

## CRM-Softwareauswahl: Was ist besser: Best of Breed oder Alles aus einer Hand?

Viele Unternehmen beschäftigen sich beim Softwareauswahlverfahren für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit der Frage, ob die Anforderungen von Vertrieb, Marketing und Service nicht von dem bereits seit Jahren betriebenen ERP-System abgedeckt werden. Damit beginnt häufig die Diskussion über Vor- und Nachteile einer speziellen CRM-Software im Vergleich zu einer integrierten Lösung im ERP-System. Was ist also besser: Die Speziallösung für CRM (Best of Breed) oder alles aus einer Hand, nämlich im vorhandenen ERP-System? Im Prinzip geht es um die Unterschiede zwischen ERP- und CRM-Systemen.

Um es vorweg zu nehmen: Es gibt auf die Frage, ob eine Best-of-Breed-Lösung oder eine integrierte Lösung aus einer Hand besser ist, keine Patentantwort. Für die IT liegen die Vorteile der integrierten Lösung vordergründig in der einfacheren Administration, in geringerem Aufwand für Wartung, Schulung, Einarbeitung und im Wegfall spezieller Schnittstellen sowie in den geringeren Kosten. Vor einer Entscheidung müssen aber auch andere Aspekte des Softwareeinsatzes genau untersucht werden.

Die Unterschiede zwischen den beiden Lösungswelten werden sehr deutlich, wenn man die verschiedenen Kernfunktionen der beiden Softwarekategorien gegenüberstellt (vgl. Abbildung 1). Bereits hier wird der Best-of-Breed-Ansatz klar dargestellt: die Spezialisten sind in ihrem jeweiligen Fachgebiet überlegen.

Die betrachteten ERP-Systeme unterstützen Unternehmen aller Größenordnungen und Branchen vor allem bei der Abwicklung von Aufträgen. Naturgemäß zählen deshalb die Warenwirtschaft, Kundenauftragsbearbeitung, Artikelstammverwaltung, Produktionssteuerung, Lagerverwaltung, Fakturierung und Einkauf zu den Stärken der ERP-Systeme und die Funktionserfüllung der ERP-Systeme ist in diesen Bereichen deutlich höher als bei den CRM-Systemen. Die rund 150 verschiedenen CRM-Systeme hingegen, konzentrieren sich offenbar auf die Belange des Vertriebs, des Marketings und des Service bei der Neukundengewinnung und Kundenbindung. Typische Funktionen, wie z.B. Direktmarketing, Key Account Management, Kampagnen Management, Kontakt- und Terminmanagement, Lead-Management, Opportunity Management, Vertriebssteuerung und

### Verbreitung typischer ERP- bzw. CRM-Funktionen



mobiler Außendienst, decken CRM-Systeme daher deutlich besser ab als ERP-Lösungen.

## Speziallösungen im Vorteil

Grundsätzlich stellt sich die Frage der Entscheidung zwischen integrierter ERP-Lösung oder einer Best of Breed CRM-Lösung nur dann, wenn die Anforderungen an die CRM-Software deutlich über eine durchschnittliche Funktionserfüllung hinausgehen und außerdem auch besondere branchenspezifische Anforderungen bestehen. Zu den anspruchsvollen Funktionen eines CRM-Systems zählen zum Beispiel das Kampagnen-Management, die automatische Dublettenprüfung bei der Neuanlage von Adressen, das Opportunity-Management mit Bewertung der Abschlußwahrscheinlichkeit, workflowgesteuerte Vertriebsprozesse, Frühwarnfunktionen beim Soll-Ist-Vergleich aus der Vertriebsplanung, CTI-Integration, Kundenbesuchplanung nach Potenzialzahlen, die Analyse hierarchischer Kundenstrukturen, die bidirektionale Synchronisation mit Microsoft Outlook, mobile CRM auf dem Smartphone und Veranstaltungsmanagement.

Mehr als zwanzig Prozent der CRM-Anbieter haben einen klaren Branchenfokus als Spezialisten und bieten teilweise sogar mehrere Branchenlösungen an. Cegedim belegt als Spezialist für die Pharmabranche seit Jahren eine führende Position. Cursor Software AG gilt mit mehr als einhundert Installationen als Marktführer bei mittelständischen Energieversorgungsunternehmen. Weitere Beispiele für hochgradige Spezialisierung sind Merkarion mit der Branchenlösung für die Getränkewirtschaft, Pisa sales für den Maschinenbau und Grün Software für Spendenorganisationen. Die CAS Software AG verweist mit ihrem Netzwerk von rund 200 Partnern auf mehr als zwanzig verschiedene Branchenlösungen für den Mittelstand. Diese Branchenspezialisten haben mit ihrer Kompetenz gute Chancen für eine Best of Breed-Entscheidung zu ihren Gunsten.

Gegenüber branchenneutralen Softwareherstellern sind die Nischenanbieter deutlich im Vorteil. Sie können ihren Kunden bereits mit ihrem Stan-

dard eine höhere Funktionserfüllung anbieten. Damit entfallen zeit- und kostenaufwendige Anpassungen. Auch die Folgekosten fallen geringer aus. Außerdem verfügen diese Best-of-Breed-Anbieter über ein tiefes Branchenwissen und können so die Bedürfnisse und Anforderungen ihrer Kunden besser erfüllen. Damit sinkt auch der Einführungsaufwand.

Begnügen sich die Anwender aus Vertrieb, Marketing und Service mit einer geringen oder mittleren Funktionsabdeckung, schneidet das ERP-System mit seiner integrierten CRM-Lösung oft besser ab. Je anspruchsvoller die CRM-Anforderungen ausfallen, desto geringer sind die Chancen für eine integrierte ERP-Lösung.

Die Einbeziehung der ERP-Lösung in die Überlegungen zur CRM-Auswahl setzt voraus, dass das vorhandene ERP-System auch weiterhin betrieben werden soll. Um heraus zu finden, wer die CRM-Funktionalitäten besser abbilden kann, das ERP- oder ein CRM-System, sollte der ERP-Hersteller immer auch am Auswahlprozess der CRM-Lösung beteiligt werden. Immerhin haben knapp 20 Prozent der ERP-Hersteller Partnerschaften mit etablierten CRM-Herstellern. Vorteilhaft für die Kunden ist dabei, dass bereits bewährte Schnittstellen-Anbindungen zum Einsatz kommen. In dieser Konsultation läuft der Auswahlprozess in Richtung Best of Breed.

## Best of Breed und Alles aus einer Hand.

Best of Breed kann aber auch „Alles aus einer Hand“ heißen. Dieses spannende Szenario ergibt sich bei speziellen integrierten Lösungen für einzelne Branchen. Hier gibt es vor allem keine Schnittstellen zwischen ERP und CRM, das Angebotswesen im CRM-Modul kann auf die Produktstammdaten und den Produktkonfigurator des ERP-Moduls zugreifen. Bei Projektangeboten werden auch CAD-Zeichnungen integriert. Für einzelne Branchen wie zum Beispiel die Baubranche sind die Beziehungen zwischen Kunden und mehreren Entscheidern (Architekten, Ingenieurbüros, ...) für den Verkaufserfolg entscheidend. Die Integration von Reparatur- und Serviceaufgaben liefert wichtige Informationen für den

## Der Autor



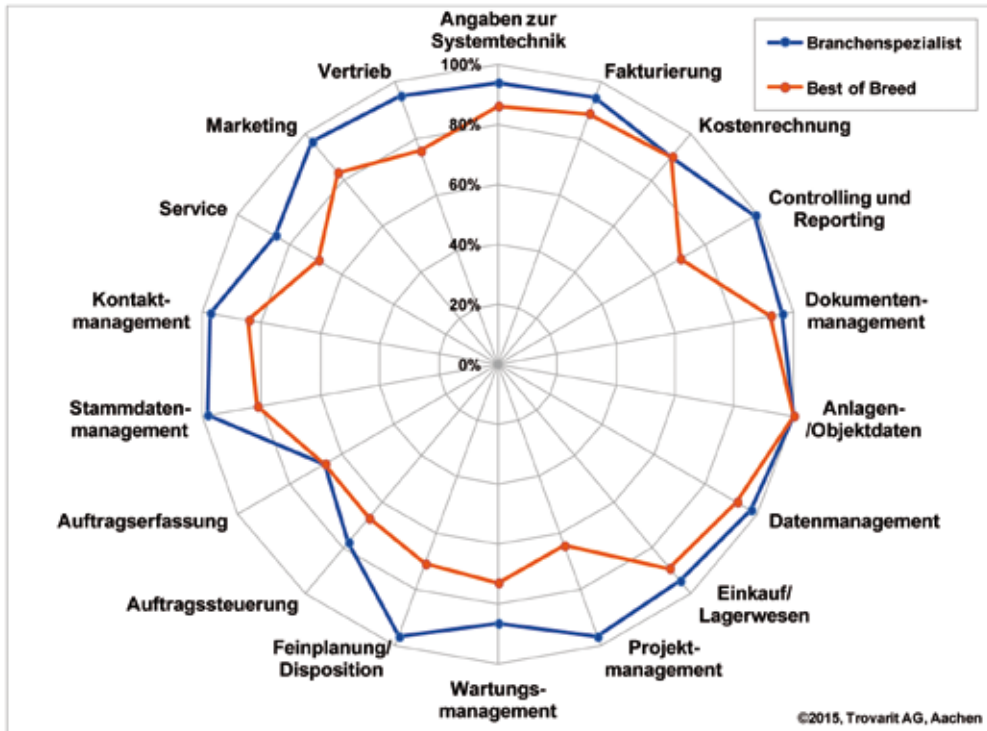
Wolfgang Schwetz, Dipl.-Betriebswirt  
Inhaber der schwetz consulting  
E-Mail: wolfgang@schwetz.de  
www.schwetz.de

häufig gewünschten 360-Grad-Blick auf den Kunden. Auch der Zahlungsverkehr wird integriert angeboten.

Damit wird der Vorteil der Spezialisten gegenüber den Allroundern hervorgehoben. Ein Vergleich mit einem Zehnkämpfer in der Leichtathletik liegt nahe: Er ist in fast allen Disziplinen gut und hat im Wettkampf unter seinesgleichen Aussichten auf Erfolg. Aber gegen Spezialisten ist er ohne Chance.

Wie deutlich die Überlegenheit einer integrierten Branchenlösung ausfällt, zeigt Abbildung 2 anhand eines aktuellen Beispiels aus der Praxis. Im Rahmen einer Ausschreibung wurden sowohl Spezialisten mit integrierter Branchenlösung als auch Anbieter mit kombinierten funktionalen Lösungen (CRM, ERP) zur Angebotsabgabe eingeladen. Die Branchenspezialisten waren in allen Punkten, von den typischen CRM-Funktionen wie Marketing-Kampagnen, Kontaktmanagement bis zu den typischen ERP-Funktionen wie Fakturierung und Auftragssteuerung, den funktionalen Best of Breed-Anbietern überlegen. Positiv hinzu kam eine herausragende Branchenkompetenz der Ansprechpartner dieser Nischenanbieter. Diese Branchenspezialisten unter den ERP-Herstellern mit integrierten CRM-Funktionen stellen eine Besonderheit dar, da sie die Vorteile beider Alternativen „Best of Breed“ und „Alles aus einer Hand“ vereinen.

## Branchenspezialist versus Best of Breed



### Fazit: Branchenspezialisten im Vorteil

Zweifellos bieten Softwarelösungen aus einer Hand erhebliche Vorteile für die Anwender. Durch die Integration der Lösungen entfallen aufwendige Schnittstellen. Die Einarbeitung verläuft meist reibungsloser, da mit gewohnter Oberfläche gearbeitet wird. Auch vereinfacht sich die Wartung und Betreuung der Lösung. Allerdings müssen viele ERP-Hersteller einräumen, dass die typischen CRM-Funktionen eben vom spezialisierten CRM-Hersteller besser erfüllt werden. Je anspruchsvoller die CRM-Anforderungen sind, desto wahrscheinlicher wird der Bedarf an einer Best-of-Breed-Lösung. Dazu gehören auch die Einbindung von Social Media, Mobile CRM und xRM mit vielen CRM-Varianten. Bei der Entscheidungsfindung sollten die Prioritäten vorrangig auf die Erfüllung der CRM-Funktionalitäten gelegt werden und nicht auf die Integration im ERP-System.

Neben der Integration von CRM und ERP darf nicht übersehen werden, dass neben CRM häufig auch noch andere Systeme zu integrieren sind. Dazu gehören u.a. die Themen Workflow, Dokumentenmanagement, Microsoft-Office, ECM, SCM, GIS, CTI, CAD, Business Intelligence und Produktkonfiguration. Auch bei diesen Fachgebieten ist der Spezialisierungsgrad inzwischen so hoch, dass kein Anbieter alles aus einer Hand liefern kann. Vielmehr wird auch hier die Lösung heißen: Best of Breed!