



Erstausgabe des Artikels: „IHK WirtschaftsForum“, 7/2011 (Hrsg. IHK Frankfurt am Main)

IT-Zeitenwende: Fortschritt ohne Investitionen

Wie kleinere Unternehmen von neuen IT-Strategien profitieren

Moderne IT erinnert an das sprichwörtliche Rudern gegen den Strom: Wer sich nicht vorwärts bewegt, treibt zurück. Auch kleine und mittelständische Unternehmen müssen ihre IT-Budgets strategisch optimal einsetzen. Doch ein Großteil der Budgets versickert in den IT-Betriebskosten und neuen Hardware-Anschaffungen. Nur selten fließt das Geld in zeitgemäße Software. Dadurch bleiben enorme Produktivitätspotenziale ungenutzt: Verkrustete Organisationsstrukturen mit umständlichen Arbeitsprozessen, langen Durchlaufzeiten und wenig Flexibilität hemmen den Unternehmenserfolg. Gerade für kleinere Unternehmen eröffnet der neue Technologieansatz Software-as-a-Service (SaaS) interessante Alternativen.

Wie jeder neue IT-Begriff wird SaaS noch unterschiedlich gedeutet. Prinzipiell geht es aber stets darum, die IT nicht mehr selbst zu betreiben, sondern teilweise oder ganz als Service über das Internet zu nutzen. Die Software-Bereitstellung und alle damit verbundenen Leistungen werden zu Pauschalpreisen auf Mietbasis abgerechnet. Durch die Datenverarbeitung in zentralen Rechenzentren sind die Anwender nicht mehr an einen Arbeitsplatz gebunden, sondern können standortunabhängig mit PCs, Laptops, Smartphones und anderen Endgeräten arbeiten. Das Synchronisieren von Daten entfällt komplett. Für Datensicherungen, Software-Aktualisierungen und Systemwartungen sorgt der SaaS-Dienstleister. Je nach Vertragsgestaltung übernimmt der Dienstleister auch die Verantwortung für die Umsetzung aller rechtlichen IT-Pflichten des Kundenunternehmens. All das klingt nach idealen Rundum-Sorglos-Lösungen. Was hält Unternehmen davon ab, ihre Software als Online-Service zu beziehen?

Ungewohnte Kompetenzübertragung

Vor dem SaaS-Umstieg stehen vor allem psychologische Hürden: Die ungewohnte Kompetenzübertragung fühlt sich nach Kontrollverlust an. Meist spricht bloß das Bauchgefühl dagegen, den Software-Betrieb aus der Hand zu geben. Denn im Gegensatz zum Eigenbetrieb lassen sich bei SaaS-Lösungen alle technischen und rechtlichen Verantwortungsfelder vertraglich absichern. Trotzdem muss ein IT-Strategieschwenk gründlich durchdacht werden. Je stärker moderne Arbeitsprozesse zum Unternehmenserfolg beitragen, desto wahrscheinlicher lohnt es sich, die alten IT-Pfade zu verlassen. Wenn die SaaS-Vorteile zweifelsohne den Unternehmenszielen dienen, kann die grundsätzliche Eignungsprüfung direkt in die konkrete Lösungsauswahl übergehen.

Technik wird zur Nebensache

Die ersten Prüfsteine für SaaS-Lösungen ähneln den Kaufkriterien für Software-Produkte, aber die Ausprägungen und Gewichtungen sind verschieden. Jedes SaaS-Pflichtenheft beginnt mit den benötigten Software-Funktionen – also mit der Frage, was die Software standardmäßig oder individuell anpassbar können muss, um die Arbeitsabläufe effektiv zu unterstützen. Dann werden die maximale Benutzeranzahl und Datenmenge unter die Lupe genommen sowie die Benutzerfreundlichkeit und das Laufzeitverhalten getestet. Mit der Prüfung der Integrationsoptionen und Schnittstellen ist der technische SaaS-Check schon abgeschlossen. Die Betriebssystem- und Hardware-Voraussetzungen brauchen den SaaS-Kunden ebenso wenig zu interessieren wie der Installations- und Wartungsaufwand für die Software.

Rechtssicherheit: Trau, schau, wem?

Alle technischen und rechtlichen Sicherheitsfragen rund um SaaS-Anwendungen sind vertraglich regelbar. Für geschäftskritische Software werden üblicherweise individuelle Service-Level-Agreements (SLAs) mit detaillierten Sicherheits- und Qualitätsstandards vereinbart. Besonders wichtig ist der Datenschutz.

Dass alle Daten von denen anderer Kunden getrennt und vor unberechtigtem Zugang geschützt sind, muss schriftlich garantiert sein. Gegebenenfalls sind auch datenschutzrechtliche Bestimmungen für personenbezogene Daten sowie branchenspezifische Rechtspflichten zu berücksichtigen.

Von Rechenzentrum-Standorten im nichteuropäischen Ausland ist abzuraten. Dort gilt meist ein weniger strenges Datenschutzrecht als in Deutschland. In einem deutschen Rechenzentrum bleiben die Daten automatisch im deutschen Rechtsraum. Hier ist die rechtskonforme Vertragsgestaltung wesentlich unkomplizierter. In jedem Fall muss ein SaaS-Vertrag juristisch genau überprüft werden – insbesondere im Hinblick auf Rechtssicherheit, technische Standards, Skalierbarkeit der Leistungen, mögliche Preisänderungen und Ausstiegsszenarien.

Individualität hat ihren Preis

Auch beim Preisvergleich von SaaS-Lösungen rentiert sich der Blick aufs Detail. Oft stehen verschiedene Tarifmodelle zur Auswahl. Deutliche Preisunterschiede können durch unterschiedliche Leistungs-Levels begründet sein. Natürlich kostet der SaaS-Betrieb einer komplexen Unternehmens-Software mit garantierter Hochverfügbarkeit und 24/7-Benutzer-Support mehr als ein simples Online-Tool, das nur werktags zwischen 8 und 20 Uhr bereitstehen muss.

Allgemein gilt die Faustregel: Je individueller die Software und die Services, desto höher die Preise. Standardisierte SaaS-Lösungen sind meist niedrigpreisig, weil anbieterseitig die größten Skaleneffekte entstehen. Doch auch bei Spezial- und Individual-Software können mit SaaS-Lösungen signifikante Kosteneinsparungen erzielt werden. Das SaaS-Konzept entkoppelt die Nutzung moderner Hochleistungstechnologien immer von hohem Personalaufwand und technischen Eigeninvestitionen.

Starke Treiber für neue IT-Strategien: IT-Sorgfaltspflichten und Haftungsrisiken

Auch für den IT-Betrieb in Eigenregie gelten in Deutschland zahlreiche Gesetze und Bestimmungen.

Für wirtschaftliche Schäden durch Nichtbeachtung dieser Vorschriften haftet der IT-Verantwortliche – in der Regel also der Geschäftsführer:

- Gewährleistung der IT-Verfügbarkeit und Datensicherheit gemäß BSI-Grundschutzkatalog
- Sicherstellung von Datenschutz, Vertraulichkeit und Integrität gemäß BDSG
- Einhaltung von allgemeinen gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien (KonTraG, GmbHG, HGB, Abgabenordnung, Sarbanes-Oxley-Act, GDPdU, Basel II etc.)
- Erfüllung von branchenspezifischen IT-Compliance-Pflichten
- Dokumentation aller IT-Compliance-Maßnahmen zum Nachweis gegenüber Behörden, Kunden und Geschäftspartnern

Sinnvolle Kostenabwägungen

Die Gegenüberstellung von internen IT-Betriebskosten und SaaS-Angeboten ist zwar naheliegend, kann sich aber schwierig gestalten. Kaum ein Unternehmen mit kleiner IT-Abteilung verfügt über die Kennzahlen für realistische Kostenvergleiche. Beispielweise gibt es in der Regel keine Statistiken zu Wartungsintensität, Störfallhäufigkeit und Zeitbedarf für die Behebung von IT-Problemen. Eigene Erfahrungswerte zu den Betriebskosten eines hochverfügbaren Rechenzentrums liegen ebenfalls nur ausnahmsweise vor. Augenscheinlich sind hingegen die Produktivitätsverluste durch überholte, unpassende oder unzuverlässige Software. Die Warnglocken sollten klingeln, wenn sich der Tätigkeitsschwerpunkt der eigenen IT-Abteilung von der Einbindung neuer Technologien unaufhaltsam hin zur Pannenhilfe für Arbeitsplätze mit alter Software verschiebt.

Software als Service – grundsätzlich ein Wettbewerbsvorteil?

Ob das heute nötige IT-Fachwissen besser selbst aufgebaut oder in Form von SaaS-Paketen gebucht wird, hängt letztlich von der individuellen Unternehmensstrategie ab. Sofern der IT-Betrieb nicht zur Kernkompetenz gehört, kann der Umstieg auf eine oder mehrere SaaS-Lösungen strategisch, wirtschaftlich und personalpolitisch äußerst sinnvoll sein. Verglichen mit großen Konzernen haben kleine und mittelständische Unternehmen kurze Entscheidungswege und können viel flexibler auf veränderte Marktsituationen reagieren. Das SaaS-Modell verstärkt diese Vorteile durch schnelle Umsetzbarkeit und leichtere Finanzierung. Deshalb sollten sich die IT-Entscheider von kleineren Unternehmen spätestens dann mit SaaS-Lösungen befassen, wenn der Einsatz neuer Software ansteht.

Autor: Thomas Keck, Elabs AG

Weitere Informationen:



Elabs AG

Hanauer Landstraße 324
D-60314 Frankfurt am Main

Telefon: +49 / (0)69 / 94 17 79-0
Telefax: +49 / (0)69 / 94 17 79-79

E-Mail: info@elabs.de
Internet: www.elabs.de