



Qualitätsmanagement für SaaS-Angebote

Werkzeuge zur Identifizierung, Bewertung und Steuerung

„Software as a Service“ (SaaS) stellt insbesondere IT-Abteilungen vor Herausforderungen und eröffnet ihnen neue Geschäftsfelder. Auf der einen Seite sind sie gefordert, SaaS-Angebote in ihre IT-Landschaften zu integrieren. Hierfür müssen IT-Abteilungen Anpassungen im Bereich der Ablauf- und Aufbauorganisation vornehmen und sind mit Herausforderungen in den Bereichen SaaS-Identifizierung, SaaS-Bewertung SaaS-Integration und SaaS-Risiko konfrontiert. Auf der anderen Seite können IT-Abteilungen selbst SaaS-Angebote bereitstellen und sich damit einen neuen Markt unternehmensintern und unternehmensübergreifend erschließen. Hierfür müssen IT-Abteilungen das Kundenbeziehungsmanagement um SaaS-relevante Aspekte erweitern. SaaS-Bewertungstools helfen IT-Abteilungen bei der Identifizierung und Auswahl geeigneter SaaS-Angebote. SaaS-Qualitätsmanagement ist für die Identifizierung, Bewertung, Integration und Steuerung bis zur Abschaltung einzelner SaaS-Angebote daher unerlässlich. Unklare Verantwortlichkeiten oder unvollständige Beschreibungen von Anforderungen führen mittelfristig zum Misserfolg einer SaaS-Nutzung. Werkzeuge aus dem Bereich der IT-Governance und des Process-Mining können für die kontinuierliche Qualitätsverbesserung der Service-Orientierten-Architektur (SaaS)-OA und für die Steuerung sinnvoll eingesetzt werden. Marktplätze für webbasierte Dienste (z.B. Asperado, SaaS-Portal, Software-Marktplatz) helfen bei Identifizierung und Bewertung der Angebote und bei der Kommunikation mit potentiellen Kunden.

SaaS-Angebote identifizieren und bewerten

Für die Entscheidung, ob ein SaaS-Anbieter in das Lieferanten-Portfolio aufgenommen wird, ist eine funktionale, finanzielle und organisationsspezifische Bewertung über den SaaS-Lebenszyklus erforderlich. Aufgabe des SaaS-Lieferantenmanagements ist es daher, im Vorfeld der Suche nach geeigneten SaaS-Partnern die funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen gemeinsam mit den Fachabteilungen sowie dem IT-Produktionsmanagement zu erfassen. Hierbei sind Aspekte wie die Flexibilität des SaaS-Anbieters auf geforderte Änderungen oder die Anforderungen an die Datensicherheit zu berücksichtigen. Zudem muss sich das SaaS-Angebot technisch in die bestehende IT-Landschaft integrieren lassen. Die Standards des Unternehmens hinsichtlich bestehender Software-Architektur müssen im Sinne der Aggregationsfähigkeit erfüllt werden. Schließlich muss sich das SaaS-Angebot prozessual und technisch in die Prozesse des operativen IT-Managements integrieren lassen. Hierfür sind sämtliche Anforderungen an Support-Strukturen, Schnittstellen, Reaktionszeiten etc. zu erfassen und zu bewerten. Parallel zur Bewertung des Erfüllungsgrades der funktionalen Anforderungen erfolgt die finanzielle Bewertung des SaaS-Angebotes. Hierfür wird ein Mengenraster definiert, welches über den gesamten Lebenszyklus monetär bewertbare Annahmen bezüglich der notwendigen Ressourcen trifft. Neben den Kosten für die Integration, das Customizing und die Inbetriebnahme sind die erwarteten Mengen an Änderungen, Störungs- und Problemfällen sowie die Kosten für die Abschaltung des SaaS-Angebotes zu berücksichtigen. Ein professionelles Risikomanagement ist nicht nur zwingende Voraussetzung für den Erfolg der SaaS-Nutzung, sondern auch eine Chance für die IT-Abteilung, ihren Mehrwert gegenüber der Fachabteilung darzustellen.

Die Qualität des SaaS-Angebotes muss daher durch die Überprüfung der Risiko- und Qualitätseigenschaften des SaaS-Dienstes und der Qualitätseigenschaften des SaaS-Anbieters ermittelt werden. Qualitätseigenschaften können dafür in Such-, Erfahrungs- und Vertrauenseigenschaften klassifiziert werden. Sucheigenschaften sind demnach Qualitätsbewertungseigenschaften, deren Vorhandensein oder Ausmaß bereits vor der Nutzung (vor Vertragsabschluss) problemlos durch Inspektion der SaaS-Angebote feststellbar ist. Dagegen kann bei Erfahrungseigenschaften erst während oder nach der Nutzung des SaaS-Dienstes auf dessen Qualität geschlossen werden. Vertrauenseigenschaften sind selbst nach der Nutzung und nach Vertragsabschluss nicht oder nur zu hohen Kosten bewertbar. Erfahrungseigenschaften können durch sogenannte Informationssubstitute in Sucheigenschaften überführt werden.

Beim Übertragen dieser Klassifikation auf die Eigenschaften der SaaS-Angebote stellt sich heraus, dass diese nur durch sehr wenige reine Sucheigenschaften (z. B. Sprachversionen) beschrieben werden können. Hingegen lässt sich ein Großteil der erfolgskritischen Merkmale (Skalierbarkeit, Integrationsfähigkeit) erst durch die Nutzung der SaaS-Angebote aufdecken. Am schwierigsten erweist sich die Überprüfung der Vertrauenseigenschaften der SaaS-Angebote (z.B. Datensicherheit, Schadensersatzzahlung bei Vertragsbruch).

Auf der Basis dieser Informations- und Unsicherheitsprobleme müssen Informationssubstitute für Erfahrungs- und Vertrauenseigenschaften für die Bewertung der SaaS-Angebote herangezogen werden. SaaS-Nachfrager können dann bereits vor Vertragsabschluss SaaS-Angebote mit Hilfe folgender Attribute bewerten:

- o Experten-, Kunden-, Community-Bewertung
- o Auszeichnungen, Gütesiegel
- o Garantien, SLAs und Preismodelle
- o Nachweis Integrations- und Aggregationsfähigkeit
- o Demoversion, Testzugang
- o Dienstspezifische Kundenevents und Expertengespräche
- o Kostenlose Integrationsberatung
- o Schulungs- & Trainingsangebote

Neben den Bewertungskriterien für das SaaS-Angebot müssen auch Bewertungskriterien für den SaaS-Anbieter in den Entscheidungsprozess einbezogen werden. SaaS-Nachfrager können dann bereits vor Vertragsabschluss SaaS-Anbieter mit Hilfe folgender Attribute bewerten:

- o Expertise und Image des SaaS-Anbieters
- o Zertifikate, Gütesiegel und Auszeichnungen des SaaS-Anbieters
- o Aktivität in der SaaS-Forschung (Beiträge: Konferenzen, Fachmagazine)
- o Partnerschaften mit Hochschulen und Verbänden

Für die individuelle Auswahl eines SaaS-Angebotes sollte eine Bedarfsfall-spezifische Bewertungsmatrix inkl. Gewichtung der Attribute eingesetzt werden, um eine umfassende und fundierte Qualitätsbeurteilung von SaaS-Angeboten zu erhalten. Als Bewertungsmethode wird die Nutzwertanalyse eingesetzt.

Durch die Bewertung der Informationssubstitute können mögliche Unsicherheiten und Qualitätsdefizite der SaaS-Angebote bereits vor Vertragsabschluss erfasst und bewertet werden. Auf die transparente Darstellung und Bewertung von hochqualitativen SaaS-Angeboten hat sich Asperado spezialisiert. Asperado stellt hierfür eine kostenlose Online-Registrierungsdatenbank für SaaS-Anbieter zur Verfügung. Führende Verbände (BITKOM e.V., eco e.V.), öffentliche Institutionen (EU-EFRE, BMBF, BMWi) und Unternehmen (u.a. SAP AG) unterstützen und fördern die Initiative von Asperado. SaaS-Nachfrager (z.B. IT-Abteilungen) können sich im SaaS-Katalog über SaaS-Anbieter und deren Angebote informieren.

SaaS-Angebote steuern

Die erfolgreiche Nutzung von SaaS-basierten IT-Services erfordert ein integratives Steuerungsmodell für Qualität- und Risikomanagement. Hierfür bietet sich die Nutzung etablierter Steuerungsmodelle (u.a. CobiT), Best-Practice Referenzmodelle (u.a. ITIL), Managementkonzepte des IT-Industrialisierung und Process Mining an.

Durch den Einsatz eines SaaS-Steuerungsmodells auf Basis von CobiT, ITIL und Process Mining können einerseits die Prozessqualitätsniveaus der SaaS-Lieferanten ermittelt werden und Vereinbarungen zu Prozessqualitätszielen getroffen werden. Zur Erreichung eines höheren Prozessqualitätsniveaus liefert das SaaS-Steuerungsmodell Handlungsempfehlungen für SaaS-Lieferanten. Auf der anderen Seite können mit Hilfe des Steuerungsmodells die Informations- und Kommunikationsbeziehungen zwischen den internen Leistungsbereichen, den SaaS-Lieferanten und Kunden im Hinblick auf Qualitätsniveau und Risiko bewertet werden und gegebenenfalls notwendige Entscheidungen zur Qualitätsverbesserung fundiert vorgeschlagen werden.

Ausblick

Aufgrund der Marktentwicklungen werden wir in den nächsten Jahren einen steigenden Wettbewerb auf dem SaaS-Markt feststellen. Für die Identifizierung und Bewertung verfügbarer SaaS-Angebote benötigen IT-Abteilungen kurzfristig Schulungen und Werkzeuge. Software-Marktplätze, SaaS-Portale und SaaS-Angebotskataloge sind gefordert einheitliche Standards zur Bewertung der SaaS-Angebote zu schaffen. Zudem besteht akuter Handlungsbedarf beim Einsatz geeigneter Steuerungswerkzeuge für SaaS-orientierte-Architekturen. Die Steuerung auf Basis von CobiT und ITIL ist erfolgsversprechend. IT-Verbände, SaaS-Interessensgruppen und SaaS-Netzwerke sind daher gefordert Schulungsmaßnahmen für das SaaS-Qualitätsmanagement anzubieten.

Prof. Dr. Gerrit Tamm

Electronic Business Forum
An-Institut der SRH Hochschule Berlin
E-Mail: gerrit@tamm.de