

Software as a Service

## Die Bedeutung von «On Demand-Lösungen» steigt

Heute stehen der effektive Einsatz von Ressourcen und Kosteneinsparungen im Mittelpunkt der Unternehmensführung. Hierbei steigt zunehmend die Bedeutung gemieteter oder ausgelagerter Dienstleistungen. Beim so genannten «Software as a Service» (SaaS) handelt es sich um ein Modell, mit dem der Kunde die Software über das Internet bezieht und diese gemäss seinen spezifischen Bedürfnissen nutzen kann.

*Dr. Artur P. Schmidt*

Die Kosten für Unterhalt und Betrieb der SaaS-Systeme werden per Umlage an die Kunden weitergegeben beziehungsweise mit jedem Kunden nutzungsbedingt abgerechnet. Ebenfalls nutzungsabhängig werden die Lizenzkosten in ein Mietmodell integriert, sodass sich die Anschaffung von teuren Software-Lizenzen erübrigt.

### Radikale Vereinfachung

Da die Anwender bei Software as a Service gestützt auf einen Browser arbeiten, vereinfachen sich Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur radikal. Application Service Providing (ASP) ist eine Erfindung der stürmischen «New Economy»-Zeit. Die klassischen ASP-Modelle, die meist auf dedizierten Umgebungen basierten, konnten sich jedoch nur schwer durchsetzen. Dies hat sich mittlerweile mit der Lancierung von flexibel einsetzbaren Webservices «on Demand» wie beispielsweise von Salesforce.com und Open-Source-Anbietern wie Wice

massiv verändert. Auch traditionelle Software-Anbieter setzen immer mehr auf Software as a Service (SaaS). SaaS hat sich als feste Grösse bei Software-Dienstleistungen etabliert. Vor allem die Entwicklung des Breitbandes hat den SaaS-Lösungen mittlerweile den Durchbruch verschafft. Deshalb wird «Software as a Service» neben In-house- und Outsourcing-Lösungen einen immer wichtiger werdenden Platz einnehmen.

### Stärkstes Wachstumssegment

Projekt- und Software-Support-Dienste stellen gemäss der Marktforscher von Gartner treibende Kräfte für den globalen Umsatz mit IT-Services dar, der mittlerweile auf einen Umsatz von 624,4 Milliarden Dollar angestiegen ist. Hervorzuheben ist, dass sich die Geschäfte mit Projekt- und mit Software Support Services stärker als der Marktdurchschnitt entwickelt haben. Die Einsparungen beim Total Cost of Ownership (TCO) liegen im Falle von CRM-Software für KMU zwischen 30 und 60 Prozent, wenn auf ein On-

Demand-Modell gesetzt wird. Bei Finanzbuchhaltungs-Software könnten Mittelständler sogar bis zu 72 Prozent und grosse Unternehmen sogar Einsparungen von mehr als 80 Prozent erzielen. Von besonderer Bedeutung ist, dass die Funktionsfähigkeit der Software für KMU hinsichtlich Ausfallsicherheit und Bedienerfreundlichkeit permanent sichergestellt ist. Um das Investitionsrisiko zu minimieren, kaufen immer weniger KMU ihre Systeme, sondern mieten diese. Sind die Kunden mit der Lösung nicht zufrieden, können bestehende Verträge gekündigt und in kurzer Zeit bessere Lösungen implementiert werden.

### Besondere Vorteile für KMU

Software as a Service (SaaS) ist vor allem für Software-Anbieter von Customer-Relationship-Management- (CRM) und Enterprise-Resource-Planing-Lösungen (ERP) von besonderem Interesse. Wie Pascal Schmid, der CEO des Hosting-Unternehmens Netrics Hosting AG betont, liegt der besondere Vorteil von SaaS-Angeboten nicht nur im De-

ployment, sondern vor allem im Preismodell, da die Vermeidung von teuren Einmal-Lizenzen das Risiko für KMU verringert: «Was nicht mehr gebraucht wird, kann sofort wieder gekündigt werden. Der Kunde zahlt wirklich nur das, was er effektiv auch nutzt, nicht mehr und nicht weniger.» Von besonderer Bedeutung für KMU sind die Service-Level-Agreements in den Verträgen. Hierbei ist vor allem das Thema Verfügbarkeit von besonderer Bedeutung. Gemäss der Marktforscher der Aberdeen Group verändert SaaS die Art, wie Unternehmen mit ihren Software-Applikationen umgehen. So verkürzt SaaS die Implementierungszeiten und führt zu einem schnelleren Return on Investment (ROI). Im speziellen Fall des Customer Relationship Management (CRM) ist die typische Implementierungszeit weniger als zwei Monate und der ROI kann bereits nach weniger als sechs Monaten erreicht werden. Beim Supply Chain Management (SCM) werden drei Monate für die Implementierung benötigt und der ROI stellt sich nach etwa einem Jahr ein.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass bei Einsatz von SaaS eine Migration zwei bis vier Mal schneller stattfindet als auf dem traditionellen Weg. Deshalb machen, wie Guido Monn, Geschäftsführer des E-Business-Plattform-Anbieters OnTrust AG betont, immer mehr CIO SaaS zu einem wichtigen Teil ihres IT-Portfolios.

## Überschaubare Kosten

Der Trend hat hierbei ein solides Standbein, da sich immer mehr Software-Anbieter auf das Segment SaaS fokussieren, das auch Software on Demand oder Hosted Applications bezeichnet wird. SaaS ist zunehmend der Königsweg, wenn es darum geht, wichtige Business-Prozesse schnell zu implementieren, einen schnellen ROI zu erreichen und ausserdem die Total Cost of Ownership (TCO) zu senken. Deshalb kommt es nicht von ungefähr, dass SaaS allmählich zum

Mainstream wird. Zwar haben SaaS-Lösungen zurzeit erst einen geringen Anteil am gesamten Software-Umsatz erobert, doch wird dieser in den nächsten Jahren deutlich ansteigen, da immer mehr Anbieter auch Lösungen entwickeln, die komplexere Anforderungen wie unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse (End-to-End) abbilden. Dies hilft vor allem dem Segment der KMU, die dadurch neue Prozesse und Geschäftsbereiche schnell und zu überschaubaren Kosten aufbauen könnten.

## Wachstum beginnt

Die Schlüsselfaktoren für den Erfolg von SaaS sind ein netzwerkbasierter Zugang zur Software, die Standortunabhängigkeit der Anwender sowie ein Modell, das sich nicht nach einem One-to-One-Ansatz richtet, sondern einen One-to-Many-Ansatz ermöglicht. Typischerweise gibt es zwei Arten von Anbietern: Die einen sind typische Application Service Provider (ASP), die anderen offerieren «Software on Demand». Letztere scheinen sich hierbei immer mehr durchzusetzen, da SaaS eine spezielle Form des Outsourcens der Geschäftsprozesse darstellt, das auch die klassischen Client-Server-Architekturen überwindet und den Weg zu neuartigen Anwendungen eröffnet. Für SaaS-Anwendungen hat deshalb die Phase des stürmischen Wachstums gerade erst begonnen. ■



### Fragen

Dr.-Ing. Artur P. Schmidt  
CEO

Unternehmercockpit  
Tel. 078 748 24 07

artur.schmidt@wissensnavigator.ch  
www.wissensnavigator.ch  
www.unternehmercockpit.com

