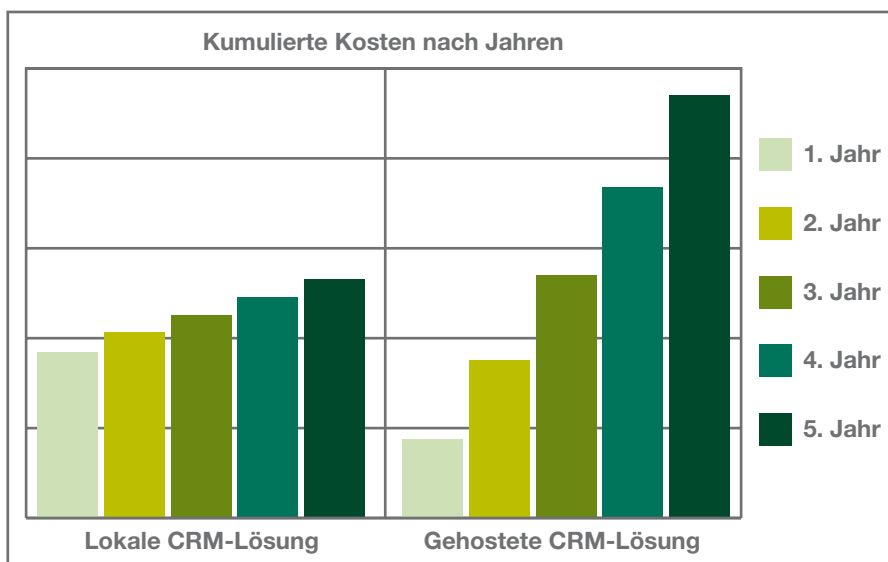
Das Erreichen eines genauen Überblicks über die wahrscheinlichen Gesamtbetriebskosten einer neuen CRM-Bereitstellung ist ein wichtiger Aspekt in jedem Auswahlprozess. Die Auswahl des Bereitstellungsmodells wirkt sich enorm auf diesen Aspekt aus, weshalb Unternehmen die Investitions- und Betriebskostenstrukturen beider Modelle sorgfältig vergleichen müssen, bevor eine Entscheidung getroffen wird.

Eine lokale CRM-Lösung erfordert im Vorfeld eine Kapitalinvestition, die über die Nutzungsdauer des Systems abgeschrieben wird. Für eine gehostete CRM-Lösung sind dagegen fixe, regelmäßige Gebühren über die gesamte Nutzungsdauer zu entrichten. Eine gehostete Lösung kann deshalb Unternehmen mit eingeschränktem Budget mehrere Vorteile bieten, da im Vorfeld keine vergleichbaren Ausgaben für Software, Hardware-Infrastruktur oder Implementierungsservices erforderlich sind. Langfristig gesehen kann eine gehostete Lösung allerdings im Vergleich zur lokalen Variante zu höheren Kosten führen.

Die Abbildung unten zeigt einen Kostenvergleich zwischen

einer gehosteten und einer lokalen Lösung über einen Zeitraum von fünf Jahren.² Wie Sie sehen, erfordert die gehostete Lösung eine niedrigere Vorabinvestition (ca. 56 % niedriger als bei der lokalen Lösung) und verursacht über einen Zweijahreszeitraum niedrigere Gesamtbetriebskosten (ca. 21 % weniger als bei der lokalen Lösung). Die Gesamtkosten der gehosteten Lösung steigen jedoch schneller als die der lokalen Bereitstellung. Im dritten Jahr überholt die gehostete die lokale Lösung bei den Kosten, und die Gesamtbetriebskosten sind um ca. 9 % höher als bei der lokalen Variante. Im fünften Jahr hat sich der Abstand weiter vergrößert, sodass die gehostete Bereitstellung ca. 56 % teurer ist als die lokale Lösung ist. In der Praxis kann dies einem Unterschied von über 50.000 \$ gleichkommen, bei einer herkömmlichen Bereitstellung für 50 Benutzer, über die gesamte Nutzungsdauer des Systems. Wichtig ist auch der Hinweis, dass diese Differenz mit steigender Benutzerzahl weiter zunimmt.

Die gehostete Variante bietet sich deshalb für Unternehmen an, die erstens von im Vorfeld niedrigeren Investitionen profitieren möchten und zweitens eine absehbare,



¹ Quelle: Gartner.

² Annahmen: 1. Standardmäßiger Einzelhandelspreis für je 50 Benutzer in beiden Bereitstellungstypen, 2. Implementierungskosten für die lokale Lösung im Verhältnis 1:1 zu den Softwarelizenzkosten im Vorfeld und unter Einbeziehung der Kosten für die anfallende Hardwarebeschaffung, 3. jährliche Wartungskosten der lokalen Lösung bei 20 % der im Vorfeld zu zahlenden Softwarelizenzkosten, 4. keine Wartungs- oder Implementierungskosten bei gehosteter Lösung, 5. gehostete und lokale Lösung verfügen über identische Funktionalitäten und Möglichkeiten.

feste monatliche Gebühr bevorzugen. Die lokale CRM-Lösung eignet sich für Unternehmen, bei denen niedrigere mittel- und langfristige Gesamtbetriebskosten eine Hauptvoraussetzung sind.

Buchhalterische Behandlung.

Buchhalterisch werden das gehostete und das lokale Bereitstellungsmodell unterschiedlich behandelt. Eine lokale Lösung kann als Posten in die Bilanz eines Unternehmens einbezogen und über einen mehrjährigen Zeitraum abgeschrieben werden. Gebühren für gehostete Lösungen werden buchhalterisch für den Zeitraum berücksichtigt, in dem sie anfallen. Vorauszahlungen von Gebühren für gehostete Lösungen werden in der Regel nicht als Posten in der Bilanz ausgewiesen.

Durchführen eines bereinigten Kostenvergleichs.

Kostenvergleiche müssen bereinigt erfolgen, da sich Funktionalitäten und Produktmöglichkeiten je nach Anbieter unterscheiden. Wichtig ist es auch, die Funktionsunterschiede zwischen verschiedenen Versionen desselben Produkts zu kennen. Es ist möglich, dass eine bestimmte Funktionalität aus Einsteigerpaketen entfernt wurde, um sie zu niedrigeren Preisen anbieten oder um künftig eine interessantere Aktualisierungsmöglichkeit bieten zu können, wenn ggf. weitere Funktionalitäten benötigt werden.

Zusatzkosten.

Sie sollten stets auch auf Gebühren für zusätzliche Serviceangebote achten. Bei einer gehosteten Lösung kann es sich um Gebühren für zusätzlichen Speicherplatz oder die Datensicherung handeln. Sie müssen daher ein genaues Bild davon haben, was im Servicevertrag mit dem potenziellen Anbieter erstens geboten, zweitens nicht geboten oder drittens zu zusätzlichen Kosten geboten wird.

Letztendlich schließt die Tatsache, dass CRM gehostet bereitgestellt wird, nicht aus, dass für Optimierungen und Systemadministration weiterhin IT-Personal erforderlich ist. Anpassungs- und Integrationsanforderungen können sich

beispielsweise beträchtlich auf die Gesamtbetriebskosten gehosteter und lokaler Lösungen auswirken. Diese Kosten werden meist in die Analyse lokaler Lösungen einbezogen, da Anforderungen externer Kräfte bei diesem Bereitstellungstyp inhärent sind. Bei gehosteten Lösungen werden diese Kosten aufgrund des wahrgenommenen „Plug & Play“-Charakters dieses Bereitstellungstyps häufig übersehen.

Empfehlung.

1. Sie müssen alle absehbaren Kosten über den erwarteten Nutzungszeitraum Ihrer neuen Lösung detailliert untersuchen.
2. Unabhängig davon, ob Sie sich für eine gehostete oder lokale Lösung entscheiden, müssen Sie realistische Kosten für Beratungs- und Systemadministrationsaktivitäten einbeziehen, die für das System im Verlauf seiner Nutzungsdauer anfallen.
3. Eine gehostete CRM-Lösung kann Unternehmen mit begrenztem Budget oder Bedarf an einer kurzfristigen CRM-Bereitstellung mehrere Kostenvorteile bieten.
4. Dank der Möglichkeit, von einem Bereitstellungstyp zum anderen zu wechseln, können Sie sich langfristig die wirtschaftlichen Vorteile beider Modelle sichern.

Was hat Sage CRM in diesem Bereich zu bieten?

- Niedrige Gesamtbetriebskosten für lokale Bereitstellung
- Niedrige absehbare monatliche Kosten für gehostete Bereitstellung
- Kostengünstige lokale Umgebung für Unternehmen mit umfassenden Anpassungs- und Integrationsanforderungen
- Einfacher Servicevertrag für gehostete Lösung, ohne versteckte Bindungsklauseln und unbegrenzte Preiserhöhungen bei Auftragsverlängerung, mit Möglichkeit der monatlichen Zahlung in bestimmten Regionen/Ländern

3. Vertraulichkeit von Kundendaten.

Bei einer lokalen CRM-Lösung verbleiben die Kundendaten im Unternehmen, bei einer gehosteten CRM-Lösung werden Kundendaten an einen externen Hosting-Partner ausgelagert. Der Grad der Vertraulichkeit der Kundendaten wirkt sich daher auf die Wahl der Bereitstellungsform aus.

In bestimmten Unternehmen werden Kundendaten als zu vertraulich erachtet, um extern gehostet zu werden, weshalb sich diese Unternehmen zumeist für die lokale CRM-Variante entscheiden.

Unter bestimmten Umständen kann eine gehostete CRM-Lösung im Vergleich zu einer lokalen Bereitstellung für mehr Datensicherheit und -schutz sorgen. Nehmen wir z. B. ein kleines bzw. mittelgroßes Unternehmen. Das Hosting von Kundendaten in einem überaus sicheren, speziell eingerichteten Rechenzentrum eines Hosting-Partners mit einem hohen Grad an Redundanz, Sicherung und Überwachung kann für ein Sicherheits- und Schutzniveau sorgen, das intern nicht wirtschaftlich erreicht werden kann.

Die Ausgereiftheit des Hosting-Betriebs variiert je nach Lösungsanbieter beträchtlich. Eine umfassende Prüfung des Rechenzentrums potenzieller Lösungsanbieter muss deshalb Kernpunkt einer jeden Bewertung gehosteter Lösungen sein.

Empfehlung.

1. Die Wahl des Bereitstellungstyps muss der Vertraulichkeit Ihrer Kundendaten entsprechen.
2. Die lokale CRM-Lösung eignet sich für Unternehmen mit Kundendaten, die als besonders vertraulich eingestuft werden. Die Tatsache, dass sich Kundendaten in internen Unternehmenssystemen befinden, bedeutet aber nicht zwangsläufig, dass die Daten dadurch sicherer sind als im Rechenzentrum des externen Hosting-Partners.

Was hat Sage CRM in diesem Bereich zu bieten?

- Wahl zwischen einer gehosteten und einer lokalen Bereitstellung
- Ein erstklassiges, SAS 70-zertifiziertes Rechenzentrum für die gehostete Bereitstellung





4. Verfügbarkeit interner IT-Kräfte.

Die Verfügbarkeit interner IT-Kräfte ist bei der Wahl einer potenziellen CRM-Lösung ein wesentlicher, zu berücksichtigender Faktor. Die anfängliche Produkteinführung und fortlaufende Unterstützung und Administration erfordert IT-Kompetenz, die intern oder extern zur Verfügung stehen muss. Die Wahl des Bereitstellungsmodells muss der Verfügbarkeit interner IT-Mitarbeiter entsprechen.

Bereitstellung.

Eine CRM-Lösung muss schnell und einfach bereitgestellt werden können, damit die Benutzer des Kunden schon binnen Tagen und Wochen und nicht erst nach mehreren Monaten die Arbeit mit dem System aufnehmen können. Je kürzer der Implementierungszeitrahmen, desto niedriger die Projektkosten. Außerdem wird das Projektrisiko reduziert und eine schnellere Investitionsrendite im Nutzungszeitraum der Lösung ermöglicht.

Bei einer gehosteten Bereitstellung muss weder Software lokal installiert werden, noch müssen Hardware- und Softwareinstallationen und -konfigurationen unternehmensintern erfolgen. Eine gehostete Lösung eignet sich deshalb besonders für Unternehmen mit eingeschränkten oder keinen internen IT-Kräften. Unternehmen mit einer begrenzten Anzahl interner IT-Kräfte können sich auch für lokale CRM-Lösungen mit vollständiger Web-Architektur entscheiden.

Lokale Lösungen mit Web-Architektur bieten deutliche Vorzüge gegenüber herkömmlichen Client/Server-Produkten und einen ähnlichen Zentralisierungsvorteil wie gehostete Lösungen. Dies bedeutet, dass sie komplett zentral bereitgestellt werden können, ohne dass Investitionen in teure und wartungsintensive Technologien wie Citrix oder Microsoft-Terminalserver erfolgen müssen.

Vereinfachung der laufenden Unterstützung und Administration.

Ungeachtet dessen, ob Ihre CRM-Lösung gehostet oder lokal bereitgestellt wird, müssen Sie sicherstellen, dass

sie zur Erfüllung der Anforderungen Ihrer Benutzer eine adäquate Leistung und Verfügbarkeit bietet. Alltägliche Aktivitäten wie das Einrichten neuer Benutzer, Importieren von Daten, Schreiben von Berichten oder Ausführen von Aktualisierungen kann im Verlauf der Nutzungsdauer der Anwendung zu einem beträchtlichen Anstieg der IT-Arbeitslast führen. Sollte es darüber hinaus zu Problemen kommen, muss eine klar definierte Support-Struktur vorhanden sein, um zeitgerecht eine Problemlösung herbeizuführen.

Die laufende Administration kann eine spürbare Last für Unternehmen werden, die eine lokale CRM-Anwendung erstmalig bereitstellen, insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen, die im Allgemeinen nur in eingeschränktem Maße über IT-Kräfte verfügen. Die gehostete Lösung ist eine attraktive Alternative für solche Firmen. Diese CRM-Lösungen sind bei Support-Anfragen jedoch vollständig von externen Ressourcen abhängig. Unternehmen, die eine gehostete CRM-Lösung erwägen, müssen deshalb die Support-Services des Anbieters aufmerksam untersuchen und sich mit seinen Serviceleistungen in folgenden Bereichen vertraut machen: erstens planmäßige Verfügbarkeit, zweitens Ticketantwortzeiten und drittens Einspielen von Anwendungsaktualisierungen. Anrufe bei Referenzkunden müssen bei der Bewertung der Support-Leistung potenzieller Serviceanbieter erfolgen.

Gleichsam müssen Unternehmen, die eine lokale Lösung in Betracht ziehen, dafür sorgen, dass der zusätzliche Support-Aufwand durch die Einführung der neuen Anwendung realistisch eingeschätzt wird. Wiederum bieten lokale CRM-Lösungen mit vollständiger Web-Architektur einen klaren Vorteil gegenüber herkömmlichen Client/Server-Systemen, indem die auf Clientseite erforderliche Adminis-

tration minimiert wird oder ganz wegfällt und Programmaktualisierungen, Patch-Updates und die Einrichtung neuer Benutzer von zentraler Stelle aus erfolgen.

Sowohl lokale CRM-Lösungen als auch gehostete CRM-Lösungen mit Web-Architektur eignen sich besonders für Unternehmen mit mobilen Mitarbeitern bzw. mehreren, weit verstreuten Niederlassungen. Diese Lösungen sind auch für Unternehmen mit einer großen Anzahl von Mitarbeitern von Vorteil, in denen unabhängig von der Anzahl der Standort- und Zugriffsszenarien die Verwaltung typischer Client/Server-Bereitstellungen schwierig und teuer sein kann.

Vor-Ort-Support

Selbst wenn Ihr Unternehmen über genügend interne IT-Kräfte verfügt, um die neue CRM-Installation bereitzustellen und zu verwalten, ist es gut, zu wissen, dass Ihr CRM-Lieferant oder zertifizierte Partner Ihnen auch Kompetenz vor Ort bieten können, insbesondere wenn Sie erstmals in eine CRM-Lösung investieren. Ein mehrsprachiger Support kann bei Unternehmen mit Standorten in verschiedenen Ländern eine Rolle spielen. Dank Kompetenz vor Ort können erstens Support-Probleme behoben, zweitens neue Benutzer geschult sowie drittens Beratungsservices für die Ausweitung und Optimierung Ihres CRM-Systems bereitgestellt werden.

Während lokale CRM-Lösungen traditionell über lokale Niederlassungen des Anbieters oder Partnernetze geliefert und unterstützt werden, haben Anbieter gehosteter Lösungen ein zentraleres Modell für die Service- und Support-Leistung gewählt. Dies hat zur Folge, dass sie regional im Allgemeinen nicht denselben Kompetenzgrad bieten wie die Anbieter lokaler Lösungen.

Empfehlung.

1. Sie müssen viele verschiedene Faktoren sorgfältig berücksichtigen, die sich auf die Komplexität und Kosten der Einführung sowie auf die fortlaufende Unterstützung und Administration auswirken können. Dazu gehören: erstens die geografische Streuung von Niederlassungen, zweitens die Anforderungen mobiler Mitarbeiter und drittens die Anzahl der Benutzer.
2. Eine gehostete Lösung ist besonders für Firmen mit wenigen oder keinen internen IT-Kräften interessant.
3. Eine lokale CRM-Lösung ist ggf. die bessere Wahl für Unternehmen mit internem IT-Personal, bei denen der zusätzliche Support-Aufwand problemlos in bestehende interne Service Level Agreements integriert werden kann.
4. Unabhängig vom Bereitstellungsmodell sollte die von Ihrem potenziellen CRM-Lösungsanbieter oder seinem zertifizierten Partnernetz angebotene Beratungs- und Support-Kompetenz geprüft werden.

Was hat Sage CRM in diesem Bereich zu bieten?

- Eine vollständig webbasierte Architektur, die sicherstellt, dass sich die Lösung schnell und kostengünstig, gehostet oder lokal und an mehreren Standorten, an denen sie benötigt wird, einsetzen lässt
- Eine lokale Lösung mit vollständig webbasierter Architektur, welche die Einfachheit der Bereitstellung mit leistungsstarken Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten kombiniert
- Von den Benutzern selbst zu bedienende, code-lose Administrationstools und benutzerfreundliche Assistenten sowohl für gehostete als auch lokale Bereitstellungen, welche den Bedarf an dediziert zugewiesenen IT-Kräften reduzieren oder aufheben
- Ein globales Netz von Sage Niederlassungen und Geschäftspartnern für lokalen Support der Benutzer mit gehosteter oder lokaler CRM-Lösung



5. Integration von Front und Back Office.

Das Hauptziel der Einführung einer neuen CRM-Lösung ist das Vereinheitlichen von Kundeninformationen für die Aktivitäten des Unternehmens mit direktem Kundenkontakt: Vertrieb, Marketing und Kundenservice.


Dies sorgt jedoch nicht unbedingt für die vollständige 360-Grad-Sicht auf den Kunden, die sich Unternehmen wünschen. Um tatsächlich eine umfassende Sicht auf den Kunden zu erhalten, sollten Sie das CRM-System mit Ihrer Back-Office-Umgebung integrieren.

Die Integration von Front und Back Office ermöglicht Front-Office-Benutzern einen Zugriff auf Finanz- und Transaktionsdaten zu ihren Kunden (die normalerweise nicht in einem CRM-System generiert oder gespeichert werden), ohne die CRM-Anwendung verlassen zu müssen. Zu diesen Daten gehören zuvor erfasste Rechnungs-, Vertriebs- und Zahlungsinformationen sowie andere zum Back Office gehörende Kundendaten.

Die Integration von Front und Back Office sorgt auch durch Prozessautomatisierungen für signifikante Zeit- und Kostenersparnisse, da es kaum noch oder nicht mehr erforderlich ist, Informationen auf ihrem Weg von einem System zum nächsten neu einzugeben oder erneut zu überprüfen. Beispiele dieser durchgängigen Prozesse sind erstens das Erstellen eines Angebots in CRM, basierend auf Preisinformationen in der ERP-Anwendung, oder zweitens das Ausfüllen eines Auftrags direkt im Back-Office-System im Rahmen eines CRM-Workflows.

Integrationsmöglichkeiten müssen daher bei der Bewertung einer CRM-Lösung berücksichtigt werden, insbesondere wenn die Entscheidung zwischen einem gehosteten und einem lokalen Bereitstellungsmodell getroffen werden soll.

Das lokale CRM-Modell hat sich traditionell für die Punkt-zu-Punkt-Anwendungsintegration mit ERP-Lösungen angeboten und gilt daher als der integrationsfähigere der beiden Bereitstellungstypen. Das gehostete Modell wurde bislang eher für eigenständige Bereitstellungen eingesetzt. Doch diese Situation ändert sich, denn eine zunehmende Zahl von Anbietern gehosteter CRM-Lösungen arbeitet an der Vereinfachung der Integration ihrer Services mit anderen Geschäftsanwendungen, ob außerhalb oder innerhalb der Unternehmens-Firewall. Der Hauptgrund dieses Wechsels ist die Einbeziehung von Webservice-APIs in gehostete CRM-Lösungen. Webservice-APIs bieten eine auf Standards basierende, flexible und wirtschaftliche Methode für die Integration von Unternehmensanwendungen. Die höhere Verfügbarkeit von Webservice-APIs in gehosteten Lösungen bedeutet, dass diese nun eine geeignete Option für Firmen mit einfachen bis mittleren Integrationsanforderungen sind.



Darüber hinaus sollten Unternehmen, die mit einer ERP-Standardlösung arbeiten, CRM-Lösungen in Betracht ziehen, bei denen standardmäßig eine Integration mit ihrer speziellen Back-Office-Umgebung möglich ist. Integrationsfähige Lösungen können besonders für Unternehmen infrage kommen, die ihre Back-Office-Integration schnell und kostenwirksam umsetzen wollen.

Empfehlung.

1. Die Möglichkeiten der Integration von Front und Back Office müssen für alle potenziellen Lösungen, ob gehostet oder lokal, bei jedem CRM-Bewertungsprozess untersucht werden.
2. Während die Bereitstellung gehosteter Lösungen für Unternehmen mit einfachen bis mittleren Integrationsanforderungen zunehmend infrage kommt, ist Unternehmen mit komplexeren Anforderungen zumeist mit einer lokalen Lösung besser gedient.

Was hat Sage CRM in diesem Bereich zu bieten?

- Auf Standards basierende Webservice-APIs, die eine schnelle und kostengünstige Integration der gehosteten bzw. lokalen Sage CRM-Lösung mit Anwendungen anderer Anbieter sowie Back-Office-Umgebungen ermöglichen
- Standardmäßige Integration mit Sage CRM mit den marktführenden ERP-Paketlösungen von Sage
- Wichtig ist auch der Hinweis, dass Sie wenn ein Anbieter sowohl eine gehostete als auch eine lokale CRM-Lösung unter Verwendung derselben Webservice-APIs im Programm hat, wie z. B. Sage CRM, den Bereitstellungstyp unter Beibehaltung derselben Back-Office-Integration potenziell ändern können




Fazit.

Der Bereitstellungstyp ist ein wichtiger Faktor bei der Auswahl der Lösung, die aber auch im Kontext verschiedener anderer Überlegungen erfolgen sollte. Unternehmen müssen die erwartete Nutzungsdauer ihrer neuen CRM-Lösung berücksichtigen und sicherstellen, dass ihre Anforderungen hinsichtlich verschiedener Kriterien erfüllt werden, z. B. Funktionalität, Kosten, Wartungsfreundlichkeit, Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten, Steigerung der Benutzerproduktivität.

Gehostete und lokale Bereitstellungen haben jeweils Vor- und Nachteile. Einige kommen kurzfristig zum Vorschein, während andere in einer späteren Phase des Nutzungszeitraums der Lösung ins Spiel kommen.

In diesem White Paper wurde das breite Spektrum betriebswirtschaftlicher und technologischer Überlegungen behandelt, die sich auf die Wahl des Bereitstellungstyps auswirken. Von Unternehmen kann aber angesichts der großen Vielzahl künftiger Variablen nicht erwartet werden, dass von vornherein eine definitive Bereitstellungsentscheidung gefällt wird. Das Bilden einer Partnerschaft mit einem CRM-Anbieter, der eine umfangreiche Auswahl bei den Bereitstellungstypen bietet, ist daher von großem Vorteil. Sage bietet seinen Kunden in diesem Bereich eine beispiellose Flexibilität und erlaubt ihnen, das zum Zeitpunkt der Einführung für ihre Anforderungen geeignetste Modell zu wählen. Gleichzeitig erhalten die Kunden die Möglichkeit, zu einem anderen Modell zu wechseln, sollten sich ihre Anforderungen in Zukunft ändern.





Mit
mehr als 25 Jahren
Erfahrung, 250.000 Kunden und
mehr als 1.000 Fachhändlern ist Sage
einer der Marktführer für betriebswirtschaftliche
Software und Services im deutschen Mittelstand.
Lösungen von Sage sind speziell für die Bedürfnisse
lokaler Märkte entwickelt. Sie helfen unseren Kunden –
vom Kleinunternehmen bis hin zum gehobenen Mittel-
stand –, ihr Geschäft erfolgreicher zu führen.

Sage ist ein Unternehmen der britischen Sage
Gruppe, dem mit rund 14.500 Mitarbeitern und
5,8 Millionen Kunden weltweit drittgrößten
Anbieter von betriebswirtschaftlicher
Software und Services.

Sage Software GmbH

Emil-von-Behring-Straße 8–14
60439 Frankfurt am Main
Telefon: 069 50007-6111
Fax: 069 50007-7208
E-Mail: info@sage.de
Internet: www.sage.de

