

ANALYST VIEW+

Open Source Community entdeckt die Kundenverwaltung

Kommerzielle Anbieter von Open Source Software dringen zunehmend in die Welt der Geschäftsanwendungen ein. Neben ERP-Lösungen wächst die Zahl der Open-Source-CRM-Lösungen beständig. Anbieter wie Wice, Crixp oder Sugar CRM punkten immer öfter gegen die etablierten Anbieter.

Im Server-Bereich hat sich Open Source Software in Gestalt von Linux bereits etabliert, denn bereits jedes sechste Unternehmen in Deutschland vertraut der Quell-offenen Software. Bei den Geschäftsanwendungen steht diese Entwicklung noch bevor, der Marktanteil dürfte bei zwei bis drei Prozent liegen, Tendenz aber stark steigend.

Die zunehmende Beliebtheit insbesondere von Open-Source-CRM-Lösungen ist durchaus nachvollziehbar, denn durch die Überlassung des Programmcodes können sich Anwender die Software nach ihren Anforderungen zusammenstellen und die Lizenz- und oder Wartungskosten von Anbietern wie beispielsweise Wice aus Hamburg liegen in der Regel niedriger als die vergleichbarer herkömmlicher Software. Kommerzielle Open-Source-Lösungen kosten auch Geld - niemand bietet Support, Schulung und Weiterentwicklung umsonst an. Es liegt auf der Hand, dass die Frage nach dem direkten Return on Investment (ROI) bei Open-Source-Anwendern eher zweitrangig ist. Die Total Cost of Ownership (TCO) hingegen dürften günstiger als bei den kommerziellen Pendanten sein.

In Deutschland hat sich der Hamburger Anbieter Wice jetzt schon in der dritten Version mit Kunden wie Warner Music oder dem Transport- und Logistik-Spezialisten Hartrodt etabliert. Der typische Kunde hat mehrere Niederlassungen, Vertriebsmitarbeiter im Außendienst, heterogene IT-Systeme und zwischen 5 und 500 Anwender.

Insgesamt über 50 Kunden mehr als 2.000 Anwendern setzen auf die Open Source Software Wice, ein webbasiertes CRM- und Groupware-Produkt. WICE wird mit einer Open-Source-Einzellizenz lizenziert. Der Quellcode steht dem Käufer zur Verfügung und er erhält das Recht, selbst oder durch einen Dritten Veränderungen vorzunehmen.

Die Praxistauglichkeit hat Wice bei der Software-Zertifizierung von Hewson Group und schwetz consulting eindrucksvoll unter Beweis gestellt und ist damit das erste zertifizierte Produkt aus dem Open Source Umfeld.

Venture Capital für Open Source CRM

Der amerikanische Anbieter Sugar CRM hat bei amerikanischen Geldgebern mit seinem Businessplan so viel Erfolg gehabt, dass er zwei Millionen Dollar Venture Capital zur Verfügung gestellt bekommen hat. Gegründet wurde Sugar CRM von ehemaligen Managern des CRM-Anbieters Epiphany, die innerhalb von nur zwei Monaten die

erste Version auf den Markt gebracht haben. Die aktuelle Version 1.5 wird für 149 Dollar pro Jahr und Nutzer angeboten, eine Version mit eingeschränkten Funktionalitäten steht zum kostenlosen Download bereit.

Das im Mai 2003 gegründete Schweizer Unternehmen Crixp hat ebenfalls ein Kundenbeziehungs-Managementsystem auf Open-Source-Basis entwickelt. Bei OpenCRX handelt es sich um eine kommerzielle CRM-Lösung, die kostenlos ist und lizenzfrei betrieben werden kann. Das Tool wurde erstmals im August 2004 vorgestellt und liegt seit November in der Version 1.2 vor. Der Leistungsumfang der Standardlösung ist im Vergleich zu kommerziellen Systemen noch ziemlich stark eingeschränkt und konzentriert sich hauptsächlich auf das Verkaufsmanagement.

Open Source zur Miete

Auch der Markt für Hosted CRM, wie er beispielsweise von Salesforce.com und vermehrt auch von Siebel propagiert wird, spürt die Auswirkungen der Open Source CRM-Anbieter, denn deren Existenz sorgt dafür, dass die Preise nicht steigen. Wice beispielsweise bietet die eigene Lösung auch als Mietmodell an und liegt mit dem Listenpreis mehr als 50 Prozent unter den Listenpreisen von Siebel oder Salesforce.com.

Der Markt bekommt durch die vermehrten Aktivitäten der kommerziellen Open Source Anbieter neue Impulse, selbst wenn der Funktionalitäten-Vorsprung der herkömmlichen Software immer noch beachtlich ist. Gerade die kleineren CRM-Anbieter werden die Konkurrenz 2005 deutlich zu spüren bekommen.

Naujoks & Collegen

Naujoks & Collegen bietet seinen Kunden unabhängige und objektive Beratung und Marktforschung. Das Team hat sich auf Hersteller- und Anwenderberatung in den Themengebieten Customer Relationship Management (CRM), Supply Chain Management (SCM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert. Naujoks & Collegen ist Teil des europäischen Netzwerks der Hewson Group. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Frank Naujoks, entweder per Telefon unter +49 (0) 221 977 52 36 oder per E-Mail naujoks@naujoks-collegen.de