

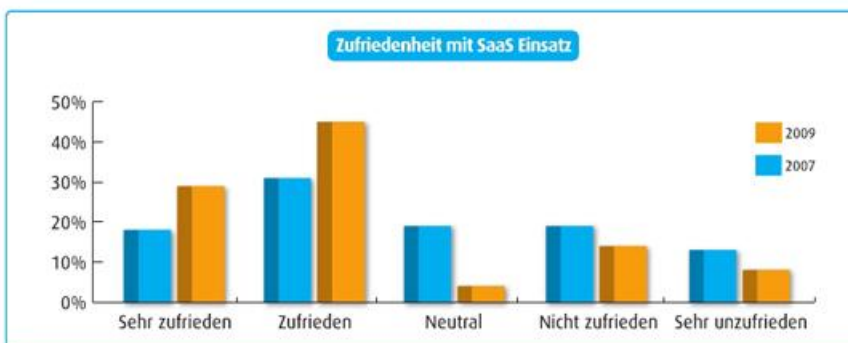
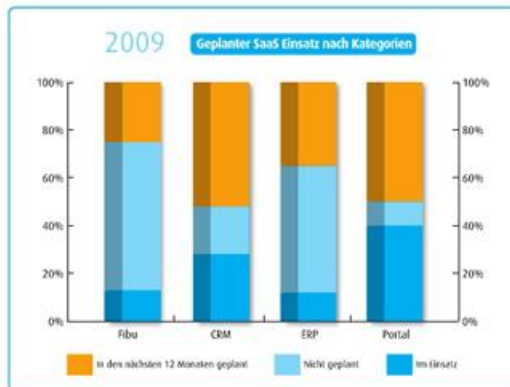
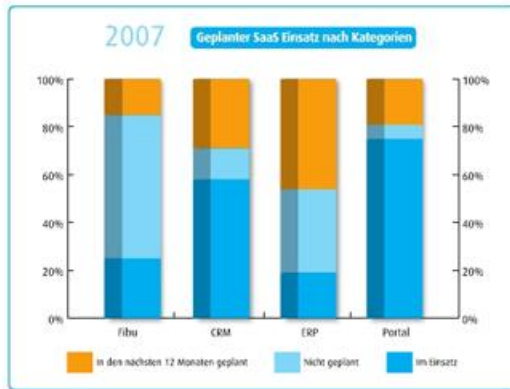
Link: <https://www.computerwoche.de/a/fuer-crm-bereits-unersetzlich,1911765>

**Mittelstand setzt zunehmend auf SaaS**  
**Für CRM bereits unersetzlich**

Datum: 27.11.2009  
 Autor(en): Andreas Schaffry

Die Akzeptanz von SaaS-Software (Software as a Service) bei kleinen und mittelständischen Unternehmen hat in den vergangenen zwei Jahren stark zugenommen. Zu diesem Ergebnis kommt der SaaS-Software-Hersteller myfactory International, der in den Jahren 2007 bis 2009 jeweils 250 bis 300 Unternehmen dazu befragte. Im Bereich CRM setzt mit 58 Prozent bereits die Mehrheit der Befragten SaaS-Lösung ein.

Vor allem die Zufriedenheit mit SaaS-Software stieg im Befragungszeitraum deutlich an.



Im Mittelpunkt der **Studie**<sup>1</sup> steht die Verbreitung und Zufriedenheit der Kunden in den Bereichen Finanzbuchhaltung, Customer Relationship (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP): Vor allem die Zufriedenheit mit **SaaS-Software**<sup>2</sup> stieg im Befragungszeitraum deutlich an. Waren 2007 lediglich die Hälfte der Befragten mit der Lösung zufrieden beziehungsweise sehr zufrieden, so stieg dieser Wert aktuell auf 74 Prozent. Gleichzeitig arbeiten immer mehr Unternehmen mit derartigen Lösungen. Die Verbreitung von ERP erhöhte sich von 12 Prozent vor zwei Jahren auf inzwischen 19 Prozent. Tendenz steigend, denn auch das Planungsvorhaben für die Einführung von ERP nahm von 35 auf 46 Prozent zu. Und während sich vor zwei Jahren nur jedes zweite Unternehmen mit ERP als SaaS befasste, sind es inzwischen bereits zwei Drittel der Befragten.

## Finanzbuchhaltung: Sättigung bei 25 Prozent

Auch im Bereich **Finanzbuchhaltung**<sup>3</sup> stieg das Interesse: Im Jahr 2007 arbeiteten 13 Prozent der befragten Unternehmen in der Finanzbuchhaltung mit einer SaaS-Lösung. 2009 sind es bereits 25 Prozent. Von 25 auf 15 Prozent ging allerdings der Anteil derjenigen zurück, die innerhalb der nächsten zwölf Monate die Einführung planen. Nahezu unverändert hoch ist der Anteil der nicht Interessierten mit 62 Prozent (2007) beziehungsweise 60 Prozent (2009).

Am meisten verbreitet sind SaaS-Lösungen im Segment CRM. Schon 2007 lag der Anteil bei den befragten Unternehmen bei 28 Prozent. Heute haben bereits 58 Prozent eine entsprechende Lösung im Einsatz. Das Wachstum wird jedoch nicht in diesem Tempo weitergehen. In den nächsten zwölf Monaten wollen zwar immer noch 29 Prozent SaaS als CRM-Lösung einführen. Vor zwei Jahren lag dieser Wert jedoch mit 52 Prozent weit darüber. Allerdings wird die Gruppe der Unternehmen, die dies nicht planen immer kleiner und ist von 20 auf inzwischen 13 Prozent geschwunden.

Die Verfasser der Studie stellen fest, dass auch die Zufriedenheit mit SaaS-Software insgesamt zugenommen hat. Sehr zufrieden waren 2007 immerhin 18 Prozent der Befragten, 2009 stieg dieser Wert auf 29 Prozent. Als zufrieden bezeichneten sich 2007 etwa 31 Prozent der Unternehmen, 2009 schon fast jeder Zweite. Unzufrieden oder sehr unzufrieden äußerten sich 2007 knapp 32 Prozent der Befragten, 2009 sank dieser Wert auf 22 Prozent. Hauptgründe der Unzufriedenheit sind die Verbindungsgeschwindigkeit, Sicherheitsaspekte, Anpassbarkeit, Integration und Funktionsumfang.

## Links im Artikel:

<sup>1</sup> <http://hosting2.myfactory.com/inside/CMS/CMS.aspx?ClientID=wfb5d94d78-df49-4ff5-821b-13708059a60d&SiteID=0&GroupID=579&Status=398EA591A4AAAE9BAA94&Language=D>

<sup>2</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1897079/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1897079/)

<sup>3</sup> <https://www.computerwoche.de/software/erp/1899717/>

---

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.