



Mandantenfähigkeit von CRM-Lösungen

4. August 2015

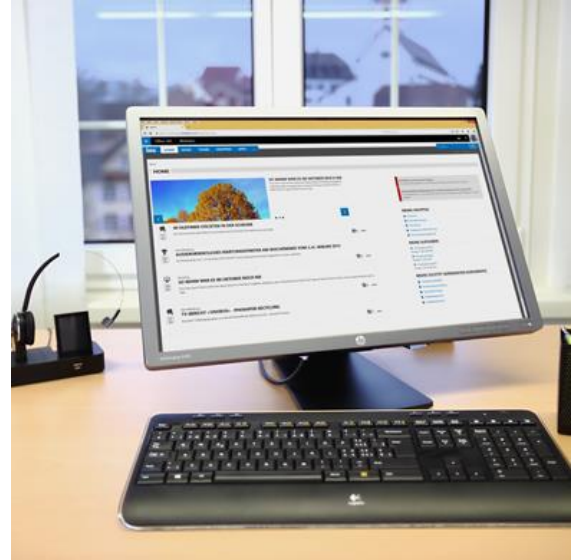
Inhalt

Klärung des Begriffes Mandantenfähigkeit

- Was versteht man unter der Mandantenfähigkeit?
-

Mandantenfähigkeit von CRM-Lösungen

- Welche Bedeutung hat die Mandantenfähigkeit bei CRM-Lösungen?
 - Wie unterscheiden sich Single-Tenant und Multi-Tenant CRM-Lösungen?
 - Wie sieht die Lösung von Microsoft Dynamics CRM Online aus?
-



Begriffsklärung Mandantenfähigkeit

Was versteht man unter der Mandantenfähigkeit?



Was versteht man unter der Mandantenfähigkeit?



➤ Mandantenfähigkeit einer Software

- Ermöglicht die Verwaltung mehrerer Mandanten (Kunden)
- Gemeinsame Nutzung von IT-Infrastruktur mandantenübergreifend
- Daten werden je Mandant getrennt (Mandantentrennung)

➤ Gemeinsame Nutzung von Ressourcen

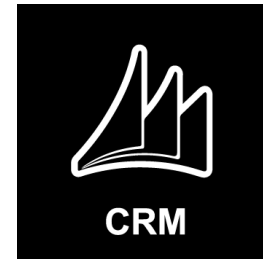
- zentrale Installation und Wartung der Software
- Reduzierter Speicherbedarf

➤ Mandantentrennung

- Daten werden je Mandant logisch oder physisch getrennt
- Jeder Kunde (Mandant) hat nur Einsicht auf seine Daten

Mandantenfähigkeit

Welche Bedeutung hat die Mandantenfähigkeit bei CRM-Lösungen?



Welche Bedeutung hat die Mandantenfähigkeit bei CRM-Lösungen?



► SaaS-Produkte auf dem Markt

- Anbieter wie SAP, Salesforce oder Microsoft Dynamics sind mit CRM-Lösungen aus der Cloud am Start
- Geringere Investitionskosten und höhere Flexibilität wird u.a. auch dank der Mandantenfähigkeit erreicht

Cloud
Solutions



Microsoft
Dynamics



Mandantenfähigkeit

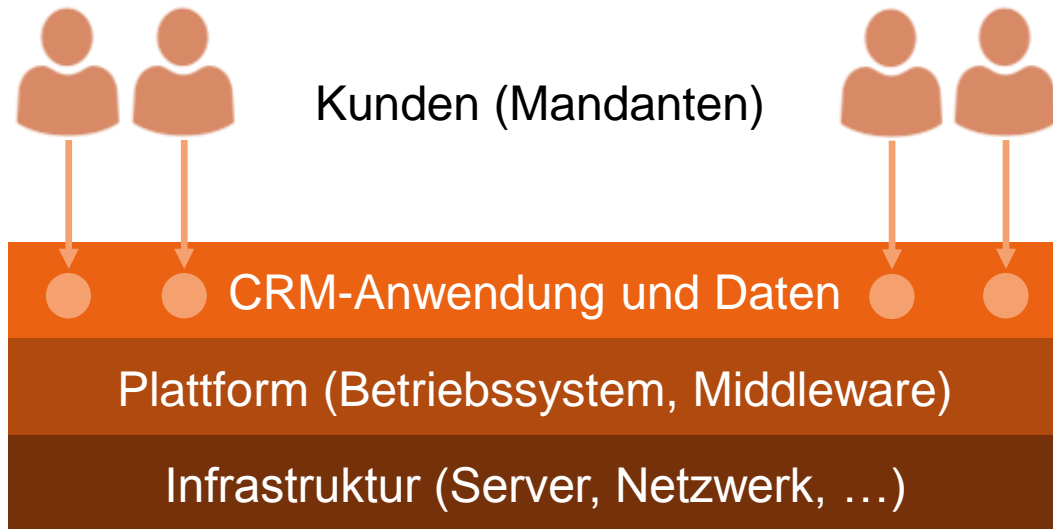
Wie unterscheiden sich
Single-Tenant und Multi-
Tenant CRM-Lösungen?



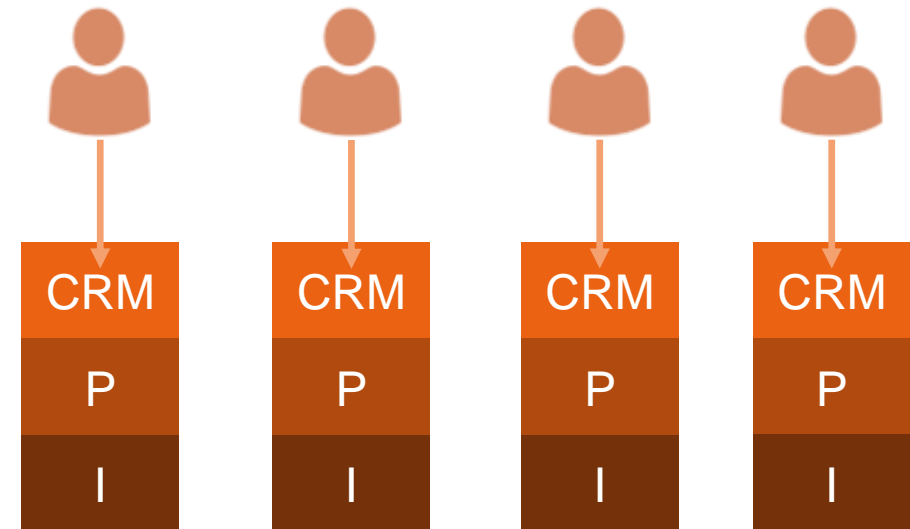
Wie unterscheiden sich Single-Tenant und Multi-Tenant CRM-Lösungen?



Multi-Tenant CRM



Single-Tenant CRM



Wie unterscheiden sich Single-Tenant und Multi-Tenant CRM-Lösungen?



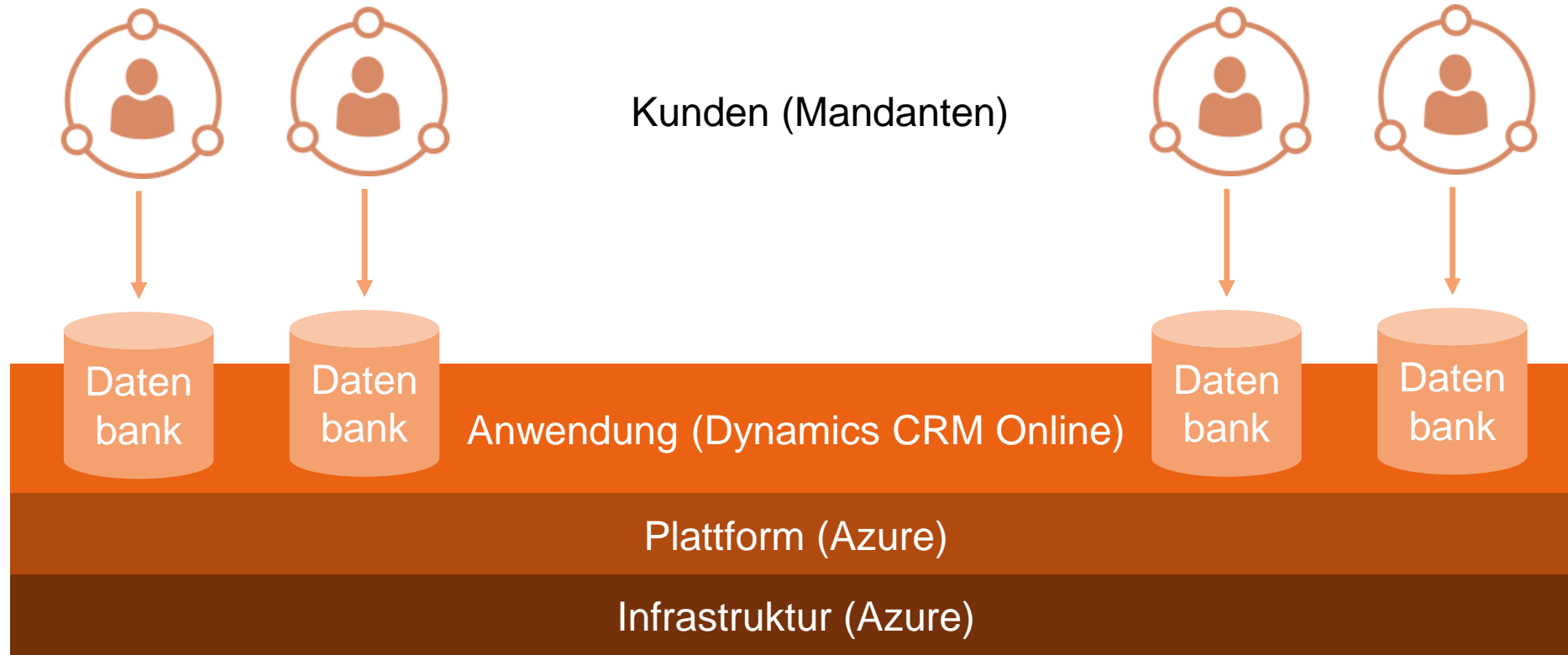
Multi-Tenant CRM

- › **Gemeinsame Nutzung der IT-Infrastruktur**
- › **Wartung und Betrieb der Plattform und der CRM Anwendung erfolgt über alle Mandanten hinweg**
- › **Je Mandant steht eine separate Instanz zur Verfügung, auf welche nur der jeweilige Kunde Zugriff hat.**
- › **Flexible Hardware-Cluster sorgen für optimale Verteilung der Rechenleistung**

Single-Tenant CRM

- › **Dedizierte IT-Infrastruktur**
- › **Wartung und Betrieb der Plattform muss je Mandant erfolgen**
- › **Wartung und Betrieb der CRM Anwendung muss ebenfalls je Mandant erfolgen**
- › **Bereitgestellte Infrastruktur sollte auf die benötigte Rechenleistung und deren Schwankungen (Peaks) ausgerichtet sein**

Wie sieht die Lösung von Microsoft Dynamics CRM Online aus?



Fragen?



Besten Dank

IOZ AG

St. Georg-Strasse 2a

6210 Sursee

www.ioz.ch