

SaaS – wie können KMU profitieren?

Hans-Bernd Kittlaus, InnoTivum Unternehmensberatung
Prof. Dr. Dirk Schreiber, Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

Software as a Service (SaaS) als die Software-Ausprägung von Cloud Computing ist in aller Munde. Die tatsächliche Nutzung in Deutschland hinkt dem Hype zwar noch hinterher, doch gerade für KMU bietet SaaS interessante Vorteile, wenn wichtige Kriterien beachtet werden. Dieser Artikel diskutiert die Vor- und Nachteile von SaaS und beschreibt die Kriterien, nach denen KMU Entscheidungen zur Auswahl einer SaaS-Lösung treffen können.

Wie immer bei Hype-Themen im IT-Bereich gibt es einen Wildwuchs an Begriffsdefinitionen. Im Kern geht es darum, sowohl IT-Infrastruktur als auch Software nicht mehr selbst zu betreiben, sondern bedarfsorientiert über das Internet zu nutzen. Dabei wird Hardware nicht mehr gekauft bzw. werden Softwarelizenzen nicht mehr erworben, sondern der Anwender zahlt nutzungsbezogen. Es entstehen neuartige vertragliche Konstellationen zwischen Kunde, d.h. Anwender, Software-Haus und ggf. Hosting-Partner. Das Marktforschungsunternehmen Gartner Group prognostiziert, dass im Jahre 2012 ein Drittel des weltweiten Marktvolumens für Anwendungssoftware im Geschäftskundenbereich auf SaaS-Angebote entfallen wird ([1]). Auch das Beratungsunternehmen IDC kommt in einer Studie zu Cloud Computing und Services in Deutschland ([2]) zu dem Schluss, dass hier ein erhebliches Potential sowohl für Anwender als auch für Software- und Beratungshäuser liegt. Große IT-Unternehmen sind bereits dabei, sich auf diese Veränderungen einzustellen, so zum Beispiel SAP mit Business ByDesign. Selbst Microsoft rechnet mit dem Erfolg von Cloud Computing und propagiert ein hybrides Modell „Software + Service“, das heißt die Kombination aus beim Kunden herkömmlich installierter Software und SaaS. In diesem Artikel wollen wir in Anlehnung an Gartner mit folgenden Definitionen arbeiten:

Cloud Computing: Dienstleistungs- und Bereitstellungsmodell, bei dem IT-Komponenten über das Internet zur Verfügung gestellt werden basierend auf einer Architektur, die ein hohes Maß an Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit ermöglicht.

SaaS: Dienstleistungs- und Bereitstellungsmodell, das Kunden ermöglicht, Standard-Software über das Internet zu nutzen, ohne sie auf eigenen Rechnern zu installieren.

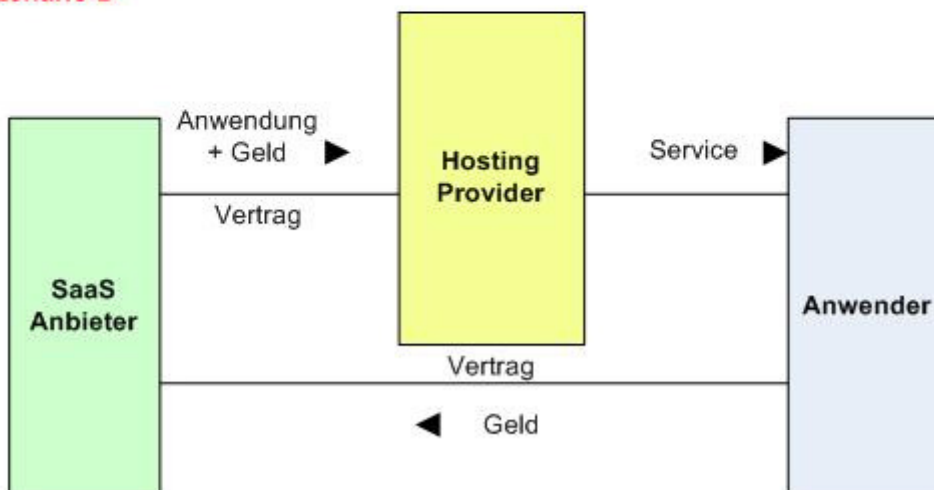
Vorreiter der Entwicklung waren neue Teilnehmer im IT-Markt. Amazon, eigentlich ein Handelsunternehmen, erkannte frühzeitig, dass die eigene IT-Infrastruktur auch für Cloud Computing Angebote genutzt werden konnte und bietet sowohl Prozessor- als auch Speicherkapazität an. Google hatte mit der Suchmaschine bereits ein SaaS-Angebot, das kostenlos genutzt werden kann und werbefinanziert ist. Dieses Geschäftsmodell überträgt Google auf andere Anwendungen unter dem Namen Google Apps. Salesforce entwickelte seine CRM Software gezielt für SaaS. Etablierte Software-Häuser mit Software-Lizenzprodukten müssen in vielen Bereichen damit rechnen, Konkurrenz durch SaaS-Angebote von etablierten und neuen Wettbewerbern zu bekommen. Wie sehen typische SaaS-Szenarien aus?

SaaS Szenarien

Szenario A



Szenario B



Im Szenario A schließt der Anwender einen Vertrag mit dem SaaS Anbieter, der selbst den Betrieb der Software übernimmt. Dabei handelt es sich nicht um einen Software-Lizenzvertrag, sondern um einen Vertrag, der Bereitstellung, Wartung und Betrieb der Software inklusive Speicherplatz für Daten umfasst. Es ist juristisch noch umstritten, ob dieser Vertrag eher als Miet- oder als Dienstleistungsvertrag anzusehen ist. Das Preismodell sieht üblicherweise eine monatliche Abrechnung vor, wobei der Preis sich aus einem fixen Basispreis und nutzungsbezogenen variablen Bestandteilen zusammensetzt. In Frage kommen Zahl der Nutzer, Netto-Nutzungszeit, belegte Kapazität (Prozessor, Speicher) oder eine Kombination aus all dem. In Szenario B schließt der Anwender ebenfalls einen Vertrag mit dem SaaS Anbieter, der den Betrieb aber nicht selbst übernimmt, sondern einen Hosting Provider damit beauftragt. Komplexe Szenarien können entstehen, wenn Wiederverkäufer involviert sind.

Erfahrene Leser werden hier Parallelen zu dem Application Service Provider (ASP)-Modell erkennen. Die Unterschiede liegen darin, dass beim ASP-Modell der Hosting Partner die Software meist dediziert für den einzelnen Anwender betreibt, häufig über eine dedizierte

Kommunikationsverbindung. Im SaaS-Modell hingegen ist die Software typischerweise mandantenfähig, das heißt mehrere Anwender nutzen die gleiche Software-Instanz über das Internet. Dabei muss sichergestellt sein, dass die Anwender nichts voneinander merken und nicht auf Daten anderer Anwender zugreifen können.

IT-Situation in KMU heute

Vorab sei an dieser Stelle erwähnt, dass sich generelle Aussagen zur Beschreibung der Situation in KMU oft nur bedingt treffen lassen, weil die an sich schon sehr heterogene Gruppe der KMU in Wissenschaft und Praxis nicht einheitlich definiert wird. Dies zeigt sich bereits bei der Betrachtung der Merkmale zur Definition von KMU. Die Definition kleiner und mittlerer Unternehmen erfolgt zum einen quantitativ, wobei insbesondere die Merkmale „Anzahl der Beschäftigten“ und „Umsatz“ verwendet werden. So zählt beispielsweise nach einer Empfehlung der EU-Kommission bis zu einer Mitarbeiterzahl von 250 und einem Jahresumsatz kleiner als 50 Mio. ein Unternehmen zur Klasse der KMU¹. Abweichend dazu sind unter Anwendung der Definition des Instituts für Mittelstandsforschung (IfM) Unternehmen mit bis zu 500 Mitarbeitern als klein und mittelständisch einzuordnen². Die ausschließlich quantitative Abgrenzung hat zur Folge, dass auch Unternehmen, die in einer Konzernstruktur eingebunden sind und entsprechend eng an die Konzernleitung gebunden sind, zur Gruppe der KMU gezählt werden. Deshalb finden häufig auch qualitative Merkmale bei der Definition und Abgrenzung von KMU Anwendung, die oftmals unmittelbare Auswirkung auf die Entscheidungsprozesse in einem KMU haben. Zu diesen qualitativen Merkmalen zählt neben der bereits angesprochenen Konzernungebundenheit beispielsweise eine flache Aufbauorganisation mit kurzen Entscheidungswegen, durch die KMU im Vergleich zu Großunternehmen in der Regel flexibler im Wettbewerb reagieren können [4].

Eine umfassende Darstellung der IT-Situation im Mittelstand deutscher Unternehmen liefert u.a. eine von IBM in 2008 in Auftrag gegebene Studie [5], bei der knapp 1000 Unternehmen interviewt worden sind, die zwischen 10 und 1000 Mitarbeitern beschäftigen. Für die Zielsetzung dieses Beitrags sind insbesondere die Ergebnisse zum IT-Outsourcing im Allgemeinen und zu SaaS im Speziellen von Bedeutung. Diese werden nachfolgend kurz skizziert:

Für mehr als zwei Drittel der befragten mittelständischen Unternehmen (69%) ist eine Auslagerung einzelner IT-Aufgaben und IT-gestützter Prozesse nach wie vor gänzlich undenkbar. Gleichwohl hat sich diese Zahl im Vergleich zum Vorjahr um 6 % verringert. Dies bedeutet, dass der Anteil der Unternehmen, die für IT-Outsourcing grundsätzlich offen sind, um 16% gestiegen ist. Ein Fünftel der befragten Unternehmen hat (zumindest in Teilen) entweder den Betrieb der Software oder der IT-Infrastruktur ausgelagert. Während Handelsunternehmen vergleichsweise offen dem IT-Outsourcing gegenüberstehen, sind die Industrieunternehmen eher vorsichtig hinsichtlich des IT-Outsourcings.

Als Gründe für eine ablehnende Haltung gegenüber der Idee des IT-Outsourcing geben die Befragten vor allem hohe Kosten für die Auslagerung sowie den mit dem IT-Outsourcing verbundenen Kontrollverlust über die Unternehmensdaten an. Darüber hinaus werden tendenziell auch fehlendes Vertrauen in die Anbieter und deren Verfahren sowie eine Unsicherheit hinsichtlich der rechtlichen Rahmenbedingungen als Gründe gegen eigene IT-

¹ Amtsblatt der EU, Nr. L 124 vom 20. Mai 2003 "Empfehlung betreffend die Definition der kleinen und mittleren Unternehmen"

² Institut für Mittelstandsforschung: Mittelstand - Definition und Schlüsselzahlen: Mittelstandsdefinition des IfM Bonn seit Einführung des Euro (01.01.2002)

Outsourcing-Aktivitäten genannt. Vorbehalte hinsichtlich der technischen Realisierung des IT-Outsourcing existieren dagegen vergleichsweise wenig.

SaaS-Anwendungen sind in KMU bisher noch wenig im Fokus. 13% der mittelständischen Unternehmen haben laut eigenen Angaben SaaS im Einsatz. Dieser Einsatzgrad resultiert vermutlich daraus, dass auch Aktivitäten im Bereich Hosting, ASP etc. unter dem Begriff SaaS Berücksichtigung gefunden haben, sondern wäre der Anteil sicherlich im einstelligen Bereich. Primäre Anwendungsfelder der SaaS-Nutzer sind vor allem Kommunikationstechnologie (bspw. Anwendungen zu Security, Webconferencing) mit 44%, ERP 26%, Office 25% und CRM 18%.

Insgesamt existiert bei den KMU eine vorsichtige Position zu SaaS. Zwar halten ein Drittel der Befragten SaaS als grundsätzlich für mittelständische Unternehmen geeignet (33%), doch für die übrigen ist SaaS generell nicht für betriebliche Zwecke geeignet. Mehr als drei Viertel der Befragten (77%) kann sich aus heutiger Sicht nicht vorstellen, SaaS einzusetzen. Als Gründe für diese Position lassen sich wieder die bereits beim IT-Outsourcing angeführten Aspekte nennen. Insbesondere fehlt das Vertrauen, die eigenen Daten bei externen Anbietern verwalten und verarbeiten zu lassen. Darüber hinaus existieren derzeit noch wenige Angebote an SaaS-Lösungen für die KMU, wenngleich es diesbezüglich eine Vielzahl von Ankündigungen seitens der Anbieter gibt. Insbesondere kleinere Unternehmen (10-49 Mitarbeiter) haben sich bisher weder mit IT-Outsourcing im Allgemeinen noch mit SaaS im Speziellen näher beschäftigt.

Die Finanzierung von IT-Projekten erfolgt in mittelständischen Unternehmen überwiegend (96%) mit eigenen Mitteln. Dies ist insofern beachtlich, da die Eigenkapitalquote von KMU in Deutschland bei nur ca. 10 % liegt und die Unternehmen eigentlich interessiert sein müssten, ihr Eigenkapital unmittelbar den Kernprozessen zukommen zu lassen. Eine Erklärung für diese Situation kann sein, dass sich die verschärften Anforderungen auf die Kreditmittelvergabe im Zuge von Basel-II auswirken und die daraus resultierenden Maßnahmen die kapitalsuchenden Unternehmen behindern. Dieser Zusammenhang gilt zwar für mittelständische Unternehmen aller Größenklassen, insbesondere aber für Kleinunternehmen bis 50 Mitarbeiter. Hier haben die verschlechterten Kreditkonditionen offenbar größere Effekte.

Der Anteil der IT-Kosten in KMU ist steigend und kann meist nur schwer beeinflusst werden, da Identifikation, Zuordnung und Bewertung der IT-Kostenblöcke als Prozess in KMU häufig nicht etabliert sind [6]. Diese Situation hat viele Gründe. So ist u.a. festzustellen, dass

- das IT Budget bisher vielfach an das Unternehmenswachstum gekoppelt ist,
- die Leitungsfunktionen in der IT häufig von ‚Technikern‘ besetzt sind und sich
- der Tätigkeitsschwerpunkt der IT vom ‚Roll-Out‘ neuer Technologien an den Arbeitsplatz wieder mehr in Richtung auf ‚fachliche‘ Unterstützung des Arbeitsplatzes verschoben hat.

Aus dieser Situation ergibt sich eine Vielzahl von Aufgabenstellungen. Beispielhaft seien folgende Fragen genannt:

- Wie kann der hohe ‚Fixkostenblock IT‘ aufgeteilt werden?
- Wie soll die Aufteilung auf die ‚nutzenden Fachabteilungen‘ und auf die ‚Verursacher‘ erfolgen?
- Wie kann erkannt werden, dass eine interne IT Leistung zu marktgerechten Preisen erzeugt wird?
- Wie können IT-Alternativen (auch für IT-Laien) nachvollziehbar bewertet werden?

Diese und ähnliche Fragen unterscheiden sich prinzipiell nicht von denen in größeren Unternehmen, jedoch ist das Instrumentarium zu deren Beantwortung der Umgebung von KMU anzupassen. So ist das IT-Umfeld in einer KMU beispielsweise dadurch geprägt, dass

die Schaffung der Transparenz der IT-Dienstleistungen eingeschränkt wird durch eine „Insel-Lage“ der IT innerhalb des Unternehmens.

Chancen und Risiken von SaaS für KMU

Ausgehend von der zuvor dargestellten IT-Situation in KMU werden nachfolgend die Chancen und Risiken erarbeitet, die sich für ein KMU beim Einsatz einer SaaS-Lösung ergeben können. Das SaaS-Modell kann zumindest dazu beitragen, die zuvor geschilderte Transparenzproblematik der IT-Kosten zu entschärfen, auch wenn die aktuellen Abrechnungsmodelle für SaaS-Produkte noch nicht die tatsächliche Nutzung der Software berücksichtigen.

Darüber hinaus verspricht es signifikante Kosteneinsparungen für den Anwender, wenn man auf Gesamtkostenbasis vergleicht, das heißt Lizenz- und Wartungskosten ebenso einbezieht wie IT-Infrastrukturkosten und Personalkosten für den Betrieb der Software. Dabei sollte der Anwender insbesondere profitieren von den Skaleneffekten bei den Betriebskosten, die der Anbieter bzw. sein Hosting Provider erzielen können (siehe auch [3], S. 185). Weitere finanzielle Vorteile für Anwender liegen darin, dass kein hoher Lizenzpreis gezahlt werden muss, dieser also auch nicht in der Bilanz aktiviert werden muss. Ähnliches gilt für die reduzierten IT-Infrastrukturkosten. Die finanzielle Einstiegshürde ist also insgesamt deutlich niedriger.

Gerade für KMU ohne oder mit nur kleiner IT-Abteilung ist es ein großer Vorteil, sich um Betrieb und Wartung der Software nicht kümmern zu müssen. Außerdem werden professionelle SaaS-Anbieter schneller neueste Technologien nutzen, die damit auch den Anwendern schneller zugute kommen.

Auch im Rahmen der Personalpolitik kann der Einsatz eines SaaS-Produktes für ein KMU eine interessante Option darstellen. Häufig präferiert ein KMU die Beschäftigung generalistisch ausgerichteter IT-Mitarbeiter, die flexibel einsetzbar sind. Entsprechend fallen beim Eigenbetrieb prinzipiell vielversprechende IT-Systeme aus dem Lösungsraum, da Personal mit dem erforderlichen spezialisierten Know-How im KMU nicht dauerhaft und rentabel angestellt sein kann. Ein SaaS-Produkt bietet vor diesem Hintergrund dem KMU die Chance, indirekt an dem Spezialwissen der IT-Mitarbeiter des SaaS-Anbieters zu partizipieren.

Bei jeder Software-Auswahl kommt es auf möglichst gute „Passgenauigkeit“ zwischen der Software und dem Anwender-Unternehmen und seinen Geschäftsprozessen und Anforderungen an. Dies gilt besonders bei SaaS-Angeboten, da hier die Customizing-Möglichkeiten meist eingeschränkt sind. Soll die SaaS-Software mit anderen Anwendungen verknüpft werden, sollte sie entsprechende Standard-Schnittstellen anbieten.

Schon bei einem Software-Lizenzprodukt-Anbieter war und ist es für den Anwender wichtig, dass er sich auf den Anbieter, das heißt auf dessen wirtschaftliche Solidität, technische Kompetenz, Reaktionsgeschwindigkeit und Zuverlässigkeit verlassen kann. Diese Abhängigkeit vom Anbieter wird bei SaaS noch größer, da der Anbieter auch die Verantwortung für den Betrieb und damit für die Daten übernimmt. Insbesondere muss der Anbieter den Schutz der Daten vor Missbrauch und Verlust gewährleisten und eine hohe Verfügbarkeit von Software und Daten sicherstellen. Auch ein bestens ausgefeiltes Service Level Agreement (SLA) wird beim aktuellen Stand der Technik nur die Leistungswerte auf dem Server festschreiben können, nicht aber die Internet-Verfügbarkeit. Hier ist also zu prüfen, ob die Verfügbarkeit, die man etwa vom Online Banking her gewöhnt ist, für die SaaS-Anwendung ausreicht. Für den Fall, dass der Anwender irgendwann den Anbieter wechseln will, muss ein definierter Ausstieg sichergestellt sein, bei dem insbesondere die Daten vom Anwender wieder übernommen werden können.

Die IDC-Studie ([2]) zeigt eine Verunsicherung potentieller SaaS-Anwender im Bereich der Compliance, das heißt der Einhaltung aller relevanten rechtlichen Anforderungen. So sind datenschutzrechtliche Anforderungen zum Beispiel hinsichtlich der Verarbeitung von personenbezogenen Daten ebenso zu berücksichtigen wie branchenspezifische Anforderungen. Unser weiterhin nationalstaatlich ausgerichtetes Rechtssystem steht in manchen Punkten der völligen Virtualisierung des Internet entgegen, das heißt der Standort des oder der Server, auf denen Daten verarbeitet werden, ist rechtlich relevant. Dies muss im Vertrag mit dem Anbieter berücksichtigt werden.

Entscheidungskriterien für KMU

Steht ein KMU vor der Frage, ein neues Software-System einzusetzen, empfiehlt sich ein zweistufiges Vorgehen:

Schritt 1: Grundsätzliche Eignungsprüfung des SaaS-Ansatzes im KMU

Zunächst sollte geprüft werden, ob ein SaaS-Angebot grundsätzlich für das KMU eine geeignete Konzeption darstellt. Dabei können die zuvor diskutierten Chancen und Risiken von SaaS herangezogen werden. Wenn ein Entscheidungsträger erwartet, dass für sein Unternehmen die Chancen größtenteils zutreffen und er gleichzeitig die Risiken so bewertet, dass Sie im eigenen Unternehmen kaum ins Gewicht fallen, spricht aus seiner Sicht vieles für den Einsatz einer SaaS-Lösung. Umgekehrt ist es für ihn wenig sinnvoll, SaaS-Lösungen im Auswahlprozess weiter zu untersuchen, wenn er die Chancen eines SaaS-Einsatzes für sein Unternehmen eher als gering und die Risiken als eher hoch einschätzt. Insgesamt hängt somit das Ergebnis dieses ersten Schrittes häufig weniger von den konkreten Ausprägungen der zu betrachtenden SaaS-Produkte, sondern vielmehr von der grundsätzlichen Einstellung des Entscheidungsträgers zum SaaS-Ansatz ab.

Schritt 2: Konkrete Produktauswahl

Wenn die grundsätzliche Prüfung ergeben hat, dass SaaS-Angebote in Frage kommen, geht es im zweiten Schritt um die detaillierte Prüfung und den Vergleich von SaaS-Angeboten, möglicherweise auch im Vergleich zu herkömmlichen Lizenzproduktangeboten. Im Folgenden werden die dafür relevanten Kriterien gelistet und erläutert. Die meisten Kriterien gelten sowohl für SaaS als auch für Lizenzprodukte, wobei die Ausprägungen und Gewichtungen sich unterscheiden können. Da es zahlreiche Literaturquellen für Auswahlkriterien von Software-Lizenzprodukten gibt, liegt der Schwerpunkt der Erläuterungen hier auf den SaaS-Besonderheiten.

Funktionale Anforderungen:

- Bei jeder Software ist die Passgenauigkeit zu prüfen im Hinblick auf Geschäftsprozesse und Funktionalität. Dabei kann unterschieden werden zwischen Anforderungen, die voll erfüllt werden, die nur mittels Modifikation/Customizing erfüllbar sind und die gar nicht erfüllbar sind.

Nicht-funktionale Anforderungen

- Hierunter fallen die Kriterien Benutzungsfreundlichkeit, Zuverlässigkeit, Installierbarkeit (bei Lizenzprodukten), Kapazität, d.h. maximale Datenmengen und Nutzerzahlen, sowie Performance, also das Laufzeitverhalten.

Technische Kriterien

- Die Anforderungen der Software an die Systemumgebung, d.h. Hardware, Betriebssystem, Datenbank etc. sind bei Lizenzprodukten bedeutsam, da das Anwenderunternehmen diese auf der eigenen Infrastruktur betreiben muss.

Integrationsanforderungen

- Die Integrationsanforderungen hinsichtlich anderer Anwendungen und Daten sind zu prüfen, insbesondere im Hinblick auf die Schnittstellen, die die Software bietet. Hierunter fällt ggf. auch die Anforderung des mobilen Zugriffs.

Compliance

- Die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen muss grundsätzlich gewährleistet sein. Bei SaaS erhält das Thema besondere Relevanz, da der Betrieb der Software ausgelagert wird.
- Bei Verarbeitung von personenbezogenen Daten muss der SaaS-Anbieter entsprechende Vereinbarungen in seinem Vertrag haben. Dies kann zum Beispiel den Standort der Server betreffen.
- Darüber hinaus gibt es branchenspezifische rechtliche Anforderungen, zum Beispiel im Bereich Pharma oder im öffentlichen Dienst, die im Einzelfall die Nutzung von SaaS-Angeboten verhindern können.

Datensicherheit

- Grundsätzlich muss jede Standardsoftware in der Lage sein, Daten entsprechend ihrer Spezifikation zuverlässig zu verarbeiten und zu speichern.
- Da SaaS-Angebote auch den Betrieb umfassen, ist für diese zu prüfen, inwieweit Zusicherungen des Anbieters vorliegen, die die Anforderungen hinsichtlich Datensicherung und Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Daten adressieren.

Ausstiegsszenarien

- Das normale Ausstiegsszenario besteht darin, dass das Anwenderunternehmen die Software nicht mehr weiter nutzen möchte. Für diesen Fall sollte bei SaaS der Zugriff auf den gesamten Datenbestand ebenso vertraglich sichergestellt sein wie die Unterstützung des bisherigen Anbieters bei der Migration.
- Für den Fall, dass der Anbieter seinen Verpflichtungen zur Wartung und Weiterentwicklung der Software nicht mehr nachkommen kann, gibt es die Möglichkeit der Software-Source-Code-Hinterlegung (Escrow). Dabei kann das Anwenderunternehmen unter bestimmten Bedingungen Zugriff auf den Source Code bekommen. Inwieweit eine solche Regelung für KMU bzw. SaaS-Angebote Sinn macht, ist im Einzelfall zu prüfen.
- Für den Fall, dass der SaaS-Anbieter bzw. das von ihm mit dem Betrieb der Software beauftragte Unternehmen seinen Verpflichtungen zum Betrieb nicht mehr nachkommen kann, sollte eine vertragliche Regelung vorhanden sein.

Anbieter und Vertrag

- Das Anbieter-Unternehmen ist hinsichtlich seiner wirtschaftlichen Solidität, technischen Kompetenz, Reaktionsgeschwindigkeit und Zuverlässigkeit zu bewerten.
- Hat ein SaaS-Anbieter ein Partnerunternehmen (Hosting Provider) mit dem Betrieb der Software beauftragt, sollte auch dieses in die Bewertung einbezogen werden.
- Der Vertrag ist juristisch zu prüfen, insbesondere im Hinblick auf die oben genannten Kriterien Compliance, Datensicherheit und Ausstiegsszenarien sowie auf die Möglichkeit zu Preisveränderungen.
- Bei SaaS-Angeboten sollte der Vertrag ein Service Level Agreement (SLA) umfassen, das konkrete Garantien zum Betrieb beinhaltet, also insbesondere Verfügbarkeit von Software und Daten, Performance, Datensicherheit etc. Leider bieten SaaS-Anbieter heute vielfach keine SLAs an, doch wir erwarten, dass sich dies mit zunehmendem Reifegrad des Marktes ändert.

Kosten

- Ein fairer Vergleich zwischen SaaS-Angeboten und Software-Lizenzproduktangeboten erfordert, dass man die Kosten über einen längeren Zeitraum betrachtet. Wir empfehlen mindestens fünf Jahre.

- In jedem Fall sind die Kosten für Anpassungs- und Migrationsaufwände einzubeziehen.
- Für Software-Lizenzprodukte sind neben der Abschreibung auf den Lizenzpreis (oder den Mietkaufpreis) die jährlichen Wartungsgebühren sowie die Kosten für den Betrieb zu betrachten, d.h. Hardware, Software und Personalkosten. Falls Versionswechsel zusätzliche Kosten verursachen, sind auch diese in geeigneter Weise einzubeziehen.
- Wir erwarten, dass die Vielfalt der Preismodelle für SaaS-Angebote in den nächsten Jahren zunehmen wird. Hat ein SaaS-Angebot einen monatlichen Festpreis pro Nutzer, ist die Kalkulation verhältnismäßig einfach. Bei komplexeren stärker nutzungsorientierten Preismodellen wird man Annahmen hinsichtlich der Nutzung über den betrachteten Zeitraum machen müssen und möglicherweise die Kosten mit zwei oder drei alternativen Nutzungsszenarien kalkulieren müssen.

Die Prüfung und Bewertung der Kriterien kann im ersten Schritt anhand von Anbieterangaben vorgenommen werden, erfordert aber im zweiten Schritt, d.h. in der Endauswahl, in der Regel einen konkreten Produkttest anhand einiger für das Unternehmen typischer Geschäftsprozesse.

Zusammenfassung

Das SaaS-Modell bietet gerade für KMU wesentliche Vorteile bei Finanzierung und Betrieb von Software, wenn wichtige Anforderungen erfüllt sind. Deshalb sollten KMU sich grundsätzlich mit SaaS als Alternative beschäftigen, wenn sie planen, neue Software einzusetzen. Anhand der Entscheidungskriterien dieses Artikels können Unternehmen die notwendige Sicherheit für fundierte Entscheidungen erlangen.

Literatur

- [1] Gartner Group: Gartner's Top Predictions for IT Organizations and Users, 2008 and Beyond: Going Green and Self-Healing, Gartner Group, Stamford, ID Number G00154035, Jan. 2008
- [2] IDC: Cloud Computing und Services – Status Quo und Trends in Deutschland 2009, IDC Central Europe GmbH, Frankfurt, 2009
- [3] Kittlaus, H.-B., Clough, P.N.: Software Product Management and Pricing, Springer, Heidelberg/New York, 2009
- [4] Günterberg, Brigitte; Wolter, Hans-Jürgen: Mittelstand in der Gesamtwirtschaft – Anstelle einer Definition; In: Unternehmensgrößenstatistik 2001/2003 – Daten und Fakten; Institut für Mittelstandsforschung Bonn 2002 (Kapitel 1)
- [5] IBM/impulse: IT und E-Business im Mittelstand 2008, Tech Consult, Kassel 2008
- [6] Schüll, A.; Schreiber, D.; Krahl, D.; Höhnel, W.: Ergebnisse einer Umfrage zum Stand des IT-Managements kleiner und mittlerer Unternehmen. Schriftenreihe des Fachbereichs Wirtschaft Sankt Augustin, Band 15, 2006

Autoren

Hans-Bernd Kittlaus ist Inhaber und Geschäftsführer der InnoTivum Unternehmensberatung (www.innotivum.de) und berät IT-Anwenderunternehmen und Software-Häuser bei der Gestaltung der Schnittstelle zwischen Geschäfts- und IT-Seite, insbesondere zu den Themen Software-Produkt-Management, SaaS, CRM, IT-Strategie, Geschäftsprozessgestaltung und Change Management.

Prof. Dr. Dirk Schreiber ist Professor für Informationsmanagement an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg. Zuvor war er mehrere Jahre als IT-Berater, Projektmanager und EDV-/Organisations-Leiter in der mittelständischen Industrie und der Finanzbranche tätig. Seine

Lehr- und Arbeitsgebiete sind Daten- und Geschäftsprozess-Management sowie der Einsatz von betriebswirtschaftlicher Standardsoftware, insbesondere in kleinen und mittelständischen Unternehmen.

Kastentext:

SaaS für KMU

- Neues Dienstleistungs- und Bereitstellungsmodell für Software, das sich zunehmend im Markt etabliert.
 - Wesentliche Vorteile bei Finanzierung und Betrieb, wenn wichtige Anforderungen erfüllt sind.
 - Verbesserung von Kostentransparenz und –bewertung sowie Personaleinsatz.
 - Überwindung bestehender Vorbehalte bei KMU erfordert Vertrauen in Anbieter.
 - Empfehlung für zweistufiges Vorgehen:
 - grundsätzliche Eignungsprüfung des SaaS-Ansatzes
 - konkrete Produktauswahl auf Basis eines Kriterienkatalogs
-