



Dr. Karsten Sontow



Peter Treutlein

Mit Cloud-Power: ERP-as-a-Service aus Anwendersicht

Zur CeBIT 2011 hat es das Cloud-Computing bis in die Tagesschau geschafft, wo BITKOM-Präsident Prof. Scheer das Konzept dem Normalsterblichen erläuterte. Angeheizt durch erheblichen Druck auf IT-Budgets sowie durch das Marketing namhafter Software-Anbieter wird das Konzept des „Software-as-a-Service“ (SaaS) derzeit intensiv und durchaus kontrovers diskutiert. Dabei adressiert „Software-as-a-Service“ eine Variante des „Cloud Computing“, hinter der sich die Nutzung von (Business-)Software-Lösungen aus der Cloud verbirgt.

Nachdem im Umfeld betrieblicher Software-Anwendungen der SaaS-Ansatz bis dato vor allem bei CRM- oder HR-Lösungen in relevantem Umfang genutzt wurde, rücken nun Nutzen und Anwendbarkeit von SaaS für unternehmensweite Anwendungen des Enterprise Resource Planning (ERP) immer mehr in den Vordergrund der Diskussion. Die Trovarit AG hat daher gemeinsam mit dem FIR an der RWTH Aachen eine Studie mit dem Ziel durchgeführt, eine Einschätzung aus der Sicht von

Anwenderunternehmen zu erhalten, ob bzw. unter welchen Umständen das Konzept des „Software-as-a-Service“ (SaaS) sinnvoll für ERP- bzw. Business Software genutzt werden kann. An der Studie haben sich insgesamt 529 Unternehmen beteiligt.

Nutzungsabhängige Vergütung und Bereitstellung über das Internet

Das SaaS-Konzept sieht vor, dass das Anwenderunternehmen in Abhängigkeit von Nutzungsumfang, -intensität und -dauer eine Gebühr bezahlt. Üblich ist z.B. die monatliche Abrechnung eines festen Betrags je Software-Nutzer bzw. -Arbeitsplatz. Dabei schließt der Preis neben dem Nutzungsrecht für die Software in der Regel die Bereitstellung und Wartung der Software sowie den Betrieb der erforderlichen Infrastruktur ein. Im Gegensatz zum klassischen Lizenzmodell geht das Nutzungsrecht bei SaaS jedoch nicht dauerhaft auf den Anwender über sondern ist auf eine bestimmte Dauer begrenzt.

Der wesentliche Vorteil dieses Konzeptes liegt darin, dass der Anwender sich nicht um den Betrieb der Software kümmern und keine entsprechende Infrastruktur bereitstellen und warten muss. Nicht nur der Aufwand für Weiterentwicklung sondern auch für den Betrieb der Software wird im Sinne von „Shared Resources“ auf viele Schultern, nämlich die aller Lizenznehmer, verteilt. Es entsteht ein erheblicher Spielraum für die Senkung der Gesamtkosten für die Nutzung der Software-Infrastruktur. Dafür nimmt der Anwender eine relativ große Abhängigkeit vom Dienstleister ebenso wie eine sehr konsequente Standardisierung der Software in Kauf.

Pro und Contra ERP-as-a-Service

Schaut man sich das Für und Wider in Bezug auf ERP-as-a-Service an, wird deutlich, dass sich auch in diesem Zusammenhang das altbekannte Spannungsfeld zwischen funktionaler Standardisierung und wirtschaftlicher Flexibilität auftut (Bild 1 und 2).

SaaS-Argumente nach Unternehmensgröße

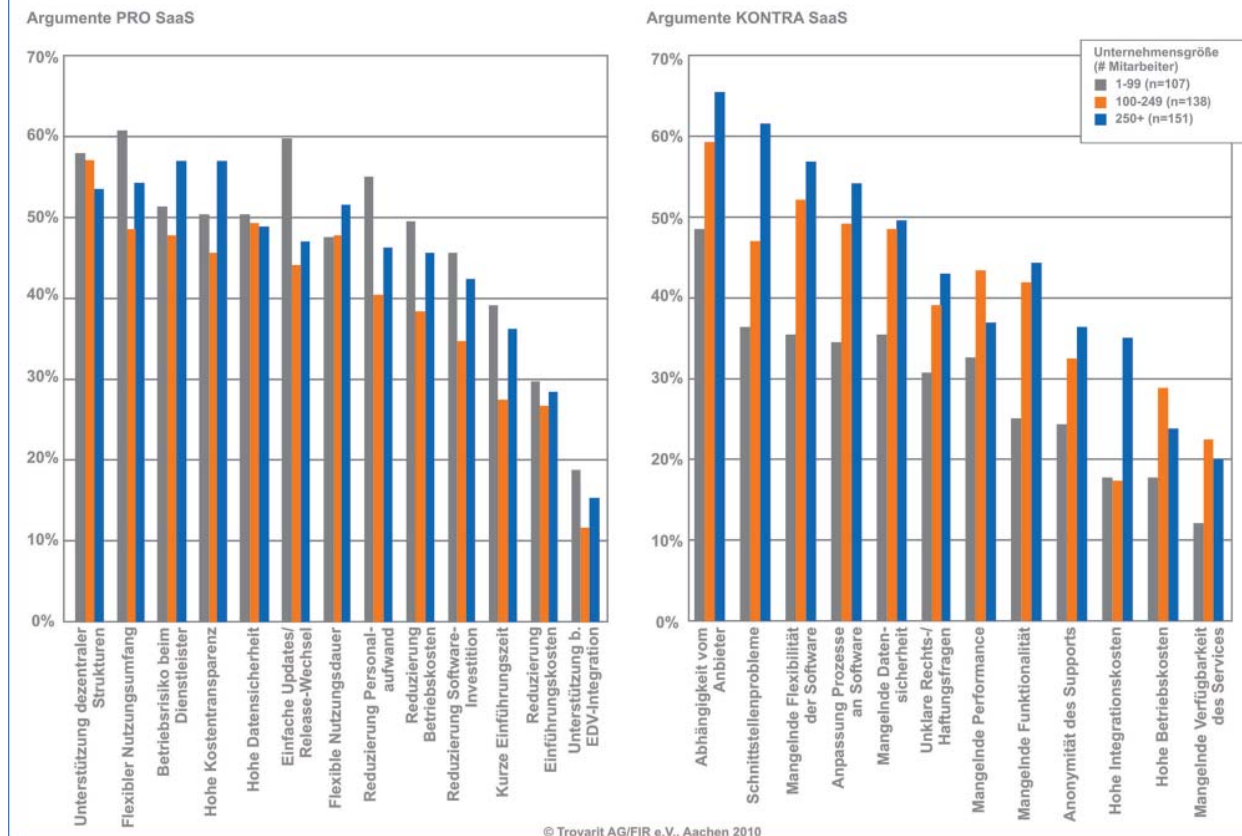


Bild 1: Pro- & Contra-Argumente für ERP-as-a-Service aus Anwendersicht in Abhängigkeit der Unternehmensgröße (Anteil Teilnehmer mit großer Zustimmung)

Auf der „Haben“-Seite von ERP-as-a-Service steht zunächst, dass mittels des SaaS-Ansatzes ERP-Anwendungen flächendeckend und zu transparenten Kosten bereit gestellt werden können. Unstrittig ist auch, dass der SaaS-Ansatz Flexibilität im Hinblick auf Nutzungsumfang bzw. -dauer bietet, so dass im Bedarfsfall Kapazitäten und Kosten angepasst werden können. Schließlich bergen das reduzierte Betriebsrisiko, der geringere Personalaufwand und einfachere Updates bzw. Release-Wechsel erhebliche Potenziale zur Entlastung der IT.

Auf der Gegenseite der Argumentbilanz findet sich die stärkere Abhängigkeit vom Service-Anbieter, insbesondere was den Support bei auftretenden Problemen und die Wartung und Performance der Infrastruktur angeht. Auch die Integration von ERP-as-a-Service in die bestehende Software-Landschaft eines Unternehmens ist eine nicht zu unterschätzende Herausforderung.

Was aber das SaaS-Konzept in den Augen vieler Unternehmen wirklich schwer belastet, ist das hohe Maß an Standardisierung: Der Aufwand und das Risiko für die (Weiter-)Entwicklung und den Betrieb der Software kann für den Einzelnen nämlich nur dann durch eine Verteilung auf Viele verringert werden, wenn der Service gleichzeitig weitgehend standardisiert ist. Zwar werden von den ERP-as-a-Service Dienstleistern meist fest vorgegebene oder konfigurierbare Varianten angeboten, die Funktionalität der Software kann aber darüber hinaus nicht in beliebigem Umfang auf die individuellen Gegebenheiten des einzelnen Anwenders zugeschnitten werden. Dies bedeutet letztlich, dass die Geschäftsprozesse des Unternehmens gegebenenfalls an die Software angepasst werden müssen. Diesem Sachverhalt stehen nicht zuletzt die Unternehmen mit großer Zurückhaltung gegenüber, die ERP-Lösungen bereits seit langem und umfassend nutzen.

Dieses Argument mag manchem bekannt vorkommen, denn es hat bereits vor ca. 20 bis 25 Jahren eine kritische Diskussion rund um das Für und Wider der Standard-Software befeuert. Mittlerweile hat sich die Auffassung durchgesetzt, dass die Effizienz- und wirtschaftlichen Vorteile einer Standard-ERP-Lösung die genannten Nachteile aufwiegen. Ähnlich könnte sich die Diskussion um ERP-as-a-Service in diesem Zusammenhang entwickeln. Natürlich wird der Zwang zur Standardisierung der ERP-Software durch den Einsatz als Service noch einmal verstärkt – gleichzeitig werden aber auch die Unternehmen, für die der Ansatz grundsätzlich geeignet ist, deutliche Vorteile aus der gemeinsamen Nutzung ziehen.

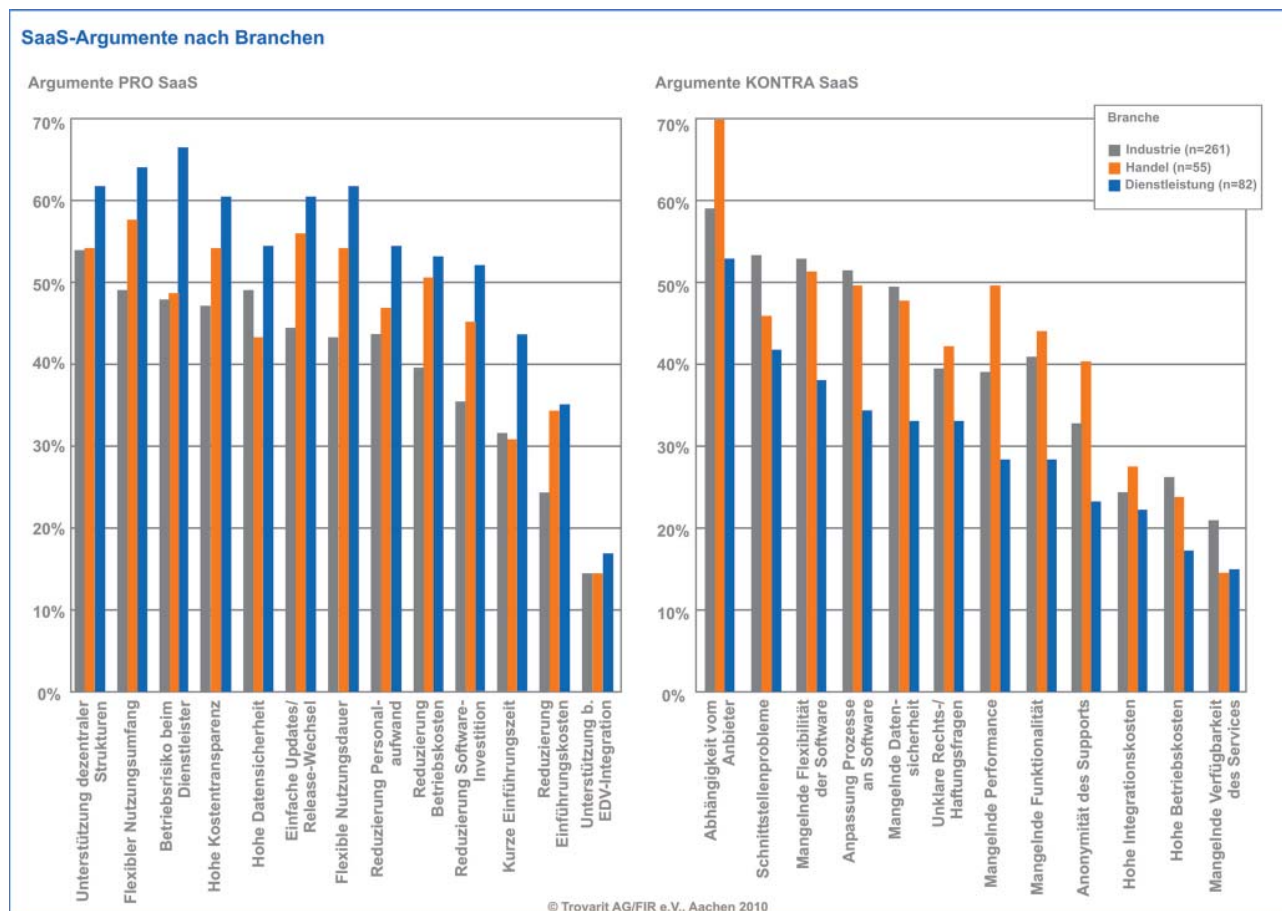


Bild 2: Pro- & Contra-Argumente für ERP-as-a-Service aus Anwendersicht in Abhängigkeit der Branche (Anteil Teilnehmer mit großer Zustimmung)

Keine einhellige Meinung zur Datensicherheit

Eine Herausforderung, die schon in der früheren „on Demand“-Diskussion eine große Rolle gespielt hat, verdient beim Einsatz von ERP-as-a-Service besonderes Augenmerk: Hier geben Unternehmen eins ihrer kostbarsten Güter, nämlich ihre Daten, in die Hände des Dienstleisters. Die Sicherheit dieser Daten – seien es nun Kundeninformationen oder Produktdetails – muss vom Dienstleister gewährleistet sein. Dabei geht es zum einen um den physischen Schutz, der z.B. durch regelmäßige Datensicherungen, hohe Wartungsfrequenzen und Recovery Services gewährleistet wird. Hier sehen die Studienteilnehmer durchaus Vorteile beim SaaS-Konzept. Deutlich sensibler wird allerdings die Datensicherheit im Sinne der Preisgabe von vertraulichen Geschäftsinformationen gesehen. Aufgrund der Tatsache, dass die Daten außerhalb des Unternehmens – unter Umständen gemeinsam mit denen des Wettbewerbs – gehalten werden, kommt dem Dienstleister eine besonders große Verpflichtung zur Sorgfalt und Absicherung zu. Hier bieten Zertifikate (z.B. ISO-27001) und entsprechende Service-Level-Agreements Orientierung und einen gewissen Schutz.

ERP-as-a-Service – Keine Lösung für Jedermann

Fragt man Anwender danach, welche Kategorien von Business Software sich besonders für den SaaS-Ansatz eignen, dann offenbaren sich klare Prioritäten (Bild 3): 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%) 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.

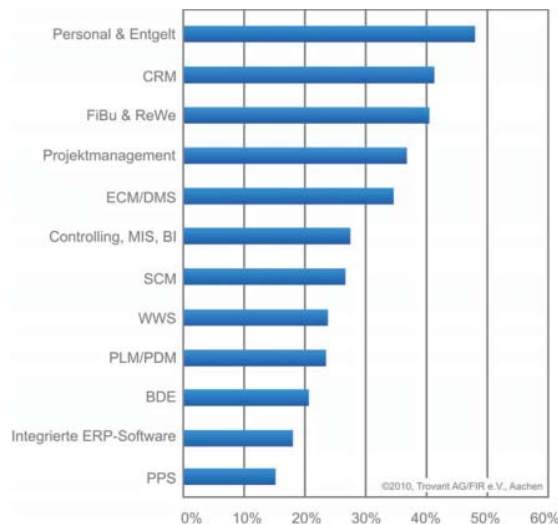


Bild 3: Software-Kategorien mit großer Eignung für SaaS (n=401, Anteil Teilnehmer mit großer Zustimmung)

Dies legt den Schluss nahe, dass klar abgegrenzte, überschaubare Aufgabenbereiche 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. Entsprechend sehen auch nur knapp 20% der Studienteilnehmer die „Integrierte ERP-Software“ als besonders geeignet für den SaaS-Ansatz an.

ERP-as-a-Service – Wie gemacht für schnell wachsende Dienstleister

Es überrascht sicher nicht, dass viele Unternehmen gerade bei einem so unternehmenskritischen Thema wie ERP dem SaaS-Konzept eher vorsichtig gegenüber stehen. Dies gilt insbesondere für mittelgroße Unternehmen, die bereits eine recht große Struktur- und Prozesskomplexität aufweisen, gleichzeitig aber noch nicht im gleichen Maße Standardisierungsaktivitäten betreiben, wie dies bei großen Unternehmen oft der Fall ist (Bild 1). Laut der vorliegenden Studie können sich entsprechend knapp 30% der kleineren Unternehmen (bis 100 Mitarbeiter) eine integrierte ERP-as-a-Service-Lösung vorstellen, während dies bei Unternehmen mit über 250 Mitarbeitern nur noch knapp 15% sind [1]. Noch stärker als die Unternehmensgröße beeinflusst die Branchenzugehörigkeit die Einschätzung von ERP-as-a-Service. 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.

In diesen Einsatzbereichen sind Prozesskomplexität und -individualität recht stark ausgeprägt. Bei Dienstleistungsunternehmen ergibt sich ein deutlich anderes Bild. Hier sind die Aufgabenbereiche üblicherweise klar abgegrenzt und überschaubarer, die Prozesse höher formalisiert.

Nicht zuletzt bei Projektdienstleistern und Professional Services kommen daher die Vorteile des SaaS-Konzeptes – wie z.B. die Unterstützung dezentraler Strukturen, hohe Skalierbarkeit oder der flexible Nutzungsumfang – voll zur Geltung. Entsprechend betonen Dienstleistungsunternehmen die Vorteile des SaaS-Ansatzes durchweg deutlich stärker als Unternehmen aus anderen Branchen während sie bei den Gegenargumenten spürbar weniger sensibel sind (Bild 2).

Literatur

[1] Sontow, K.: ERP-as-a-Service – Chancen und Herausforderungen aus Anwendersicht; Vortrag im Rahmen der Fachtagung „Software-as-a-Service – Die schlanke Zukunft des ERP“; Aachen 2010.

Dr. Karsten Sontow
Peter Treutlein
Trovarit AG
www.trovarit.com
info@trovarit.com