





## Open Source CRM – Neue Wege bei Unternehmensanwendungen

Der Initiator von *openCRX* (vgl. <http://www.opencrx.org>), einer Open Source CRM-Lösung, zeigt in diesem Artikel Chancen und Risiken beim Einsatz von Open Source Geschäftsanwendungen auf.

### Einleitung

Der Einsatz von Open Source basierten Unternehmensanwendungen ist heute noch nicht sehr weit verbreitet. Allerdings kann der Trend hin zu offenen Lösungen, der bei Server-Anwendungen schon eindrucksvolle Spuren hinterlassen hat, auch bei Unternehmensanwendungen ganz neue Möglichkeiten eröffnen. Open Source Lösungen, die sich zu äußerst attraktiven Gesamtkosten einsetzen lassen, existieren mittlerweile auch für das Einsatzgebiet Customer Relationship Management (CRM). In Anbetracht der Millionenbudgets, die für umfangreiche kommerzielle CRM-Lösungen zu veranschlagen sind, ist es natürlich keine große Überraschung, dass das Interesse für Open Source basierte CRM-Lösungen weit über den Mittelstand hinausreicht.

Gesamtkosten / TCO (5 Jahre)	openCRX	klassische CRM-Lösung
Kundenspezifische Anpassungen		50% weniger Aufwand
Integration		50% weniger Aufwand
Betrieb		50% tiefere Kosten
Lizenzen		Kostenreduktion > 90%

### Was ist Open Source Software?

Unter Open Source Software versteht man – grob gesprochen – Software, die jedermann frei nutzen und weiterverbreiten darf. Der Quellcode solcher Software (also der Bauplan) wird mit einer entsprechenden Open Source Lizenz veröffentlicht (unter <http://www.opensource.org> finden sich weitere Informationen zum Thema Open Source). Um Misskonzeptionen vorzubeugen, sei schon an dieser Stelle darauf hingewiesen: Open Source Software ist nicht gleichbedeutend mit „Gratis-Software“. Der Aspekt der Anschaffungskosten sollte allerdings bei Software-Lösungen sowieso nicht überbewertet werden, da bei allen Rentabilitätsüberlegungen immer die Kosten über die gesamte Nutzungsdauer (d.h. inkl. Ausbildung, Wartung und Betrieb) zu berücksichtigen sind.

#### Linux

wird beispielsweise als Ersatz für Betriebssysteme von Microsoft oder Sun eingesetzt:  
<http://www.linux.org>, <http://www.suse.de/de>, <http://www.redhat.com>  
<http://www.microsoft.com/windows>, <http://www.sun.com/software/solaris>

#### Apache

Apache ist der wohl bekannteste Web Server: <http://httpd.apache.org>

#### JBoss

JBoss wird z.B. als Ersatz für die Applikations-Server von BEA Systems und IBM eingesetzt:  
<http://www.jboss.org>, <http://www.bea.com>, <http://www.ibm.com/software/websphere>

#### OpenOffice

wird als Ersatz für Microsoft Office eingesetzt: <http://www.openoffice.org>

#### openCRX

ist eine neue Open Source CRM-Standardlösung, die mit der führenden Open Source MDA Plattform openMDX entwickelt wurde: <http://www.opencrx.org>, <http://www.openmdx.org>

Wenn heute von Open Source Software gesprochen wird, dann stehen Produkte wie *Linux*, *Apache* oder *JBoss* oft im Mittelpunkt. In jüngster Zeit haben sich allerdings auch solche Open Source Initiativen etablieren können, die statt der technischen Plattform umfangreiche Geschäftsanwendungen in den Mittelpunkt stellen. Dazu zählen beispielsweise *OpenOffice*, eine Sammlung von Büroautomationsapplikationen (vergleichbar mit der Office Suite von Microsoft) oder *openCRX*, die lizenzfreie CRM-Standardlösung. Diese Entwicklung führt dazu, dass vermehrt auch Endbenutzer mit Open Source Geschäftsanwendungen in Kontakt kommen.

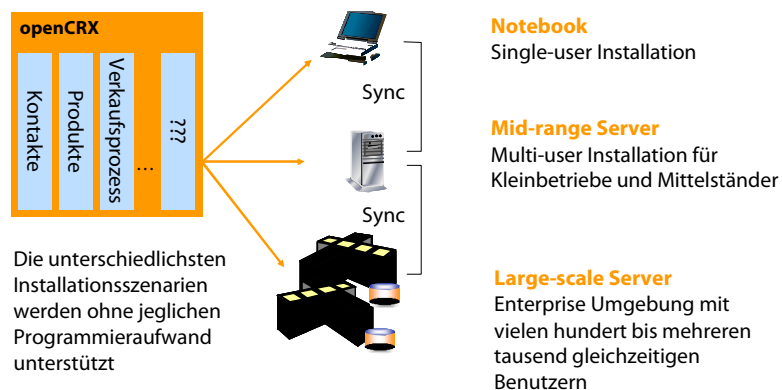
### Vorteile von Open Source Software

Es gibt – zusätzlich zum **Kostenargument** – viele Gründe, weshalb ein Open Source Produkt kommerzieller Software überlegen sein kann. Obwohl die Vorteile von plattformunabhängigen Applikationen eigentlich bekannt sind, können sich kommerzielle Hersteller leider nur selten zu einer echten Plattformunabhängigkeit durchringen. Der Software-Nutzer ist dann der Leidtragende, wenn er zusammen mit dem Applikationsentscheid gleichzeitig auch noch einen Plattformentscheid fällen muss. Es wäre sicher übertrieben, hier ein Bild in schwarz-weiß zu malen. Es ist aber offensichtlich, dass es für die Hersteller von Open Source Produkten deutlich weniger Anreize gibt, die Nutzer auf eine bestimmte Plattform zu drängen, als dies im Bereich von proprietärer Software der Fall ist.

Echte **Plattformunabhängigkeit** einer Open Source CRM-Lösung bedeutet konkret, dass sie in völlig unterschiedlichen Szenarien eingesetzt werden kann, und zwar ohne jegliche applikatorischen Anpassungen:

openCRX (CRM-Lösung)			
openMDX			
Plattform	JBoss	WLS / WAS	.NET Runtime
Datenbank	SAP DB	Oracle / DB2	MS SQL
Betriebssystem	Linux	Solaris / AIX	Windows
	Offene Plattform	Enterprise Plattform	Windows Plattform

Während der Pilotphase, für kleinere Projekte oder auf einem Laptop für den Außendienst kann die CRM-Lösung z.B. auf einer offenen Plattform (mit Open Source Software) betrieben werden. Die identische CRM-Lösung kann aber auch in einer globalen Enterprise-Umgebung mit vielen tausend gleichzeitigen Benutzern eingesetzt werden. Dabei spielt nicht nur das Konzept der Plattformunabhängigkeit eine zentrale Rolle, auch die **Skalierbarkeit** einer Applikation ist ein sehr wichtiges Kriterium.



Die Vorteile von plattformunabhängigen und skalierbaren Lösungen offenbaren sich vielen Unternehmen leider erst dann, wenn sie wegen gestiegener Anforderungen (Zunahme der Anzahl gleichzeitiger Benutzer, starkes Transaktionswachstum, etc.) dazu gezwungen werden, die gut eingeführte PC-Lösung durch eine neue, mächtigere CRM-Applikation zu ersetzen. Die rein finanziellen Kosten, die eine solche Migration verursacht, sind im Normalfall noch das kleinste Problem.

Die **Herstellerneutralität** der meisten Open Source Initiativen wird von den Nutzern ebenfalls sehr geschätzt. Die Anreize, bestimmte Funktionen oder Schnittstellen nicht einzubauen oder bewusst zu verzögern, existieren nämlich nur bei Herstellern von proprietären Lösungen. Hinter vielen Open Source Projekten stehen ganze Netzwerke von Entwicklern, Nutzern, Standardisierungsgremien, und z.T. auch kommerziellen Unternehmen. Diese breite Abstützung garantiert, dass man als Nutzer von Open Source Applikationen nicht auf Gedeih und Verderb den Launen eines einzigen Herstellers ausgeliefert ist. Mit dem Entscheid für ein Open Source Produkt entscheidet man sich quasi automatisch für eine risikoreduzierende Multi-Sourcing-Strategie.

Ein weiterer entscheidender Vorteil von Open Source Software ist die Tatsache, dass **offenen Standards** und der **Interoperabilität**, d.h. dem Zusammenspiel mit anderen Applikationen, sehr viel mehr Gewicht beigemessen wird als bei proprietären Applikationen. Offene Standards – integrale Bestandteile von Open Source Lösungen – stellen für die Nutzer einen ausgezeichneten Investitionsschutz dar. Nicht zuletzt vereinfachen sie auch die Aufgabe, CRM-Lösungen mit den übrigen Applikationen zu integrieren. Wie erfolgsentscheidend dieses Zusammenspiel zwischen verschiedenen Applikationen im Einzelfall sein kann, wissen all jene Unternehmen bestens, die den äußerst limitierten Nutzen eines „stand-alone“ CRM-Systems schon erkannt haben. Kundenrelevante Informationen effizient und unternehmensweit über Organisationen, Systeme und Prozesse hinweg zu verwalten und nutzbringend einzusetzen ist ja gerade eine extrem wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung jeder CRM-Strategie.

### Risiken von Open Source Software

Selbstverständlich birgt der Einsatz von Open Source Software auch gewisse Risiken. Die **Hersteller von Open Source Software sind vertraglich kaum zu binden**, d.h. es stellt sich die Frage nach gesicherter Wartung und zuverlässigem Support. Bei kleineren Open Source Initiativen läuft man sogar Gefahr, dass die Entwickler plötzlich die Lust am Projekt verlieren. Der Entscheid für eine Open Source Lösung wird deshalb manchmal mit einer risikoreichen Investition gleichgesetzt, weil das Leistungsangebot und die Verantwortlichkeiten für Wartung, Support und Weiterentwicklung vertraglich nur schwer zu fixieren sind. Vergleichbare Risiken existieren allerdings auch bei proprietären Lösungen, und nicht nur im Zusammenhang mit kleinen Firmen. Es gibt ja genügend Beispiele von Firmenübernahmen, die vor allem die Elimination eines lästigen Konkurrenten – und dessen Produkten – zum Ziel hatten.

Die offensichtlichste Maßnahme zur Risikoreduktion ist der Aufbau von eigenem Know How, was mit dem Vorliegen des Quellcodes im Normalfall einen überschaubaren Aufwand nach sich zieht. Voraussetzung ist allerdings, dass im Betrieb genügend IT-Kapazitäten vorhanden sind. Gerade kleinere Unternehmen stoßen hier rasch an Grenzen. Es muss also darauf hingearbeitet werden, einen geeigneten lokalen Partner für Wartung und Support zu identifizieren. Trotz aller virtuellen Netzwerke gilt nämlich für Supportbelange bei Open Source Lösungen, was sich auch bei kommerziellen Lösungen immer wieder zeigt: **Wirklich guter Support ist lokal**. Andererseits eröffnen sich einem Unternehmen, das sich aktiv an der Open Source Community beteiligt, auch ganz neue Möglichkeiten: Es ist nämlich nicht unüblich, dass Kundenwünsche „über Nacht“ realisiert werden.

---

## Ausblick

Die Offenlegung des Quellcodes würde für die Mehrzahl der Geschäftsmodelle, die auf proprietärer Software beruhen, ein schnelles Ende bedeuten. Gerade umgekehrt verhält es sich im Open Source Bereich: Hier ist die Offenlegung des Quellcodes eine elementare Voraussetzung für den Erfolg. Die Vorteile von frei zugänglichem Quellcode für die Nutzer liegen auf der Hand. Allerdings bringt die Veröffentlichung des Quellcodes auch für die Ersteller ganz handfeste Vorteile. Dieses Win-Win-Konzept ist der zentrale Treiber von Open Source Strategien. Kleine und dynamische Teams können dank dem Zugriff auf ein globales Netzwerk von Entwicklern große Ideen in Rekordzeit und mit äußerst bescheidenen Budgets realisieren. Das ist die Basis für eine Innovationskraft, die mit schöner Regelmäßigkeit Software-Lösungen mit einem extrem attraktiven Kosten-Nutzen-Verhältnis hervorbringt.

Dass Open Source Software mittlerweile eine echte Alternative zu proprietärer Software ist, beweisen übrigens so weltgewandte Anwender wie Daimler Chrysler, Ikea oder Sony. Aber auch der Zentralverband des deutschen Handwerks hat sich eines Besseren belehren lassen und setzt auf Open Source. Die Vorteile sind offensichtlich, die Risiken lassen sich gut kontrollieren. Falls Sie auch bereit sind für den Einstieg in die Welt der Open Source Software, so ist Sourceforge ein ein ausgezeichneter Startpunkt: <http://www.sourceforge.net/>. Oder setzen Sie sich mit jemandem in Verbindung, der schon Erfahrung hat. Sie müssen das Rad ja nicht neu erfinden.

---

Der Autor, Christoph Mueller, ist CEO und Verwaltungsratspräsident der CRIXP Corp., ein dynamischer Generalunternehmer für CRM-Projekte mit komplexen Integrationsaufgaben. CRIXP Corp. ist ein Hauptsponsor von openMDX, der führenden Open Source MDA Plattform, und Initiator von openCRX, der professionellen Open Source CRM-Standardlösung.

Weitere Informationen unter <http://www.crixp.com> und <http://www.opencrx.org>

---