

# Mieten statt kaufen

**Das Mietmodell ist für CRM-Lösungen bereits etabliert, was man von Schweizer ERP-Lösungen nicht behaupten kann. Nun wird im Zeichen von Cloud-Computing das Thema «Mieten statt kaufen» neu belebt.**

Patrick Müller, CEO, iTrust AG

**D**as Thema **Mietsoftware geistert seit Jahren durch die IT-Branche.** Um die Jahrtausendwende galt Application-Service-Providing (ASP) als das Vertriebsmodell der Zukunft. Dem folgte das von Branchengrössen wie IBM stark gepushte On-Demand-Prinzip. Beiden Schlagwörtern war jedoch kein durchschlagender Erfolg beschieden. Erst mit Software-as-a-Service (SaaS) scheint ein Durchbruch gelungen zu sein. Dies liegt mitunter daran, dass die technologische Infrastruktur inzwischen solche Modelle besser unterstützt, beispielsweise mit entsprechend hohen Netzbroadbandbreiten. Gerade in Verbindung mit

dem vielbeschworenen Verteilkonzept «Cloud Computing» (der Zustellung von IT-Dienstleistungen über das Internet) dürfte SaaS einen zusätzlichen Schub erhalten.

Unter dem SaaS-Etikett findet auch der externe Betrieb von CRM-Lösungen zusehends Akzeptanz. Der Erfolg des Geschäftsmodells von Salesforce.com, CRM auf Mietbasis anzubieten, liess die Konkurrenten aufhorchen. Siebel, heute Teil von Oracle, SAP und Microsoft folgten mit eigenen «CRM-as-a-Service»-Lösungen. Im ERP-Umfeld hingegen liessen die Anbieter mit der Entwicklung geeigneter Applikationen auf sich warten. Jetzt erst sind in der Schweiz ausgereifte und hoch individualisierbare «ERP-as-a-Service»-Lösungen verfügbar. Dass man Produktivsoftware wie Office-Applikationen auch über das Netz mieten könnte, leuchtet vielen ein. Beim Gedanken, Unternehmenssoftware auszulagern, **schrecken Unternehmen aber heute oft noch instinktiv zurück.** Dabei ist die Auslagerung wichtiger IT-Systeme und Daten an externe Dienstleister schon längst gang und gäbe. So haben die meisten kleinen und mittleren Unternehmen den Betrieb ihrer Mailserver längst an die Rechenzentren der Internetdienstleister ausgelagert. Das aus gutem Grund: Wer sich nicht hauptberuflich mit IT beschäftigt, scheut die Lizenzkosten und den aufwendigen Unterhalt der Exchange-Infrastruktur.

Bei der Angst vor SaaS-Angeboten spielt letztlich eine starke psychologische Komponente mit: Zum einen fühlt sich mancher sicherer, wenn Hardware, Software und Daten in den eigenen Büroräumen untergebracht sind. Zum anderen fürchten viele Unternehmer eine zu grosse Abhängigkeit von ihrem externen Dienstleister. Doch der Schein trügt in beiden Fällen: Ein externer Anbieter kann aufgrund seines spezialisierten Know-hows und der Investitionen in modernste Systeme und ausgeklügelte Prozesse einen ungleich wirkungsvolleren

Schutz vor Datendiebstahl und Datenmissbrauch bieten, als dies für die meisten kleinen und mittleren Unternehmen je erschwinglich wäre. Und die Abhängigkeit ist kaum grösser als jene vom Hersteller einer lokal installierten CRM- oder ERP-Software. Auch die Möglichkeit, sich durch ein kluges IT-

## Dem Mietmodell gehört die Zukunft

### VORTEILE DES MIETMODELLS

- Geringe Investitionskosten, da keine Server
- Klar budgetierbare regelmässige Kosten
- Aktuelles Spezialisten-Know-how verfügbar
- Systeme immer auf dem neuesten Stand
- Hohe Sicherheit inkl. Back-up und Release-Wechsel
- Hohe Skalierbarkeit und Flexibilität
- Geringer Aufwand



Kosten, die monatlich und pro Benutzer anfallen, sind transparent und einfach budgetierbar

System strategische Vorteile zu verschaffen, geht nicht verloren. Der SaaS-Anbieter übernimmt als externer Partner lediglich die Umsetzung: mit professionellen Mitarbeitern und einer Infrastruktur, die laufend auf den neusten Stand gebracht wird.

Hat man sich einmal an den Mietgedanken gewöhnt, treten beim SaaS-Konzept schnell zahlreiche Vorteile zutage. **Geradezu unschlagbar ist das System in Bezug auf Skalierbarkeit und Flexibilität.** Benutzer lassen sich jederzeit problemlos und kurzfristig zu- und abschalten. Dank kurzer Aufschaltzeiten kann man Implementationen rasch durchführen und damit Ressourcen schonen. Die Investitionskosten sind gering, da man keine Serverkapazitäten auf- oder ausbauen muss. Entsprechend tief ist das Investitionsrisiko. Die Kosten, die monatlich und pro Benutzer anfallen, sind transparent und leicht budgetierbar. Dabei ist das Back-up



**Externe Anbieter können aufgrund ihres Know-hows einen hohen Sicherheitsschutz bieten**

ebenso geregelt wie die Security und die Ausfallsicherheit. Selbst Release-Wechsel verursachen weder Kosten noch Komplikationen. Faktoren, die man bei einem Kostenvergleich manchmal zu wenig berücksichtigt. Es reicht nicht, den monatlichen Mietgebühren einer

SaaS-Lösung lediglich die einmaligen Lizenzgebühren für eine gekaufte Software gegenüberzustellen.

Dass hierzulande die **Akzeptanz von CRM im Mietmodell bedeutend höher** ausfällt als jene von ERP-as-a-Service, liegt wohl daran, dass sich die

Integration einer CRM-Lösung in bestehende Umgebungen simpler darstellt als bei ERP-Systemen. Während die CRM-Software meist in reine Softwareumgebungen eingebunden werden, müssen ERP-Lösungen oft mit Hardware wie Produktionsmaschinen oder Kassensystemen kommunizieren. Heute stellt die Einbindung solcher Systeme, die zwangsläufig lokal betrieben werden muss, in eine SaaS-Lösung aber kein Problem mehr dar.

Ein anderer Grund ist, dass das Management der Kundenbeziehung mittels Software ein neueres Thema als ERP ist. Die verfügbaren CRM-Lösungen lassen sich deshalb besser an die Anforderungen des neuen Vertriebsmodells anpassen. Die Schweizer ERP-Entwickler haben es verpasst, frühzeitig SaaS-Lösungen bereitzustellen. Wegen der unterschiedlichen regulatorischen Anfor-

derungen lassen sich ERP-Lösungen auch nicht einfach aus dem Ausland beziehen. Allerdings könnte die Verzögerung in der Entwicklung auch einen gewissen Vorteil haben, denn die Lösungen, die jetzt auf den Markt kommen, sind bereits ausgereift und in hohem Masse an die individuellen Kundenbedürfnisse adaptierbar. Gleichzeitig dürfte sich damit auch die bereits angelaufene Konsolidierung im enorm zersplitterten Markt der ERP-Anbieter verschärfen. Kleinstanbieter werden kaum die Ressourcen aufbringen können, ihre Nischenprodukte zu SaaS-Lösungen umzubauen.

In den USA, wo ERP im SaaS-Modell bereits verbreitet ist, erfreuen sich diese Anwendungen einer hohen Kundenzufriedenheit. Jedes Unternehmen weiss, wie anspruchsvoll Betrieb und Unterhalt einer eigenen ERP-Lösung sind, und überträgt diese Aufgabe zuneh-

mend lieber einem externen Systemintegrator. Weshalb dies nicht auch bei uns schon bald der Fall sein sollte, ist nicht ersichtlich. Mit der Verbreitung von SaaS-Lösungen stellt sich natürlich die Frage, welche Komponenten der IT überhaupt noch intern betrieben werden sollen. Spätestens mit der Überlegung, auch Office-Applikationen im Mietmodell einzusetzen, lohnt sich vermutlich der Schritt hin zum kompletten Outsourcing. Die Infrastruktur im Unternehmen der Zukunft beschränkt sich dann auf Bildschirme, Tastaturen und allenfalls Thin Clients.

### **Firmen fürchten Abhängigkeiten vom Dienstleister**

**KONTAKT:** iTrust AG  
Gewerbestrasse 6  
6330 Cham  
Patrick.Mueller@iTrust.ch  
Tel. 041 798 00 11  
www.iTrust.ch