



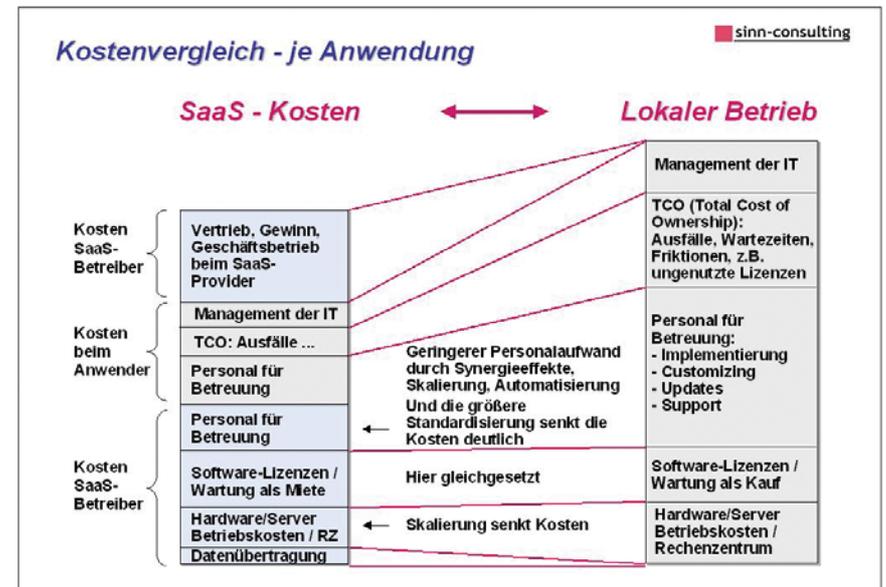
Warum SaaS – Software as a Service?

Wird sich der Ansatz durchsetzen, Software zentral zu betreiben und als Service in die Unternehmen zu liefern? Auch wenn dies zur Zeit kontrovers diskutiert wird, die Antwort heißt „Ja“. Hinter dieser Einschätzung steht die Überzeugung, dass viele IT-Leistungen kostengünstiger und letztendlich auch zuverlässiger sind, wenn sie in großem Stil zentral erbracht werden. SaaS und weitere Elemente des sogenannten „Cloud Computing“ sind konsequente Schritte zur Industrialisierung der IT.

Die SaaS-Pionier-Anwendung ist Customer Relationship Management (CRM). Die einfache und schnelle Verfügbarkeit einer Software zum Kundenmanagement war dabei ein vorrangiges Entscheidungsmotiv für den SaaS-Betrieb. Zur Zeit prüfen viele Firmen, ob ein eigener, firmeninterner E-Mail-Server durch ein Service-Angebot ersetzt werden soll. Treiber ist hier in erster Linie der Preis. Die nun am Markt aufkommenden Preispunkte unterbieten in der Regel die internen Kosten für E-Mail je Nutzer je Monat. Collaborationsanwendungen werden eine Domäne von SaaS, weil eine Firmen- oder Standort-übergreifende Arbeit gut aus dem Internet heraus unterstützt wird. Gruppenkalender, Dokumentensharing, Portallösungen, Projektmanagement, Workflows, Web- und Videokonferenzen, aber auch Voice-over-IP Telefonie als Nachfolger der Nebenstellenanlagen, eignen sich für Services aus dem Netz. Auch Unternehmenssoftware kann als Service betrieben werden. Zunächst dominieren dort aber eher Teilfunktionen, z.B. Lohn- und Gehaltsabrechnung und ergänzende Services, die aus dem Internet kommen, z.B. eShops, Einkaufs- und Lieferantenportale, Bewerbermanagement und Online-Services wie Adressabgleich oder Bonitätsprüfung.

Ein zentraler Betrieb für viele Anwender bietet Synergieeffekte. Daher profitieren kleine und mittlere Unternehmen zunächst eher von SaaS, während große Firmen intern bereits eine hohe Spezialisierung und Skalierung erreichen können.

SaaS hat aber noch deutliche Entwicklungspotenziale, die auch für große Unternehmen relevant sind. Dazu gehört u.a. die Automatisierung und „Elektronifizierung“ des gesamten Software-Nutzungsprozesses. Das Einrichten von Anwendungen (Provisioning), Demo- und Testversionen, Nutzeranmeldungen an diversen Systemen, Leistungsmessung und Abrechnung können durch Software noch viel stärker unterstützt werden als bisher üblich. Auf größeren SaaS-Plattformen werden solche Basis-Funktionen in Zukunft häufiger zu finden sein. Man nennt solche Basis-Services auch PaaS, Platform as a Service. Und diese Techniken werden als



internes SaaS in Großfirmen die Shared Services Ansätze technologisch voranbringen.

Zudem können größere Firmen bei Bedarf Services aus der Cloud beziehen. Cloud Computing ist der Oberbegriff für IT-Infrastruktur-Services aus dem Netz. So können beispielsweise zeitweilig zusätzlich benötigte Rechenkapazität, Speicher- und Archivierungsleistung oder spezielle Security-Dienste, z.B. Virenskans, aus dem Netz hinzugekauft werden.

SaaS bringt Kostensenkung

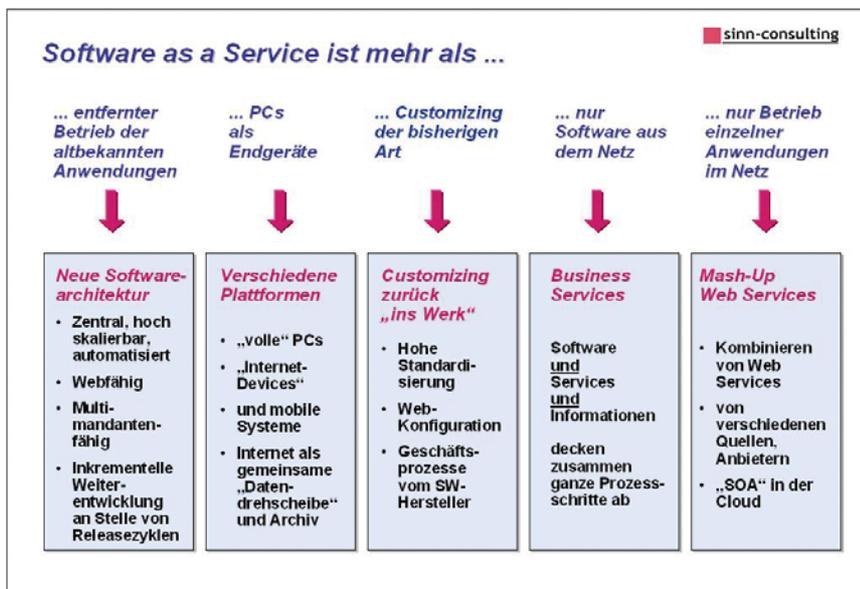
Um die Kosten je Anwendung und je Anwender zu senken, ist Zentralisierung, Skalierung und Automatisierung nötig. Vorläufer von SaaS war vor einigen Jahren ASP, Application Service Providing. Fehlende Bandbreiten bei der Anbindung der Firmen an die Provider bzw. hohe Internet-Kosten haben ASP erschwert und viele Anbieter haben damals nur versucht, ihre bestehende Software (mitunter direkt vom PC) auf einen Server im Rechenzentrum zu verlegen. Ein 1:1-Betrieb, d.h. jeweils ein Server und eine Anwendung im Rechenzentrum pro Anwenderfirma erzielte noch nicht genug Synergieeffekte. Das hat sich geändert. Für SaaS haben die Anbieter inzwischen meist eine eigene Software-Architektur entwickelt. Die Software ist oft webfähig, zudem skalierbar und multi-mandantenfähig.

Das hat eine ganze Reihe von Konsequenzen. SaaS-Anwendungen sind zunächst stärker standardisiert. Trotzdem sind viele Einstellungen (Rollen, Abläufe, Datenfelder) als sogenannte Webkonfiguration möglich. Aber ein klassisches, hochgradig individuelles Customizing und das Hinzufügen von

firmenspezifischem Code geht in der Regel nicht. Zumindest derzeit nicht. SaaS erspart den Anwenderfirmen lokale Software-Installationen und Updates. Beim SaaS-Anbieter kann nun die Weiterentwicklung der Software kontinuierlich erfolgen, große Release-Zyklen verschwinden. Damit werden Tests einfacher und die Risiken großer Update-Pakete entfallen. Neuerungen können leichter einfließen. Dynamische SaaS-Anbieter integrieren laufend das Feedback ihrer Nutzer und verbessern so die Usability und Akzeptanz der Lösung.

SaaS kann die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Software-Systemen meist besser gewährleisten als ein lokaler Betrieb. Ein größerer Provider kann vorkonfigurierte Ersatzrechner leichter bereit halten, er kann die Investitionen in redundante Infrastruktur auf viele Anwendungsfälle umlegen und hat eher Zugriff auf Spezialisten für die verschiedenen Systeme. SaaS reduziert so in Summe die Ausfallrisiken für die Anwender, die Total Cost of Ownership sinkt.

Wenn es gut läuft, wird das Lieferantenmanagement für die Anwender deutlich einfacher. Heute hat eine Anwenderfirma meist sehr komplexe Verträge mit ihren IT-Lieferanten. Verschiedene Geschäftsbeziehungen (Server, Dienstleistungen, Software) werden bei SaaS durch eine einfache monatliche Mietpauschale ersetzt. Der SaaS-Provider erledigt im Hintergrund das Anbieter-Management. Er hat mehr Möglichkeiten und Marktmacht, um die Ressourcenbeschaffung und die entsprechenden Verträge zu optimieren. Wenn es nicht ganz so gut läuft, dann entstehen auch bei SaaS wieder Angebote mit komplexen und weniger transparenten Vertragsbedingungen. Anwender



können dies beeinflussen, wenn sie bei der Angebotsauswahl auf einfache Abrechnungsmodelle achten. Auf jeden Fall sind mit SaaS die IT-Kosten nutzungsgenauer, transparenter und leichter planbar.

Worauf Anwender noch achten

Anwenderorganisationen haben bei SaaS viele Fragen und es gibt eine Reihe von Herausforderungen, die noch nicht alle gelöst sind. Zu den Fragen gehören Betriebssicherheit und Datenschutz, weil durch Datenübertragung, gemeinsam genutzte Infrastruktur und durch die Einbindung von Dienstleistern neue potenzielle Gefahren sichtbar werden. Professionelle Outsourcer haben dafür schon vor vielen Jahren ein Instrumentarium technischer, organisatorischer und rechtlicher Lösungen geschaffen. In entsprechenden Nutzungsvereinbarungen und Service Level Agreements werden solche Maßnahmen beschrieben und Zusage gemacht. Das gilt entsprechend für SaaS.

Besonders sichtbar sind zur Zeit SaaS-Angebote, die sich an Konsumenten oder an sehr kleine Firmen richten. E-Mail, Textverarbeitung und Tabellenkalkulation gibt es sogar kostenlos, weil werbefinanziert. Dort wird beispielsweise Werbung abhängig vom Inhalt der Dokumente eingeblenndet. Folglich vermisst man bei diesen Services in den Nutzungsbedingungen bestimmte Aussagen zur Geheimhaltung von Daten. Auch diese Angebote finden ihre Nachfrage und dieses SaaS-Segment treibt sogar den Markt, zeigt Innovation und Nutzenpotenzial auf, fördert sogenannte „Early Adaptors“ und bringt etablierte Software-Hersteller in Schwung. Diese reagieren mit eigenen

SaaS-Angeboten auf die jungen Angreifer. In Summe also eine gute Entwicklung für die Anwender und den Markt. Und die Software-Hersteller binden Partner ein. Neben den Massenservices entstehen so auch zugschnittene Betriebsformen, u.a. Hosting in Deutschland, besondere Sicherheitsvorkehrungen und entsprechende Zusagen, beispielsweise zur Einhaltung von Datenschutzgesetzen. Ein Vergleich der Nutzungsbedingungen hilft also, das für die jeweiligen Anforderungen passende Angebot zu finden.

Eine Herausforderung ist die Integration. Gemeint ist der Datenaustausch und die Anbindung einer SaaS-Lösung, z.B. Online-CRM an die bestehende lokale Unternehmens-Software. SaaS-Lösungen stellen dazu Import- und Export-Tools zur Verfügung. Bald dürften auch mehr „Datendrehscheiben“ umfassende Datenaustausch-Services in der Cloud anbieten.

Die Zukunft mit SaaS

Eine absehbare Entwicklung bei SaaS ist das Entstehen von Plattformen. Es dominieren vielleicht zunächst Betriebs-/Hosting-Plattformen oder Software-Marktplätze. Dann wachsen die Angebote der Plattform enger zusammen: Der Datenaustausch zwischen den Anwendungen könnte durch Plattform-Services und Standards erleichtert werden. Vertragsbedingungen könnten einheitlicher werden. Oder einzelne Plattformen entwickeln sich zu Händlern oder Aggregatoren, die dann zum alleinigen Geschäftspartner des Anwenders werden. Zudem können Plattformen den Anwendungen gemeinsame Software-Funktionen zur Verfügung stellen, z.B. elektronisches Nutzer-Management

und Abrechnungsfunktionen. Den Anwendern bietet das Mehrwerte, u.a. Monitoring und Dokumentation der Verfügbarkeit und der Nutzung.

Eine weitere zukünftige Entwicklung von SaaS ist bisher noch wenig beleuchtet worden. Komplette Business Services könnten entstehen. Dazu werden Online-Anwendungen, weitere elektronische Services, Informationen und ggf. auch klassische, von Menschen erbrachte Dienstleistungen auf eine SaaS-Plattform gebracht. Beispielsweise könnten Vertriebs- und Marketingprozesse ganzheitlich durch solche Business Services abgedeckt werden. Ein Portal für Marketingservices würde dann alles zur Verfügung stellen, was ein Anwender braucht. Online-Marketing- und E-Mail-Kampagnen könnten z.B. via CRM-Software geplant und automatisch durchgeführt werden. Oder wenn nötig mit Manpower eines Dienstleisters individuell unterstützt werden, der in die Plattform eingebunden ist.

Auch die Erstellung von Drucksachen könnte über solche Themen- oder Branchenportale erfolgen: Die Layoutentwürfe entstehen mit Online-Software, die Weiterleitung der Daten, ggf. Workflows und Projektmanagement erledigen Software Services. Ähnlich dürften bald weitere Branchenpakete entstehen, beispielsweise für Logistik-Aufgaben, für Architekten, Handwerker oder die Touristikbranche.

SaaS-Angebote bewirken eine neue Arbeitsteiligkeit. Ein kaufmännischer Firmenservice könnte sich zusammensetzen aus Services unterschiedlicher Anbieter. So käme die Lohn-Software von einem Spezialisten, während ein anderer Spezialanbieter eine rechtssichere Archivierung im Hintergrund erledigt. Technisch gesehen werden auf der SaaS-Plattform Web-Services in eine Service Orientierte Architektur (SOA) eingebunden. So entstehen aus der Kombination von ausgewählten Komponenten Service-Pakete, die eine spezifische Anwendungssituation optimal abdecken.

Dieter K. Sinn

Inhaber der sinn-consulting
E-Mail: info@sinn-consulting.de