



Wettbewerbsvorteile für kleine und mittelständische Unternehmen durch das Software-as-a-Service (SaaS) Modell - Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren für flexible und günstige Unternehmenslösungen



E-Interview: e-Interview mit Markus Stahl, SAP AG, Bereich SAP Business ByDesign

Name: Markus Stahl

Funktion/Bereich: Director Business Development SAP Business ByDesign

Organisationen: SAP Deutschland AG & Co. KG

Liebe Leserinnen und Leser,

der Erfolg der sogenannten kleinen und mittelständischen Unternehmen ist oft stark mit der Anpassungsfähigkeit der Unternehmens-IT an wechselnde Aufgaben und Prozesse, sprich Marktanforderungen verbunden. Größere IT-Fehlinvestitionen können sie sich einfach nicht leisten. Unternehmenslösungen sollten demnach die wichtigen Anwendungen enthalten und v.a. auch den Spagat zwischen Integration von Applikationen und Daten einerseits sowie Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an das jeweilige Businessmodell schaffen.

Gerade das Modell einer Software-as-a-Service (SaaS) kann hier eine smarte Lösung sein. Analysten wie Gartner prognostizieren ein überproportionales Wachstum von Software-as-a-Service / On-Demand am Gesamtvolumen neu ausgelieferter Unternehmensanwendungen in den kommenden 2 bis 3 Jahren. Dennoch stehen viele Unternehmen diesem Modell (noch) skeptisch gegenüber. Die SAP bietet nun erstmals eine umfassende Unternehmenslösung im SaaS-Modell an, die speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands gestaltet wurde.

Mit Markus Stahl, bei der SAP zuständig für SAP Business ByDesign, diskutieren wir, welche Vorteile mit Software-as-a-Service auf kurze und mittlere Sicht einhergehen. Auch werden die Erfolgsfaktoren aus vielen Projekten mit mittelständischen Unternehmen herausgestellt. Diese sollen anderen Unternehmen Mut machen, etwaige Hemmnisse für SaaS zu überwinden und den Weg zu mehr Flexibilität und einem größeren Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg zu gehen.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Stahl,

Frage 1:

Trotz immer wieder propagierter Vorteile von Software as-a-Service sind viele Unternehmen noch nicht überzeugt, dass diese Form der Nutzung von Geschäftssoftware ihren Bedürfnissen wirklich entspricht.

Welche Gründe erleben Sie als wesentliche Hemmnisse für die Nutzung von Software as-a-Service? Welche Vorteile bietet Software-as-a-Service in genau diesen Aspekten?

**Antwort Markus Stahl:**

Der Blick auf die Bedürfnisse liefert hier die Antwort: Mittelständische Unternehmen brauchen eine umfassende Abdeckung ihrer Geschäftsprozesse, alles im Rahmen ihrer finanziellen Möglichkeiten und ohne Risiken bei der Einführung und im laufendem Betrieb. Darüberhinaus möchten viele Mittelständler eine Unternehmenslösung, die das Wachstum auch in andere Länder unterstützt.

Im Software-as-a-Service (SaaS) Modell entlasten wir den Anwender in mehrfacher Hinsicht und erfüllen damit die o.g. Bedürfnisse deutlich risikoloser und zu geringeren Kosten: SaaS steht für keinen Invest in Server-Hardware und damit auch keine laufenden Kosten für den Betrieb der Server. Keine Installation der Lösung, kaum Aufwand beim Update oder Releasewechsel. Die Bereitstellung neuer Versionen übernimmt der Anbieter auf der Grundlage einer Gebühr.

Das Unternehmen kann sich also voll und ganz auf die Frage konzentrieren: Wie kann ich die angebotenen Prozesse noch besser nutzen um für mich ein Höchstmaß an Produktivität und damit Wettbewerbsvorteil zu erzielen? Die Schlüssel dazu sind: sinnvoller Einsatz von Automatisierung, ein geschultes Prozessdenken beim Anwender, auch über den Tellerrand hinaus und ein Höchstmaß an Transparenz im gesamten Unternehmen.

Und wenn Expansion auch über Grenzen hinweg ein Thema wird, dann können SaaS-basierte Lösungen sehr viel einfacher auch dort über das Internet bereitgestellt werden.

Die Gründe für Hemmnisse gegenüber dem Modell Software-as-a-Service sehe ich primär in einem noch zu geringen Wissen über die Vorteile des Modells. Es gibt noch sehr wenig Anbieter die umfassende Geschäftssoftware im SaaS Modell anbieten. Sehr etablierte Anbieter wie z.B. auch DATEV haben erst kürzlich damit begonnen ihre Angebote auch mit dem Label „Software-as-a-Service“ zu versehen; dennoch ist DATEV genau mit diesem Modell schon seit Jahren erfolgreich.

**Frage 2:**

Als Hemmnis werden von Unternehmen oft auch mangelndes Vertrauen in oder schlicht fehlende Beratungs- und Serviceleistungen bei der Einführung und der Anpassung der SaaS-Lösungen genannt.

Ist das ein Kommunikationsproblem oder steht es seitens der Anbieter von Software-as-a-Service wirklich so schlimm um deren Fähigkeiten bei Beratung und Service?

**Antwort Markus Stahl:**

Ein geringes Vertrauen kann ich nur erneut mit noch zu wenigen Informationen über Software-as-a-Service basierte Lösungen gleichsetzen.

Der SAP oder Ihren Partnern allerdings traut man durchaus zu, die Kundendaten in einem Rechenzentrum nach höchsten Sicherheitsrichtlinien zu verwalten. Das ist bei einer Vielzahl von Kunden bereits ein Erfolgsmodell. Natürlich muss man als Unternehmer schon etwas umdenken, hat man die eigenen Daten und auch die eigenen Server nicht mehr im eigenen Haus. Allerdings ist der Preis für diesen Service heute genau der Grund, den Unternehmer pro SaaS-basierte Lösungen entscheiden lassen.

Hemmnisse, die aufgrund fehlender Beratungs- oder Serviceleistungen im Umfeld von SaaS entstehen, sind mir nicht zu Ohren gekommen. Ganz im Gegenteil: ich glaube die Serviceleistungen sind für den Mittelstand durchweg attraktiv, da eine Vielzahl der Services direkt im Internet angeschaut, ausprobiert und dann auch bezogen werden können. Bei der SAP und ihren Partnern sind darüberhinaus ausreichend und gut ausgebildete Berater im Einsatz.

Frage 3:

Sie haben viele Software-as-Service Einführungsprojekte kennen gelernt.

Wie schnell ist hier die Produktivität und Wertschöpfung der Systeme erreicht worden? Inwieweit konnten die Anwender vor und während der Einführung erfolgreich eingebunden werden?

**Antwort Markus Stahl:**

Ein wesentlicher Vorteil von SaaS-basierten Lösungen ist die schnelle Bereitstellung. Die Lösungen müssen nicht installiert werden, ein Internetanschluss und wenige aber wirkungsvolle Sicherheitsabfragen reichen für den Zugang. Im Umfeld von ERP kommen wir durch die SaaS-typischen Eigenschaften sehr viel schneller in den Produktivbetrieb. Das liegt im Wesentlichen an der schnellen Bereitstellung ohne Installation und dann an der neuartigen Implementierungsmethode. Nahezu alle Elemente der Einführung werden direkt in der Lösung über das Internet bereitgestellt.



SAP Business ByDesign wird in zwei Stufen auf Basis eines betriebswirtschaftlichen Fragenkataloges konfiguriert. Die Aufbauorganisation wird erfasst und die Key-User einzelnen Unternehmensbereichen zugeordnet. Auf Basis dieser Vorinformationen erhalten die Key-User ihre eLearning-Kurse und auch Ihre Hausaufgaben automatisch in Ihren Arbeitsvorrat abgestellt. Der Projektleiter hat auf Knopfdruck einen Überblick über den Stand des Projektes.

Das ist alles in Allem sehr effizient und führt zu sehr günstigen Einführungszeiten für ERP in nur 8 – 16 Wochen.

Frage 4:

Wie steht es um den Aspekt der Sicherheit von geschäftskritischen Anwendungen und Daten? Unternehmen meinen oft, diese bei sich proprietär kontrollieren zu müssen. Insbesondere Mittelständler sind misstrauisch, ihre Wettbewerbsvorteile „fremden Servern auszuliefern“.

Was zeigen die Projekte, die Sie kennen und wandelt sich die Wahrnehmung seitens der Unternehmen bereits?

**Antwort Markus Stahl:**

Datensicherheit und Verfügbarkeit der Lösung sind in der Tat Themen die bewegen.

Wir verstehen das als Aufgabe, besonders in diesen Bereichen noch mehr aufzuklären. Dabei steht außer Frage: Professionelle Rechenzentren bieten den höchsten Sicherheitsstandard. Modernste Zutrittskontrollsysteme, Anlagenschutz, Datenverschlüsselung, Netzwerksicherheit und Datensicherung sind Themen die nach modernsten Richtlinien etabliert sind und regelmäßig extern auditiert werden. Die Serviceerbringung einschließlich des Rechenzentrumsbetriebes von SAP Business ByDesign sind SAS70 und ISO27001 zertifiziert.

Nach einem Blick in Details stellen mittelständische Kunden sehr schnell fest: diesen Umfang von Vorkehrungen für Datensicherheit können (sich) Mittelständler einfach nicht leisten. Durch das SaaS-Model müssen sie dies auch nicht mehr.

Zum Thema Wahrnehmung: Unternehmen, die sich eingehend mit dem Thema SaaS beschäftigt haben, empfinden das Thema Datensicherheit als Motivator pro SaaS. Letztlich empfehle ich, einmal ein Rechenzentrum zu besichtigen. Spätestens dann ist man von der Leistungsfähigkeit und Sicherheit durch eigene Anschauung wirklich überzeugt.

**Frage 5:**

Können Sie die als Hauptvorteile von SaaS-Lösungen genannten Effekte in eine zeitliche Reihenfolge ihres Eintritts bringen?

Welche Einspareffekte sind zu erwarten – oder andersherum – wie stark kann die Unternehmung von Software-as-a-Service profitieren?

**Antwort Markus Stahl:**

Aufgrund der gewünschten Skaleneffekte richten sich SaaS Lösungen an eine große Menge von Unternehmen. Noch dazu werden SaaS Lösungen aus dem Internet bereitgestellt. Anbieter nutzen diese Eigenschaften, um bereits sehr ausführlich über Ihr Angebot im Internet zu berichten. Häufig werden auch Try-and-Buy Szenarien angeboten. In der Folge ist ein wesentlicher Vorteil von SaaS Lösungen die Möglichkeit zur ausführlichen Besichtigung der Lösung im Vorfeld. Interessenten können sich in Ihrem Tempo und an Ihrem Arbeitsplatz einen guten Überblick verschaffen und eine gut abgesicherte Entscheidung treffen.

Im Zuge der Bereitstellung der Lösung wird erheblich Zeit und Geld gespart, denn SaaS Lösungen müssen nicht installiert werden. Neue Techniken zur Integration in die bestehende IT-Landschaft werden auch dazu beitragen, dass SaaS Lösungen sehr viel schneller produktiv im Einsatz sind als Ihre On-Premise Schwestern. Abhängig vom Umfang der unterstützten Geschäftsprozesse muss man in einem Projekt Implementierungsaufwände einrechnen. Aber auch hier haben die Anbieter ihre Hausaufgaben gemacht. Neue Konzepte zur Konfiguration z.B. auf Basis einfacher betriebswirtschaftlicher Fragestellungen oder die konsequente Nutzung von eLearning steigern die Effizienz in den Projekten erheblich.

Auch im laufenden Betrieb lassen sich im SaaS-Modell weitere Kosten einsparen. Im Vergleich zu herkömmlichen, lokal installierten Lösungen entfällt die Notwendigkeit der technischen Administration. Von unseren Kunden wissen wir: die automatische Bereitstellung stets aktueller Software gilt als einer der wichtigsten Gründe für SaaS. Keine manuellen Aufwände für Updates und das Aufspielen neuer Softwarestände tragen erheblich zur positiven Kosteneinschätzung von SaaS bei.

**Frage 6:**

Ein Ausblick: wo sehen Sie Software-as-a-Service in 2 Jahren?

Welche Branchen sollten und welche werden dies zuerst adaptieren?

Sind vielleicht Überraschungen bei der Marktentwicklung zu erwarten, was die Aufstellung und Marktdurchdringung von etablierten und neuen Wettbewerbern betrifft?

**Antwort Markus Stahl:**

Mein Ausblick für Software-as-a-Service ist durchweg positiv. Technologisch bereiten die Plattform- und Infrastrukturanbieter eine hervorragende Grundlage für Wachstum. Bereits in 2010 werden wir alle erheblich mehr Angebote im Markt wahrnehmen können. In der Folge der Angebote wird auch die Berichterstattung, die Stimmen der Kunden, die Arbeit der Verbände sich mehr um das Cloud Computing und Software-as-a-Service drehen.

Bestimmende Lösungsbereiche sind in 2010 sicherlich die Themen CRM, Personalabrechnung und Finanzen.

Zum einen sind diese Bereiche gut geeignet weil eher standardisierte Prozesse ausgeführt werden, zum anderen gelten diese Bereiche als etabliert durch Ihre Anbieter Salesforce.com und DATEV. Wir erwarten auch weiter eine erhebliche Zunahme im Bereich nicht geschäftskritischer kleinerer Services. Ab 2011 sehen wir eine deutliche Zunahme im Bereich ERP oder Suite-Lösungen. Zum einen weil auch hier das Angebot zunimmt und zum zweiten weil CRM oder Finanzwesen aus einem Guss mit Projektmanagement, SCM oder SRM dann eben nochmal Produktivitätsvorteile und eine bessere Basis zur Unternehmenssteuerung ermöglichen.

Zum Thema der Branchenausrichtung im Umfeld ERP-as-a-Service verweise ich gerne auf die Ergebnisse eine aktuellen Studie der Trovarit AG. Gestützt wird die Einschätzung auch von den Ergebnissen der Studie "ERP-as-a-Service". Dr. Karsten Sontow, Vorstand der Trovarit AG, stellt fest, dass ERP-as-a-Service "angesichts seiner Charakteristik für Projektdienstleister und Professional Services, die an mehreren Standorten agieren, wie gemalt ist".

Vielen Dank für das Interview!