WHITE PAPER

CRM in der Cloud

Autoren:
Thomas Strayhammer, VP IT & Operations bei update software AG
Sabine Jobstmann, freie Journalistin



» Unsere Kunden sind **erfolgreicher.**

update

Copyright update software AG

Inhalt

Inhalt 2

Executive Summary 3

1. Cloud Computing – was sich dahinter verbirgt 4

1.1. Die Modelle des Cloud Computing 4
1.2. Cloud Computing und seine Organisationsformen 5

2. CRM-Lösungen in der Cloud 6

2.1. Zahlen und Fakten 6
2.2. Cloud vs. In-House 6
2.3. Vorteile und Herausforderungen des Cloud Computing 7
2.3.1. Die Vorteile 7
2.3.2. Die Herausforderungen 8

3. Die Cloud bei update 9

3.1. update.CRM – die Basics 9
3.2. Technische Infrastruktur und Architektur 10

Resümee 11

Kontaktinfo 11

update

Executive Summary

Der Siegeszug von Cloud Computing begann erst vor einem guten Jahrzehnt. Und fest steht: Das „Rechnen in der Wolke" hat die Art Geschäfte zu tätigen und Dienstleistungen anzubieten heute bereits fundamental gewandelt. Es gibt sogar Experten, die das Thema mit der Erfindung des Internets gleichsetzen. Inzwischen ist kaum ein Begriff in der IT-Welt so präsent.
Besonders im Bereich Customer Relationship Management (CRM) hat sich das Cloud-Computing-Modell durchgesetzt: Vor allem kleinen und mittelständischen Unternehmen bietet die Technologie zahlreiche Möglichkeiten, CRM-Lösungen effektiv, flexibel und somit auch kostengünstig einzusetzen. Aktuellen Studien zufolge haben heute bereits 32 Prozent der mittelständischen Unternehmen CRM-Lösungen aus der Wolke im Einsatz.

Dieses Whitepaper geht dem Phänomen „Cloud", insbesondere Cloud-basierten CRM-Lösungen auf den Grund. Im ersten, allgemeinen Teil werden die verschiedenen Modelle und Organisationsformen erläutert: Was hat es mit Begriffen wie SaaS, IaaS etc. auf sich, und wo liegt der Unterschied zwischen einer Public und einer Private Cloud? Teil zwei widmet sich speziell dem Thema Kundenmanagement in der Wolke. Hier wird unter anderem auf Zahlen und Fakten eingegangen. Außerdem werden die Vorteile, aber auch Herausforderungen beleuchtet und der Unterschied zwischen einer In-House-Lösung und einer Cloud-Lösung erklärt.

Der dritte und letzte Teil zeigt anhand der CRM-Lösung des Wiener Branchenspezialisten update software, wie Cloud-CRM in der Praxis funktioniert, wie Herausforderungen wie Datensicherheit und Individualisierung gelöst wurden und wie Unternehmen mithilfe der Cloud-Lösung von update ihren Kunden einen professionellen, modernen Service bieten.

update

1. Cloud Computing **– was sich dahinter verbirgt**

Es ist noch gar nicht allzu lange her: Man gab den Begriff „Cloud" in Google ein und hat daraufhin Treffer zum Thema Wetter und Wolken bekommen – anders heute: Heute wirft die Suchmaschine hauptsächlich Treffer zum Thema „Cloud Computing" aus. Kein Wunder, zählt doch inzwischen bereits der kleinste Webservice als Cloud-Dienst. Doch eine „richtige" Cloud hat Eigenschaften, welche weit darüber hinausgehen.

1.1. Die Modelle des Cloud Computing

Cloud Computing, was übersetzt etwa so viel heißt wie „Rechnen in der Wolke", umschreibt laut Wikipedia den Ansatz, abstrahierte IT-Infrastrukturen – dynamisch an den Bedarf angepasst – über ein Netzwerk zur Verfügung zu stellen. Angebot und Nutzung solcher Dienstleistungen erfolgen ausschließlich über definierte technische Schnittstellen und Protokolle. Die Spannweite der im Rahmen von Cloud-Computing angebotenen Dienstleistungen umfasst das gesamte Spektrum der Informationstechnik und beinhaltet unter anderem Infrastruktur (z.B. Rechenleistung, Speicherplatz), Plattformen und Software.

Aus diesen drei Bereichen sind auch die zurzeit bekanntesten Servicemodelle hervorgegangen.

- Infrastructure as a Service (IaaS): Dies bezeichnet die Bereitstellung einer technischen Infrastruktur nach Bedarf wie Rechen- und Speicherleistung auf virtualisierten Servern oder eine Netzwerkinfrastruktur mit hohem Standardisierungsgrad. IaaS wird oft von Organisationen genutzt, die bereits ein gutes Know-how in puncto IT haben, denen aber eine solche Infrastruktur fehlt.

- Platform as a Service (PaaS): Dies bezeichnet die Bereitstellung von gemeinsam nutzbaren Entwicklungsplattformen. Mit diesem Cloud-Service befassen sich hauptsächlich System-Architekten und Anwendungsentwickler. Ihnen wird die Infrastruktur „on-Demand" zur Verfügung gestellt, auf der sie neue Applikationen aufbauen oder erweitern können – ohne Zusatzkosten von Hard- oder Software bzw. für das Hosting.

- Software as a Service (SaaS): Dabei wird dem Enduser Software über das Internet bereitgestellt, wann immer er sie benötigt. Deshalb wird sie auch häufig als „Software-on-Demand" bezeichnet. Die Bezahlung erfolgt zumeist entweder nach Gebrauch oder per Abonnement. SaaS gilt zurzeit als das ausgereifteste der drei Servicemodelle.

- (Business) Process as a Service (BPaaS): Zusätzlich wird aktuell eine vierte Ebene diskutiert. Sie geht aus der SaaS-Ebene hervor und wird durch eine stärkere Nähe zum Geschäftsprozess charakterisiert.

Wichtig ist: Die Übergänge zwischen diesen Modellen sind fließend. Und da sich der Markt sehr rasant entwickelt, sind auch die Definitionen ständig im Wandel. Wenn Anbieter heute von „Cloud Computing" sprechen, kann dies auch alle drei Servicemodelle umfassen.

1.2. Cloud Computing und seine Organisationsformen

Je nach Anforderung des Nutzers gibt es unterschiedliche Organisationsformen. Hier wird zurzeit hauptsächlich zwischen „Public Cloud" und „Private Cloud" und deren Mischformen unterschieden:

- Private Cloud: Hauptmerkmal einer Private Cloud ist, dass sich Anbieter und Nutzer der Cloud Solutions kennen. Die Private Cloud wird im Unternehmen selbst kontrolliert. Die Dienste sind nur für eine beschränkte Anzahl an Personen, beispielsweise Mitarbeiter und autorisierte Geschäftspartner, zugänglich. Der Zugriff erfolgt meist über das Intranet oder, wenn sich die Nutzer außerhalb des Unternehmens befinden, über eine VPN-Verbindung (Virtual Private Network).

- Public Cloud: Eine Public Cloud wird von einem externen IT-Dienstleister betrieben. Sie ist öffentlich, kann also von vielen Personen und Unternehmen über das Internet genutzt werden.

- Hybrid Cloud: Mit Hybrid Clouds werden Mischformen dieser beiden Ansätze bezeichnet. So laufen bestimmte Services bei öffentlichen Anbietern über das Internet, während datenschutzkritische Anwendungen im Unternehmen bleiben. Voraussetzung ist eine saubere und konsequente Klassifizierung der im Unternehmen vorhandenen und verarbeiteten Daten.

- Community Cloud: Diese stellen einen eher seltenen Spezialfall dar. So werden Cloud-Infrastrukturen bezeichnet, die von mehreren Unternehmen – z.B. im Kontext eines Projekts – genutzt und bereitgestellt werden, um gemeinsam auf bestimmte Dienste zugreifen zu können. Diese sind jedoch nicht öffentlich verfügbar, sondern beschränken sich auf einen definierten Nutzerkreis.

2. CRM-Lösungen **in der Cloud**

2.1. Zahlen und Fakten

CRM in der Cloud wird generell mit dem Kürzel SaaS betitelt, umfasst jedoch auch eine Mischform der Modelle. Denn der Cloud Service Provider (CSP) stellt dabei sowohl Infrastruktur, Plattform als natürlich auch die Software bereit. Der Kunde kann sich dafür registrieren und den Dienst für sich entsprechend konfigurieren.

Zum ersten Mal wurden Geschäftsanwendungen über eine normale Webseite im Jahr 1999 angeboten. Vor allem Start-Up und mittelständischen Unternehmen bot dies völlig neue Möglichkeiten: Nachdem bald immer mehr On-Demand Lösungen auf den Markt drängten, konnten sie wie große Unternehmen mit professionellen CRM-Systemen arbeiten und ihr Kundenmanagement durchaus auf konkurrenzfähige Beine stellen. Die Unternehmen mussten so keine eigenen Server mit oft kostspieliger Software bereitstellen. Auch in puncto Mobilität und Erreichbarkeit bot die Cloud-Anwendung enorme Vorteile: Außendienstmitarbeiter waren von nun an in der Lage, von überall auf der Welt in Echtzeit auf sämtliche, aktuellste Kundendaten des Unternehmens zuzugreifen.

So entwickelten sich CRM-Lösungen auf Cloud-Basis in den vergangenen Jahren zu einem Mega-Trend: In keinem anderen Business-Segment sind Cloud Lösungen so etabliert wie im Bereich Kundenmanagement. Während Unternehmensanwender bei der Einführung webbasierender ERP- oder BI-Lösungen noch zögern, hat sich CRM-on-Demand längst etabliert. Wie die Zahlen der Marktforschungs- und Beratungsfirma Gartner im Jahr 2012 belegen, ist das Marktwachstum im CRM-Segment international dreimal größer gewesen als bei Unternehmenssoftware allgemein. Rund 40 Prozent der gesamten CRM-Erlöse entfielen 2012 auf SaaS-Lösungen. Mit einem Gesamtvolumen von 18 Milliarden Dollar waren das 12,5 % mehr als im Vorjahr.
Laut einer Studie des Beratungshauses Techconsult hatten 32 % der befragten mittelständischen Unternehmen in den letzten drei Monaten CRM-Lösungen aus der Wolke im Einsatz. Im vierten Quartal 2012 gaben bereits über 16 % der befragten Unternehmen an, CRM-Lösungen als „Software as a Service" eingesetzt zu haben.

2.2. Cloud vs. In-House

Bevor eine CRM-Investition getätigt wird, stehen Verantwortliche vor der Überlegung: Mieten und aus der Cloud nutzen (on-Demand) oder kaufen und In-House auf eigenen Servern installieren (on-Premise)? Für welches der beiden Modelle sich Unternehmen letztendlich entscheiden, muss von den individuellen Anforderungen und Voraussetzungen abhängig gemacht werden. Für kleine und mittelständische Anwender ohne spezifische Funktionsanforderungen ist das on-Demand-Konzept immer die optimale Lösung. Bei sehr komplexen Anpassungen und einer hohen Integration in bestehende Systemwelten kann jedoch auch eine Installation im eigenen Haus angebracht sein. Die folgende Tabelle zeigt die Vorzüge beider Varianten:

VORTEILE CLOUD	VORTEILE IN-HOUSE
Applikation(en) mit großen Spitzenlasten	Direkter Daten- und Hardwarezugriff
Intern weniger Administrationsaufwand	Investmentbudget vorhanden & Investitionswille
(Ausfall-)Sicherheit	(Zugriffs-) Sicherheit
Einfacher / flexibler Zugriff	Planbarer Ressourceneinsatz & planbare Benutzerzahlen
Infrastrukturunabhängigkeit	Administrationsteam vorhanden
Hohe Verfügbarkeits- & Performanceanforderungen	Infrastruktur vorhanden, Benutzernähe
Kostensicherheit & -transparenz	
„BYOD"-Politik („bring your own device")	

Quelle: update software

2.3. Vorteile und Herausforderungen des Cloud Computing

Laut einer Studie des BITKOM halten 59 % aller deutschen Unternehmen Cloud Computing für das wichtigste IT-Thema. Und obwohl sich vor allem CRM-Lösungen auf SaaS-Basis international immer weiter etablieren, gibt es neben den Befürwortern auch Skeptiker. Vorteile und Herausforderungen werden im Folgenden näher unter die Lupe genommen.

2.3.1. DIE VORTEILE

- Sofortige Verfügbarkeit der Applikation: Cloud-Services lassen sich im Gegensatz zu herkömmlichen IT-Projekten statt in Wochen oder Monaten innerhalb weniger Tage bereitstellen. Dies ermöglicht es der Geschäftsseite, die Markteinführungszeit (time-to-market) möglichst kurz zu halten.
- Flexibilität und Skalierbarkeit: Die Cloud bietet eine flexible Plattform. In Anspruch genommene Dienste können bei veränderter Marktsituation je nach Bedarf erweitert oder reduziert werden.
- Mobilität: In der Cloud gespeicherte Kundendaten können jederzeit orts- und endgeräte-unabhängig über mobile Endgeräte wie Laptop, Tablet oder Smartphone abgerufen werden.
- Kostenplanbarkeit und Kostentransparenz: Durch die schnelle Einführung, die Möglichkeit der Skalierbarkeit und die wegfallenden Investitionen für IT-Infrastrukturen sind die Kosten überschaubar. Auch Ausgaben für das Hosting sind nicht mehr notwendig. Denn die Wartung und das Back-up des Systems werden vom Provider übernommen und sind im Mietpreis der Software inbegriffen. Somit entfällt ein riesiger Kostenblock, der gewöhnlich bei In-House-Lösungen entsteht. Die Services und die gewünschten Kapazitäten sind auf Abruf verfügbar und werden nach Verwendung verrechnet (pay-per-use).
- Schnelle Anpassung: Eine moderne Cloud-Lösung kann sich schnell an geänderte Geschäftsbedürfnisse anpassen und diese besser unterstützen. Da die Leistung auf Abruf zur Verfügung steht, wird auf Lastspitzen schnell oder sogar automatisch reagiert. Die benötigten Ressourcen werden nach Bedarf entsprechend allokiert.
- Netzwerkverfügbarkeit auch im Notfall: Gute Cloud-Provider können zumeist eine viel höhere Verfügbarkeit bieten als das anwendende Unternehmen selbst, das zumeist nicht über die nötige IT-Infrastruktur verfügt. Seriöse Cloud-Provider verfügen außerdem über gespiegelte Systeme, welche sowohl für Notfallszenarien (disaster recovery) wie auch für Lastenausgleich (load balancing) verwendet werden können.
- Fokus auf Business-Anforderungen: Die Geschäftsseite kann sich dank effizienter IT auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und innovativ in Forschung und Entwicklung investieren. Dieser Vorteil kann zum Wachstum und Wettbewerbsvorteil der Organisation wesentlich beitragen.

2.3.2. DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Datensicherheit: Dies ist der Unsicherheitsfaktor Nummer eins für die Anwender. Wer sensible Informationen auslagert, sollte wissen, was damit passiert, und auch weiterhin darüber bestimmen können. Die Unternehmen sind auf die Sicherheit des Anbieters angewiesen. Deshalb muss bereits bei der Auswahl eines Cloud-Anbieters viel Wert auf die Faktoren wie Vertraulichkeit, Integrität, Transparenz und Intervenierbarkeit gelegt werden. Ein Ansatz hierfür ist beispielsweise, auf Zertifizierungen zu achten.
- Unterschiedliche internationale Datenschutzbestimmungen: Bei vielen Cloud-Anbietern ist nicht bekannt, wo auf der Welt die Daten gespeichert werden und welches Vertrags- und Datenschutzrecht in diesen Ländern gilt. Seriöse Anbieter von Cloud-Diensten legen deshalb immer transparente Konzepte für ihre Serviceleistungen vor. Letztendlich ist es aber Aufgabe des europäischen Gesetzgebers, einheitliche europäische Datenschutzstandards zu setzen, die nicht am Atlantik enden, sondern auch im internationalen Verkehr Akzeptanz finden. Dabei gilt es den hohen Datenschutzstandard beizubehalten, ohne das Interesse der Unternehmen auszubremsen.
- Interoperabilität: Eventuell will der Kunde Anwendungen unterschiedlicher Cloud-Anbieter nutzen oder nach gewisser Zeit problemlos mit seinen Daten zu einem anderen Anbieter umziehen können. Unter anderem hat sich nun das European Telecommunications Standards Institute (ETSI) an die Erarbeitung technischer Standards gemacht.
- Performance der Umgebung: Wie redundant das verwendete System ausgelegt wird, bestimmt der Cloud-Anbieter. Wählt dieser eine günstige Variante, kann es unter Umständen zu einer längeren Ausfallzeit kommen. Dies ist ein weiterer Grund, um bei der Auswahl eines Cloud-Anbieters genauer hinzusehen.
- Insolvenz eines Cloud-Anbieters: Die sorgsame Auswahl des richtigen Anbieters ist elementar. Alleine die Wahl eines renommierten Anbieters kann das Risiko einer Insolvenz auf ein Minimum reduzieren. Falls doch eine Insolvenz eintritt, muss das Unternehmen, welches seine Daten ausgelagert hat, dafür sorgen, dass es schnellstmöglich an seine Daten kommt und diese in ein anderes System portiert.

3. Die Cloud **bei update**

3.1. update.CRM – die Basics

Der Wiener CRM-Spezialist update software kann mittlerweile auf über 25 Jahre CRM-Erfahrung zurückblicken. Die CRM-Lösung update.CRM ist in mehreren Branchenvarianten (z.B. für die Industrie, die Bereiche Life Sciences und Konsumgüter oder Finanzdienstleister) erhältlich und kann aufgrund dessen schnell zum Einsatz kommen. update-Kunden können dabei flexibel zwischen der von Amazon gehosteten SaaS-Variante oder einer In-House-Lösung wählen.
Für die CRM-Einführung hat update software eine systematische Vorgehensweise entwickelt, welche die individuellen Ziele des Unternehmens in den Vordergrund stellt. Denn aufgrund seiner langjährigen Erfahrung und dem Know-how aus unzähligen internationalen CRM-Projekten wissen die update-Experten, dass nur eine schrittweise Einführung und die ständige Weiterentwicklung des CRM-Systems einen nachhaltigen Erfolg sichern. update sieht die CRM-Einführung deshalb nicht als abgeschlossenes Projekt, sondern vielmehr als eine Reise, auf die das gesamte Vorgehen abgestimmt wird. Diese Reise besteht aus den vier Phasen „Erhebung", „Umsetzung", „Aktivierung" und „Weiterentwicklung", in deren Verlauf die Unternehmen kontinuierlich durch ihren persönlichen Branchenexperten, den Principal, betreut und beraten werden:



3.2. Technische Infrastruktur und Architektur

Die gesamte Architektur von update.CRM zielt auf maximale Performance, Skalierbarkeit, Flexibilität und Sicherheit ab. Ein bedeutender Vorteil der Lösung besteht darin, dass update sich entschieden hat, sein SaaS-Angebot als Multi-Instance-Lösung zu realisieren. Das bedeutet: Anders als bei herkömmlichen SaaS-CRM-Angeboten, bei denen die Software im Multi-Tenant-Betrieb läuft und eine Vielzahl von Kunden dieselbe Applikation nutzt, hat bei update.CRM jeder Kunde seine eigene Applikation. Dies erhöht maßgeblich die Sicherheit sensibler Kundendaten, weil eine Vermischung der Datensätze verschiedener Kunden durch die Nutzung strikt getrennter Applikationen ausgeschlossen wird. Zudem stellt das Multi-Instance-Modell eine wesentliche Voraussetzung dafür dar, die CRM-Software überhaupt derart bedarfsgerecht und in der Tiefe individualisieren zu können. Hier arbeitet jeder Kunde buchstäblich mit seiner eigenen, individuellen Software.
Um größtmögliche Sicherheit gewähren zu können, wird update.CRM auf der „Amazon Web Services (AWS)"-Plattform betrieben, dem Marktführer für hochskalierbare und performante IaaS-Lösungen. Die Amazon-Rechenzentren entsprechen modernsten Sicherheitsauflagen und sind nach allen gängigen Standards, u.a. SOC 1/SSAE 16/ISAE 3402 (SAS70 II) und ISO 27001 zertifiziert. ISO 27001 garantiert höchste Standards im Bereich der Qualitäts- sowie Informationssicherheits-Managementsysteme. Zusätzlich werden in regelmäßigen Abständen SOC 1/SSAE 16/ISAE 3402 (SAS70 II)-Audits abgehalten, um die Kontrollziele und -aktivitäten zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen.
Die Daten werden ausschließlich in Irland gespeichert und verarbeitet. Die für den Betrieb der SaaS-Lösung erforderliche Infrastruktur ist über drei Verfügbarkeitszonen der Dubliner Rechenzentrumsregion verteilt. Die technische Infrastruktur ist wie in der folgenden Darstellung aufgebaut und bietet folgende Eigenschaften:

SICHERHEIT

- Zertifiziert nach SOC 1/SSAE 16/ISAE 3402 (SAS70II), SOC 2, ISO 27001, FISMA, DIACAP, HIPPA, PCI DSS Level 1, FIPS 140-2
- Tägliches differenzielles, wöchentliches Full Backup
- 7x24-Applikation und Infrastruktur-Monitoring
- 99,5% Verfügbarkeit
- Jedes Kundensystem wird als eigene Instanz installiert
- Verteilung der Infrastruktur über 3 Rechenzentren

PERFORMANCE

- Hochverfügbares und skalierbares Storage-System
- Hochverfügbare Datenbank-Cluster
- Lastverteilung über mindestens 2 Applikationsserver und mehrere Rechenzentren
- Virtualisierte Infrastruktur für maximale Flexibilität und Verfügbarkeit
- Redundante WAN-Anbindung je Rechenzentrumsgebäude

INTEGRATION

- Standard-Schnittstellen für Backoffice-Anbindung
- Flatfile-Schnittstellen mit Datenübertragung via SFTP und WebDAV
- XML-Interface für Online-Schnittstellen

update

Resümee

Cloud Computing ist und bleibt vor allem für kleine und mittelständische Unternehmen eine echte Chance, ihr Kundenmanagement auf Augenhöhe mit Großunternehmen zu gestalten. CRM-Lösungen aus der Cloud bieten diesen Unternehmen viel Mehrwert, da sie vielfältige Funktionen und Features der on-Premise-Lösungen mit den typischen Vorteilen der Cloud-Technologie – Flexibilität und Kostenersparnis – kombinieren. Der Mittelstand kann auf diese Weise auf die Bedürfnisse zugeschnittene Kundenmanagement-Lösungen zu konformen Preisen finden. Gerade deshalb wird sich das Thema Cloud auch in den nächsten Jahren weiter durchsetzen.
Auf der sicheren Seite sind die Anwender, wenn sie bereits bei der Auswahl auf die Seriosität des Cloud-Anbieters achten. Dieser sollte wie update software eine transparente Vorgehensweise beim Handling der Daten sowie eventuell Zertifizierungen und Referenzkunden vorweisen.

Über die **update software AG**

Seit mehr als 25 Jahren wird die update software AG von Kunden und Partnern als Hersteller branchenorientierter CRM-Lösungen geschätzt. Mit rund 200.000 Anwendern in 1.600 Unternehmen weltweit ist update einer der führenden europäischen Hersteller von Premium-CRM-Systemen und unterstützt mit der langjährigen Erfahrung die schnelle und flexible Optimierung von Vertriebs-, Marketing- ‚Service- und Produktentwicklungs-Prozessen in international agierenden Unternehmen. Tochterunternehmen gibt es in Deutschland, der Schweiz, den Niederlanden, Frankreich und Polen. Die update software AG ist an der Deutschen Börse in Frankfurt am Main notiert. update beschäftigt aktuell rund 320 Mitarbeiter. Im Jahr 2012 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 33 Millionen Euro.

update software AG
Operngasse 17-21
A-1040 Wien
Österreich

Tel.: +43/1/878 55-0
Fax: +43/1/878 55-220

info@update.com
www.update.com

copyright 2013 | update software AG
Alle in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind unter Umständen geschützte Warenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung jederzeit nach Bedarf geändert werden und dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von update software AG weder zum Teil noch zur Gänze in irgendeiner Form wiedergegeben oder übertragen werden. update software AG lehnt jede Haftung für Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.

update