

SOFTWARE AS A SERVICE

von Artur P. Schmidt

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. 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 teureren Software-Lizenzen erübrigt. Da die Anwender bei Software as a Service gestützt auf einen Browser arbeiten, vereinfacht sich der Betrieb sowie der Unterhalt der Infrastruktur radikal. Application Service Providing (ASP) ist eine Erfindung der stürmischen New Economy Zeit. Die klassischen ASP-Modelle, welche meist auf dedizierten Umgebungen basierten, konnten sich jedoch nur sehr schwer durchsetzen. Dies hat sich mittlerweile mit der Lancierung von flexibel einsetzbaren Web-services «on Demand» wie z.B. von Salesforce.com und Open Source Anbietern wie Wice massiv verändert. Auch traditionelle Software-Anbieter setzten immer wie 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 Inhouse- und Outsourcinglösungen einen immer wichtiger werdenden Stellenwert einnehmen.

Stärkstes Wachstumssegment im IT-Service-Markt

Projekt- und Software Support-Dienste stellen gemäss der Marktforscher von Gartner treibende Kräfte für den globalen Umsatz mit IT-Services dar, welcher 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 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 über 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 Planning-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 Deployment, 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 sind 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 1 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 CIOs SaaS zu einem wichtigen Teil ihres IT-Portfolios.

Softwareanbieter setzen auf Innovationen

Der Trend hat hierbei ein solides Standbein, da sich immer mehr Softwareanbieter auf das Segment SaaS fokussieren, welches auch als 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 zur Zeit 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. Die Schlüsselfaktoren für den Erfolg von SaaS sind ein netzwerkbasierter Zugang zur Software, die Standortunabhängigkeit der Anwender sowie ein Modell, welches sich nicht nach einem One-to-One-Ansatz richtet, sondern einen One-to-Many-Ansatz ermöglicht. Typischerweise gibt es 2 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, welches 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.

netrics hosting ag

Robert-Walser-Platz 7, 2501 Biel-Bienne

Tel. 032 55 99 777, Fax 032 55 99 778

www.netrics.ch, info@netrics.ch