



**CRM:  
On-Demand  
oder On-Site?**

**Eine Entscheidungshilfe  
für die Wahl der  
richtigen Installation**

Tim Clark, Partner  
The FactPoint Group

**CRM: On-Demand oder On-Site?**  
**Eine Entscheidungshilfe für die Wahl der richtigen  
Installation**

Tim Clark, Partner  
The FactPoint Group  
300 Third Street, Suite 10  
Los Altos, CA 94022  
650.233.1748  
tclark@factpoint.com

Copyright © 2006 SugarCRM, Inc. All rights reserved.  
SugarCRM and the SugarCRM logo are registered  
trademarks of SugarCRM Inc. in the United States,  
the European Union and other countries. All other  
trademarks are the properties of their respective  
companies.

## ZUSAMMENFASSUNG

Mit der wachsenden Bedeutung von SaaS (Software-as-a-Service) wird CRM-Software (Customer Relationship Management) von Unternehmen anders als früher erworben und genutzt. Soll das CRM-System Ihres Unternehmens von einem externen Anbieter oder von der firmeneigenen IT-Abteilung betreut werden? Die Antwort auf diese Frage wird von Faktoren bestimmt, die je nach Unternehmen, Größe, Wettbewerbsumfeld und strategischen Zielen variieren.

Entscheidungsträger müssen bei der Wahl einer CRM-Option folgende Aspekte berücksichtigen: Funktionsumfang der Software, Anpassungsbedarf, Integration, Bindung an einen Anbieter und strategische Ausrichtung. Dieser Abriss befasst sich mit den Aspekten, die der Käufer bei der Wahl einer CRM-Deployment-Option im Hinblick auf seine speziellen Erfordernisse berücksichtigen sollte.

Zwei Prinzipien sollten Grundlage einer jeden CRM-Entscheidung sein.

- Suchen Sie sich Anbieter, die mehrere Deployment-Optionen (SaaS, On-Site) anbieten und die Möglichkeit lassen, zwischen diesen Optionen zu wechseln. In einem sich wandelnden Geschäftsumfeld werden sich auch Ihre Anforderungen an eine CRM-Lösung ändern. Flexibilität muss hier oberste Priorität haben.
- Vermeiden Sie die Bindung an einen Anbieter. Proprietäre „Plattformen“ nützen nur dem Anbieter, nicht dem Kunden. Wägen Sie ab, wie groß der Aufwand eines Anbieterwechsels ist.

Nachstehend finden Sie einen Leitfaden, der Ihnen die Entscheidungsfindung in dieser Frage erleichtern soll. Ferner werden Fälle aus der Praxis bei SugarCRM-Kunden beschrieben, die zeigen, wie und warum eine spezielle Deployment-Option gewählt wurde.

### SaaS UND DER CRM-Markt

SaaS hat sich rasant zu einem wichtigen Technologietrend entwickelt, bleibt aber gemessen am gesamten CRM-Markt von relativ geringer Bedeutung. Im Zuge des üblichen Silicon Valley-Hypes versuchte man dem Kunden einzureden, sämtliche CRM-Software würde schon in naher Zukunft als Service bereitgestellt werden. Die Wirklichkeit sieht jedoch etwas anders aus. Michael Maoz, namhafter Analyst bei Gartner, einflussreichste IT-Beratungsfirma, rückte dies im Juni 2006 ins rechte Licht:

**„Gegenwärtig besetzt SaaS einen sehr kleinen Teil des Marktes. Von allen Enterprise-Anwendungen macht es lediglich 0,5 % aus. In 8 oder 10 Jahren werden es vielleicht 30 % sein.“**

Für Firmen, die CRM-Software auf ihre Eignung prüfen, ist On-Demand eine von mehreren Alternativen. Aber es muss nicht für jeden die beste Lösung sein.

On-Demand ist eine attraktive Option für Firmen mit einem

Grundbedarf an CRM-Leistungen, insbesondere dann, wenn der IT-Personalbestand im eigenen Haus klein ist. Bei komplexeren Customer-Management-Strategien ist die On-Site-Deployment-Option mitunter die bessere Lösung.

Für Firmen, die mehr Flexibilität oder speziell auf ihre Erfordernisse abgestimmte CRM-Funktionen benötigen, bietet sich unter Umständen die On-Premise-Option an. Firmen, bei denen der Umgang mit vertraulichen Kundendaten besonders strengen innerbetrieblichen oder behördlichen Regelungen unterliegt, benötigen wahrscheinlich eine On-Site-Lösung in Form einer installierten Anwendung oder einer CRM-Appliance. Firmen wiederum, die CRM-Daten in andere Enterprise-Anwendungen integrieren müssen, dürften dem Zugriff auf CRM-Software im Data Center eines Drittanbieters über schmalbandige APIs eine installierte CRM-Software vorziehen. Firmen mit Qualitätsprogrammen wie Six Sigma tendieren unter Umständen eher zur On-Site-Lösung, weil dies die Kontrolle über den Code gewährleistet. Bei einer gehosteten Lösung hat der Kunde keine Kontrolle über die Upgrades. Das verhindert die Implementierung von Six Sigma-Prozessen.

Letztlich sind die Rahmenbedingungen für ein Unternehmen ja auch einem ständigen Wandel unterworfen. Deshalb sollten sich die Entscheidungsträger im Vorfeld bei möglichen Anbietern erkundigen, ob die flexible Umstellung von einer Deployment-Option auf eine andere möglich ist. Für Käufer, die eine flexible CRM-Strategie verfolgen, ist die Kontrolle über die Kundendaten eine weitere entscheidende Prämisse.

### QUICK CALCULATOR: DER SCHNELLE WEG ZUR ENTSCHEIDUNG

Der Quick Calculator auf der folgenden Seite kann Ihre Entscheidung hinsichtlich der Wahl einer CRM-Deployment-Option beschleunigen. Wenn dieser Leitfaden Ihnen keine klare Hilfestellung bietet, lesen Sie den Rest des Aufsatzes. Dort wird ausführlicher erläutert, welche Aspekte Sie Ihrer Entscheidung zugrunde legen sollten.

Zunächst sollten Sie ermitteln, ob lediglich die Wahl zwischen einer On-Premise- oder einer On-Demand-Lösung in Frage kommt. Dazu beantworten Sie die beiden folgenden Fragen:

Bewegen sich die Kosten (Gesamtbetriebskosten) beider Lösungen in einem vergleichbaren Rahmen? Führen Sie für beide Deployment-Optionen eine Kostenanalyse durch. Auch wenn bei Ihnen die Kosten nicht ausschlaggebend sind, wird irgendwann die Frage nach den Gesamtbetriebskosten gestellt.

Bieten alle CRM-Lösungen dieselben wichtigen Funktionen, die Ihr Unternehmen benötigt? Je mehr Funktionen bereits in der Grundkonfiguration angeboten werden, desto weniger Zeit und Geld stecken Sie in Anpassungsmaßnahmen.

Wenn eine Lösung hinsichtlich der Kosten und des Funktionsumfangs klar vorn liegt, fällt Ihnen die Wahl vielleicht nicht schwer. Wenn Sie mit diesen beiden Antworten jedoch nicht zu einem schnellen Urteil kommen, ermitteln Sie Ihre Prämissen anhand der folgenden sieben Aussagen:

Statements	1 = trifft uneingeschränkt zu 5 = trifft gar nicht zu				
	1	2	3	4	5
Die IT-Abteilung macht mein Unternehmen wettbewerbsfähiger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir verfügen über die erforderlichen IT-Ressourcen für die Betreuung unserer CRM-Anwendung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir verfügen über die physische IT-Infrastruktur für den Betrieb der CRM-Anwendung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die CRM-Anwendung wird auf unsere Geschäftsprozesse abgestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das CRM muss mit anderen Enterprise-Anwendungen (ERP, Website, usw.) verzahnt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unsere innerbetrieblichen Richtlinien untersagen, dass Kundendaten die Grenzen unserer Firewall verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM ist eine abteilungsübergreifende strategische Initiative (Vertrieb, Marketing, Support).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Summe:					

Zählen Sie die Punkte aus Ihren Antworten zusammen.

Bei 7 bis 14 Punkten ist On-Site-CRM die richtige Lösung für Ihr Unternehmen.

Bei 28 bis 35 Punkten ist ein On-Demand-System das richtige für Sie.

14 bis 28 Punkte sind ein Zeichen dafür, dass eine On-Site- oder On-Demand-Lösung bei Ihnen funktionieren könnte. Gewichten Sie die 16 Aspekte, die in diesem Abriss näher beleuchtet werden. Das wird Ihnen die Entscheidung erleichtern.

### DER ENTSCHEIDUNGSRAHMEN: ON-SITE ODER ON-DEMAND

Bei der Wahl einer Implementierungsoption für die CRM-Software müssen die Entscheidungsträger im Unternehmen drei Gruppen von Faktoren berücksichtigen:

- Geschäftliche Anforderungen
- Möglichkeiten der IT-Abteilung
- Sicherheit

### GESCHÄFTLICHE ANFORDERUNGEN

**Kosten:** Führen Sie zum Vergleich der Deployment-Optionen für jede in Betracht kommende Option eine Analyse der Gesamtbetriebskosten durch. Das schließt Kosten für Hardware, Software, IT-Mitarbeiter zur Betreuung der Anwendung sowie intern in Ihrer IT-Abteilung anfallende Kosten für das Hosting der CRM-Anwendung oder -Appliance ein.

Wenn Sie die On-Demand-Option mit einer herkömmlichen Softwarelizenz für On-Premise-Software vergleichen, nehmen sich die Anschaffungskosten ziemlich gering aus. Einige Anbieter von On-Site-Software vertreiben jedoch auch On-Premise-Software auf Leihbasis. Das macht diese Lösung mitunter noch preiswerter als On-Demand-Angebote.



### Superior steigt von Salesforce.com auf Sugar um und spart 100.000 US\$

Superior Industries entwickelt und fertigt seit 1972 Fördereinrichtungen für Industriezwecke.

2005 prüfte die Unternehmensleitung von Superior die Rentabilität Ihres CRM-Service von Salesforce.com und entschloss sich zu einer Neubewertung. „Wir nutzen Salesforce.com ab 2000 anfänglich als Notlösung, weil wir nicht über die Ressourcen für die Betreuung eines CRM-Systems verfügten. Mit der Zeit wuchsen die Kosten für Salesforce.com, aber der gelieferte Wert stagnierte“, so Mary Erholtz, Marketing Manager bei Superior Industries.

Als Superior nach einem Ersatz für sein CRM-System suchte, konzentrierte sich das Unternehmen auf Lösungen, die sich kostengünstiger als On-Demand-CRM-Anwendungen anpassen und integrieren ließen. Nach sorgfältiger Prüfung fiel die Wahl auf Sugar Professional On-Site. Ausschlaggebend dafür war die größere Kontrolle über die CRM-Bereitstellung.

Mit SugarCRM hat das Unternehmen eine größere Kontrolle über seine Daten. Ein weiterer Vorteil sind die eingesparten Kosten: Superior erwartet sich vom Umstieg von Salesforce.com auf SugarCRM einen Einspareffekt von 100.000 US\$.

Suchen Sie nach versteckten Kosten. Einige SaaS-Anbieter ködern mit Lockangeboten und präsentieren dem Kunden dann dicke Rechnungen für die Datenspeicherung und -sicherung, für Add-On-Module, die eigentlich CRM-Basisfunktionen abdecken, Aktivierungsgebühren, Datenmigration usw. Diese Zusatzkosten übersteigen häufig erheblich die angebotenen Grundpreise. Das treibt Ihre Kosten schnell in die Höhe.

**Dringlichkeit:** Wie dringend ist die Einrichtung eines CRM-Systems? Ein gehosteter Service lässt sich in der Regel am schnellsten implementieren (wenn auch nicht ganz ohne Wartezeit). Große Implementierungen beginnen unabhängig von der Form der Bereitstellung im Allgemeinen mit einem Pilotprojekt. Wenn Sie



#### Deployment-Flexibilität mit SugarCRM

Seit 1946 bietet Sterling PCU Spezialausrüstung für die Haushaltgeräte- und Automobilindustrie an. Ursprünglich nutzte Sterling PCU Salesforce.com. Dann wurden die Kosten für die erforderlichen Anpassungsmaßnahmen zu hoch. Sterling wollte mit einer gehosteten CRM-Anwendung weiterarbeiten, aber nicht das gesamte IT-Budget für CRM ausgeben. „Es gab jede Menge Prioritäten in der IT-Abteilung, aber unser Budget war äußerst begrenzt. Und Geld, das wir beim CRM sparten, konnten wir an anderer Stelle nutzbringend einsetzen“, so Christopher Edwards, General Manager, Sterling PCU.

Nach umfangreicher Prüfung entschied das Sterling-Team, Sugar On-Demand als Standard einzuführen. Die Umstellung gelang dem Unternehmen in weniger als einer Woche. Für Edwards ist SugarCRM eine „elegante Lösung“ für das Verwalten von Kundenbeziehungen. Das Sugar-Team half Sterling bei der Implementierung weiterentwickelter Funktionen für die Angebotserstellung, eine zentrale Tracking-Funktion für ein Unternehmen, das Kundenbeziehungen für hunderte von Niederlassungen auf fünf Kontinenten zu verwalten hat.

Wenn das Unternehmen im kommenden Jahr Sugar noch tiefer in seine Abläufe einbindet, steigt es u. U. von Sugar On-Demand auf Sugar On-Premise um, um die Anwendung noch enger mit seinem ERP-System verzahnen zu können. „Mit großer Wahrscheinlichkeit werden wir unsere Kunden-Assets auf Sugar On-Premise portieren. Salesforce.com kann uns diese Flexibilität nicht bieten“, so Edwards.

jedoch für einen begrenzten Zeitraum ein CRM-Behelfssystem benötigen, verschafft Ihnen eine gehostete Lösung u. U. die Zeit, die Sie für den Übergang zur nächsten Stufe benötigen.

**Kosten eines Umstiegs:** Wenn Sie irgendwann auf eine andere Deployment-Form umsteigen müssen, sollte Ihr Anbieter garantieren, dass Sie die Kontrolle über Ihre strategischen Kundendaten haben. Ist der Umstieg auf ein anderes Deployment-Verfahren nahtlos möglich? Ist die Codebasis bei installierter und gehosteter Version identisch, so dass Ihre Anpassungen erhalten bleiben? Fallen beim Umstieg hohe Gebühren an?

**Alles aus einer Hand:** Firmen, die bereits mit Enterprise-Software von einem Anbieter einer der großen Suites arbeiten, sollten in Erfahrung bringen, ob es sich lohnt, ein CRM-Paket vom selben Anbieter zuzukaufen. Wenn die Kosten für den Ausbau Ihrer Implementierung jedoch exorbitant wären, könnten Sie hier einen klaren Schnitt machen und mit einem neuen Anbieter zusammenarbeiten.

**Komfortables Outsourcing:** Lagert Ihr Unternehmen bereits wichtige Geschäftsprozesse aus? Viele Firmen lassen die Zahlung von Löhnen, Gehältern sowie Betriebsrenten bereits von externen Dienstleistern abwickeln. Lagern Sie bereits Personalverwaltung, Beschaffung oder Logistik aus? Wenn Ihr Unternehmen gute Erfahrungen mit Outsourcing-Lösungen gemacht hat, ist der Schritt zu einem gehosteten CRM nicht mehr groß. Wenn Ihr Unternehmen wichtige Prozesse aber lieber inhouse abwickelt, könnte es schwer werden, die Geschäftsführung von den Vorteilen einer gehosteten CRM-Anwendung zu überzeugen.

**CRM als Alleinstellungsmerkmal:** Wenn die Kommunikation mit Ihren Kunden ein strategischer Vorteil gegenüber Ihren Mitbewerbern bildet, sollte die Wahl der Bereitstellungsform diesen Vorteil verstärken. Wenn CRM bei Ihnen hingegen eher eine praktische Hilfe für Ihre Vertriebsmitarbeiter ist, bietet sich u. U. ein On-Demand-System an.

## MÖGLICHKEITEN DER IT-ABTEILUNG

**IT als Alleinstellungsmerkmal:** Die IT-Abteilung macht Ihr Unternehmen wettbewerbsfähiger? Falls ja, bietet sich On-Premise-Software an. Ihre IT-Spezialisten werden dann schon dafür sorgen, dass aus dem Customer Relationship Management ein strategischer Vorteil erwächst. Wenn Ihre IT-Abteilung hingegen eher ein Problemfall ist, bietet sich wahrscheinlich eine gehostete Lösung an.

**Integration:** Lässt sich die CRM-Anwendung mit weiterer Enterprise-Software verzahnen? Wenn die CRM-Anwendung eng mit bereits bestehenden Anwendungen verzahnt werden muss (z. B. Debitoren oder Lagerverwaltung), ist eine On-Site-Anwendung aufgrund der besseren Integrierbarkeit möglicherweise die bessere Lösung. Wenn CRM ausschließlich in Vertrieb und Marketing zum Einsatz kommt und der Integrationsbedarf eher gering ist, fahren Sie mit On-Demand möglicherweise besser.

**IT-Kompetenz:** Verfügen Sie über Personal mit entsprechender Entwicklungs- und Verwaltungskompetenz, um die Anwendung hosten und betreiben zu können? Das Anwendungsmanagement setzt Fachwissen voraus. IT-Abteilungen müssen also für die Pflege der On-Site-Anwendung entsprechende Leute haben oder einstellen und über das Budget verfügen, um diese bezahlen zu können. Wahlweise können Sie sich auch für On-Demand oder eine CRM-Appliance entscheiden, die bei Ihnen vor Ort installiert werden kann.

**Programmanpassung:** Ermitteln Sie, wie gut die in Frage kommenden CRM-Anwendungen Ihre Geschäftsprozesse widerspiegeln. Wenn Sie die angebotene CRM-Software starken Anpassungen unterziehen müssen, bietet sich möglicherweise die Installation der On-Site-Software an. Sind die Funktionen, wie sie bereits in der Grundkonfiguration enthalten sind, hingegen schon weitgehend mit Ihren Geschäftsprozessen kompatibel, empfiehlt es sich unter Umständen, einen Anbieter die CRM-Software hosten zu lassen und Ihre IT-Gruppe mit wichtigeren Aufgaben zu betrauen. Bringen Sie bei Ihrem Hosting-Anbieter unbedingt in Erfahrung, ob die von Ihnen vorgenommenen Anpassungen bei etwaigen CRM-Upgrades erhalten bleiben. Die Antwort auf diese Frage muss „Ja“ lauten!

**IT-Abteilung und CRM-Nutzer:** Kooperieren Ihre IT-Abteilung und die Nutzer des CRM-Systems? Falls ja, spricht in dieser Hinsicht nichts dagegen, die Anwendung im eigenen Haus zu installieren und zu betreuen. Stehen IT-Abteilung und CRM-Nutzer jedoch auf Kriegsfuß, ist On-Demand möglicherweise die bessere Lösung.

**Physische IT-Infrastruktur:** Verfügt Ihre IT-Abteilung über die für die Ausführung der On-Site-Anwendung erforderlichen Server sowie Netzwerk- und Datenbankkapazitäten? Wenn neue Hardware gekauft werden muss, ist zu prüfen, ob der Speicherplatz im Data Center ausreicht. Ist die Kapazität vorhanden, wird die On-Site-Option attraktiver. Gibt es weder die erforderliche Kapazität noch Möglichkeiten der Erweiterung, spricht alles für eine On-Demand-Lösung. Eine CRM-Appliance kann eine Alternative sein, wenn der Platz vorhanden ist, aber die Leute fehlen, die sich um die CRM-Anwendung kümmern.

### SICHERHEITSASPEKTE

**Kundendaten:** Was passiert mit Ihren Kundendaten, wenn Sie zu einem anderen CRM-Anbieter wechseln oder nur auf eine andere Deployment-Form umsteigen? Sie möchten Ihre Kundendaten sicher nicht dem Hosting-Anbieter überlassen. Sie gehören schließlich Ihnen, nicht ihm.

**Sicherheitsanspruch:** Wie groß ist in Ihrem Unternehmen die Angst vor Sicherheitsbedrohungen? Ist diese in der Führungsetage stark ausgeprägt, kommt eine On-Demand-CRM-Lösung wahrscheinlich nicht in Frage. Dennoch sollten Sie einer On-Site-Lösung nicht automatisch den Vorrang vor einem On-Demand-System geben. Wägen Sie vielmehr ab, wie viel Sie riskieren, wenn Sie zu vehement eine Outsourcing-Lösung verfechten.

**Datensicherheit:** Lassen die im Unternehmen geltenden Richtlinien zu, dass Kundendaten außerhalb Ihres Sicherheitsbereiches und

damit außerhalb Ihrer Kontrolle gespeichert werden? Wenn ja, kommt On-Demand in Frage. Andernfalls kommt nur eine On-Site-Lösung oder eine innerhalb Ihrer Firewall betriebene CRM-Appliance in Betracht. Die Anforderungen an die Datensicherheit werden von den für Ihr Unternehmen geltenden gesetzlichen Regelungen bestimmt: In den USA regeln beispielsweise Gesetze wie der Sarbanes-Oxley-Act (Aktiengesellschaften), HIPPA (Gesundheitswesen) und eine Vielzahl weiterer gesetzlicher Bestimmungen, welche Maßnahmen zur Datensicherheit zu ergreifen sind.

**Externe Nutzer:** Wenn Ihre Vertriebspartner und Reseller Zugriff auf die CRM-Anwendung haben, ist ein weiterer Aspekt zu berücksichtigen. Natürlich müssen Ihre Vertriebs- und Außendienstmitarbeiter auch unterwegs auf die Daten zugreifen können. Die Einbindung von Partnern ist jedoch eine andere Frage. Zunächst ist zu klären, ob eine CRM-Deployment-Option Nutzer außerhalb Ihrer Firewall zulässt. Zweitens stellt sich die Frage, ob die CRM-Anwendung die in Ihrem Unternehmen geltenden Sicherheitsvorgaben erfüllt.

The Avid logo is displayed in a large, bold, italicized serif font within a rounded rectangular frame. The word "Avid" is written in black with a registered trademark symbol (®) at the end.

### Datensicherheit bei SugarCRM

Avid Technology ist der führende Anbieter von Software für die Erstellung digitaler Medien wie Film, Video, Audio, Animationen und Games. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 250 Vertriebsmitarbeiter.

Bei der Suche nach einer CRM-Lösung hatte Avid Technology die Wahl zwischen der Erweiterung einer bereits großen Investition in SAP, der Umstellung auf eine der vielen gehosteten Lösungen, die in den verschiedenen Abteilungen im Einsatz waren, bzw. der Suche nach einer benutzerfreundlicheren On-Site-Lösung.

Nach einer eingehenden Rentabilitäts- und Sicherheitsanalyse gelangte Avid zu dem Schluss, seine CRM-Lösung mit SugarCRM On-Premise im eigenen Haus zu behalten. Bei großen Wachstumsplänen und Vorrang für den Schutz der Kundendaten erfüllte eine flexible In-house-Lösung die Erfordernisse des Unternehmens am besten.

Dazu James Sullivan, CRM Analyst bei Avid: „Wir waren nicht auf ein Open-Source-System fixiert ... es ergab sich einfach, dass SugarCRM als überragendes Produkt mit konkurrenzlosem Preis zufällig eine Open-Source-Anwendung ist.“

## BEWERTUNG DER ANBIETER

Dieser Abriss befasst sich zwar hauptsächlich mit der Wahl zwischen den verschiedenen Deployment-Optionen, es ist jedoch auch die mögliche Entwicklung der einzelnen Anbieter zu berücksichtigen. Hat Ihr Anbieter ein gutes Verhältnis zu seinen Kunden? Sind seine langfristigen Pläne realisierbar? Setzen Sie hinsichtlich Ihrer CRM-Lösung auf die Kompetenz einer speziellen Gruppe von Mitarbeitern beim Anbieter? Was passiert, wenn diese aufhören? War der Anbieter in jüngster Vergangenheit Bestandteil einer Übernahme oder eines Zusammenschlusses, die/der Personalabbau oder -abwanderung zur Folge haben könnte?



### Constituent Relationship Management in Oregon

Als größte Bundesbehörde in Oregon verwaltet das Department of Human Services (DHS) eine große Zahl von Krankenversicherten unter Einhaltung der HIPAA-Vorschriften.

Mit dem Ziel einer Umstellung von einem manuellen auf ein automatisiertes System suchte man neben einer kostengünstigen Lösung nach einer Lösung, die von vielen kompetenten Fachleuten betreut wird.

Nach kurzer Zeit stieß CIO Bill Crowell auf SugarCRM und stellte fest, dass diese Anwendung die Anforderungen der Behörde erfüllte. Mit einer Sugar Cube-Appliance nahm DHS im eigenen Haus eine schlüsselfertige Lösung in Betrieb. In weniger als einem Jahr wurde die Verwaltung von 60.000 Versicherten auf Basis von Karteikarten mit Hilfe von SugarCRM auf elektronische Verwaltung umgestellt.

Neben dieser raschen Amortisierung erkannte Crowell schnell das Potential der Open-Source-Community, die garantiert, dass die Anwendung für den von DHS geforderten Zeitraum betreut wird.

„SugarCRM kann uns eine stabilere Anwendung bieten, die unsere Anforderungen voll und ganz erfüllt. 45.000 Entwickler auf der ganzen Welt entwickeln das Produkt quasi kostenlos weiter. Ich glaube nicht, dass Salesforce.com 45.000 Entwickler aufbieten kann. Wie hält Salesforce.com dann überhaupt Schritt? Die Antwort ist: gar nicht“, erklärt Crowell.

## SCHLUSSFOLGERUNG

Die Wahl einer Bereitstellungsoption für Ihre CRM-Lösung ist nicht einfach. In diesem Aufsatz wurden jedoch alle Aspekte erläutert, die dabei zu berücksichtigen sind. Letztendlich muss jede Firma entscheiden, welchen Stellenwert Sie den einzelnen Faktoren zubilligt. Bei anders gelagerten Prioritäten wird auch die Entscheidung eine andere sein.

Vor- und Nachteile einer Deployment-Option verlagern sich u. U. auch in den unterschiedlichen Phasen des Bestehens eines Unternehmens. Sie brauchen Flexibilität und Kontrolle und keine Bindung an einen Anbieter. Wenn Sie einen Anbieter wählen, der Ihnen bei geänderten Voraussetzungen einen einfachen Umstieg ermöglicht, erleichtern Sie sich die Wahl einer Option. Firmen sollten einen CRM-Anbieter suchen, der mehrere Bereitstellungsoptionen sowie die Möglichkeit eines Wechsels von einer Option zu einer anderen bietet.

### ZU SUGARCRM

SugarCRM ist der weltweit führende Anbieter kommerzieller Open-Source-CRM-Software (Customer Relationship Management) für Unternehmen jeglicher Größe. SugarCRM lässt sich einfach an jede Geschäftsumgebung anpassen und stellt eine flexiblere, kostengünstigere Alternative zu proprietären Anwendungen dar. Dank der Open-Source-Architektur von SugarCRM können Firmen ihre kundenorientierten Geschäftsprozesse einfacher anpassen und integrieren und so rentablere Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen. SugarCRM bietet mehrere Bereitstellungsoptionen, darunter On-Demand-, On-Site- und anwendungsbasierte Lösungen, die exakt auf die Sicherheits-, Integrations- und Konfigurationserfordernisse des Kunden zugeschnitten sind. Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website [www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com).

### ZUR FACTPOINT GROUP

Die FactPoint Group ([www.factpoint.com](http://www.factpoint.com)) ist ein im Silicon Valley angesiedeltes Forschungs-, Verlags- und Beratungsunternehmen, das sich auf neue Technologien spezialisiert hat. Die FactPoint Group bietet ihren Kunden seit 1993 erstklassige Forschungs-, Analyse- und Beratungsleistungen und unterstützt sie beim Einsatz neuer Technologie wie SaaS (Software as a Service). FactPoint ist Mitglied im SaaS Executive Council der Software and Information Industry Association (SIIA). Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.factpoint.com](http://www.factpoint.com) bzw. telefonisch unter 650. 233.1748.

theFactPointgroup

300 Third Street, Suite 10  
Los Altos, CA 94022  
650.233.1748



10050 North Wolfe Road  
SW2-130  
Cupertino, CA 95014  
408.454.6900