

**Marktstudie CRM Top15 Deutschland  
SAP führt beim Umsatz, CAS GmbH bei Technologie und Branchenkompetenz**

Karlsruhe, 27.März 2004

Laut der von schwetz consulting zur CeBIT 2004 erstmals vorgestellten Marktstudie der Top15-CRM-Anbieter für den gehobenen Mittelstand und Konzerne hat SAP nach dem Umsatz in Deutschland bereits 2002 Weltmarktführer Siebel überholt.

Dazu der Autor, der Karlsruher Unternehmensberater Wolfgang Schwetz, einer der führenden herstellerneutralen CRM-Experten im deutschsprachigen Markt: "SAP konnte seine führende Position im Umsatz und in der Kundenbasis auf dem deutschen Markt auch 2003 weiter ausbauen." Da aber der Umsatz alleine ist nicht alles über Leistungsfähigkeit und Erfolg aussagt und außerdem für die Sparte CRM vor allem bei börsennotierten globalen Unternehmen oft nicht ausgewiesen wird, hat der Autor in der aktuellen Marktstudie die Top15 -Anbieter nach zahlreichen, vor allem qualitativen, Kriterien unter die Lupe genommen. Die Marktstudie bewertet Technologie (Funktionalität der Software, Softwaretechnologie und Qualität) und Branchenkompetenz (branchenspezifische Ausrichtung, Branchenerfahrung) sowie das Zukunftspotenzial (Kontinuität im Management und der Personalentwicklung, Umsatzentwicklung, Markterfolge, Kundenzufriedenheit, Marketing-Strategie, Technologie und wirtschaftliche Sicherheit) der Top15-Anbieter.

Die Marktstudie gibt einen qualifizierten Überblick über die Marktposition der führenden 15 CRM-Anbieter in sechs verschiedenen Marktsegmenten am deutschen Markt und bewertet ihre Eignung für den Einsatz in Konzernen und im gehobenen Mittelstand. "Die Entscheider in diesen Marktsegmenten sollen damit möglichst exakt über das gegenwärtige Leistungspotential und die Einschätzung der künftigen Marktpositionierung der führenden Anbieter informiert werden. Damit können sie im Auswahlprozess auf objektive Informationen zugreifen und reduzieren so das Risiko von Fehlentscheidungen", kommentiert Wolfgang Schwetz die Ziele seiner Marktstudie CRM Top15.

Die Auswahl der Anbieter erfolgte dabei nach folgenden Kriterien: Strategischer Zielgruppen-Schwerpunkt im gehobenen Mittelstand, bei Großunternehmen und internationalen Konzernen, führende Marktposition in diesem Marktsegmenten auf dem deutschsprachigen Markt als globaler High-End-Anbieter oder Branchenspezialist mit Schwerpunkt im operativen CRM-System für den B2B-Markt. Zu den nach diesen Kriterien ausgewählten Top15-Anbietern des deutschen CRM-Marktes zählen CAS GmbH, Cegedim, Cursor Software AG, iET Solutions, FJH AG, Oracle, Peoplesoft, Pivotal, Regware, S1, SAP, Siebel, Saratoga, UNiQUARE, Update.

Typisch für die Dynamik des CRM-Marktes ist, dass der Anbieterkreis im Laufe der Analysen an mehreren Positionen modifiziert werden musste. Gegenüber der Marktstudie im Jahre 2000 sind fast die Hälfte der Anbieter nicht mehr dabei, d.h. der Top-15-Kreis musste auf sieben Position neu besetzt werden. Neu dabei sind Cegedim, Cursor Software AG, iET Solutions, Oracle, Peoplesoft, SAP AG und Saratoga. Knapp die Hälfte der führenden Anbieter am deutschen Markt hat ihren Stammsitz in den USA.

Bei den sechs Branchen Konsumgüter, Pharma, Investitionsgüter, Finanz-Dienstleister, Energiesektor und sonstige Dienstleister setzten sich die Branchenspezialisten durch: CAS GmbH im Konsumgüterbereich, Cegedim im Pharmamarkt, SAP bei den Investitionsgütern, FJH AG bei Versicherungen auf gleicher Höhe mit S1 für Banken und Uniquare, Cursor bei Energieversorgern und Peoplesoft und Pivotal bei den sonstigen Dienstleistern.

Insgesamt konnte nach allen Kriterien die CAS GmbH aus Kaiserslautern mit 92,5 Prozent die meisten Punkte auf sich vereinen. CAS führt auch hinsichtlich des Pakets Technologie und Branchenkompetenz die Top15-Liste an. Bezüglich des Zukunftspotenzials wurde Cursor Software AG am höchsten eingestuft. Bei den Anwendungsschwerpunkten liegen CAS und Siebel im Vertrieb vorn und iET Solutions führt im Bereich Service vor Peoplesoft. Nach der weltweiten Kundenanzahl führt Siebel vor SAP und Oracle. Update liegt mit 700 Kundeninstallationen bei den europäischen Anbietern in Führung.

Auch bei Top-Anbietern läuft nicht immer alles nach Plan. Das haben die intensiven Kundenbefragungen ergeben. Vor allem klagen Kunden über Störungen in der Einführungsphase durch häufigen Personalwechsel und fehlende Fachkompetenz. Die Integration in bestehende IT-Strukturen bereitet ebenfalls unerwartete Schwierigkeiten, was auf gravierende Defizite in der mittelfristigen IT-Strategie der Anwender zurückzuführen ist. Die Projektleiter hatten bei der Umsetzung auch immer wieder mit den Diskrepanzen zwischen den Versprechungen in der Verkaufsphase und der Realität zu kämpfen. Daher war es auch nicht verwunderlich, dass auf die Frage "Würden Sie sich heute wieder für den gleichen Hersteller entscheiden?" manchmal nur zögerlich mit "Ja" geantwortet wurde. Die Kundenzufriedenheit über alle Anbieter stieg jedoch gegenüber

## Pressemitteilung

2000 um 17 Prozent. Immerhin wollten 85 Prozent der befragten Referenzkunden ihr CRM-Projekt wieder mit dem gleichen Anbieter durchführen. Bei dieser Frage führen Cegedim und Cursor mit hundert Prozent vor Saratoga mit 98 Prozent "Ja". Saratoga führt auch insgesamt die Hitparade nach der Kundenzufriedenheit an.

Nach Einschätzung von CRM-Experte Wolfgang Schwetz, der seit 1992 auch den CRM-Marktspiegel herausgibt, wird man künftig bei der Systemauswahl noch stärker differenzieren müssen hinsichtlich qualitativer Merkmale bezüglich der Zukunftssicherheit eines Anbieters. "Die kritische Frage", so Wolfgang Schwetz, "lautet oft: Wird es den Anbieter in fünf Jahren noch geben?". Daher spielen neben der Softwarefunktionalität auch Fragen der geplanten Zukunftstechnologien, der Marketing-Strategie und der wirtschaftlichen Situation des Anbieters eine entscheidende Rolle.

Die meisten der Top15 CRM Anbieter Deutschlands verfügen inzwischen über eine breite internationale Präsenz, wobei auch Standorte von Kooperationspartnern für die internationale Expansion genutzt werden. Über die meisten Partner verfügt neben SAP die österreichische update software AG.

Die Top15 CRM-Anbieter decken nach Einschätzung von schwetz consulting mehr als die Hälfte des in Deutschland erzielten CRM-Umsatzes der insgesamt rund 150 Anbieter, einschließlich der preiswerten Kontaktmanagementlösungen, ab. Der Umsatz für das Jahr 2003 liegt laut Wolfgang Schwetz bei rund 300 Millionen Euro. Zählt man die Umsätze der rund einhundert auf CRM spezialisierten Systemintegratoren hinzu, dürfte der Umsatz im deutschen CRM-Markt bei einer knappen halben Milliarde Euro liegen. Die durchschnittlichen Wachstumsprognosen liegen derzeit bei fünf bis zehn Prozent, nachdem in den letzten beiden Jahren im CRM-Markt insgesamt keine Zuwächse zu verzeichnen waren. Dabei sollte nicht unbescheiden übersehen werden, dass das Erreichen der halben Milliarde Euro auf dem Niveau von 2000 bereits eine respektable Leistung darstellt.

Die Marktstudie "CRM Top 15 Deutschland 2003" mit insgesamt 324 Seiten ist sofort lieferbar und kann bei schwetz consulting zum Preis von EUR 750,- zzgl. MWSt und Versand bestellt werden.

Musterseiten zur Marktstudie CRM Top15 können abgerufen werden unter [http://www.crmforum.de/Musterseiten\\_Top15\\_2003.pdf](http://www.crmforum.de/Musterseiten_Top15_2003.pdf).

Weitere Informationen zu den CRM Top15 Anbietern finden Sie unter [www.schwetz.de](http://www.schwetz.de).

### Über schwetz consulting

schwetz consulting zählt mit 15 Jahren Erfahrung zu den führenden herstellerneutralen CRM-Spezialisten im deutschsprachigen Markt. Die Beratung umfasst Einsatzanalysen, Strategie, Konzeption, Systemauswahl und Einführung von Systemen für ein integriertes Kundenbeziehungsmanagement in Marketing, Vertrieb und Service (Customer Relationship Management – CRM). Einen besonderen Schwerpunkt bilden Marktübersichten und Marktstudien über den deutschsprachigen CRM-Softwaremarkt sowie das [crmforum](http://www.crmforum.de) als Internetplattform mit über 200 Anbietern in der größten deutschen virtuellen CRM-Messe ([www.crmforum.de](http://www.crmforum.de)).

Ansprechpartner für die Presse:  
Wolfgang Schwetz

**schwetz consulting**  
**customer relationship management**  
D-76185 Karlsruhe, Kaiserallee 62

Tel. 0721 / 940 420 Fax. 0721 / 44010  
email [wolfgang@schwetz.de](mailto:wolfgang@schwetz.de)  
[www.schwetz.de](http://www.schwetz.de)