

---

## **LOHNT SICH SAAS FÜR ANBIETER - SALESFORCE.COM ALS BEISPIEL**

**Zürich, 25. Februar 2011:** *Salesforce.com wächst um 27 Prozent – aber zu Lasten der Rendite*

Der amerikanische CRM-Anbieter Salesforce.com hat gerade die Zahlen für das vergangene Geschäftsjahr veröffentlicht. Auf den ersten Blick schaut es gut aus: 27% Umsatzwachstum auf 1,66 Milliarden Dollar, 92.300 Kunden bedeuten ein Plus von 19.300 Firmen oder auch 27%.

Schaut man genauer hin, sind die Zahlen nicht mehr ganz so glänzend: Die Aufwendungen für Marketing und Vertrieb sind von 46% auf 48% des Umsatzes gestiegen, im letzten Quartal sogar auf 51%. Im Bereich Professional Services liegen die Kosten konstant über den Einnahmen. Addiert man das gesamte Zahlenwerk kommt ein operatives Ergebnis (Income from operations) von 6% heraus, ein Drittel weniger als im vorherigen Geschäftsjahr. Im letzten Quartal reicht es sogar nur für eine schwarze Null.

Es scheint zunehmend schwerer zu werden, die Kunden zu einer Unterschrift zu bewegen. Durch den grossflächigen Markteintritt von Microsoft mit der Dynamics CRM Online Version wird das Geschäft nicht einfacher. Geht Microsoft doch mit sehr aggressiven Preisen und Wechselprämien für Salesforce.com Kunden in den Markt.

Aber auch für andere Software-Anbieter sind die Zahlen aufschlussreich. Neben SAP mit Business byDesign bieten auch Comarch Semiramis und Nissen & Velten Software-as-a-Service-Lösungen an. Das Geschäftsmodell scheint aber nicht so renditestark zu sein, wie es SAP beispielsweise für den Gesamtkonzern anstrebt. Mit einer operativen Marge von 6% erreicht Salesforce.com bei weiten nicht die Zielvorgaben von 25% oder höher, die SAP für den Gesamtkonzern ausgegeben hat. An mangelnder Grösse kann es nicht liegen, schliesslich hat Salesforce.com fast 100.000 zahlende Kunden. Grössenvorteile scheinen nicht zu greifen, die Kosten für Vertrieb und Marketing sind im letzten Quartal sogar noch gestiegen.

### **HINTERGRUNDINFORMATIONEN ZUR I2S GMBH, ZÜRICH**

Die i2s ist eines der führenden, anbieterunabhängigen Beratungs- und Research-Unternehmen mit Schwerpunkt ERP und Business Software. Im Bereich „i2s consulting“ unterstützt sie ihre Kunden im gesamten deutschsprachigen Raum und Mitteleuropa bei der Optimierung von Prozessen, der Auswahl von ERP-Systemen und ähnlichen Business Applikationen sowie beim Fällen von Investitionsentscheiden. Der Bereich „i2s research“ veröffentlicht regelmässig Studien und Marktinformationen, wobei der Anwendersicht und täglichen Praxis im Tagesgeschäft ein wichtiges Augenmerk geschenkt wird. Die i2s research ist Initiator der regelmässig stattfindenden ERP-Zufriedenheitsstudie ([www.erp-z.info](http://www.erp-z.info)).

Weitere Informationen

**intelligent systems solutions (i2s) GmbH**

Frank Naujoks  
Bereichsleiter Research & Market Intelligence  
Badenerstrasse 808  
CH 8048 Zürich

Tel.: +41 44 360 51 30

Fax.: +41 44 360 51 32

E-Mail: [naujoks@i2s-consulting.com](mailto:naujoks@i2s-consulting.com)

Internet: <http://www.erpgoeast.info>  
<http://www.i2s-consulting.com>  
<http://www.changebox.info>

Abdruck kostenlos, Belegexemplare erbeten.