



Dr. Karsten Sontow Peter Treutlein

Studie ERP-as-a-Service: Große Akzeptanz von SaaS im Dienstleistungsbereich

Seit einiger Zeit sorgt ein neues Konzept im Umfeld von Business-Software-Lösungen für Furore: Software-as-a-Service (SaaS). Die Software wird zur „Miete“ angeboten, die Nutzung erfolgt über das Internet.

Doch eignet sich dieses Konzept für den ERP-Einsatz bei Jedermann? Welche Barrieren stehen der Nutzung von SaaS entgegen? Welche Einsatzbereiche eignen sich besonders für das SaaS-Konzept?

Diese und andere Fragen standen im Mittelpunkt der Studie „ERP-as-a-Service“, die von der Trovarit AG in Zusammenarbeit mit dem Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH-Aachen durchgeführt wurde.

Das Ziel der Studie war es, eine belastbare Antwort auf die Frage zu erhalten, ob bzw. unter welchen Umständen das Konzept des „Software-as-a-Service“ (SaaS) aus der Sicht von Anwenderunternehmen sinnvoll für ERP- bzw. Business-Software genutzt werden kann. An der Studie haben sich 529 Unternehmen beteiligt.

Mit „ERP-as-a-Service“ wird die Anwendung des „Software-as-a-Service“ (SaaS)-Ansatzes auf ERP- bzw. Business-Software bezeichnet. Bei SaaS wird hoch standardisierte Software in einheitlicher und damit hoch skalierbarer Form durch einen Dienstleister für eine Vielzahl von Anwendern betrieben und über das Internet bereit gestellt. Etwaige Unterschiede im Hinblick auf die Anforderungen der Anwender werden dabei durch fest vorgegebene oder auch durch konfigurierbare Varianten bedient.

SaaS noch relativ unbekannt

Das relativ junge Konzept des „Software-as-a-Service“ ist der Studie zufolge offenbar noch nicht in den Köpfen der Teilnehmer angekommen: Seine Bedeutung und seine Potenziale können vielfach nicht eingeordnet werden. So könnten lediglich 31,3 Prozent der Studienteilnehmer den Begriff gut erklären. Alle anderen tapen mehr oder weniger im Dunkeln.

Von namhaften Software-Anbietern wird das Thema derzeit recht intensiv beworben. Sie prophezeihen dem Konzept eine große Zukunft im ERP-Bereich. Der wesentliche Vorteil dieses Ansatzes liegt ihrer Meinung nach darin, dass der Anwender sich nicht um den Betrieb der Software kümmern muss, keine entsprechende Infrastruktur beschaffen muss und den Aufwand für Weiterentwicklung sowie Betrieb der Software auf sehr viele Schultern verteilt werden kann.

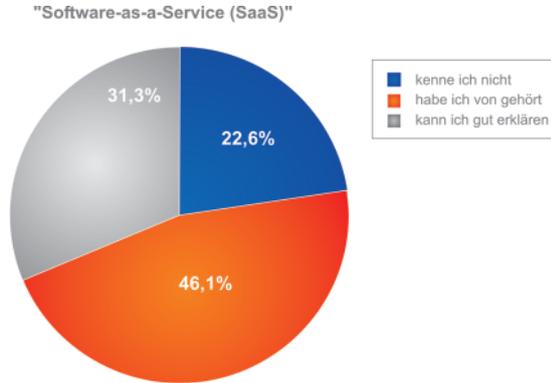


Abbildung 1: Kenntnis des Begriffs „Software as Service“ (n=529)

Letzteres bietet in der Theorie erheblichen Spielraum für eine Senkung der Gesamtkosten für die Nutzung der Software-Infrastruktur sowie eine interessante Marge für den Service-Anbieter.

Doch trotz der großen Aufmerksamkeit, die Presse und Anbieter dem Thema derzeit widmen, ist die Verbreitung von SaaS-Lösungen für Business-Software bis dato insgesamt noch nicht sehr stark ausgeprägt: Knapp 11 Prozent der Teilnehmer gaben an, derzeit SaaS in einer Business-Software Kategorie zu nutzen. Rund 4 Prozent der Unternehmen im Bereich CRM und 5 Prozent im Bereich HR/Entgeltabrechnung setzen auf die Vorteile einer SaaS-Lösung. In allen anderen Anwendungsbereichen liegt die Verbreitung bei rund 1 Prozent der Teilnehmer.

Mittelfristig planen 12,7 Prozent der Befragten die Nutzung von SaaS. Bei den konkreten SaaS-Planungen finden sich Vorhaben für das Projektmanagement, CRM und Finanzbuchhaltung/Rechnungswesen in den vorderen Reihen. Überraschend hoch ist der Anteil der Unternehmen mit Investitionsplanungen bzgl. ERP – das gilt insbesondere für Dienstleistungsunternehmen (4,6 Prozent).

Pro und Contra ERP-as-a-Service

Aus Sicht der Teilnehmer sprechen vor allem die Unterstützung verteilter Unternehmensstrukturen (z.B. viele Standorte, Home Offices, Mobiler Außendienst etc.), Flexibilität im Hinblick auf Nutzungsumfang (und auch -dauer), die Übernahme des Betriebsrisikos durch den Dienstleister, hohe Kostentransparenz sowie hohe Datensicherheit für den Einsatz von ERP-Lösungen nach dem SaaS-Ansatz. Entsprechende Aussagen fanden jeweils bei etwa 50% der Studienteilnehmer starke bzw. uneingeschränkte Zustimmung. Vergleichsweise wenige Teilnehmer sind dagegen

der Ansicht, dass sich durch den SaaS-Ansatz Einführungszeit (ca. 34%) und -kosten (ca. 28%) erheblich reduzieren lassen.

Auf der Gegenseite der Argumentenbilanz rangiert die vermeintliche Abhängigkeit vom Service-Anbieter auf Platz eins (ca. 59% der Befragten stimmen der These zu). Mit deutlichem Abstand folgen dann „Schnittstellenprobleme“, „Mangelnde Flexibilität der Software“ und die daraus resultierende „Notwendigkeit zur Adaption der Geschäftsprozesse an die Software“ auf den Plätzen. Auf Platz fünf der Gegenargumente rangiert mit „Mangelnder Datensicherheit“ (ca. 46% der Teilnehmer) ein Aspekt, den andere Teilnehmer eher als Pluspunkt für SaaS einstufen.

Demnach ist im Allgemeinen unstrittig, dass mittels des SaaS-Ansatzes ERP-Anwendungen flächendeckend und zu transparenten Kosten bereit gestellt werden können. Ebenso billigt man dem SaaS-Ansatz Flexibilität im Hinblick auf Nutzungsumfang bzw. -dauer zu, so dass im Bedarfsfall Kapazitäten und Kosten angepasst werden können. Schließlich sehen die Teilnehmer Potential zur Entlastung der IT durch ein reduziertes Betriebsrisiko, geringeren Personalaufwand und einfachere Updates bzw. Release-Wechsel. Allerdings ist man sich auch weitgehend einig darüber, dass die Einbindung von „ERP-as-a-Service“ in die bestehende Software-Landschaft eines Unternehmens eine erhebliche Herausforderung darstellt.

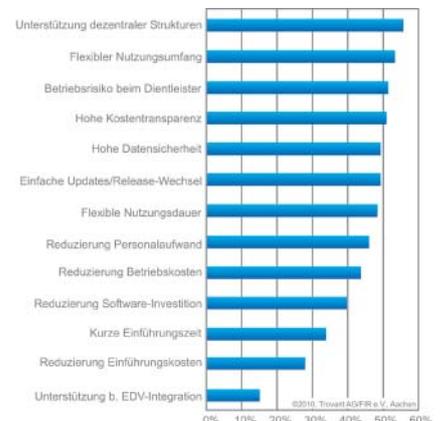


Abbildung 2: Argumente für ERP-as-a-Service (n=401, Anzahl der TN mit hoher Zustimmung)

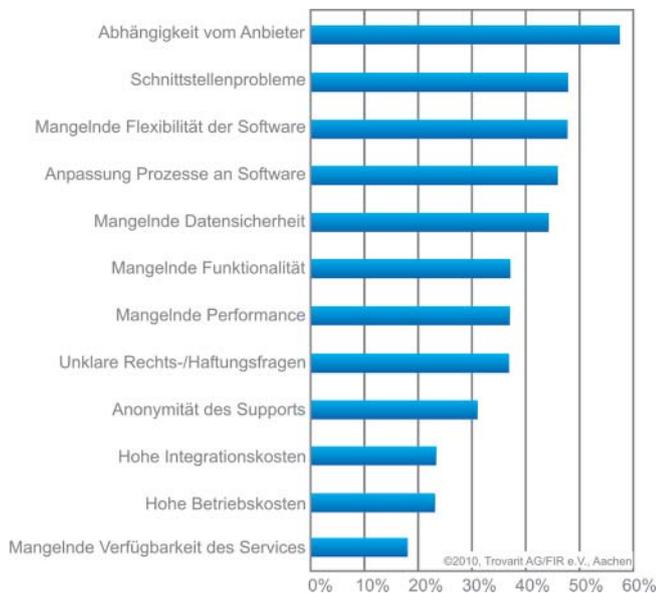


Abbildung 3: Argumente gegen ERP-as-a-Service (n=401, Anzahl der TN mit hoher Zustimmung)

CRM, HR und Finanzbuchhaltung sind SaaS-Klassiker

Fragt man Anwender danach, welche Kategorien von Business-Software sich besonders für den SaaS-Ansatz eignen, dann offenbaren sich klare Prioritäten: Zwischen 40% und 50% der Befragten sind der Ansicht, dass der SaaS-Ansatz besonders für Business-Software aus Anwendungsgebieten wie dem Personalwesen bzw. der Entgeltabrechnung (ca. 48%), dem Customer Relationship Management (ca. 41%)

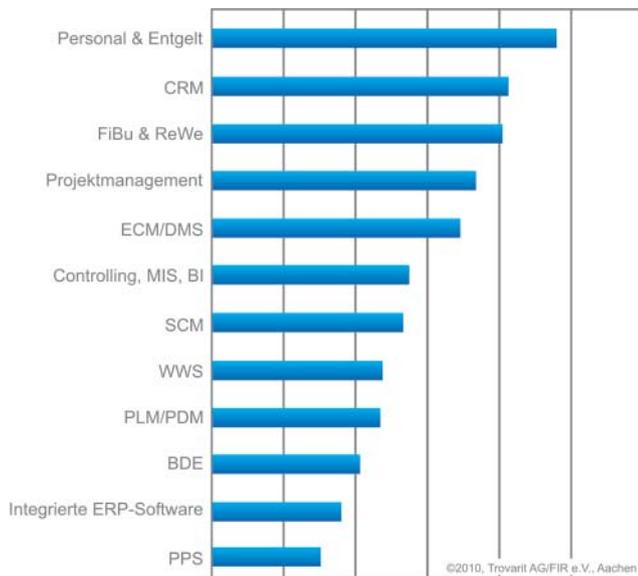


Abbildung 4: Software-Kategorien mit großer Eignung für SaaS (n=401, Anzahl der TN mit hoher Zustimmung)

und der Finanzbuchhaltung/dem Rechnungswesen (ca. 40%) geeignet ist. Rund 35% der Teilnehmer sehen dies auch für das Projektmanagement sowie für das Dokumentenmanagement. Deutlich weniger der Befragten (15% bis 25%) halten den SaaS-Ansatz in Anwendungsgebieten der inner- und überbetrieblichen Logistik (Supply Chain Management, Warenwirtschaft und PPS) für besonders geeignet.

Dies legt den Schluss nahe, dass klar abgegrenzte, überschaubare Aufgabebereiche mit – z.B.

durch gesetzliche Vorgaben – hoch formalisierten bzw. standardisierten oder relativ einfachen Ablaufstrukturen eher als Einsatzbereich für SaaS gesehen werden als umfassende Aufgaben mit komplexen oder individuell zugeschnittenen Ablaufstrukturen.

Herausforderung ERP-as-a-Service

Entsprechend sehen auch nur knapp 20% der Studienteilnehmer die „Integrierte ERP-

Software“ als besonders geeignet für den SaaS-Ansatz an. Insbesondere in Industrie und Handel werden mit „Integrierter ERP-Software“ neben dem Finanz- und Personalwesen nicht nur der Vertrieb, sondern meist auch die logistischen Aufgaben (z.B. Warenwirtschaft oder PPS) abgedeckt, so dass die Prozesskomplexität und -individualität hier oft stärker ausgeprägt sind als im Dienstleistungsbereich.

Diese Interpretation wird durch die Tatsache gestärkt, dass deutlich über 30% der befragten Dienstleistungsunternehmen ERP als geeignetes Einsatzgebiet für

SaaS einstufen, während dies in Industrie und Handel jeweils nur ca. 15% der Befragten sind. In eine ähnliche Richtung deutet der Sachverhalt, dass sich knapp 30% der kleineren Unternehmen (bis 100 Mitarbeiter) eine „Integrierte ERP-Lösung“ gut als Service vorstellen können, während dies bei Unternehmen mit über 250 Mitarbeitern nur noch knapp 15% sind.

In diesem Zusammenhang hat sich darüber hinaus herausgestellt, dass die Erwartungen und Befürchtungen der Anwender im Zusammenhang mit SaaS stark mit dem individuellen Verständnis des Konzepts korrespondieren. Denn weiterführenden Analysen der Studie zufolge sehen Teilnehmer mit einem guten Verständnis für SaaS eher die Vorteile und Chancen des Ansatzes.

Wer sich jedoch mit der Begriffserklärung schwer tat, rückte auch in der Untersuchung eher die Risiken und Nachteile des Software-Konzeptes in den Vordergrund. Will man also vermeiden, dass Software-as-a-Service den negativen Beigeschmack eines reinen Modewort annimmt, gilt es auf Anbieterseite, Marketingstrategien zur Steigerung seines Bekanntheitsgrades zu entwickeln.

Weitere Informationen zur Studie unter: www.trovarit.com/saas-studie/saas-studie.html.

Dr. Karsten Sontow
Peter Treutlein

Trovarit AG
E-Mail: info@trovarit.com
Internet: www.trovarit.com