

BARC-Studie ECM SaaS

Autoren:

Dr. Martin Böhn

Sabine Kraus

Michael Schiklang



Inhalt

BARC-Studie ECM SaaS.....	1
Zur Studie.....	3
Danksagung	4
1 Management Summary	5
1.1 Auswirkungen von SaaS auf Anwender und Anbieter	5
1.2 Fazit: Der SaaS-Markt ist für ECM noch in der Entwicklung	6
2 Cloud, SaaS, On-Premises – Anders Arbeiten	7
2.1 Warum kommt ECM so schwer in die Cloud?	7
2.2 Abgrenzung Cloud und SaaS.....	9
2.3 Abgrenzung Cloud und SaaS gegen klassische On-Premises- Installationen.....	12
2.3.1 Potenziale von SaaS	12
2.3.2 Herausforderungen SaaS	13
2.3.3 Fokus: Datenschutz und Datensicherheit.....	14
3 Lizenzmetriken.....	14
3.1 Verbreitete Lizenzierungsarten	16
3.2 Weitere Kostenfaktoren in SaaS-Projekten	17
3.3 Preisfindung in den Projekten	18
3.4 Kosten und Kostenstrukturen: Ergebnisse der aktuellen Erhebung.....	18
4 Herausforderungen für die Anbieter – Auswirkungen SaaS	19
4.1 Verfügbarkeit, Bandbreite, Sicherheit.....	20
4.2 Zuschnitt der Software: Service-Orientierung.....	20
4.3 Umsetzung von Mietmodellen.....	20
4.4 Bereitstellung	22
4.5 Marketing und Vertrieb in der Projektgewinnung.....	22
4.6 Projektumsetzung und laufende Kundenbetreuung	24
5 Markttrends SaaS	24
6 Handlungsbedarf SaaS im ECM-Markt.....	25

BARC-Studie ECM SaaS

Dr. Martin Böhn, Vice-President – Head of ECM & CRM

Sabine Kraus, Head of Research EAS DACH, Analyst ECM & CRM

Michael Schiklang, Senior Analyst ECM & IM, Head of Input Management

Umfragebasierte Studie, 2019

Zur Studie

In der BARC-Studie „ECM SaaS“ wird der Software-as-a-Service (SaaS)-Markt für Enterprise Content Management (ECM) betrachtet. Hierzu wurde eine Befragung bei ECM-Anbietern mit entsprechenden Cloud-Angeboten durchgeführt, zudem wurden frei zugängliche Informationsquellen von BARC analysiert und um Experten-Know-how ergänzt. Des Weiteren flossen Projekterfahrungen (auch aus hauseigenen Beratungsprojekten) in die Ausarbeitungen ein.

In dieser Studie erfahren sie mehr zu den Themen Cloud und SaaS und wie diese zu klassischen (lokalen) On-Premises-Systemen abgegrenzt werden können. Zudem erhalten Sie Informationen zu Lizenzmetriken, zur Preisfindung im SaaS-ECM-Markt sowie eine Übersicht über die aktuell noch sehr heterogene Anbieterlandschaft. Auch die Herausforderungen für die (klassischen) ECM-Anbieter beim Aufbau eines SaaS-Angebots wurden im Rahmen dieser Studie näher erörtert.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen!

Danksagung

Wir bedanken uns bei allen teilnehmenden Unternehmen, die uns im Rahmen dieser Studie Informationen zur Verfügung gestellt haben.

Insbesondere bedanken wir uns bei:



d.velop

Fabasoft[®]

Hyland[®]

NUXEO

In die Erstellung dieser Studie flossen zusätzlich frei verfügbare Informationen zu weiteren Systemen und Anbietern ein.

1 Management Summary

Software-as-a-Service, Mietmodelle und flexible Softwarebaukästen beschäftigen auch den ECM-Markt. Während sich in anderen Softwaresegmenten wie bspw. dem CRM-Bereich bereits bestimmte übliche Vorgehensweisen und Quasi-Standards etabliert haben, ist der ECM-Markt noch sehr heterogen. Noch lange nicht alle ECM-Anbieter haben ein (echtes) Cloud- oder wirkliches SaaS-Angebot. Und die Modelle, die es gibt, unterscheiden sich noch deutlich voneinander.

Die Anbieter verfolgen unterschiedliche Modelle. Neben der Lizenzierung nach Anwendern und Funktionspaketen werden auch nutzungsbezogene Kenngrößen berücksichtigt, bspw. der belegte Speicherplatz, die Anzahl an Akten oder Prozessen sowie teilweise die Infrastruktur. Oft werden hierbei Pakete geschnürt, bspw. Obergrenzen an Anwendern und belegtem Speicher für bestimmte Entgeltstaffeln. Da die Angebote sehr verschieden ausgelegt sind, erschwert dies die Vergleichbarkeit der Systeme. Auch die Planbarkeit ist schwierig, da verschiedene Parameter bei der Abschätzung der zukünftigen Nutzung berücksichtigt werden müssen.

Auch Ansprache der Anbieter unterscheidet sich. Teilweise werden einzelne Anwendungsfälle (bspw. Akten, Archivierung) präsentiert, andere verdeutlichen die Möglichkeiten einer übergreifenden ECM-Plattform für Dokumente und Prozesse. Dies ist auch teilweise auf die Leistungsfähigkeit der Software zurückzuführen. Einige SaaS-Angebote verfügen noch nicht über den vollen Leistungsumfang. Dies kann in entsprechenden Projekten aber auch ein Vorteil sein, denn je kleiner der Anwendungsfall, desto einfacher die Berechnung, Abgrenzung und Ausgestaltung.

Übergreifende Cloud-Angebote erfordern nicht nur gute Software, sondern auch gute Vorgehensmodelle und Beratung, um die SaaS-Komponenten passend auf die Kundensituation zuzuschneiden. Der Vorteil der flexibleren Nutzung (nur die Module kaufen müssen, die man wirklich braucht) darf nicht zum unüberwindbaren Hindernis im weiteren Projektverlauf werden (wenn es später für die weiteren Anwendungsfälle keine Funktionalität gibt – oder das System würde damit zu teuer).

1.1 Auswirkungen von SaaS auf Anwender und Anbieter

Häufig werden bei Cloud und Software-as-a-Service nur die Veränderungen auf Kundenseite angesprochen. Der Wechsel der Lizenzierung vom Kauf zur Miete verringert die initialen Investitionen (kein großer Softwareblock, aber Dienstleistung), führt aber auch dazu, dass man nie in den Genuss der Nutzung

Software-as-a-Service, Mietmodelle und flexible Softwarebaukästen sind auch im ECM-Markt wichtige Themen.

Aktuell unterscheiden sich Lizenzmetriken und Herangehensweisen noch deutlich.

Cloud- und Software-as-a-Service Modelle führen zu Veränderungen auf Kunden- und Anbieterseite.

„schon bezahlter“ Software kommt. Solange man die Software nutzt, muss man zahlen.

SaaS führt für den Kunden zu einer anderen Art der Abhängigkeit (Verfügbarkeit, Datensicherheit, Änderungen Lizenzbedingungen), bietet aber auch ein anderes Leistungspaket (Hosting, Flexibilität). Zudem erfordert SaaS eine andere Art des Arbeitens (möglichst online) sowie eine andere Art der Schnittstellen zu bestehenden Systemen. Projekte müssen anders geplant und aufgesetzt werden.

Aber auch auf Anbieterseite müssen umfassende Hausaufgaben erledigt werden.

SaaS erfordert einen modularen, skalierbaren Zuschnitt der Software. Manches ECM-System ist heute nicht darauf ausgelegt, einzelne Anwendungsfälle zu unterstützen, sondern folgt immer einem globalen Ansatz.



Abbildung 1: Hausaufgaben Anbieter

Für SaaS-Projekte sind andere Vorgehensmodelle erforderlich, welche auf die Rahmenbedingungen der Cloud bewährte Systematiken adaptieren. Beispiele sind der Umgang mit Offline-Arbeit oder das oft veränderte Einspielen von Updates (nun direkt und zeitnah durch den Anbieter).

Für SaaS-Projekte müssen Vorgehensmodelle und Integrationen angepasst werden.

Da die Kunden die Softwaremiete nur auf eine bestimmte Zeitspanne eingehen, ist auch eine andere Art der Kundenbetreuung erforderlich. Es müssen entsprechende Vorgehensweisen entwickelt und durch die richtigen Prozesse und Werkzeuge unterstützt werden. Ein gutes Change-Management mit guter Kommunikation und Schulungen sind für den eigenen Vertrieb und das Projektmanagement ebenso erforderlich wie für die Partner.

1.2 Fazit: Der SaaS-Markt ist für ECM noch in der Entwicklung

Die Entwicklung zum SaaS wird nicht aufzuhalten sein, da immer mehr Softwaresegmente auf diese Art der Bereitstellung und Nutzung von Funktionen wechseln. Dies bietet Vorteile sowohl für das Anwenderunternehmen (Verzicht auf eigene Hardware etc.) als auch für den Softwareanbieter (bessere Kontrolle über Updates, gleichmäßige Zahlungsströme etc.). Immer mehr Unternehmen haben ihre grundsätzliche IT-Infrastruktur auf Cloud und die Zusammenführung verschiedener SaaS-Angebote als best-of-breed-Ansatz ausgelegt.

Bis der ECM-Markt aber ein zumindest grundlegendes einheitliches Auftreten hat, wird noch einige Zeit vergehen. Neben einem vergleichbaren Lizenzierungsmodell fehlt es auch an klar definierten Softwarepaketen und Vorgehensmodellen. Einzelne Anbieter können sich hier aktuell vom Wettbewerb absetzen, indem sie (teilweise schon seit Jahren) genau diese Ansätze bieten. Wer als Kunde also ECM als Service aus der Cloud beziehen will, findet heute definitiv schon gute Angebote – aber noch lange nicht von allen Anbietern.

ECM SaaS bietet Vorteile für Anwenderunternehmen und Softwareanbietern – wenn es richtig umgesetzt wird!

Der ECM-SaaS-Markt ist noch sehr heterogen – aber es gibt bereits gute Lösungen.

2 Cloud, SaaS, On-Premises – Anders Arbeiten

Cloud Computing und Software-as-a-Service (SaaS) sind seit Jahren viel diskutiert, die Nutzung nimmt in vielen Softwarebereichen stark zu. In manchen Märkten wie dem CRM ist es mittlerweile die am stärksten verbreitete Form der Softwarenutzung.

Wie aber ist es bei ECM? Hier gibt es – wie so oft im Enterprise Content Management – viele kleine Initiativen und Angebote, zudem sind sehr viele Pressemitteilungen zu finden, in denen zumindest darüber berichtet wird.

Um einen klaren Blick auf den aktuellen Status von SaaS im ECM-Markt zu erhalten, haben wir diese Studie durchgeführt. Bestehende Angebote wurden analysiert und bewertet, Trends identifiziert und Handlungsbedarfe abgeleitet.

Im ECM-Markt sind Cloud und SaaS weit weniger verbreitet als in vielen anderen Softwaremärkten.

2.1 Warum kommt ECM so schwer in die Cloud?

Im ECM-Bereich sind Cloud und SaaS weit weniger verbreitet als in vielen anderen Softwaremärkten. Einige der Herausforderungen sind Performance und Datenschutz/Datensicherheit sowie Schnittstellen.

Herausforderung	
Performance	<ul style="list-style-type: none"> Durch die Größe der Dokumente müssen entsprechende Datenvolumina übertragen werden. Hier haben On-Premises-Architekturen noch Vorteile. Zudem ist das Anwenderunternehmen abhängig von der Erreichbarkeit des Anbieters.
Datenschutz, Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> Eigene Daten und Dokumente nach außen geben ist für verschiedene Kunden noch nicht vorstellbar. Cloud-Anbieter können lukrative Ziele von Angreifern sein (da sie viele Daten vorhalten).
Schnittstellen	<ul style="list-style-type: none"> ECM ist integriert in die Informationsinfrastruktur mit Anbindung von vielen Fachsystemen (insbesondere als Lieferanten von Dokumenten und Metadaten). Bei Cloud-Lösungen müssen andere Schnittstellen und Absicherungskonzepte umgesetzt werden. Zudem müssen die einzelnen Services des Anbieters (und ggf. von Partnerprodukten) integriert und koordiniert werden.

Tabelle 1: Herausforderungen von ECM Cloud und ECM SaaS

Allerdings gibt es auch im ECM-Markt viele Themen, welche für eine Cloud-Nutzung sprechen oder diese zumindest begünstigen, wie zum Beispiel Online-Nutzung, Datenschutz/Datensicherheit, Integrationen und die Einstellung der Anwender, die immer mehr aufgrund persönlicher Erfahrungen die Tendenz „pro Cloud“ haben.

PROs	
Online-Nutzung	<ul style="list-style-type: none"> Die Bedienung von ECM-Systemen über einen Browser (Web-Client) ist schon seit Jahren verbreitet, bei verschiedenen Systemen ist dies der dominierende Client. Die Systeme sind zeit- und ortsunabhängig verfügbar (nicht nur im firmeneigenen Netzwerk).
Datenschutz, Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> Entsprechend spezialisierte Anbieter können die gestellten Anforderungen oft besser erfüllen (z. B. Absicherung, Backup-Strategien, Verfügbarkeit). Rechenzentren bieten oft umfassenderen Schutz als firmeneigene Lösungen) und sind entsprechend zertifiziert. Die zugrundeliegenden Architekturen sind bereits teilweise auf sichere Kommunikation ausgerichtet, auch Verschlüsselungskomponenten sind möglich.
Integrationen	<ul style="list-style-type: none"> Die Service-orientierten Lösungen sind zumeist bereits auf Kommunikation ausgerichtet, für die Anbindung an Drittsysteme sind entsprechende Komponenten verfügbar. CRM und insbesondere ERP haben bereits bewiesen, dass auch Anbindungen an Drittsysteme hybrid (Cloud to Cloud, Cloud to On-Premises) möglich sind. Durch die Service-Orientierung ist teilweise eine flexiblere Kopplung von Systemen möglich (best of breed: Kombination der Stärken der Systeme).

Einstellung der Anwender	<ul style="list-style-type: none"> • Immer stärker werden Anwender durch verschiedene Angebote im privaten und geschäftlichen Bereich an die Cloud-Nutzung herangeführt (bspw. Dropbox, Office365, Musik- und Unterhaltungsplattformen). • Viele Unternehmen haben ihre grundlegende IT-Strategie bereits für Cloud-Szenarien geöffnet oder sogar darauf ausgelegt. • Flexible Prozesse und flexibles Arbeiten (unterwegs, im Home Office) können mit SaaS-Software oft besser umgesetzt werden.
--------------------------	---

Tabelle 2: PRO Cloud Nutzung eines ECM-Systems

Daher ist gar nicht die grundsätzliche Frage nach Cloud und SaaS entscheidend, sondern wie dies im ECM-Bereich umgesetzt werden kann. Hier haben Anbieter in anderen Softwaresegmenten bereits einen Vorsprung. Um auch ECM-Kunden von Cloud und SaaS zu überzeugen, sind hier gutes Marketing und natürlich die Beweisführung durch Referenzprojekte wichtig. Es wäre aber auch eine vertrauensbildende Maßnahme, wenn die verschiedenen Anbieter im Markt gleiche Vorgehensweisen und Modelle propagieren würden – unsere Analyse im Rahmen dieser Studie zeigte, dass man davon noch weit entfernt ist.

Die Frage nach der Umsetzung von ECM SaaS und ECM Cloud ist entscheidend.

2.2 Abgrenzung Cloud und SaaS

Eine Herausforderung für viele potenzielle Kunden ist die unklare Definition und Abgrenzung von Cloud und SaaS. Viele Systeme werden als „Cloud-ready“ oder „verfügbar in der Cloud“ angeboten, bieten aber nicht die erhofften Vorteile bei der Flexibilität.

Cloud bezeichnet eine andere Art der Softwarebereitstellung – aber auch oft eine andere Softwarearchitektur und insbesondere Softwarenutzung.

Cloud bezeichnet zunächst nur die Form des Betriebs bzw. des Hostings und damit der technischen Bereitstellung von Software. Diese wird nicht mehr auf der Hard- und Softwareinfrastruktur des Kunden installiert, sondern steht über das Internet (über Browser oder andere Kommunikationsprotokolle) zur Verfügung.

In der erweiterten Definition stellt **Cloud** ein anderes Softwareparadigma dar: Wie diese erstellt, verbreitet und genutzt werden kann.

- Meist ist daher mit dem Begriff Cloud auch eine andere Art der Architektur verbunden. Die Software ist aus einzelnen Services aufgebaut, welche (relativ) frei kombiniert und skaliert werden können.
- Es kann gemessen und gesteuert werden, wer welche Funktionalität in welchem Zeitraum in welcher Intensität nutzt.
- Auch die Datenhaltung erfolgt in der Cloud oder zumindest über die Cloud an einem definierten Ort (private cloud, hybride Cloud-Szenarien).

- Da der technische Betrieb ausgelagert ist an den Softwareanbieter oder einen seiner Partner, werden auch Updates anders gehandhabt. Diese werden oft automatisch eingespielt, die Software wird häufiger aktualisiert und ist direkt auf dem neuesten Stand. Viele Anbieter geben dem Anwenderunternehmen keine andere Möglichkeit, als alle Updates und Releases zu übernehmen, was hohe Anforderungen an die Software selbst (Release-Sicherheit) ebenso wie an das Testmanagement des Kunden stellt (Sicherung, dass Schnittstellen und Konfigurationen weiter funktionieren).
- Die Schnittstellen zu vorhandenen Kundensystemen (in der Cloud oder On-Premises) sind meist anders gestaltet, da andere Kommunikationsprotokolle und Berechtigungskonzepte genutzt werden.
- Die Offline-Fähigkeit ist eine Herausforderung. Um die Software auch ohne Internetverbindung nutzen zu können, benötigt man meist spezielle Module und eine lokale Datenhaltung (Replikation).

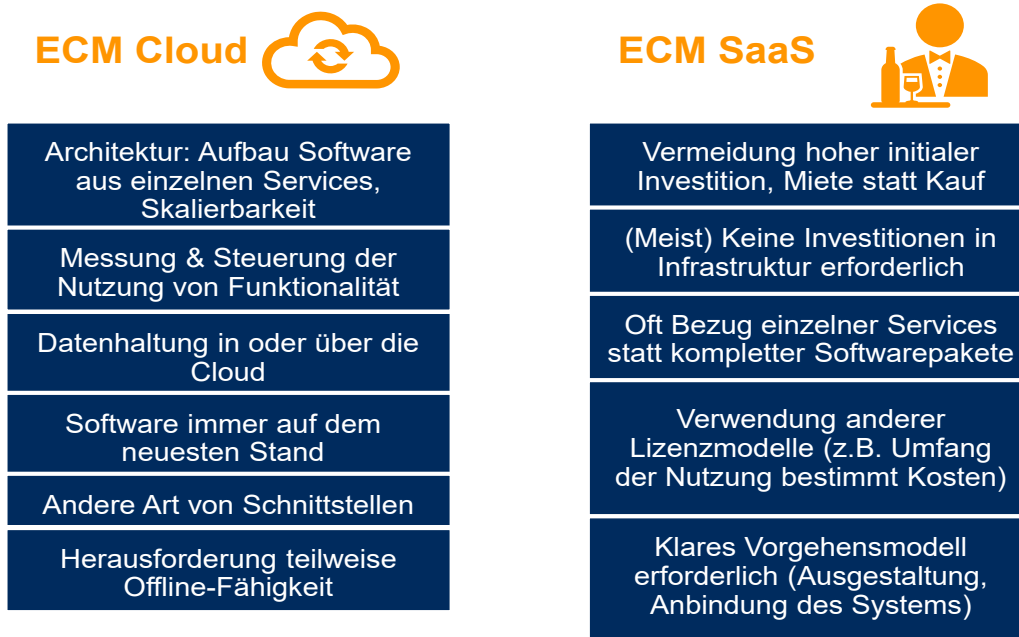


Abbildung 2: ECM Cloud und ECM SaaS: Wesentliche Eigenschaften

Wird Cloud nicht nur als Bereitstellung über das Internet, sondern als granulares Service-Angebot verstanden, ist damit der Grundstein für SaaS gelegt.

Software-as-a-Service bezeichnet eine andere Art der Softwarenutzung als der klassische Lizenzkauf mit anschließender Installation auf den eigenen Systemen:

SaaS beschreibt eine andere Art der Softwarenutzung.

- **Miete statt Kauf:** Die Unternehmen vermeiden damit hohe initiale Investitionskosten (Kauf der Lizenzen, Bereitstellung Hardware, Bereitstellung Infrastruktursysteme (Datenbanken, Sicherheitssoftware)), stattdessen werden kontinuierliche Beiträge gezahlt (meist auf Monats- oder Jahresbasis). Allerdings sind damit kontinuierliche Zahlungen erforderlich. Die Wartung könnte man bei klassischer Software kündigen – SaaS geht nicht ohne laufende Zahlungen.
- **Bezug einzelner Services statt kompletter Module:** Im Idealfall sind die Services so flexibel kombinierbar, dass der Kunde nur die Funktionalität und Menge bezahlen muss, welche er wirklich benötigt.
- **Infrastruktur:** Bereitstellung und Betreuung übernimmt der Anbieter der Software, daher sind keine eigenen Investitionen in die Serverinfrastruktur (Hardware, Software und Betreuung) erforderlich.
- **Andere Lizenzmodelle:** Basis der Entgeltberechnung müssen nicht mehr die Anzahl der Anwender oder bestimmte Funktionsmodule sein. Auch bspw. der Umfang der Nutzung (Speicherbelegung, Anzahl der genutzten Akten oder Workflows) kann die Kosten bestimmen.
- **Damit verbunden: Klares Vorgehensmodell:** Wie baut man aus verschiedenen Services eine Lösung (vgl. Kombination Speicher, Anmeldung / Authentifizierung / Autorisierung, Aktenmodul, Workflow-Modul, ggf. Modul zur Erstellung individueller Oberflächen)? Wo und wie darf angepasst werden?

Die Grundidee von SaaS ist die Nutzung der Software nach Bedarf des Unternehmens. Allerdings ist in der Praxis meist nur Zukauf möglich, kein Abschmelzen der Lizenzen nach Spitzen der Nutzung. Zudem findet sich häufig eine Bündelung in Paketen (bestimmte Anzahl Nutzer / Akten / Speicherbelegung ebenso wie die Bündelung bestimmter Services). Die Staffelung der Lizenzpakete ist damit eher grob, es ist keine feingranulare Skalierung möglich.

Damit legt SaaS den Fokus auf Services, nicht mehr primär auf die Software. Die Plattform läuft „im Hintergrund“, für den Kunden ist die Nutzung entscheidend.

Allerdings interpretieren einige Anbieter SaaS als Bereitstellung über einen Dienstleister, der zentrale Service ist somit das gesamte System – ein ähnlicher Effekt war vor gut zehn Jahren

Die flexible Bereitstellung von Services erfordert eine andere Art von Architektur und Bereitstellung.

bei Service-orientierten Architekturen zu beobachten. Auch da wurde „Service-orientierte Software“ zunächst so interpretiert, dass die gesamte Software als „Service“ aufgerufen werden konnte. Durch die sukzessive Umgestaltung der Architektur wurden die Funktionsbausteine granularer verfügbar. Schließlich konnten die Services auf der Basisplattform (relativ) frei kombiniert werden. Echtes SaaS erfordert ebenso eine Umstellung der Architektur, aber auch der Prozesse der Bereitstellung, Nutzung und Abrechnung.



Abbildung 3: Entwicklungsstufen vieler Anbieter bei Service-orientierten Architekturen

2.3 Abgrenzung Cloud und SaaS gegen klassische On-Premises-Installationen

Da sich die Modelle On-Premises und SaaS sowohl von der technischen Abbildung als auch von der kaufmännischen Seite unterscheiden, ergeben sich verschiedene Vor- und Nachteile. Die Themen Sicherheit und Datenschutz sind dabei besonders hervorzuheben.

2.3.1 Potenziale von SaaS

Als wesentliche Vorteile werden insbesondere der **flexiblere Einsatz**, die Sicherheit und die Nutzung von aktueller, stabiler Software genannt. Zudem entfallen die hohen initialen Kosten für die Lizenzbeschaffung.

Der flexiblere Einsatz wird häufig mit dem Versprechen beworben, dass der Kunde nur das bezahlen muss, was er wirklich nutzt. Zudem könne man schneller auf veränderte Anforderungen reagieren, bspw. indem zusätzliche User oder Speicherplatz schnell bereitgestellt wird. Damit wäre ein Ausgleich der Lastspitzen möglich.

In der Realität wird diese Flexibilität aber oft nur sehr eingeschränkt gewährt. Es ist meist keine Reduzierung von Usern / Speichern / sonstigen nutzungsbasierten Aspekten innerhalb der Vertragslaufzeit möglich. Der benötigte Umfang bei Spitzenlast ist damit Grundlage der Beauftragung, es ist selten ein Rückbuchen der lizenzierten Services möglich.

SaaS bringt viele Vorteile wie z. B. flexiblerer Softwareeinsatz und die Nutzung aktueller Software, welche durch Spezialisten bereitgestellt wird.

Zudem wird die Flexibilität dadurch begrenzt, dass bestimmte (technische) Aspekte des Systems in der Hoheit des Anbieters liegen. Damit kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung und Konfiguration bei SaaS kommen, bspw. wie lange welche Protokolle, Caches etc. vorgehalten werden. Dies bestimmt teilweise der Anbieter, der Kunde kann entsprechende Maximalwerte nicht heraufsetzen.

Der Vorteil der Nutzung **aktueller, stabiler Software** wird durch die Softwarebereitstellung durch den Anbieter begründet. Der Kunde arbeitet immer mit der neuesten Software (state of the art), wenn der Anbieter (automatische) Updates durchsetzt. Es gibt keine veralteten Release-Stände, womit auch große Update-Projekte vermieden werden. Zudem ist das Unternehmen mit der Bereitstellung der Software betraut, welches sich bestens mit eben dieser Software auskennt (der Hersteller selbst oder ein enger Partner). Probleme wegen falscher Konfigurationen sollten damit nicht auftreten.

Diese Vorteile können aber nur realisiert werden, wenn bei Anpassungen und Ergänzungsentwicklungen klare Richtlinien beachtet wurden. Sowohl Customizing als auch zusätzliche Programmierungen dürfen nicht in die Basisdateien eingreifen, um deren Update-Fähigkeit nicht zu gefährden. Zudem müssen die Schnittstellen und Anpassungsmöglichkeiten stabil sein, damit die kundenindividuellen Einstellungen / Entwicklungen auch mit dem nächsten Release der Software funktionieren.

Die propagierte fließende Migration auf das jeweils aktuelle Release der Software hat zudem Grenzen, wenn größere funktionale Änderungen oder Erweiterungen vorgenommen werden. Werden ganz neue Lösungswege (bspw. bei der Prozessbearbeitung) bereitgestellt, kann der Kunde diese nur nutzen, wenn er seine bisherigen Arbeitsweisen = Prozesse = Teillösungen aufbricht und die neuen Services nutzt: es muss also in der Regel hierzu erneut ein Projekt zur Anpassung und Neuausrichtung durchgeführt werden.

Da SaaS auf einem Mietmodell basiert, entfallen die hohen **initialen Kosten** für die Softwarebeschaffung. Dies erleichtert das Ausprobieren von Software für den Kunden und verteilt die Projektkosten besser auf den Projektnutzen. Allerdings erheben viele Anbieter auch im SaaS-Bereich eine initiale Gebühr für die Bereitstellung. Auch die Projektkosten gerade am Anfang bleiben, um die grundsätzlichen inhaltlichen (Dokumente, Akten, Prozesse, Oberflächen etc.) und technischen (Berechtigungen, Schnittstellen etc.) Einstellungen vorzunehmen.

Bei einem längeren Betrachtungszeitraum (länger als vier Jahre) sind die Gesamtkosten für die Software meist höher als beim klassischen Lizenzkauf. Allerdings muss man hierbei bedenken, dass nicht nur die Software, sondern auch Leistungen wie Hosting, Absicherung etc. bezahlt werden.

SaaS bietet schnelle, automatische Updates – aber die Organisation muss darauf vorbereitet sein.

Basis zur Abrechnung der Kosten ist bei SaaS ein Mietmodell – aber es fallen weiterhin initiale Projektkosten an (bspw. Dienstleistung).

2.3.2 Herausforderungen SaaS

Wesentliche Herausforderungen sind die Anbindung sowie die Abhängigkeit vom Anbieter.

Da die Software über die Cloud außerhalb des eigenen Unternehmens bereitgestellt wird, sind die Anwender und die Anbindungen der bestehenden Systeme auf eine **ausreichende Internetanbindung** angewiesen. Da eine entsprechende Bandbreite noch nicht flächendeckend verfügbar ist und sich in vielen Unternehmen mehrere Anwendungen diese Bandbreite teilen (bspw. VoiceOverIP), kann es hier zu Performance-Problemen kommen.

Ein weiterer Nachteil für die Anwenderunternehmen ist die **stärkere Abhängigkeit vom Anbieter**. Im Falle einer Abkündigung von Modulen oder der Insolvenz eines Unternehmens kann der Fall eintreten, dass die Software nicht mehr verfügbar ist. Bei klassischem Lizenzkauf / Betrieb auf den eigenen Servern hätte man zwar keinen Support mehr gehabt, wohl aber das System selbst weiter nutzen können. Die Abhängigkeit zeigt sich auch bei der Neuverhandlung auslaufender Verträge. Wenn das System bereits einige Jahre im Einsatz ist und die Anwender geschult, das System angepasst und die Daten eingegeben wurden, ist klar, dass ein Wechsel der Software für das Anwenderunternehmen mit enormen Kosten verbunden wäre. Dies schwächt die Verhandlungsposition.

2.3.3 Fokus: Datenschutz und Datensicherheit

Sicherheitsbedenken bestehen immer noch bei verschiedenen potenziellen Kunden, da sie wesentliche Daten nun außerhalb des eigenen Unternehmens verwalten. Die **Themen Datenschutz und Datensicherheit** werden mittlerweile sowohl als Risiko als auch als Chance angesehen.

Risiko, da durch SaaS ein Teil der Kontrolle der Daten abgegeben wird und mehr Personen an der Verarbeitung beteiligt sind. Dies kann zu zusätzlichen Fehlerquellen führen. Zudem können Rechenzentren Ziele von Hackerangriffen sein. Auch die Datenschutzaspekte sind zu berücksichtigen, sowohl hinsichtlich der betriebseigenen Anforderungen als auch aus übergreifenden Vorgaben wie der EU-DSGVO (Datenschutzgrundverordnung). Gleiches gilt für die Erfüllung von Nachweispflichten (Einhaltung Compliance).

Mittlerweile wird das Hosting in diesem Zusammenhang aber oft als Vorteil genannt: Daten liegen bei einem Dienstleister, der sich mit diesen Themen auskennt, entsprechende Zertifizierungen, geschultes Personal und die richtige Hard- und Softwareinfrastruktur hat. Es ist darauf zu achten, dass der Betrieb in einem (deutschen oder vergleichbaren) zertifizierten Rechenzentrum erfolgt, ebenso das Backup. Auch über den Einsatz von Verschlüsselungstechnologien kann diskutiert werden.

Ein Nachteil von SaaS kann durch das Modell entstehende Abhängigkeit vom Anbieter sein.

Die Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit ist mit SaaS Risiko und Chance zugleich.

3 Lizenzmetriken

Zum Zeitpunkt der Erhebung (im dritten Quartal des Jahres 2019) haben noch nicht alle etablierten ECM-Hersteller ein eigenes SaaS-Angebot auf dem Markt. Viele sind in der Diskussion und Vorbereitung, haben aber entweder die technische Infrastruktur oder die organisatorischen Prozesse (Bereitstellung, Abrechnung, andere Art der Projektierung und des Verkaufs) noch nicht geschaffen.

Die verfügbaren SaaS-Angebote unterteilen sich in klassische ECM-Anbieter, welche frühzeitig die Entwicklung zu Cloud und insbesondere SaaS vollzogen haben, und in neue Anbieter, welche mit Cloud-basierten Systemen und Geschäftsmodellen den Markt angehen.

Bei der Bepreisung von SaaS werden sehr unterschiedliche Bezugspunkte zugrunde gelegt. Insbesondere werden die folgenden Faktoren in der Tabelle bei der Preisfindung berücksichtigt:

Für die Bepreisung von SaaS werden von Anbietern unterschiedliche Faktoren zugrunde gelegt. Oft ist die Basis aus mehreren Merkmalen zusammengesetzt.

Kostenfaktor	Erläuterung
Funktionspakete	<ul style="list-style-type: none"> • Softwarekomponenten / Module / Services • Teilweise Pakete: Anwendungsfälle / Use Cases
Anzahl Anwender	<ul style="list-style-type: none"> • Gleichzeitige Nutzer oder namentlich definierte Anwender • Teilweise Unterscheidung: lesend, schreibend
Anzahl Content-Objekte/ Nutzungsintensität	<ul style="list-style-type: none"> • Definition von Nutzungs(ober)grenzen, bspw. Akten, Prozessmodelle • Generell im System verwendete Objekte oder aktuell genutzte Objekte (Nutzungsintensität): laufende Prozesse, verarbeitete Dokumente, lesende und schreibende Zugriffe pro Abrechnungsperiode
Speicherplatz	<ul style="list-style-type: none"> • Größe der (maximalen) Datenablage • Meist in Speicherbedarf angegeben, teilweise in anderen Metriken (Anzahl / Art der Ablagen, Anzahl Dokumente – vgl. Nutzungsintensität)
Backend-Komponenten	<ul style="list-style-type: none"> • Prozessoren / Instanzen / Mandanten • Die Berücksichtigung von Backend-Komponenten ist bei SaaS-Angeboten selten. Meist kommen diese Faktoren zum Tragen, wenn der Anbieter selbst Drittkomponenten nutzt (und einkaufen muss) und / oder wenn Software selbst Open Source ist (und damit keine Abdeckung der Bereitstellungskosten durch die Basis-Lizenzgebühren möglich ist).

Tabelle 3: Faktoren für die Preisberechnung im SaaS

Zudem können zeitliche Aspekte bei der Bestimmung der Softwarekosten eine Rolle spielen: für welchen Zeitraum der Vertrag abgeschlossen (Vertragsdauer) wird und in welchen Intervallen (monatlich, quartalsweise, jährlich) bezahlt wird. Sofern solche Indikatoren bei der Preisgestaltung Berücksichtigung finden, fallen die Preise in der Regel bei längeren Zeiträumen, da der Anbieter damit eine höhere Planungssicherheit erhält.

3.1 Verbreitete Lizenzierungsarten

Bei der Untersuchung wurde deutlich, dass die meisten Hersteller mehrere Faktoren der oben genannten Lizenzmetrik kombinieren.

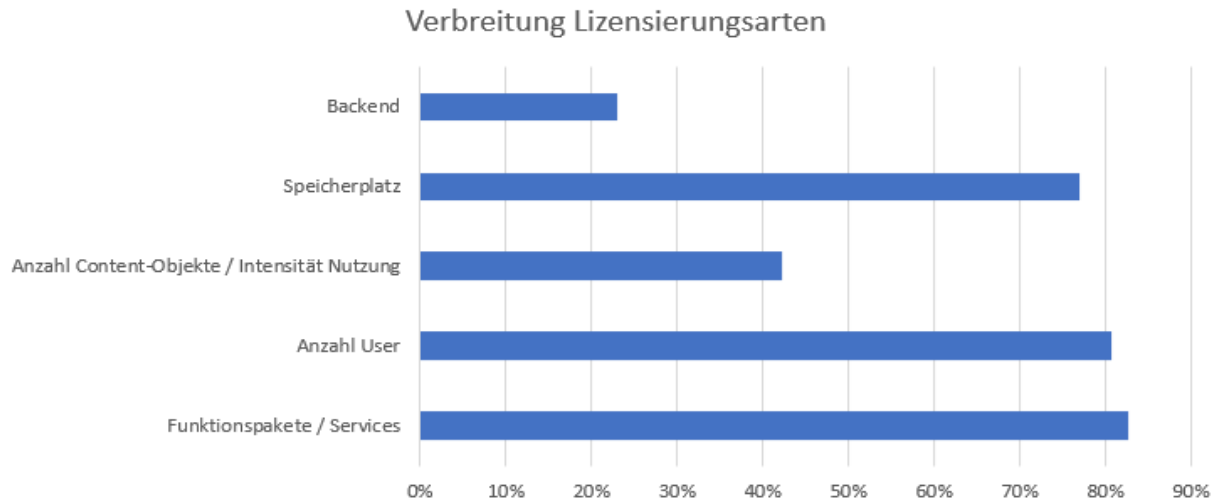


Abbildung 5: Verbreitung Lizenzierungsarten (Basis: ECM-Anbieter mit SaaS-Angeboten, Mehrfachnennungen möglich)

Die Auswertung zeigt, dass es aktuell kein dominantes Lizenzmodell für SaaS-Angebote im ECM-Markt gibt. Viele setzen noch auf die Anzahl der Anwender, andere Anbieter grenzen sich bewusst davon ab.

Bei der Bepreisung der Angebote werden oft mehrere Faktoren kombiniert (bspw. maximale User, Speicher). Oft werden Pakete bzw. Kontingente gebildet (bspw. maximale Anzahl Nutzer, Größe Speicher, Anzahl Prozesse), welche verschiedene Parameter verbinden. Diese Angebote werden teilweise mit einem (Basis-)Dienstleistungskontingent kombiniert. Überschreitet ein Kunde aber eine der angelegten Grenzen, muss er in das nächsthöhere Paket wechseln.

Angebote bezogen auf die Nutzungsintensität sind noch in der Minderheit und oft an bestimmte Anwendungsbereiche gebunden (bspw. Anzahl Personalakten, verarbeitete Rechnungen). Teilweise sind Infrastruktur-Drittkomponenten zu lizenzieren (bspw. Speicherbereiche und Server bei Drittanbietern wie Amazon Web Services / AWS, Microsoft Azure, Google Cloud).

Teilweise lassen sich die Lizenzmodelle nach Anbietersegmenten zuordnen. Anbieter mit klassischem On-Premises-Hintergrund lizenzieren oft weiter nach Nutzern und Funktionen. Demgegenüber setzen originäre Cloud-Anbieter stärker auf Module und Nutzungsintensität (Speicherbedarf, verarbeitete Informationen). Open-Source-Anbieter berechnen oft Funktionsmodule, Lösungstemplates und Infrastruktur (Open-Source-Projekte sind

Im SaaS-Markt gibt es noch keine verbreiteten Lizenzierungsstandards, was die Kostenabschätzung und die Vergleichbarkeit erschwert.

nicht kostenfrei hinsichtlich der Software). Allerdings gibt es jeweils Ausnahmen – es haben sich noch keine gängigen Modelle gebildet.

3.2 Weitere Kostenfaktoren in SaaS-Projekten

Bei der Bestimmung der Projektkosten müssen weitere Aspekte berücksichtigt werden. Teilweise werden Infrastrukturkomponenten oder technische Services je nach Paket (separat) berechnet. Diese können sich auf den grundsätzlichen Betrieb beziehen (Bereitstellung, Verfügbarkeit, Datenbanken etc.).

Auch die Supportleistungen können an Pakete gebunden sein, die Preise sowie die enthaltenen Leistungen können sich dabei unterscheiden.

Manche Funktionspakete werden über Partner bereitgestellt: Hier können andere Modelle, Konditionen und Rabattstaffeln gelten. Der ECM-Markt ist im SaaS-Bereich noch im Aufbau. Aber auch in anderen Softwaresegmenten stellen Partner eigene Lösungen auf der Basis von Plattformen bereit, welche mit weiteren Funktionen und damit lizenzpflichtigen Komponenten verbunden sind.

Im Bereich der Dienstleistung ergeben sich zunächst Vorteile gegenüber klassischen On-Premises-Projekten beim Projektstart, da (fast) keine Installation erforderlich ist. Ausnahmen sind bspw. Kopplungskomponenten zur vorhandenen On-Premises-Infrastruktur. Allerdings ist die Einrichtung nicht immer so einfach (günstig) wie beworben, weder des Systems selbst noch bei der Integration in die bestehende Infrastruktur. Daher wird oft eine Bereitstellungsgebühr erhoben.

Die fachliche Komplexität und damit die Beratungsleistung bleiben. Auch SaaS-Projekte können mehrere hundert Tage Dienstleistung umfassen, da die entsprechenden Strukturen (Dokumententypen, Akten, Prozesse, Oberflächen etc.) erhoben, abgestimmt, umgesetzt, getestet und geschult werden müssen. Allerdings kann sich das zugrunde gelegte Vorgehen ändern. Oft wird im SaaS-Bereich stärker mit Schablonen / Vorlagen gearbeitet, nicht nur technisch, sondern auch fachlich (User Stories). Andere Softwaremärkte sind hier schon weiter als der ECM-Markt.

Auch in SaaS-Projekten müssen klassische Projektkosten berücksichtigt werden.

3.3 Preisfindung in den Projekten

Aktuell ist der Markt noch sehr heterogen und die Lizenzmodelle der verschiedenen Anbieter unterscheiden sich noch stark voneinander. Dennoch lassen sich verschiedene Fragestellungen bei der Berechnung der Softwarekosten ableiten (siehe Abbildung).

Der ECM-SaaS-Markt ist aktuell noch sehr heterogen.

Zudem sind projektindividuelle Angebote keine Seltenheit.



Abbildung 6: Fragestellungen Softwarekosten ECM SaaS

Insbesondere bei großen Kundenprojekten (so genannter Enterprise-Bereich) werden oft projektindividuelle Angebote unterbreitet. Dies kann aber bereits beim Kampf um mittelständische Kunden erfolgen, abhängig von der Art Kunden, der Einschätzung seiner Bedürfnisse und des Wettbewerbs. Für viele Anbieter ist es wichtig, Marktanteile zu besetzen und gute Referenzkunden zu finden.

3.4 Kosten und Kostenstrukturen: Ergebnisse der aktuellen Erhebung

Für die Untersuchung wurden folgende drei hypothetische Projekte zugrunde gelegt:

- Projekttyp 1:
(250 User, 2.000 Akten, 8.000 Prozesse, 2 TB Speicher)
- Projekttyp 2
(2.000 User, 10.000 Akten, 90.000 Prozesse, 8 TB Speicher)
- Projekttyp 3
(10.000 User, 35.000 Akten, 300.000 Prozesse, 18 TB Speicher)

Betrachtet wurden die Kosten für die Software in den angegebenen Projekttyp-Kategorien pro Jahr und ohne Dienstleistung (Beratung, Customizing etc.) oder optionale Komponenten (Premium-Service, weitere Funktionsmodule).

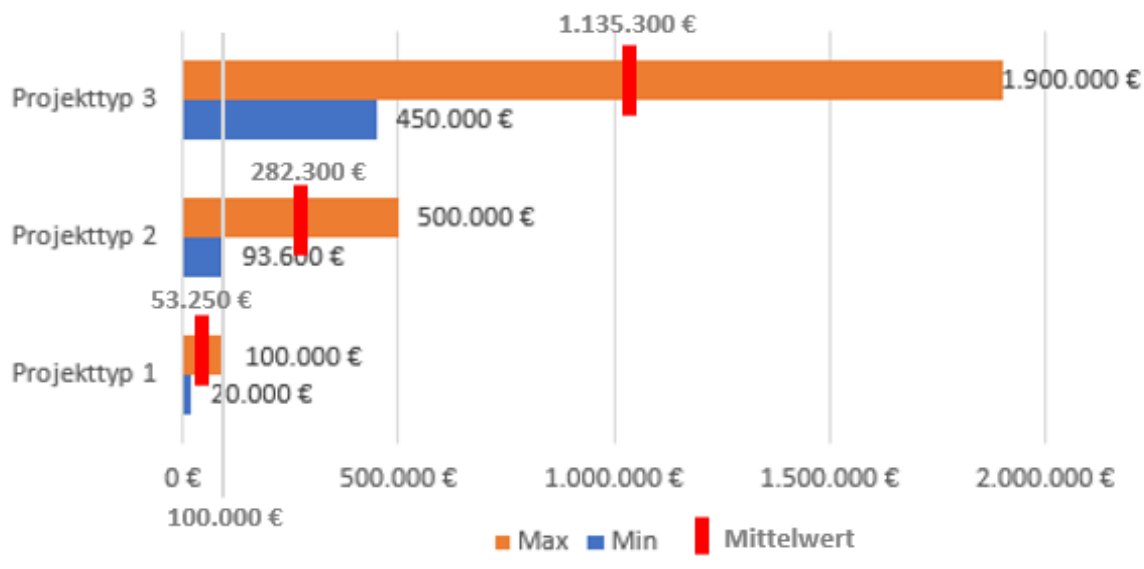


Abbildung 7: Softwarekosten ECM SaaS - anhand dreier exemplarischer Projektgrößen

Das Ergebnis überraschte mit einer extrem hohen Bandbreite. Die avisierten Kosten unterscheiden sich erheblich (bis zu Faktor 5). Betrachtet wurden die Basislizenzmodelle der Anbieter. Der ECM Cloud- und insbesondere SaaS-Markt wird aber noch sehr durch Projektpreise getrieben. Es ist stark davon auszugehen, dass erste Angebote projektspezifisch nachgebessert werden. Dies basiert sowohl auf Erfahrungswerten aus Projekten als auch auf klaren Aussagen der Anbieter.

Verschiedene Anbieter versuchen sich als alleinige Anbieter zu positionieren (Grad der Innovation, Geschäftsmodell, Leistungsstärke, Umfang der Umsetzung des SaaS-Gedankens etc.), um so die Kosten zu rechtfertigen. Wenn aber ein Kunde im Zuge eines Auswahlprojekts die Vergleichbarkeit herstellt, werden die Preise auf ein konkurrenzfähiges Maß reduziert.

Gerade viele mittelständische ECM-Anbieter sind in Bezug auf ihr SaaS-Angebot in der Cloud noch in der Findungsphase: es wird in den kommenden zwei Jahren noch viel Bewegung bei Lizenzmetrik und Preishöhe geben. Hier haben kundenorientierte ECM-Anbieter die Chance, sich durch klare Strukturen und gute Angebote zu differenzieren, Themen zu besetzen und sich so Marktanteile zu sichern. Schnelle Preisfindung sowie nachvollziehbare und faire Preismodelle sind aktuell noch klare Differenzierungsfaktoren im SaaS-Markt im ECM.

Eine Strategie von Anbietern ist aktuell sich als „alleinige“ Anbieter von ECM SaaS zu positionieren.

In den kommenden Jahren sind weitere Entwicklungen zu erwarten.

4 Herausforderungen für die Anbieter – Auswirkungen SaaS

Oft werden die Unterschiede zwischen SaaS-Projekten und klassischen On-Premises-Projekten auf die verschiedene Art von Hosting und Bereitstellung reduziert. Bei einem SaaS-Projekt stehen die Verfügbarkeit, Bandbreite und Sicherheit besonders im Fokus.

4.1 Verfügbarkeit, Bandbreite, Sicherheit

Das Unternehmen muss die entsprechende Infrastruktur schaffen, um die Software vom Betreiber beziehen zu können und einen unterbrechungsfreien, schnellen Betrieb zu ermöglichen. Mangelnde Bandbreite wirkt sich sehr negativ auf das Nutzererlebnis aus, da sich die entsprechenden Masken sowie die Dokumente zu langsam aufbauen oder das System überhaupt nicht zur Verfügung steht.

Bei der Sicherheit ist zu beachten, dass zum einen die Nutzung einer Software von außerhalb des eigenen Netzwerks ermöglicht werden muss und zum zweiten diese Software auch auf bestimmte Unternehmensdaten zugreifen können muss (bspw. ERP-Daten als Referenzdaten bei der Verschlagwortung oder als Basis für die automatische Anlage von Akten).

Diese enge Betrachtung berücksichtigt aber nicht, dass die Umstellung auf ein flexibles, Services-orientiertes Mietmodell ganz andere Anforderungen an die Software, die Bereitstellung, die Abrechnungsprozesse sowie an Marketing, Vertrieb und Projektbetreuung stellt.

Die Architektur der Software sowie die Infrastruktur und die Organisation des Anbieters muss Service- / Mietmodelle unterstützen.

4.2 Zuschnitt der Software: Service-Orientierung

Um die angebotenen Services einem großen Kundenkreis schnell und flexibel bereitstellen zu können, müssen die Anbieter teilweise noch bestehende monolithische Systeme ablösen. Eine konsequente Service-Orientierung erfordert eine andere Architektur und ein anderes Vorgehen bei der Softwareentwicklung. Dies umfasst insbesondere die folgenden Anforderungen:

Cloud und SaaS erfordern tiefgreifende Änderungen an bestehenden Softwarearchitekturen – häufig wird neu entwickelt.

Voraussetzung Bereitstellung ECM SaaS	
Flexibler Zuschnitt der Funktionalität	<ul style="list-style-type: none"> • Es muss möglich sein, einzelne Funktionsbausteine zu lizenzieren, ohne das gesamte System zu beziehen. • Ebenso ist es erforderlich, eine schrittweise Erweiterung der Funktionalität oder eine Ausweitung der Nutzungsintensität (mehr Anwender, mehr Inhalte) zu ermöglichen.
Einfache Skalierung und Leistungsüberwachung	<ul style="list-style-type: none"> • Die Software muss steigende Anforderungen an die Nutzung abbilden können, sowohl durch vertikale als auch horizontale Skalierung. Dies erfordert die Verteilung einzelner Services, nicht nur generell das Zuschalten von Hardware-Kapazität. • Die Leistungsüberwachung sollte permanent durch den Betreiber erfolgen, der (je nach Angebot) auch direkt auf geänderte Anforderungen reagieren können muss. • Dies erfordert die automatische Instanziierung zusätzlicher Ressourcen ebenso wie ein automatisches Herunterfahren dieser Ressourcen, wenn die Anforderungen wieder sinken.
Mandantenfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Nicht für jeden Kunden wird zwingend eigene Hardware im Rechenzentrum bereitgestellt. Dennoch ist eine klare Trennung der Kunden in logischer Sicht erforderlich. • Die Mandantenfähigkeit muss entsprechend nachgewiesen werden können.
Updates, schnellere Zyklen	<ul style="list-style-type: none"> • Cloud-basierte Software und insbesondere SaaS-Angebote sind häufig durch deutlich schnellere Anpassungszyklen geprägt. Da die Updates nicht mehr auf der Hardware des jeweiligen Kunden eingespielt werden müssen, sondern dies zentral vorgenommen wird, kann die Software schneller auf den aktuellen Stand gebracht werden. • Wesentliche Anforderungen hier sind: • Konsequente Umsetzung der Service-Orientierung bei der Architektur der Software, um so die Anpassung von einzelnen Teilen der Software zu ermöglichen. Damit können neue Versionen einzelner Services oder Ergänzungen eingespielt werden, ohne den laufenden Betrieb des Gesamtsystems lange zu unterbrechen. • Konsequente Trennung von Standardfunktionen und Anpassungen sowie Erweiterungen: kundenspezifische Änderungen (Customizing, Skripte, Ergänzungsprogrammierung) dürfen Release-Fähigkeit der (Basis-)Software nicht gefährden. • Damit verbunden ist die Anforderung an konsequentes Testmanagement: schnelle, automatisierte Prüfung von Erweiterungen, Schnittstellen etc., um die Sicherheit der Anpassungen schnell zu gewährleisten.

Tabelle 4: Wesentliche Anforderungen an SaaS-Software

4.3 Umsetzung von Mietmodellen

Die Bereitstellung und Abrechnung von SaaS-Systemen erfordern andere interne Prozesse als die klassischen Software-Installations-Projekte. Je nach Modell müssen regelmäßige Zahlungen bspw. pro Monat oder Jahr geleistet werden. Hier haben die Softwareanbieter durch die klassischen Wartungsverträge in der Regel bereits bestehende Strukturen.

Mietmodelle erfordern nicht nur entsprechende Technologie, sondern auch Prozesse bei Abrechnung und Kundenbetreuung.

Kunden wollen Services flexibel hinzubuchen können, entsprechend schnelle Prozesse zur Definition und Freischaltung müssen bereitstehen. Leider stellen sehr viele Anbieter noch keine Möglichkeit zur Verfügung, während der Vertragsdauer die Nutzungsintensität auch wieder zu reduzieren. Hinzubuchen ist möglich, wegbuchen oder umgangssprachlich „zurückgeben“ leider in der Regel nicht. Damit werden die Systeme oft weiter an den Spitzenauslastungen ausgelegt, der mögliche Flexibilitätsvorteil wird von Anbieterseite nicht gewährt.

4.4 Bereitstellung

Der Anbieter von SaaS-Leistungen muss die Möglichkeiten schaffen, diese technisch zur Verfügung zu stellen. Die meisten Hersteller hatten bisher keinen eigenen Rechenzentrumsbetrieb, da der Kunde hierfür verantwortlich war. Daher sind verschiedene Voraussetzungen zu schaffen, durch den Softwarehersteller selbst oder aber durch spezialisierte Partner.

Sichere, leistungsfähige Rechenzentren sind Grundvoraussetzung für SaaS.

Voraussetzung Bereitstellung ECM SaaS	
Betrieb Rechenzentren	Aufbau eigener Rechenzentren und / oder Eingehen von Partnerschaften, um die Bereitstellung der Software für die verschiedenen Kunden zu ermöglichen.
Aufbau Hard- und Software	Sicherung des reibungslosen Betriebs durch die erforderliche IT-Infrastruktur (u.a. Server, Datenbanken, Sicherheitssysteme).
Zertifizierungen	Abdeckung der Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit – allgemein (ISO-Zertifizierungen) und oft auch branchenspezifisch.
Notfallrechenzentrum, Datenspiegelung, Verfügbarkeit	Die genannten Anforderungen gelten nicht nur für das produktive Rechenzentrum, sondern auch für die Datenspiegelung in (mindestens) einem räumlich getrennten weiteren Rechenzentrum.

Tabelle 5: Voraussetzung Bereitstellung ECM SaaS Anbieter

4.5 Marketing und Vertrieb in der Projektgewinnung

Die Kundenansprache für SaaS im ECM-Markt ist meist mehrteilig:

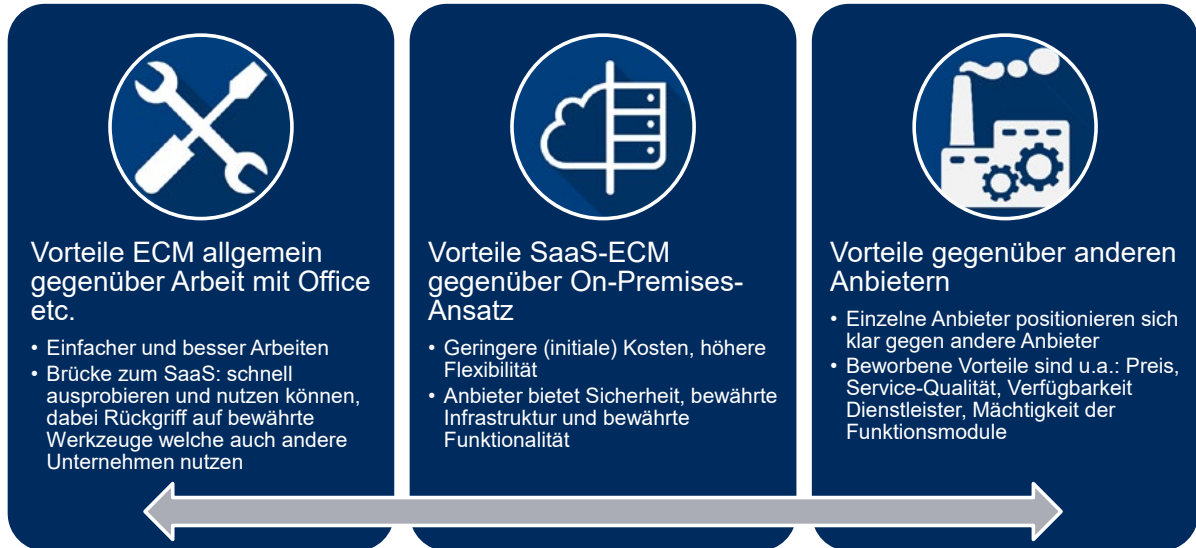


Abbildung 8: Kundenansprache für SaaS im ECM-Markt

Es müssen mehrere Hürden überwunden werden, damit sich der Kunde

1. für ECM interessiert,
2. den SaaS-Ansatz nutzen möchte und sich
3. für dieses Produkt entscheidet.

Im Vertrieb ist das grundsätzliche Vorgehen ähnlich, auch hier ist die Themen- und Prozesskompetenz gefragt. Für den potenziellen Kunden muss klar werden, welche Vorteile er aus der Nutzung dieses Systems ziehen kann. Dies umfasst die richtige Ansprache der Anwendergruppen, das Aufzeigen eines realistischen Vorgehens, den Aufbau von Soll-Strukturen und die letztliche Umsetzungskompetenz. Teilweise wird hier verstärkt mit Templates oder User Stories gearbeitet, welche bestimmte wiederkehrende Anwendungsfälle durch vorgegebene Strukturen unterstützen. Sie sind (vergleichsweise) kleine Bausteine von Funktionen und Mini-Anwendungsfällen, welche kombiniert werden.

Gerade im SaaS-Bereich kommt der Beweisführung der eigenen Kompetenz durch ein Proof-of-Concept (POC) eine hohe Bedeutung zu. Die vergleichsweise schnellere Bereitstellung erfolgt, weil auf eine bestehende (eigene) Produktivumgebung zurückgegriffen werden kann. Auch die bedarfsgerechte Kombination der Services sollte schneller gehen. Wird bei der exemplarischen Umsetzung der kundenspezifischen Aufgabenstellungen auf ein

Die Vorteile und anderen Arbeitsweisen erfordern eine besondere Kundenansprache in Marketing und Vertrieb.

Schnellere, auf den Kunden ausgerichtete Teststellungen (POC) helfen, Vertrauen aufzubauen.

bewährtes Vorgehensmodell und vordefinierte Services zurückgegriffen, sollte sich der Prozess beschleunigen.

Allerdings ist es hier besonders wichtig, die Absicherung der Testdaten des Kunden zu gewährleisten. Dies erfordert ein klares Vertragswerk und die Möglichkeit, nachweisbar die sichere Verwahrung der Daten während der Testphase sowie die anschließende vollständige Löschung zu garantieren.

Viele Vertriebsmitarbeiter im SaaS-Bereich stehen selbst vor der Herausforderung, dem Kunden das eigene Lizenzmodell zu erläutern. Dies bezieht sich nicht nur auf den initialen Projektpreis, sondern insbesondere auch auf die weitere Entwicklung im Projekt, wenn verschiedene Ausbaustufen durchlaufen werden sollen.

Grundsätzlich muss im ECM-Markt für SaaS unterschieden werden, ob es sich um vergleichsweise kleine, standardisierte Lösungen handelt oder ob umfassende ECM-Plattformen aufgebaut werden sollen. Gerade im ersten Bereich versuchen sich auch kleinere Anbieter oder Partner zu etablieren, da hier die Gesamtkomplexität geringer ist – technisch, aus Projekt- bzw. Prozesssicht und bei der Preisfindung.

4.6 Projektumsetzung und laufende Kundenbetreuung

Die mit der Projektumsetzung betrauten Mitarbeiter müssen in den neuen Technologien und Vorgehensweisen ausgebildet werden. Während manche Projektaspekte konstant bleiben (bspw. Ausarbeitung des Metadatenmodells), verändern sich insbesondere technische Aspekte grundlegend (bspw. Anbindung von Drittsystemen, Kombination der Services).

Auch vertriebsseitig muss die Betreuung noch durchgängiger werden. Während beim klassischen ECM-Markt die „Jäger/Hunter“ (Neukundenakquise) einen entscheidenden Beitrag leisten, rücken nun die „Farmer“ (Bestandskundenbetreuung) in den Fokus. Bestandskunden müssen gut betreut werden, damit sie ihre Mietmodelle verlängern und die Systemnutzung ausbauen. Dies erfordert ein aktives Angehen und kundenzentrierte Betreuung des Kunden, um ihn immer wieder von der Software zu überzeugen. Anbieter müssen neue Anforderungen sowie Trends erkennen und diese für den Kunden übersetzen und in das Lösungsportfolio aufnehmen. Auch eine schnelle Reaktion auf neue Anforderungen der Anwender ist erforderlich.

Natürlich ist auch in SaaS-Szenarien die Hürde für einen Systemwechsel hoch. Die initialen Projektkosten (insbesondere Dienstleistung) sind geflossen, die Nutzer geschult, Schnittstellen geschaffen und viele Daten eingegeben worden. Dennoch bietet SaaS dem Kunden eine höhere Flexibilität, da zum einen kein

Kontinuierliche, gute Kundenbetreuung ist entscheidend im SaaS-Markt, da die Geschäftsbeziehung befristet ist.

hoher initialer Kostenblock für Lizenzen abzuschreiben ist und zum anderen die losere Kopplung der eigenen Infrastruktur mit der SaaS-Lösung einen Systemwechsel erleichtert.

5 Markttrends SaaS

Grundsätzlich zeigt sich bei den Themen Cloud und SaaS, dass die potenziellen Kunden diesen Modellen mittlerweile offener gegenüber eingestellt sind. Im Privaten Umfeld wird mehr mit der Cloud gearbeitet (Dropbox-Effekt), diese Erfahrungen mit Cloud-Lösung kann insbesondere am Projektbeginn Ängste nehmen.

Zudem werden die IT-Strategien offener für SaaS. Kunden sammeln Erfahrungen durch Software aus anderen Segmenten (insbesondere CRM, Office, teilweise Spezialexsysteme oder ERP) und können daher die Vor- und Nachteile besser abschätzen. Auch die Anforderungen an Schnittstellen ändern sich, da wesentliche Systeme bereits in der Cloud sind.

Noch immer gibt es Bedenken bei Bandbreite bzw. Verfügbarkeit der Systeme. Allerdings muss man hier realistisch betrachten, dass auch viele On-Premises-Systeme seit Jahren Web-Technologien nutzen (Web-Clients, verteilte Services etc.) und gerade bei verteilten Standorten vergleichbare Herausforderungen bewältigt werden mussten.

Leider gibt es noch keine etablierten, weit verbreiteten Modelle der Lizenzierung. Die Anbieter sind sehr heterogen bei der Preisfindung und projektspezifische Angebote sind verbreitet. Dies erschwert die Berechenbarkeit der Projektkosten für den Kunden, sowohl für die initiale Beauftragung als auch mögliche Ausbaustufen.

Das Versprechen der Flexibilität bei der Softwarenutzung muss durch die Anbieter noch umgesetzt werden. Nicht nur das Hinzubuchen, auch das flexible Abbuchen nach Leistungsspitzen muss möglich sein.

Die immer stärkeren Anforderungen von Regulierungsbehörden, Vertragspartnern oder der eigenen Organisation an Datenschutz und Datensicherheit führen dazu, dass SaaS-Anbieter den Mehrwert ihrer Dienstleistung besser platzieren können. Entsprechende Kompetenznachweise sind entscheidend in der Projektakquise.

Potenzielle Kunden werden immer aufgeschlossener gegenüber SaaS – sie brauchen aber klar planbare, verlässliche Modelle für die Nutzung und Abrechnung.

6 Handlungsbedarf SaaS im ECM-Markt

Um ein echtes SaaS-Angebot bereitstellen zu können, müssen die Anbieter verschiedene Vorarbeiten durchführen:

Gute SaaS-Angebote verbinden Technik, Prozesse und Personen.

Handlungsbedarf	Wesentliche Aspekte
Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Modularisierung, Service-Orientierung • Skalierbarkeit • Mandantenfähigkeit • Schaffen von Schnittstellen, Unterstützung Protokolle • Unterstützung schnelle Release-Zyklen, damit auch abgegrenztes Customizing / Anpassungen und Möglichkeiten der Testautomation
Prozesse und Marktauftritt	<ul style="list-style-type: none"> • Andere Bereitstellung und Abrechnung • Einbindung Partner oder spezialisierte Teams für Infrastruktur (mit neuen Prozessen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten, Zertifizierungen etc.) • Setzen von Rahmenbedingungen (bspw. Caching, Grade des Customizing): Umgebung beherrschbar halten hinsichtlich Komplexität und Volumen, aber auch für die Kunden entsprechend individualisierbar machen.
Qualifizierung der Mitarbeiter und Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Technisches Wissen: (grundlegende) Einrichtung System, Anbindung an Drittsystemen (inkl. Berechtigungssystem: Anbindung führendes System) • Funktionale Kompetenz: Einrichten Masken, Strukturen, (Meta-)Datenmodelle • Organisatorische Kompetenz: Vorgehensmodell zur Kombination von Services, ggf. Use-Case-Modell / User Stories (Raster an fachlichen Anforderungen, denen technische Lösungsvorschläge zuzuordnen sind)

Tabelle 6: Handlungsbedarf bei der Entwicklung von SaaS-Angeboten

BARC – Business Application Research Center



Das Business Application Research Center (BARC) ist ein Forschungs- und Beratungsinstitut für Unternehmenssoftware mit Fokus auf die Bereiche Business Intelligence/Analytics, Datenmanagement, Enterprise Content Management (ECM), Customer Relationship Management (CRM) und Enterprise Resource Planning (ERP).

BARC-Analysten unterstützen seit 20 Jahren Unternehmen bei Strategie, Organisation, Architektur und Evaluationsfragen in diesen Themengebieten. Dabei vereinen die BARC-Analysten Markt-, Produkt- und Einführungswissen. Know-how-Basis sind die seit Jahren ständig durchgeführten Marktanalysen und Produktvergleichsstudien, die ein umfassendes Detailwissen über den Leistungsumfang aller marktrelevanten Softwareanbieter, neueste Entwicklungen und Best Practices sicherstellen.

BARC-Veranstaltungen bieten einen konzentrierten Überblick über führende Softwarelösungen, zukunftsweisende Entwicklungen und aktuelle Anforderungen sowie Marktentwicklungen zu den verschiedenen Bereichen von Unternehmensapplikationen.

Deutschland

BARC GmbH
Berliner Platz 7
D-97080 Würzburg
+49 931 880 6510
www.barc.de

Österreich

BARC GmbH
Meldemannstraße 18 / 01.14
A-1200 Wien
+43 660 6366870

Schweiz

BARC Schweiz GmbH
Täferstraße 22a
CH-5405 Baden-Dättwil
+41 56 470 94 34

Rest of the World

+44 1536 772 451
www.barc-research.com

