

Berichte aus der Wirtschaftsinformatik

**Michael Gröschel, Daniel Amruth, Tobias Pfahl,  
Sebastian Reinisch, Moritz Zeilinger**

## **Open Source Business Applications im Mittelstand**

– Architektur und Einsatz des CRM-Systems vtiger

Shaker Verlag  
Aachen 2008

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2008

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-7184-8

ISSN 1438-8081

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407/95 96 - 0 • Telefax: 02407/95 96 - 9

Internet: [www.shaker.de](http://www.shaker.de) • E-Mail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

## **Michael Gröschel, Daniel Amruth, Tobias Pfahl, Sebastian Reinisch, Moritz Zeilinger: Open Source Business Applications im Mittelstand – Architektur und Einsatz des CRM-Systems vtiger**

Nachdem sich Open Source Software im Bereich von Betriebssystemen und Systemsoftware seit Jahren etabliert hat, folgen in jüngster Zeit auch fachliche Anwendungen zur Unterstützung der Geschäftsprozesse in Unternehmen. Diese sogenannten *Open Source Business Applications*, deren Quelltext eingesehen und verändert werden kann und die ohne die Zahlung von Lizenzkosten eingesetzt werden kann, finden zunehmende Akzeptanz, insbesondere in kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU).

*Vtiger CRM* ist eine webbasierte Anwendung zur Unterstützung des Customer Relationship Management. Die technische Basis sind die weit verfügbaren und in der Regel kostengünstig zu betreibenden Elemente Linux als Betriebssystem, PHP als Programmiersprache und Ablaufumgebung sowie MySQL als Datenbanksystem.

Dieses Buch untersucht vtiger aus *technischer* und *fachlicher Sicht*. Besonderer Wert wird auf die Prüfung gelegt, ob und wie leicht sich die Anwendung an unternehmensspezifische Besonderheiten anpassen und erweitern lässt. Dazu gliedert sich der Bericht in drei Teile.

- CRM bei KMU
- Die Software vtiger CRM
- Fallstudie

Nach einer Begriffsdefinition werden die Teilgebiete des CRM erläutert. Auf Basis der Nutzenpotenziale von CRM werden die besonderen Anforderungen herausgearbeitet, die KMU an CRM-Systeme stellen. Das Kapitel wird durch einen Marktüberblick über kommerzielle und Open-Source-Systeme abgerundet.

Danach wird die Software vtiger CRM genauer unter die Lupe genommen. Neben einem Funktionsüberblick und einer Betrachtung der Roadmap wird die verfügbare Dokumentation gesichtet und bewertet. Die Softwarearchitektur von vtiger wird außerdem auf die Verwendung von Standards und Erweiterbarkeit hin untersucht. Dabei findet sich auch eine Übersicht und Bewertung verfügbarer Erweiterungen, die oft im praktischen Einsatz in Unternehmen benötigt werden.

In der realen *Fallstudie* wird der Einsatz für vtiger bei einem *produzierenden mittelständischen Unternehmen* mit 400 Mitarbeitern und zahlreichen Vertriebseinheiten im Ausland aufgezeigt. Neben der grundsätzlichen Systemauswahl wird auf die spezifischen Anforderungen eingegangen und dargestellt, wie diese durch Eigenentwicklung und Anpassung mit vtiger umgesetzt werden konnten. Die Fallstudie gibt bei einer Entscheidung für vtiger konkrete Hilfe und zeigt Möglichkeiten und Fallstricke der konkreten Einführung des Systems auf.

Das Buch wendet sich an Berater, IT-Leiter und Personen in kleinen und mittelständischen Unternehmen, die sich mit der Entscheidung oder Entscheidungsvorbereitung über ein CRM-System beschäftigen. Die Fallstudie hält für die Umsetzung konkrete Möglichkeiten und Fallstricke bereit und adressiert Entwickler, die vtiger anpassen müssen oder vtiger weiterentwickeln möchten.