Microsoft CRM Cost: Was kostet Dynamics 365 wirklich?

Category: Online-Marketing
geschrieben von Tobias Hager | 6. Februar 2026

Microsoft CRM Kosten: Was kostet Dynamics 365 wirklich?

CRM-Systeme sind wie Fitnessstudioverträge: Alle schwärmen davon, aber kaum jemand kennt die echten Kosten. Microsoft Dynamics 365 wird von Agenturen und Beratern gerne als Allheilmittel verkauft – mit viel Buzzword-Bingo und wenig Preistransparenz. In diesem Artikel ziehen wir den Vorhang weg, rechnen knallhart nach und zeigen dir, was Dynamics 365 CRM wirklich kostet –

inklusive aller versteckten Gebühren, Lizenzmodelle, Implementierungskosten und der Wahrheit über “Cloud first”.

- Kompletter Überblick über die Microsoft Dynamics 365 Lizenzmodelle
- Was Microsoft CRM wirklich kostet – pro Nutzer, pro Monat, pro Jahr
- Zusatzkosten: Implementierung, Beratung, Customizing und Wartung
- On-Premise vs. Cloud: Welche Variante wann Sinn macht (Spoiler: selten On-Prem)
- Welche Microsoft CRM Module du brauchst – und welche du dir sparen kannst
- Wie du Kostenfallen bei Dynamics 365 vermeidest
- Was Partner, Dienstleister und Agenturen wirklich kosten – und wo sie gern tricksen
- Lizenz-Tipps für kleine Teams, Startups und große Enterprise-Setups

Microsoft Dynamics 365 CRM: Lizenzmodelle und Preisstruktur im Überblick

Microsoft Dynamics 365 ist kein einzelnes Produkt, sondern eine Plattform mit zahlreichen modularen Apps – jede mit eigener Preisstruktur. Die wichtigste Unterscheidung: “Base License” und “Attach License”. Die Base License ist die Hauptlizenz für einen Benutzer – Attach Lizenzen sind günstiger, wenn ein User mehrere Module nutzen will. Klingt einfach? Ist es nicht.

Das Microsoft CRM-Modul heißt offiziell “Dynamics 365 Sales” – und ist Teil der größeren Dynamics 365 Familie. Weitere Module heißen “Customer Service”, “Marketing”, “Field Service”, “Project Operations” und so weiter. Jedes Modul hat seine eigene Preisliste – und die ist alles andere als selbsterklärend.

Die Standard-Lizenz für Dynamics 365 Sales Professional kostet aktuell 54,80 € pro Benutzer und Monat (zzgl. MwSt.). Die Enterprise-Variante liegt bei 80,10 €. Klingt okay? Wart’s ab. Für Customer Service zahlst du 42,20 € (Professional) und 80,10 € (Enterprise). Attach-Lizenzen bekommst du für 16,90 € pro Modul – aber nur, wenn du schon eine Base-Lizenz hast.

Ein Beispiel: Ein Vertriebsmitarbeiter nutzt Sales und Customer Service. Dann brauchst du eine Base License für Sales (80,10 €) und eine Attach License für Customer Service (16,90 €). Macht 97,00 € pro Monat, pro User – ohne Add-ons, ohne Customizing, ohne echte Funktionalität. Willkommen in der Microsoft-Preiswelt.

Was Microsoft CRM wirklich

kostet – Total Cost of Ownership (TCO)

Die Lizenzkosten sind nur die Spitze des Eisbergs. Wer Dynamics 365 ernsthaft einführen will, muss tiefer graben. Denn die “Total Cost of Ownership” (TCO) umfasst weit mehr als Monatslizenzen. Du brauchst Implementierung, Beratung, Customizing, Datenmigration, Schulungen, Support – und das alles kostet. Richtig viel.

Ein typisches CRM-Projekt mit Dynamics 365 kostet in der Einführungsphase zwischen 10.000 € und 100.000 € – je nachdem, wie komplex dein Setup ist. Für kleine Teams mit Standardprozessen kann es günstiger gehen, für Enterprise-Setups mit Integrationen zu ERP, SAP oder Drittanwendungen wird’s schnell sechsstellig.

Was viele unterschätzen: Microsoft Dynamics 365 ist kein Plug-and-Play-Tool. Ohne erfahrene Partner oder Inhouse-Admins kommst du nicht weit. Allein die Einrichtung von Workflows, Sicherheitsrollen, Feldern und Dashboards frisst Wochen. Und jede Änderung kostet Geld – entweder in Form von Beraterstunden oder internem Aufwand.

Dazu kommen laufende Betriebskosten: Supportverträge, Lizenzmanagement, Upgrades, API-Nutzung, Storage-Erweiterungen. Microsoft stellt z. B. nur 10 GB Standard-Storage zur Verfügung – jedes zusätzliche GB kostet. Und wehe, du brauchst ein Sandbox-System zum Testen: auch das kostet extra.

Fazit: Wer glaubt, mit 80 € pro Benutzer und Monat sei das Thema durch, hat die Kontrolle über sein IT-Budget verloren. Die wahren Microsoft CRM Kosten liegen oft beim Drei- bis Fünffachen der Lizenzgebühr – jedes Jahr.

Cloud oder On-Premise? Dynamik der Kostenstruktur verstehen

Microsoft Dynamics 365 ist primär als Cloudlösung konzipiert – On-Premise gibt es zwar noch, aber nur auf Anfrage und zu schlechteren Konditionen. Der Trend ist klar: Cloud first, On-Premise only if you beg for it. Warum? Weil Microsoft seine Infrastruktur-Services (Azure, Power Platform) verkaufen will – und weil Updates, Wartung und Lizenzkontrolle in der Cloud einfacher zu kontrollieren sind.

Cloud hat Vorteile: automatische Updates, Skalierbarkeit, sofortige Verfügbarkeit, Integration mit Microsoft 365 und Azure. Aber sie hat auch Nachteile – vor allem bei der Kostenkontrolle. Du zahlst monatlich, dauerhaft – und jede Zusatzfunktion, jedes GB Speicherplatz, jeder API-Call kann zur Kostenfalle werden.

On-Premise klingt für manche nach Freiheit – in Wahrheit kaufst du dir damit

vor allem Komplexität ein. Du brauchst eigene Server, Lizenzen, Admins, Backup-Strategien, Sicherheitskonzepte – und du bist verantwortlich für alles, was schiefläuft. On-Premise Dynamics 365 ist selten günstiger – und fast nie schneller oder besser.

Die versteckten Kosten der Cloud: Storage (10 GB inkludiert, jedes weitere GB: 42,20 € pro Monat), Sandbox-Umgebungen (mind. 126 €), API-Limits (je nach Lizenz), Power Automate Flows (Flow Runs kosten bei hoher Nutzung extra), Dynamics Portals (ab 168 € pro Monat). Wer nicht genau kalkuliert, fliegt hier finanziell einfach raus.

Welche Module brauchst du wirklich – und welche kannst du dir sparen?

Microsoft Dynamics 365 ist modular – klingt gut, ist aber auch gefährlich. Denn Berater verkaufen dir gerne das Komplettpaket: Sales, Marketing, Customer Service, Field Service, Project Operations, AI Insights, Power BI Integration, viva la CRM-Welt. Die Realität: Du brauchst vielleicht zwei Module – und der Rest ist teurer Ballast.

Für die meisten Unternehmen reicht Dynamics 365 Sales (Enterprise) plus optional Customer Service völlig aus. Marketing ist teuer und in der Praxis oft überdimensioniert – vor allem, wenn du schon Tools wie HubSpot, Mailchimp oder CleverReach nutzt. Field Service und Project Operations sind Speziallösungen – nur für Unternehmen mit Außendienst oder Projektgeschäft sinnvoll.

Die AI-Module (z. B. Sales Insights, Customer Insights) klingen sexy, bringen aber selten echten ROI – vor allem nicht in der Einführungsphase. Sie kosten extra (z. B. 42,20 € pro User für Sales Insights) und liefern oft nur hübsche Dashboards ohne echten Mehrwert. Unsere Empfehlung: Erst Basics sauber aufsetzen, dann später erweitern.

Power Platform Integration (Power Automate, Power Apps, Power BI) ist mächtig – aber auch komplex. Ohne eigene Entwickler oder Power-User verbrennst du hier schnell Budget, ohne echten Fortschritt. Prüfe genau, ob du diese Tools wirklich brauchst – und ob du sie schon über Microsoft 365 lizenziert hast.

Lizenz-Tipps, Spartaktiken und Kostenfallen vermeiden

Dynamics 365 wirkt auf den ersten Blick teuer – und ist es oft auch. Aber mit etwas Strategie kannst du die Microsoft CRM Kosten deutlich senken. Hier sind fünf Spartipps, die wirklich funktionieren:

- Nutze Attach-Lizenzen gezielt: Ein User braucht nur eine Base License – alle weiteren Module können als Attach gebucht werden. Spart 50–70 % pro Zusatzmodul.
- Staffeln nach Rollen: Nicht jeder Nutzer braucht eine Enterprise-Lizenz. Für einfache Nutzer (z. B. Dateneingabe) reicht oft eine Team Member Lizenz (6,70 € pro Monat).
- Lizenz-Audits machen: Viele Unternehmen zahlen für aktive Lizenzen, die niemand nutzt. Prüfe regelmäßig, wer was wirklich braucht.
- Speicher aufräumen: Dynamics berechnet Speicherplatz nach Datenvolumen. Alte Leads, doppelte Kontakte, inaktive Accounts – alles raus damit.
- Partnerkosten verhandeln: Viele Microsoft-Partner rechnen nach Tagessätzen von 1.200 € aufwärts. Verhandle Paketpreise, Fixkostenmodelle oder Bonusregelungen.

Und der wichtigste Tipp: Lass dir vor der Einführung ein vollständiges Lizenz- und Betriebskostenmodell erstellen – inkl. Worst-Case-Szenario. Wer nur auf die Preisliste schaut, erlebt später sein blaues Wunder.

Fazit: Microsoft CRM Kosten – Transparenz gibt’s nur, wenn du sie dir erkämpfst

Microsoft Dynamics 365 ist ein mächtiges CRM-System – aber auch ein teures. Die Preismodelle sind komplex, die Zusatzkosten zahlreich, und viele Anbieter machen es dir bewusst schwer, die wahren Kosten zu verstehen. Lizenzpreise sind nur der Anfang – Implementierung, Customizing, Storage und Support schlagen meist härter zu.

Wer Dynamics 365 einführt, muss mit einem Budget von mindestens dem Drei- bis Fünffachen der Lizenzkosten rechnen – pro Jahr. Mit kluger Planung, gezielter Lizenzstrategie und kritischem Blick auf Beraterangebote lassen sich die Microsoft CRM Kosten aber in den Griff bekommen. Und genau das ist der Unterschied zwischen naivem Lizenz-Opfer und souveränem CRM-Planer. Deine Wahl.