

SaaS – der schlanke Weg zur Business Software

Bei der Entscheidung zu neuer Business Software spielen zwei Dimensionen eine grundlegende Rolle: der Grad der Individualisierung und der Grad des Outsourcings. Software-as-a-Service (SaaS) bietet neue Möglichkeiten im zweiten Bereich. Doch wie steht es um die Anpassbarkeit? *Daniel Kohler*

Die bekanntesten Beispiele für SaaS sind Standardanwendungen. Genau das ist ihr Problem. Denn die Vermischung zwischen Bewertung von SaaS und der Diskussion um Standardsoftware versus Individualsoftware trübt den klaren strategischen Blick.

SaaS unterscheidet sich von herkömmlicher Software darin, dass Aufgaben vom Softwarekunden zum Software-Anbieter verlagert werden. Das heisst nicht, dass SaaS eine Pauschallösung sein muss.

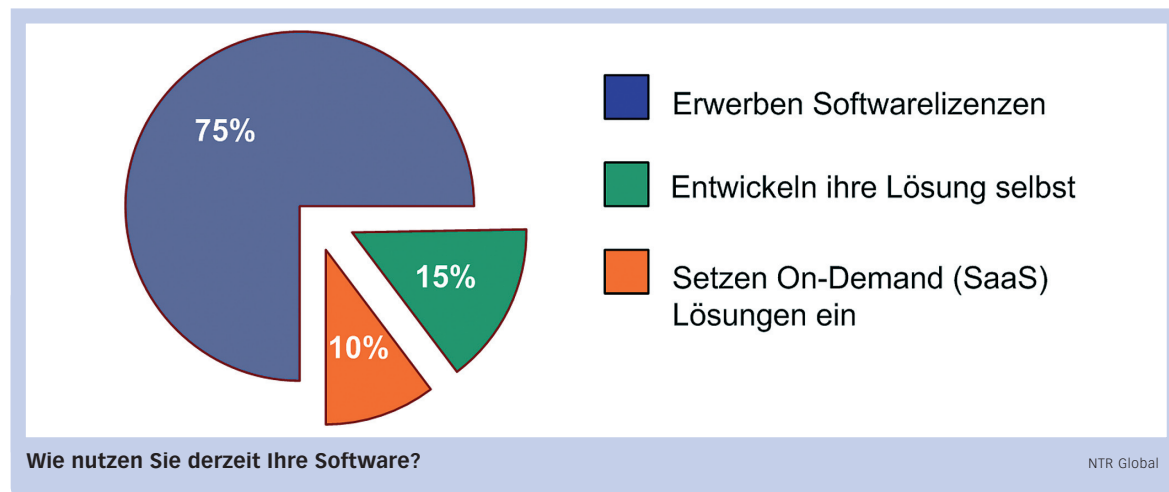
Make or Buy?

Die Entscheidung für SaaS versus traditioneller Softwarebeschaffung ist eine Make-or-Buy-Entscheidung für die folgenden Dienstleistungsaufgaben: Hardware betreiben, Updates installieren, Daten verwalten, Benutzeradministration, Virenschutz und Leistungsüberwachung.

Daraus ergeben sich unmittelbar verschiedene Vorteile von SaaS: Der Kunde benötigt keine zusätzliche Hardware. Da die Infrastruktur beim Anbieter liegt, sind die Ressourcen des Kunden weniger gebunden. Dies gilt auch für personelle Ressourcen: SaaS entlastet interne IT-Mitarbeiter von operativen Aufgaben. Dies ist sicher im Sinne der Konzentration auf Kernkompetenzen.

Aus finanzieller Sicht bedeutet SaaS ein doppelter Transfer des Risikos vom Kunden zum Anbieter: Einerseits hat der Software-Anbieter laufend dafür zu sorgen, dass alles funktioniert, andererseits wird auch ein Planungsrisiko (Skalierbarkeit) übertragen. Denn in vielen Fällen kann der Softwarekunde – statt sich vorausschauend mit Software «einzudecken» – auch einfach nach Gebrauch bezahlen.

Hinzu kommen noch spezielle Vorteile, die darauf beruhen, dass SaaS als Webapplikation zur Verfügung gestellt wird. Nützliche Tools, die im Internet verfügbar sind, können einfach in die Anwendungen eingegliedert werden. Auch können Nutzer immer und überall auf ihre Anwendungen zugreifen, weil sie



lediglich einen aktuellen Browser brauchen.

Bestmögliche Nutzung

Wie die IT-Abteilung zu einer Auslagerung von operativen Aufgaben steht, hängt von ihrer Rolle im Unternehmen ab. Sieht man sie als «Herrscher über ein Reich von Hardware und Software», dann stellt SaaS einen Verlust dar. Diese Sichtweise wird jedoch der Bedeutung der IT-Abteilung nicht gerecht. Sie kennt ihre internen Kunden am besten und weiss gleichzeitig um die momentan vorhandene Technologie. Ihre Kernkompetenz liegt darin, jeden Nutzer mit einem Werkzeugkasten auszustatten, der es ihm ermöglicht, bessere Entscheidungen zu treffen (Business Intelligence) und effizienter zu arbeiten (Process Intelligence).

Die Entscheidung zu SaaS sollte aber nicht unbedacht getroffen werden. Man wird sich bewusst, dass wichtige Daten extern gelagert werden. Der Software-Anbieter hat dabei vier Dinge zu gewährleisten: (a) die Sicherheit der Daten (Backup, Redundanz, Zugriff), (b) die vertrauliche Handhabung (Datenschutz), (c) eine zukunftsgerichtete Datenhaltung und (d) eine gute Performance der Anwendung (schnelles Arbeiten). Bei seriösen Anbietern kann man sich darauf verlassen – gerade in puncto Datensicherheit und Datenhaltung sind sie meist professioneller als es der Kunde wäre.

SaaS oder Individualisierung? – Beides

Würde der Preis keine Rolle spielen, könnte man für sein Unternehmen allein die beste aller Softwarelösungen entwickeln lassen. Ist hingegen der Anschaffungspreis das einzige Kriterium beim Softwarekauf, dann greift man auf eine Standardlösung zurück, ohne diese auf die eigenen Besonderheiten anzupassen. Strategisch sinnvolle Entscheidungen liegen irgendwo zwischen diesen Polen.

Viele Beispiele für SaaS sind stark standardisiert. Das hat einige Vorteile. Erstens sind die Entwicklungskosten auf so vielen Schultern verteilt, dass der Kunde davon nicht mehr viel spürt. Zweitens kann man sofort mit der Nutzung der Lösung beginnen – im Extremfall braucht es lediglich eine Registrierung. Da die vielen Kunden einer Standardsoftware natürlich sehr differierende Bedürfnisse haben, gibt es einen Nachteil: Entweder ist die Software überkompetent und man zahlt für Funktionen, die man nie braucht, oder die Software kann nicht alles abdecken, was man benötigt.

In anderen Situationen hingegen ist es wichtig, eine perfekt passende Anwendung zu haben, die die internen Prozesse optimal unterstützt. Dazu muss das Rad nicht neu erfunden werden: Eigenentwicklungen können mit ausgereiften Systemen nicht mithalten und sind erst noch teurer. Am besten, man schaut,

wer solche Lösungen schon entwickelt hat und lässt sie für sich ausgestalten – zum Beispiel als SaaS. SaaS steht nicht im Widerspruch zur Individualisierung, sondern kann genauso auf die speziellen Bedürfnisse eines Kunden angepasst werden wie gekaufte Software. In der Implementierungsphase von Individualsoftware findet ein wichtiger Know-how-Transfer statt, der dem Kunden die Möglichkeiten der Prozessunterstützung nahe bringt, während der Anbieter seine Entwicklungen näher am Markt ausrichten kann.

SaaS als Standardsoftware hat bereits für grossen Wirbel gesorgt und wird für viele Unternehmen der beste Weg zur Businesssoftware bleiben oder werden. Dabei wird oft vergessen, dass SaaS auch als Individualsoftware taugt und kundenspezifisch ausgestaltet werden kann. Gerade darin liegt ihre Zukunft. Der Kunde erhält die beste Lösung für sein Unternehmen und kann trotzdem den operativen Aufwand auslagern und das Risiko von Fehlinvestitionen minimieren, wie es für SaaS typisch ist.



Autor
Daniel Kohler
 ist CEO der io-market AG, ein auf Business Software spezialisiertes Unternehmen.