

PRODUCT EVALUATION

Info-Tech Advisor Premium - Evaluate



Informationen zu dieser Studienzusammenfassung:

In einer Produktbewertung wird die Marktposition eines Produktes und seiner Anbieter analysiert, indem seine Einsatzmöglichkeiten jeweils genau durchleuchtet werden.

Customer Relationship Management: SageCRM

Veröffentlicht am: 18.07.2007

Sage CRM ist das webbasierte CRM System von Sage Software. Es ist zwischen dem Einstiegsprodukt ACT! und dem äußerst anpassbaren Sage SalesLogix positioniert. Die Anwendung beinhaltet eine Reihe von Customer Relationship Management (CRM) Funktionen, die die meisten kleinen Firmen sehr zu schätzen wissen, es bietet flexible Einsatzoptionen und ist relativ einfach anzuwenden und zu konfigurieren.

Studien sind unsere Leidenschaft

Ergebnisse sind unser Antrieb

INFO~TECH
research group

Passionate About Research.
Driven By Results.

www.infotech.com

© 1998-2007 Info-Tech Research Group



Zusammenfassung für die Geschäftsleitung

Vor kurzem schloss die Info-Tech Research Group eine Vergleichsstudie der fünf marktführenden Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen ab. Jede Lösung war speziell auf kleine Unternehmen zugeschnitten. Zu den untersuchten Produkten gehörte auch Sage CRM. Die Studie untersuchte die jeweiligen Stärken und Schwächen der Produkte, um herauszufinden, inwieweit sie für ein kleines Unternehmen geeignet sind, das CRM einführen möchte.

Diese Studienzusammenfassung zeigt einige entscheidende Punkte auf, z. B.:

- » Die Position von Sage CRM im Spektrum der CRM-Angebote.
- » Eine Beschreibung der Sage CRM-Lösungen.
- » Die Stärken und Herausforderungen des Sage CRM Produktes.

Sage CRM ist ein flexibles Softwarepaket von CRM-Werkzeugen für kleine Unternehmen, bei der das Preis-Leistungsverhältnis stimmt. Es lässt sich gut in Sage ERP integrieren und unterstützt Computer Telephony Integration (CTI), so dass auch der Betrieb eines Call Centers möglich ist. Weiterhin ist eine On-Demand-Version verfügbar, die aber, verglichen mit dem On-Premises-Produkt, eine geringere Auswahl an Funktionen bietet.

Marktübersicht

Der Markt für CRM-Softwarepakete befand sich kurz vor dem Dot-com-Crash 2000/2001 auf seinem Höhepunkt. Diese Softwarepakete konzentrierten sich auf große Unternehmen und waren für kleine Firmen dementsprechend zu teuer und aufwendig. Der nachfolgende Rückgang der Enterprise Technologie-Ausgaben und das Bewusstwerden von immer mehr gescheiterten CRM-Projekten führten zum Niedergang des CRM-Marktes und zwangen viele Firmen zur Fusion.

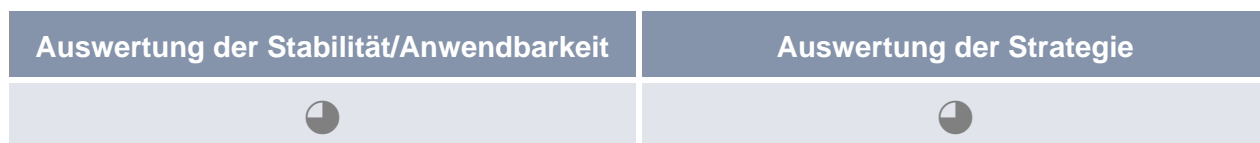
Jetzt wächst der Bedarf an herkömmlicher CRM-Software wieder. Dieser Trend basiert auf der starken Nachfrage kleiner und mittelständischer Unternehmen sowie auf einem beständigen Wirtschaftswachstum.

Die Trends aufkommender Märkte verändern die Bereitstellungsoptionen und Funktionsfähigkeiten der CRM-Software und beeinflussen die Bewertungskriterien für Anbieter und das Auswahlverfahren für CRM-Software. Außerdem wird CRM für kleine Unternehmen erschwinglich. Diese Trends sind z. B.:

- » Das Aufkommen von Software-as-a-Service (kurz SaaS), einem Modell zur Bereitstellung von Software über das Internet, wie es Salesforce.com erfolgreich praktiziert.
- » Das Aufkommen einer kommerziellen Open-Source-CRM, hier ist vor allem SugarCRM zu nennen.
- » Die extreme Verkürzung herkömmlicher Software-Entwicklungszyklen aufgrund von Verbesserungen in der gemeinschaftlichen Entwicklung, für welche die Open Source Software (OSS) Bewegung den Weg bereitet hat.
- » Neue Modelle für eine schnelle Integration von Software-Dienstleistungen in die Firmenanwendungen, wie bei denen, die üblicherweise „Web 2.0“ genannt werden.

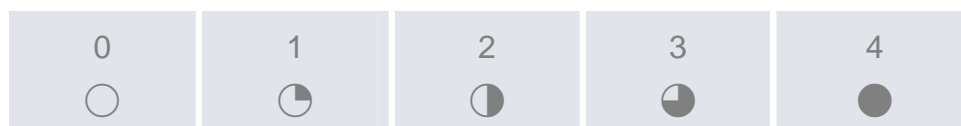
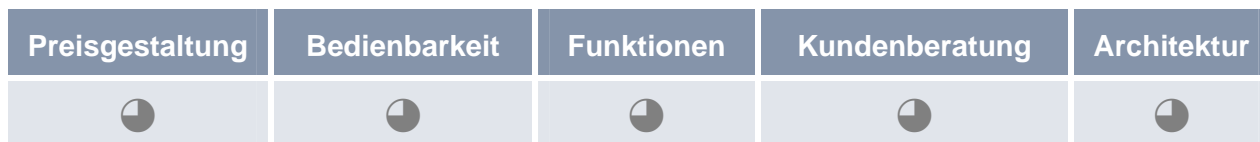
Anbieter-Index

Dieser Index bewertet die allgemeine Stabilität/Anwendbarkeit von Sage CRM, die Umsetzung der Firmenstrategie sowie seine Chancen, sich auf dem CRM-Markt für kleine Unternehmen erfolgreich durchsetzen zu können.



Produkt-Index

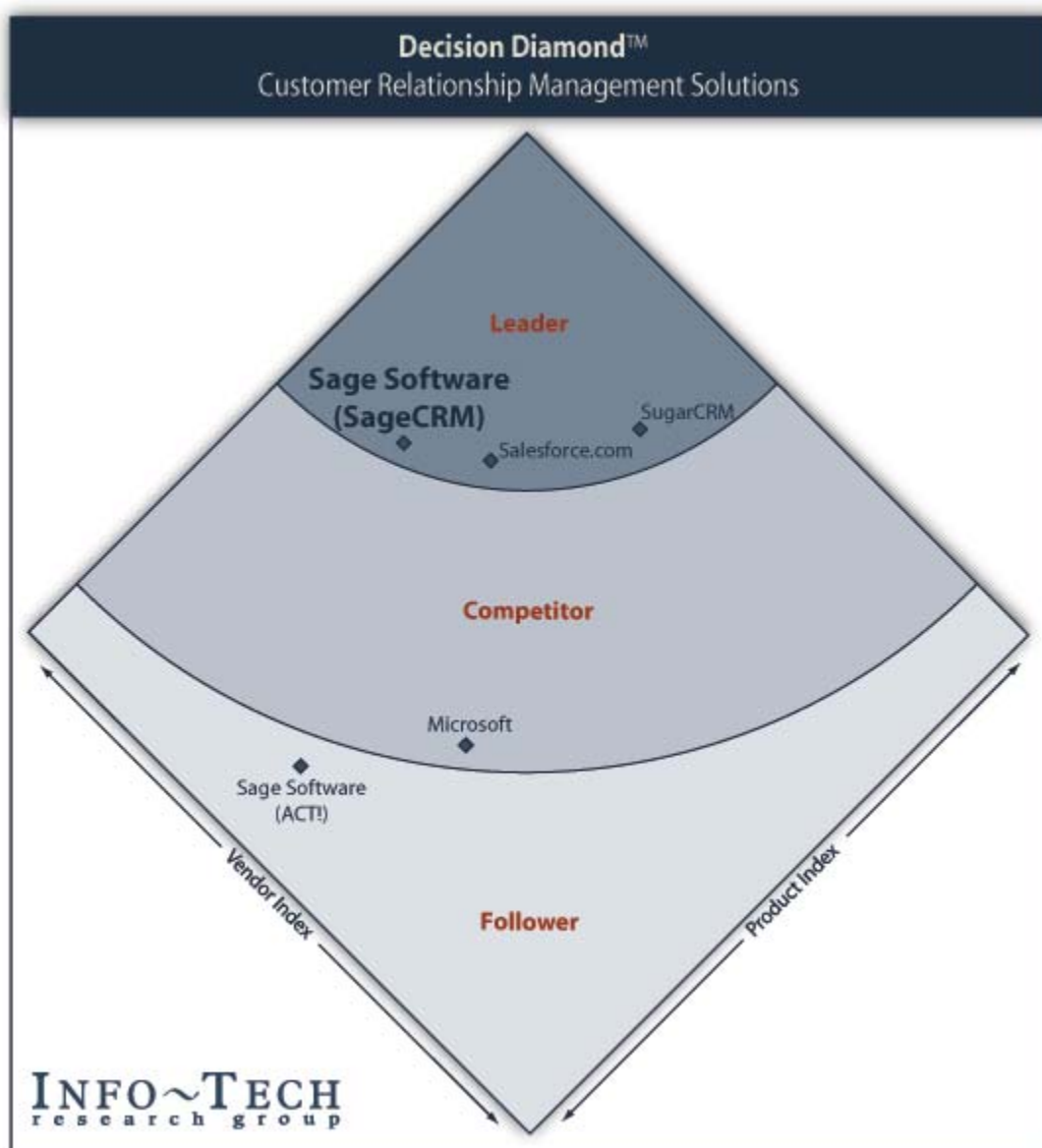
Dieser Index bewertet Sage CRM nach wirtschaftlichen und technologischen Kriterien um herauszufinden, ob die Lösung die Anforderungen kleiner Unternehmen erfüllt, indem die Produktmerkmale sowie die Positionierung begutachtet werden.



Diese Symbole repräsentieren eine relative Auswertung von 0 bis 4 mit 4 als höchste Auswertung.

Vergleich der Entscheidungen in Rautenform

Im kürzlich abgeschlossenen ITA Premium SE Produktvergleich „Customer Relationship Management Solutions for Small Enterprises“ befindet sich Sage CRM im Bereich der führenden Lösungen. Das Produkt lag über dem Durchschnitt im Anbieter-Index und im Durchschnitt des Produkt-Index.





Highlights des Produktes

Sage CRM ist das „mittlere Kind“ der Sage Softwarefamilie von CRM-Anwendungen zwischen ACT! als Einstiegsprodukt und SalesLogix am oberen Ende. Nur ein einziger Geschäftsführer ist bei Sage Software für sämtliche CRM-Produkte zuständig. Im ganzen Unternehmen wird nach einer einheitlichen CRM-Strategie verfahren, um die breite Palette von Anwendungen für kleine und mittelständische Unternehmen zu vervollständigen und bestmöglich einzusetzen. Die Auswertung der Info-Tech Research Group zeigt, dass die Konkurrenten im Gegensatz dazu breite Paletten von Geschäftsanwendungen für kleine Unternehmen sowie ein CRM-Softwarepaket haben.

Sage CRM ist eine Client/Server-Anwendung von Standard-CRM-Funktionen für Vertrieb, Marketing und Kundenberatung. Als Benutzerinterface dient ein Webbrowser, der vollständig ausgestattet mit einer unverbundenen, im Offline-Betrieb funktionierenden Lösung für mobile Anwender erhältlich ist. Das Standardprodukt wird durch Sage Software Channel-Partner vertrieben, die meisten bieten auch andere Produkte von Sage an. Eine On-Demand-Version ist als Sage CRM.com verfügbar, sie enthält jedoch nicht alle Funktionen des Hauptproduktes.

Besondere Stärken von Sage CRM sind unter anderem:

- » ein flexibles und anpassbares Cockpit,
- » eine anpassbare Bedienungsfunktion, die Anwendern zu Trainings- und Coachingzwecken zur Verfügung steht,
- » eine graphische Gebietsmanagement-Funktion, welche die Neuordnung von Gebieten ohne großen Programmieraufwand ermöglicht.

Info-Tech Research Group hätte gerne eine On-Demand-Option vorgefunden, die nicht nur dem Standardprodukt absolut gleichgestellt ist, sondern auch das Software-as-a-service-Modell nutzt, um zusätzliche Flexibilität und Innovation zu bieten, wie Salesforce.com es tut.

Stärken	Herausforderungen
<ul style="list-style-type: none"> » Gute Bewertung für CRM-Werkzeuge für kleine Unternehmen. » Gute Cockpit-Funktion, die bei CRM-Lösungen für kleine Unternehmen nicht üblich ist. » Frisches, leicht zu bedienendes Interface, das den Anwendern gefallen wird. » Da sich das Unternehmen darauf verlassen kann, dass eine Anpassung ohne Programmierung möglich ist, ist es weniger auf IT angewiesen. 	<ul style="list-style-type: none"> » Die On-Demand-Version verfügt über weniger Funktionen als die Standardversion. » Keine vertikalen Lösungen und keine vertikale Prozessbibliothek.

Endergebnis

Sage CRM ist die webbasierte CRM Lösung von Sage Software. Es ist zwischen dem Einstiegsprodukt ACT! und dem äußerst anpassbaren Sage SalesLogix positioniert. Die Anwendung beinhaltet eine Reihe von CRM-Funktionen, welche die meisten kleinen Firmen sehr zu schätzen wissen, es bietet flexible Einsatzoptionen und ist relativ einfach anzuwenden und zu konfigurieren.

Info-Tech führt IT-Studien durch und berät weltweit mehr als 21.000 IT-Fachleute. Unsere praktischen, umsetzbaren Studien sind so angelegt, dass sie Ihr Unternehmen deutlich und direkt beeinflussen.

Info-Techs Produkte und Dienstleistungen helfen unseren Kunden dabei, schneller und effektiver zu arbeiten. Unsere Studien verbessern den IT-Entscheidungsfindungsprozess, beschleunigen wichtige IT-Projekte und helfen unseren Kunden dabei, am Ball zu bleiben - wodurch sie mehr Erfolge auf persönlicher wie auch auf geschäftlicher Ebene erzielen.

[Mehr über Info-Tech](#)