

Costo Complessivo della Proprietà CRM (TCO, Total-Cost-of-Ownership)

Fonte: CRM Outsiders sponsorizzato da SugarCRM Inc.

Autore: Chris Bucholtz

© **Poker SpA**, Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

SOLUZIONI CRM incluse nell'analisi:

- Microsoft Dynamics CRM 2011
- Sage SalesLogix
- Salesforce.com
- SugarCRM

Per le soluzioni installabili abbiamo incluso le licenze dei server, gli utenti finali ed i canoni annui per l'assistenza e manutenzione.

Per le soluzioni on-demand abbiamo incluso i canoni annui per gli utenti finali.

Ogni soluzione deve avere accesso mobile, un'integrazione con Microsoft Outlook, un motore di generazione di report personalizzabili e la possibilità di configurazione e personalizzazione.

Abbiamo analizzato il TCO a 3 anni per l'implementazione di 10, 25, 100 e 500 utenti.

Abbiamo pensato ai seguenti requisiti di storage/memoria: 5GB per 10 utenti, 10 GB per 25 utenti, 15GB per 100 utenti, 25GB per 500 utenti.

I prezzi si riferiscono a Luglio 2011.

Il termine, il volume ed altri sconti (come lo sconto che si offre nel contratto Enterprise di Microsoft) non sono stati presi in considerazione.

Inoltre, non sono stati presi in considerazione i costi hardware per l'implementazione nelle installazioni: come i server, i firewalls di sicurezza ed altri costi associati, come le risorse umane, che sono necessari per mantenere questi sistemi.

ANALISI DEI PREZZI

➤ Microsoft Dynamics CRM 2011

Microsoft Dynamics CRM è un pacchetto completo di soluzioni CRM che si focalizza sulle vendite, il marketing e l'assistenza clienti. Molto simile a Sage SalesLogix, Microsoft Dynamics CRM può essere acquistato come una soluzione software per essere installato nel tradizionale server oppure come un'implementazione SaaS (software come servizio, dall'inglese Software As A Service) con canoni di abbonamento mensili.

Ogni server che esegue Microsoft Dynamics CRM 2011 ha bisogno di una licenza server. Ci sono 2 edizioni di server disponibili per Microsoft Dynamics CRM 2011:

- Microsoft Dynamics CRM 2011 WorkGroup Server 2011 (con un massimo di 5 licenze di utenti specifici)
- Microsoft Dynamics CRM 2011

Questo studio dei TCO è diretto per implementazioni di più di 5 utenti, per questa ragione soltanto prenderemo in considerazione i prezzi di Microsoft Dynamics CRM Server 2011.

I server di Microsoft Dynamics CRM 2011 sono proposti con il modello di licenza di Microsoft Server/CAL, questo significa che richiedono 1 licenza server diversa per ogni server in cui si installa il software, più una licenza di accesso cliente (CAL, Client Access License) per ogni utenti interno che accede al CRM. Esistono diverse licenze di accesso disponibili al cliente. La licenza CAL più diffusa è la CAL di utente completo. Una CAL di utente completo corrisponde ad un utente con licenza di accesso completo di lettura e scrittura a tutte le funzioni di Microsoft Dynamics CRM da qualunque dispositivo/device.

Inoltre, Microsoft ha delle tariffe aggiuntive per i connettori esterni. I connettori esterni di Microsoft Dynamics CRM 2011 permettono alle aziende di estendere Microsoft Dynamics CRM ad utenti esterni come clienti, soci o fornitori.

Il modello di prezzi e licenze Microsoft Dynamics è complesso e può cambiare a seconda di qualunque contratto Enterprise (EA) esistente che un'azienda abbia stabilito con Microsoft. Per aziende che non hanno un EA prestabilito, Microsoft offre un piano di licenze pronto per l'azienda.

Per questa comparazione, utilizzeremo i prezzi di licenze pronte per l'azienda con i prezzi CAL di utente completo.

Microsoft Dynamics CRM 2011 Business Ready Licensing	Microsoft Dynamics CRM Server 2011
Server (per istanza)	\$4.999
CAL utente	\$999
Connettore Esterno	\$4.999
Assistenza e Manutenzione	25%

Microsoft Dynamics CRM Online

Microsoft Dynamics CRM Online è un modello subscription-based per utente, con implementazione SaaS, disponibile in 40 paesi. Microsoft Dynamics CRM Online si vende con impegno annuale.

- Licenza di sottoscrizione di utenti (USL) di Microsoft Dynamics CRM Online. Include 5 GB di storage per organizzazione.
- Complemento di stoccaggio/storage di Microsoft Dynamics CRM Online.

Microsoft Dynamics CRM Online	Sottoscrizione mensile per utente	Sottoscrizione Annuale per utente
USL di CRM online	44\$	528\$
Complemento di stoccaggio di Microsoft Dynamics CRM Online	9,99\$ per GB per azienda	119,88\$ per GB per azienda

➤ Sage Software

Sage SalesLogix

SalesLogix è l'edizione top dell'offerta di CRM di Sage Software. Sage SalesLogix è disponibile sia in versione on-premise (Sage SalesLogix) sia on –cloud (Sage SalesLogix Cloud).

I prezzi di queste opzioni di implementazione sono molto diversi e creano una certa confusione. Sage SalesLogix ha diverse edizioni: Standard, Advanced e Premier. Quando si implementa SalesLogix bisogna prendere in considerazione diversi costi: ad esempio i costi dei server, le licenze degli utenti ed i costi per server aggiuntivi per l'accesso mobile, personalizzazione, integrazioni, etc.

Sage aggiunge un costo di manutenzione annuale al costo complessivo della soluzione CRM. Questo costo di manutenzione varia dal 15% al 21% a seconda del livello. Per questo studio TCO, utilizziamo il piano Sage Business Care Silver raccomandato da Sage.

Il Piano Silver include un costo di manutenzione annuale del 18% calcolato sul costo complessivo.

La soluzione di Sage SalesLogix non include l'accesso dal cellulare, il collegamento a Microsoft Outlook o le funzioni di creazione di reports, personalizzazione o integrazione. Per usufruire di questi servizi, i clienti devono implementare server e funzioni aggiuntive.

- Configurazioni e Personalizzazioni. A differenza di tutte le altre soluzioni discusse in questo rapporto, i clienti Sage SalesLogix devono pagare un extra per le funzioni di configurazione e personalizzazione. Per questo devono acquistare Sage SalesLogix Architect.

- Collegamento con server Exchange. A differenza di tutte le altre soluzioni discusse in questo rapporto, i clienti di Sage SalesLogix devono pagare un extra per l'integrazione con Microsoft Outlook. Per questo devono acquisire Sage SalesLogix Exchange Link.
- Mobile. A differenza di tutte le altre soluzioni discusse in questo rapporto, i clienti Sage SalesLogix devono implementare un altro server per accedere alla sua soluzione CRM dai dispositivi mobile. Per questo devono acquisire Sage SalesLogix Standard Enterprise Server.
- Creazione Reports. A differenza di tutte le altre soluzioni discusse in questo rapporto, i clienti Sage SalesLogix devono implementare un Sage SalesLogix Pivot Reporter Server per poter creare reports dalla soluzione CRM.

Questi sono i tipici costi aggiuntivi. Per vedere una descrizione generale di tutte le opzioni di prezzi di Sage SalesLogix, si consiglia di visitare questo sito: www.blytheco.com/saleslogix/price.asp

PREZZI EDIZIONI Sage SalesLogix CRM

	Standard	Advanced	Premier
Sage SalesLogix Server	\$2.995	\$5.995	\$8.995
Sage SalesLogix Architect	n/a	\$1.295	incluso
Sage SalesLogix Exchange Link	\$2.995	\$2.995	incluso
Sage SalesLogix Standard Enterprise Server	\$2.995	\$2.995	\$2.995
Sage SalesLogix Pivot Reporter Server	\$3.995	\$3.995	\$3.995
Costi complessivi per i server utilizzati in questo articolo su TCO	\$12.980	\$17.275	\$15.985
Utente specifico (1-50)	\$795	\$995	\$1.095
Utente specifico (51-200)	\$695	\$895	\$995
Utente specifico (+200)	\$595	\$795	\$895
Sage Business Care Bronze Plan	15%	15%	15%
Sage Business Care Silver Plan	18%	18%	18%
Sage Business Care Gold Plan	21%	21%	21%

Sage SalesLogix Cloud

© Poker SpA, Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

Sage Software offre inoltre un'opzione on-demand di SalesLogix; Sage SalesLogix Cloud. Questa soluzione include l'accesso mobile, un complemento per Microsoft Outlook e funzioni di creazione reports, personalizzazione e integrazione. Il prezzo di Sage SalesLogix Cloud è un semplice abbonamento annuale per utente.

Sage SalesLogix Cloud	per utente al mese	per utente all'anno
Utente Specifico	\$65	\$780
Utente Specifico	\$100	\$1.200

Per gli obiettivi di questo TCO, prenderemo soltanto in considerazione i prezzi della sottoscrizione per utente specifico.

➤ **Salesforce.com**

Salesforce.com viene proposto soltanto come prodotto SaaS, così i clienti non devono sostenere costi per i server, nè per la manutenzione annuale.

Il prezzo di sottoscrizione include la manutenzione. Alcune edizioni, ma non tutte, includono l'accesso mobile, un complemento per Microsoft Outlook e la creazione di reports, così come le funzioni di personalizzazione e integrazione.

Di seguito i prezzi delle edizioni Salesforce.com:

Edizione	per utente al mese	per utente all'anno
Gestione Contatti (non più di 5 utenti)	\$5	\$60
Salesforce Group (non più di 5 utenti)	\$25	\$300
Salesforce Professional	\$65	\$780
Salesforce Enterprise	\$125	\$1.500
Salesforce Unlimited	\$250	\$3.000

Questo studio TCO non prende in considerazione le implementazioni con più di 5 utenti, così da considerare solo le edizioni Professional, Enterprise e Unlimited.

Costi nascosti

Nelle edizioni Contact Manager, Group e Professional, salesforce.com limita arbitrariamente l'utilizzo da parte dei clienti e le funzioni di integrazione.

Ad esempio, la creazione di report avanzati, l'accesso completo da mobile, il workflow e le funzioni d'integrazione a livello API con altre soluzioni software, sono disponibili solamente con le edizioni Enterprise e Unlimited.

Per questa ragione, i clienti che ne avvertiranno i limiti operativi dovranno necessariamente passare all'edizione Enterprise. Questo è un fattore molto importante per il TCO, nel prendere in considerazione salesforce.com

Questi prezzi aggiuntivi non sono costi per server da pagare soltanto 1 volta. Sono costi annui che dovranno essere pagati tutti gli anni per poter accedere ai dati ed al sistema CRM.

➤ SugarCRM

SugarCRM si offre come un modello di sottoscrizione, simile a Salesforce.com, però con differenze importanti.

Il canone di sottoscrizione include la manutenzione, accesso mobile, un complemento per Microsoft Outlook, la creazione reports e le funzioni di personalizzazione e integrazione. SugarCRM vuole limitare le "tariffe nascoste" che altri fornitori CRM non includono nei costi di licenza base.

Inoltre Sugar si può implementare on-demand o come SaaS, così come nei principali server dell'utente.

Inoltre Sugar si può implementare in cloud pubblici, inclusi Amazon EC2, Windows Azure, Rackspace e IBM GTS. Gli utenti di Sugar, poi, possono implementare le istanze dei clienti nelle nuvole private. A differenza degli altri fornitori di CRM che offrono opzioni di implementazione, Sugar ha lo stesso prezzo, indipendentemente dalla opzione di implementazione.

Sugar offre 4 edizioni: Professional, Corporate, Enterprise e Ultimate. Può consultare <https://www.sugarcrm.com/crm/products/editions> per ottenere maggiori informazioni.

Edizione	utente per mese	utente per anno
Sugar Professional	\$30	\$360
Sugar Corporate	\$45	\$540
Sugar Enterprise	\$60	\$720
Sugar Ultimate	\$100	\$1.200

© **Poker SpA**, Strada della Merla 49/b 10036 Settimo Torinese (TO)

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

Analisi TCO a 3 anni

Non ci sono 2 soluzioni CRM che siano uguali, e anche i prezzi variano. Come conseguenza delle differenze tra i costi iniziali e costi annui che ci sono tra le diverse edizioni, un'analisi per un unico utente o un unico anno sarebbe incompleta. Sarebbe necessario paragonare i costi totali associati ai prodotti on demand o SaaS di fronte alle soluzioni nei server o installazioni, in un certo periodo di tempo.

Per questa analisi, abbiamo osservato i seguenti costi e requisiti: per le soluzioni installabili abbiamo incluso le licenze dei server e utenti finali (utenti specifici) ed i canoni annui per manutenzione ed assistenza. Per le soluzioni on demand, abbiamo preso in considerazione i canoni annui degli utenti finali (utenti specifici). Ogni soluzione doveva includere accesso mobile, integrazione con Microsoft Outlook, un motore di creazione di report personalizzabili e possibilità di configurazione e personalizzazione.

Nota: Sage SalesLogix Standard non include funzioni di configurazione e personalizzazione.

Abbiamo ottenuto il TCO (Costo Totale di Proprietà) a 3 anni per implementazioni 10, 25, 100 e 500 utenti. Il listino ha data giugno 2011. I prezzi sono in dollari.