

Spezialanbieter haben den Funktionsvorsprung gegenüber Generalisten verloren – Mittelständische Anwender achten auf Brancheneignung der Applikation

Hosting lockt User ins Kundenmanagement

Erstmals seit 2001 sehen Analysten die Nachfrage nach Vertriebssoftware wieder steigen. Ein Faktor dafür sind On-Demand-Konzepte. Bei Mittelstandskunden dominiert der Pragmatismus: Brancheneignung der Applikationen gilt mehr als ein großer Funktionsreichtum.

Der weltweite Markt für Software zur Pflege von Kundenbeziehungen (CRM) hat im vergangenen Jahr erstmals wieder zugelegt. Nach Berechnungen der Marktforscher von IDC kletterte der Umsatz gegenüber dem Vorjahr um acht Prozent auf 8,8 Milliarden Dollar. 2003 waren die Einnahmen der Anbieter noch leicht gesunken. „Mietsoftware-Anbieter wie Salesforce und Rightnow und diesbezügliche Änderungen bei den Lizenzmodellen der etablierten CRM-Anbieter verliehen der Nachfrage zusätzlichen Schwung“, erklärt IDC-Analystin Mary Wardley.

Über die Marktstellung der großen CRM-Hersteller streiten sich die Auguren: Laut IDC haben

2004 Siebel mit 10,7 Prozent und Oracle mit 6,8 Prozent Anteil den Markt dominiert, während SAP auf Platz drei kommt. Die Marktbeobachter von AMR Research sprechen hingegen anhand des Vergleichs der Lizenzentnahmen SAP den ersten Rang zu. Zusammen genommen vereinigen die drei Schwergewichte allerdings weniger als ein Viertel des Gesamtmarkts. „Das Angebot ist sehr fragmentiert, und in einigen Bereichen haben Spezial-Lösungen einen großen Anteil“, berichtet Wardley.

Das Nachfrageverhalten von 500 mittelständischen Unternehmen hat die Hamburger Unternehmensberatung Softselect untersucht, die eine Internetplattform zur herstellerneutralen Unterstützung bei der Softwareauswahl betreibt. „Die positiven Erfahrungen international agierender Unternehmen mit Kundenbeziehungsmanagement führen dazu, dass die bisherige Zurückhaltung kleinerer Firmen bei diesem Thema nach und nach einem gesunden



Kundenmanagementsoftware bietet Unternehmen einen Echtzeitzugriff auf Informationen, der im Ausbau alle vorhandenen Kanäle umfasst.

Foto: Fizit

Pragmatismus weicht“, berichtet Softselect-Geschäftsführer Michael Gottwald. „Die Unternehmen wollen zunehmend Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten in die Geschäftsabläufe einbinden, um die Prozesskosten zu senken. Das bedingt auf der IT-Seite einen Echtzeitzugriff auf Informationen, der möglichst viele Kanäle umfasst.“

Die Attraktivität von Hosting- und Mietmodellen bestätigt der Marktforscher: „On-Demand-Lösungen bieten Unternehmen eine schnelle und kostengünstige Alternative zum Erwerb von Standardsoftware und deren Implementierung im eigenen Haus. IT-Leiter ziehen sie vor allem dann in Erwägung, wenn sie wenig eigene Ressourcen für

eine Implementierung frei haben.“

Generell verzeichnet Gottwald bei kleineren Unternehmen einen anhaltend hohen Kostendruck. Dieser führt dazu, dass Unternehmen mit einer gut eingeführten Standardsoftware (ERP) zunächst einmal deren Hersteller kontaktieren, wenn sie ein CRM-Projekt ins Auge fassen. Vom Funktionsumfang her brauchen sie dabei keine Einschränkungen mehr zu befürchten: „In den vergangenen Jahren haben Spezialanbieter den Markt deshalb dominiert, weil deren Applikationen einen funktionalen Vorsprung aufgewiesen haben“, berichtet Gottwald. „Inzwischen haben die ERP-Hersteller aufgeholt und ihre CRM-Module reichen

meistens für kleine und mittlere Unternehmen völlig aus.“

Auch ein weiterer Trend, den Gottwald im Mittelstand beobachtet, hängt eng mit dem Kostendruck zusammen: „Die Unternehmen achten darauf, dass die einzuführende Applikation nach Möglichkeit 80 Prozent ihrer Anforderungen bereits im Standard abdeckt. Das erspart ihnen ein bei der Einführung aufwändiges Customizing und erleichtert spätere Release-Wechsel deutlich.“ Dieser Zusammenhang gelte für das gesamte Projekt: „Je mehr Erfahrung ein Consultant in einer bestimmten Branche aufzuweisen hat, desto geradliniger und schneller organisiert er die Implementierung einer Vertriebssteuerung.“

jf

Marktübersicht zeigt Trends

Zum Thema Kundenmanagementlösungen hat die *Computer Zeitung* eine **Marktübersicht** verfasst, die Trends auf der Anbieterseite aufzeigt. Sie ist im Internet unter www.netigator.de im Menüpunkt *Computer Zeitung* und dort beim Unterpunkt *Marktübersichten* zu finden. Die Softwarehersteller geben in der Übersicht Auskunft darüber, welche Branchen sie mit ihrer Lösung ansprechen und welche Funktionen und Zusatzmodule für die jeweilige Lösung verfügbar sind. Die Übersicht wird laufend aktualisiert.

Über ein webgestütztes Tool lassen sich die Umfragedaten selektieren und die Angebote mehrerer Hersteller gezielt vergleichen. Wenn die Anforderungen eines Unternehmens an die zu erwerbende Kundenmanagement-Lösung bekannt sind, lässt sich anhand dieses Werkzeugs ermitteln, welche Hersteller diesen Bedarf mit ihren Lösungen abdecken.

jf