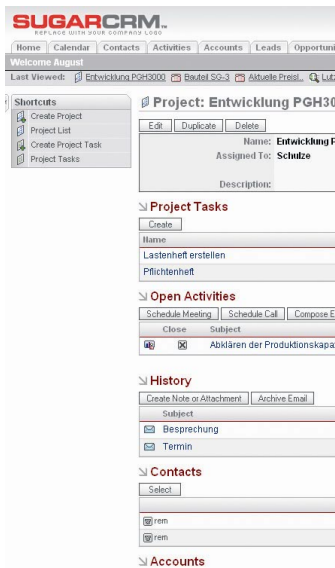


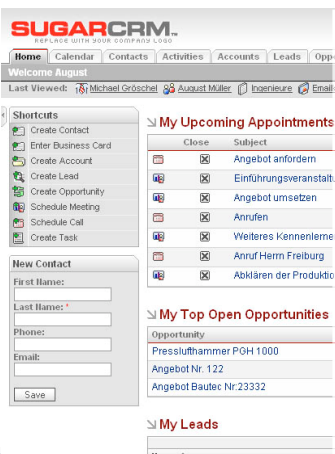
# CRM im Mittelstand mit SugarCRM

Bei Customer Relationship Management (CRM) handelt es sich um die Verwaltung von Kundenbeziehungen, die in der Regel auf Basis einer Datenbank realisiert wird. In größeren Unternehmen ist das CRM etabliert. Da das Wissen über den Kunden immer mehr an Bedeutung gewinnt, haben nun auch die kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) das CRM für sich entdeckt. Aus diesem Grunde wurde in einer Projektstudie des Studiengangs Electronic Business die Open Source Software SugarCRM näher auf deren Eignung aus fachlicher und technischer Hinsicht für KMUs untersucht.



## KMU und CRM

Durch die zunehmende Globalisierung und eine daraus resultierende Informationsflut wird die Fähigkeit Informationen zu selektieren, zu nutzen und zu Wissen zu transformieren zur Schlüsselqualifikation. Der technologische Fortschritt entwickelt sich in rasantem Tempo bei sich stets verkürzenden Innovationszyklen. Kostenreduzierung, Kundenbindung, Ablaufoptimierung, Qualitätssteigerung sind nur einige der Ziele die Unternehmen in diesen Tagen verfolgen. Dadurch wird es unerlässlich die Abläufe im Unternehmen zu organisieren, Wissen zu sammeln und somit die Qualität zu steigern. Da diese Entwicklung nicht an kleinen und mittleren Unternehmen vorüberzieht, müssen auch sie sich mit CRM auseinandersetzen. Besonders wichtig ist in diesem Segment die Rentabilität des CRM-Systems. Dem Nutzen der CRM-Lösung müssen geringe Kosten gegenüber stehen. Sämtliche über den Produktlebenszyklus anfallenden Kosten müssen berücksichtigt werden, von den Lizenz- und Installationskosten bis hin zu den Betriebs- und Folgekosten für Schulung, Wartung und Weiterentwicklung. Dennoch ist der Einsatz von CRM-Systemen bei den KMUs bis heute gering. Dies liegt nicht zuletzt an Barrieren wie hohe Projektrisiken sowie hohe Projektkosten. Um diese Hindernisse zu umgehen und den KMUs den kostengünstigen Einsatz eines CRM-Systems zu ermöglichen, müssen spezielle Lösungen für dieses Segment entwickelt und angeboten werden.



## Zielsetzung

Ziel des Projektes war es die Open Source Software SugarCRM auf ihre technischen und betriebswirtschaftlichen Funktionalitäten hin zu überprüfen. Typische Anwendungsfälle von KMUs sollten identifiziert und deren Abbildungsmöglichkeiten im System getestet werden. Weiterhin sollten die Bedürfnisse von KMUs in Bezug auf CRM bzw. CRM-Software identifiziert werden und diese mit den Funktionalitäten von SugarCRM abgeglichen werden.

## Schulung

Um die Einführung der Software zu simulieren, wurde eine Schulung zu SugarCRM konzipiert und durchgeführt. Ausgewählte Funktionen der Software wurden vorgestellt und anhand von praktischen Übungen konnten sich die Schulungsteilnehmer in das System einarbeiten.

## Die Software SugarCRM

Die Software wird vom Hersteller SugarCRM Inc. in fünf Varianten angeboten ([www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com)). Vier davon sind kostenpflichtig und einen erweiterten Funktionsumfang, der jedoch in der Studie nicht näher beleuchtet wurde. In der Projektstudie wurde lediglich die kostenlose Version von SugarCRM angewendet und untersucht. Diese bietet in Form von mehreren Modulen ein Kunden- und Informationsmanagement, Groupware-Funktionalitäten, die Unterstützung vorhandener Software-Lösungen, eine Funktion für den Datenabgleich, einen Zugriff für mobile Endgeräte, eine Hilfe-Funktion sowie die Möglichkeit das System durch Plug-ins zu erweitern.

## Technische Beurteilung

- Technische Voraussetzungen und Anforderungen hinsichtlich Hardware
- Durchführung der Installation
- Architektur von Software und der zugrunde liegenden Datenbank
- Anpassung der Software an die unternehmensinternen Bedürfnisse (z. B. Corporate Design)
- Administration und Nutzerverwaltung

Die technischen Voraussetzungen sowie die Anforderungen an die Hardware sind gering. Die Installation und Administration der Software, die Nutzerverwaltung und die Handhabung des Systems sind einfach strukturiert und gut bedienbar. Nachteilig zu bewerten sind jedoch die lediglich kostenpflichtig erhältlichen Plug-ins zur Erweiterung der Software sowie der Aufwand zur Anpassung der Benutzungsoberfläche an die eigenen Bedürfnisse.

## Umsetzung

Nachdem zunächst die Anforderungen und Bedürfnisse von KMUs hinsichtlich einer CRM Software definiert wurden, setzten sich zwei weitere Teams mit der Abbildung von gängigen Geschäftsprozessen in der Software sowie mit der technischen Architektur der Sugar Suite auseinander. An der Projektstudie arbeiteten die Studierenden Andrea Fuhrmann, Veit Reeker und Ulrich Steinle.

Die Ergebnisse zeigen, dass mit der Sugar Suite eine stabile und zukunftssträchtige Software am Markt ist, die vor allem aufgrund der geringen Einstiegsbarrieren (Kosten/ Aufwand) eine gute Alternative für kleine und mittelständische Unternehmen darstellt.

Die Projektergebnisse sind in einer umfangreichen Dokumentation beschrieben. Auf Anfrage kann die Studie zur Verfügung gestellt werden.

## Hochschule Heilbronn Ansprechpartner

Prof. Dr. Michael Gröschel  
Studiengang Electronic Business  
Max-Planck-Str. 39  
D-74081 Heilbronn  
Tel.: +49 (0) 7131 504 450  
Fax: +49 (0) 7131 252470  
E-Mail: [groeschel@hs-heilbronn.de](mailto:groeschel@hs-heilbronn.de)  
Web: [www.taxxas.com](http://www.taxxas.com)  
Web: [www.hs-heilbronn.de](http://www.hs-heilbronn.de)