



Fakultät für Betriebswirtschaft  
Munich School of Management

## Software as a Service – Überblick und Einordnung

Fachgespräch Münchner Kreis am 25. Oktober

**wim**

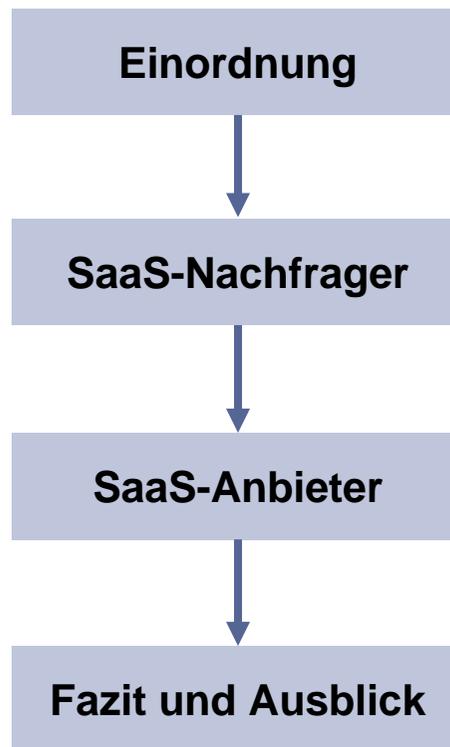
Prof. Dr. Thomas Hess

Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien  
[www.wim.bwl.lmu.de](http://www.wim.bwl.lmu.de)

Software Economics Group Darmstadt | München  
[www.software-economics.org](http://www.software-economics.org)



## Agenda



## Definition von Software as a Service (SaaS)

- „... a recently emerging trend where companies provide their independently developed software functions through networks.“ (Abe 2005)
- „... eine grundlegend auf die Möglichkeiten und Vorteile des Internets ausgelegte Software- und Systemarchitektur mit dazugehörigem Geschäftsmodell.“ (von Gunten 2007)
- Eine Sourcing-Strategie mit den Zielen der Realisierung von Kostendegressions- und Skaleneffekten durch die Auslagerung von Leistungen aus der Wertkette des eigenen Unternehmens. (vgl. Müller/Bereszewski 2007)

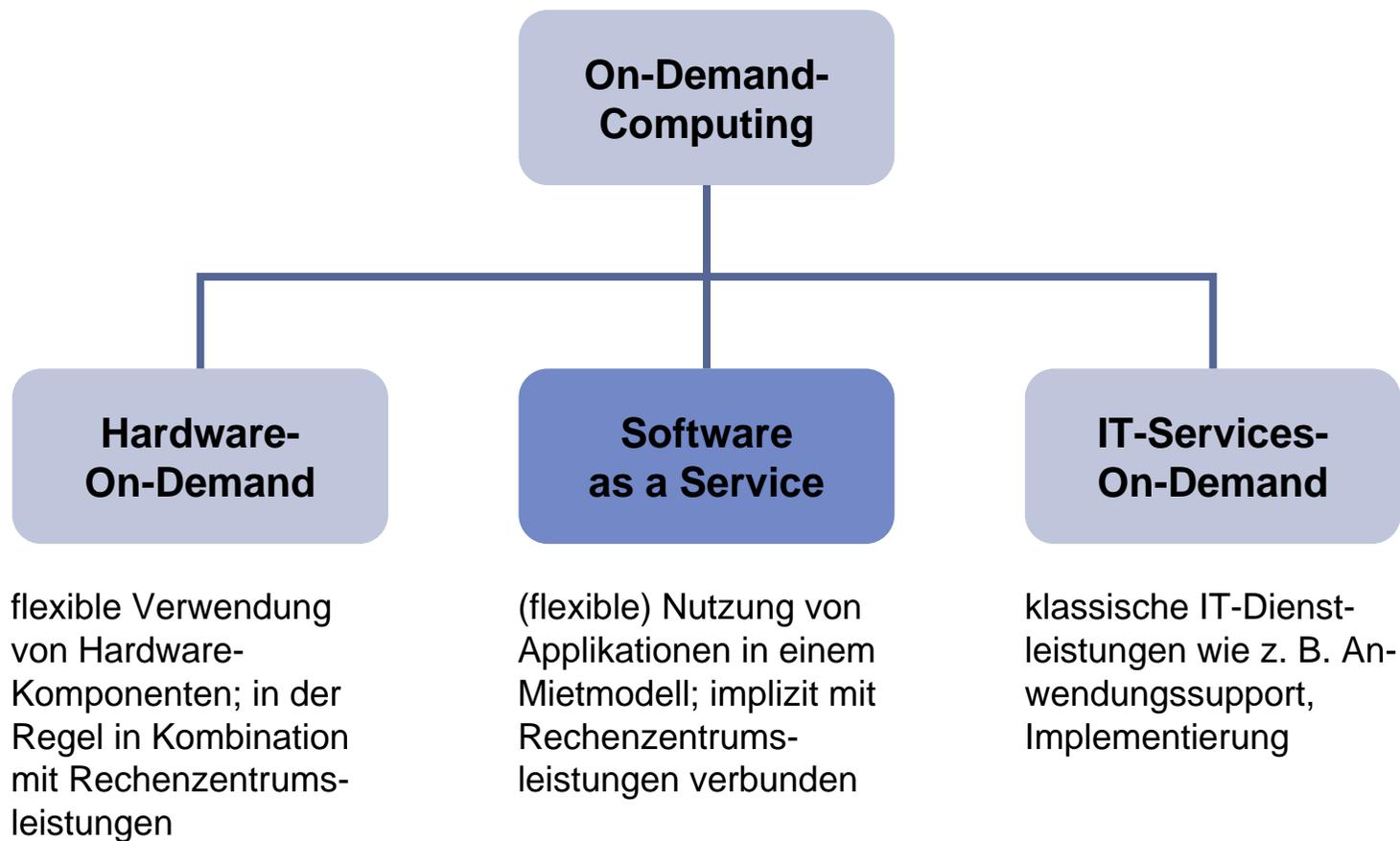


***Kunde bezieht als Dienstleistung über das Internet bereitgestellte Software-Pakete, deren Betrieb und Wartung beim Anbieter verbleiben.***

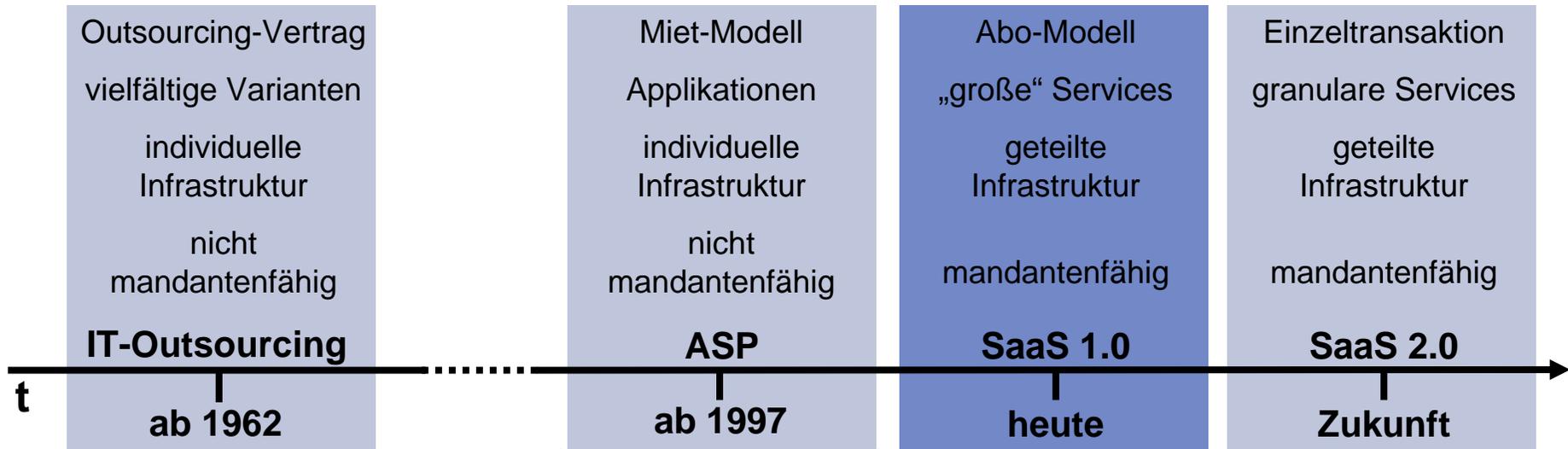


Synonyme Begriffe: Software-on-Demand, Enterprise Web 2.0

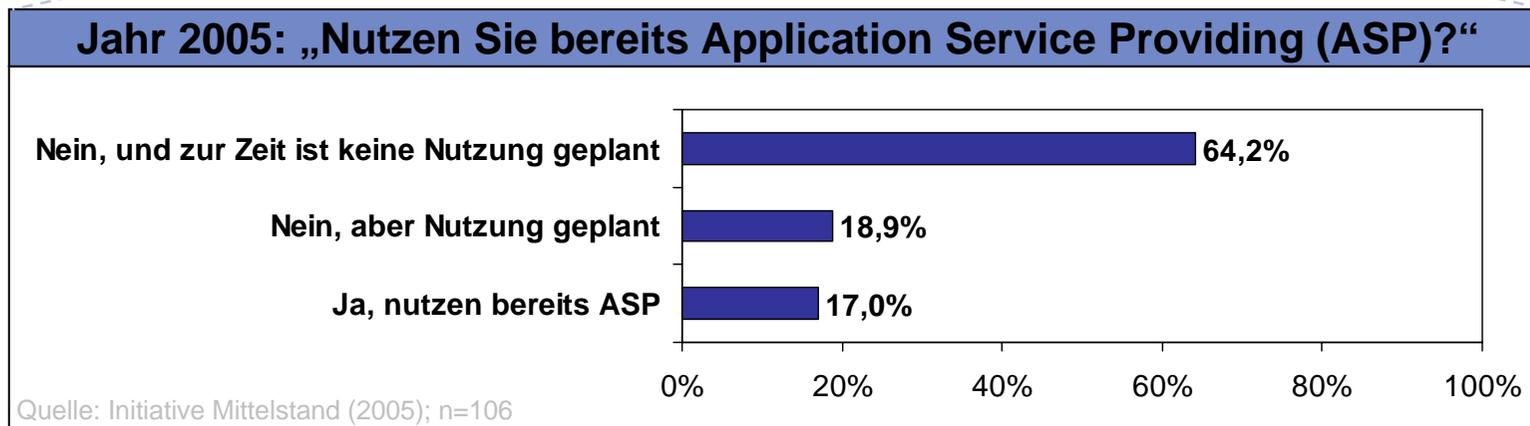
## Einordnung (1): On-Demand-Computing



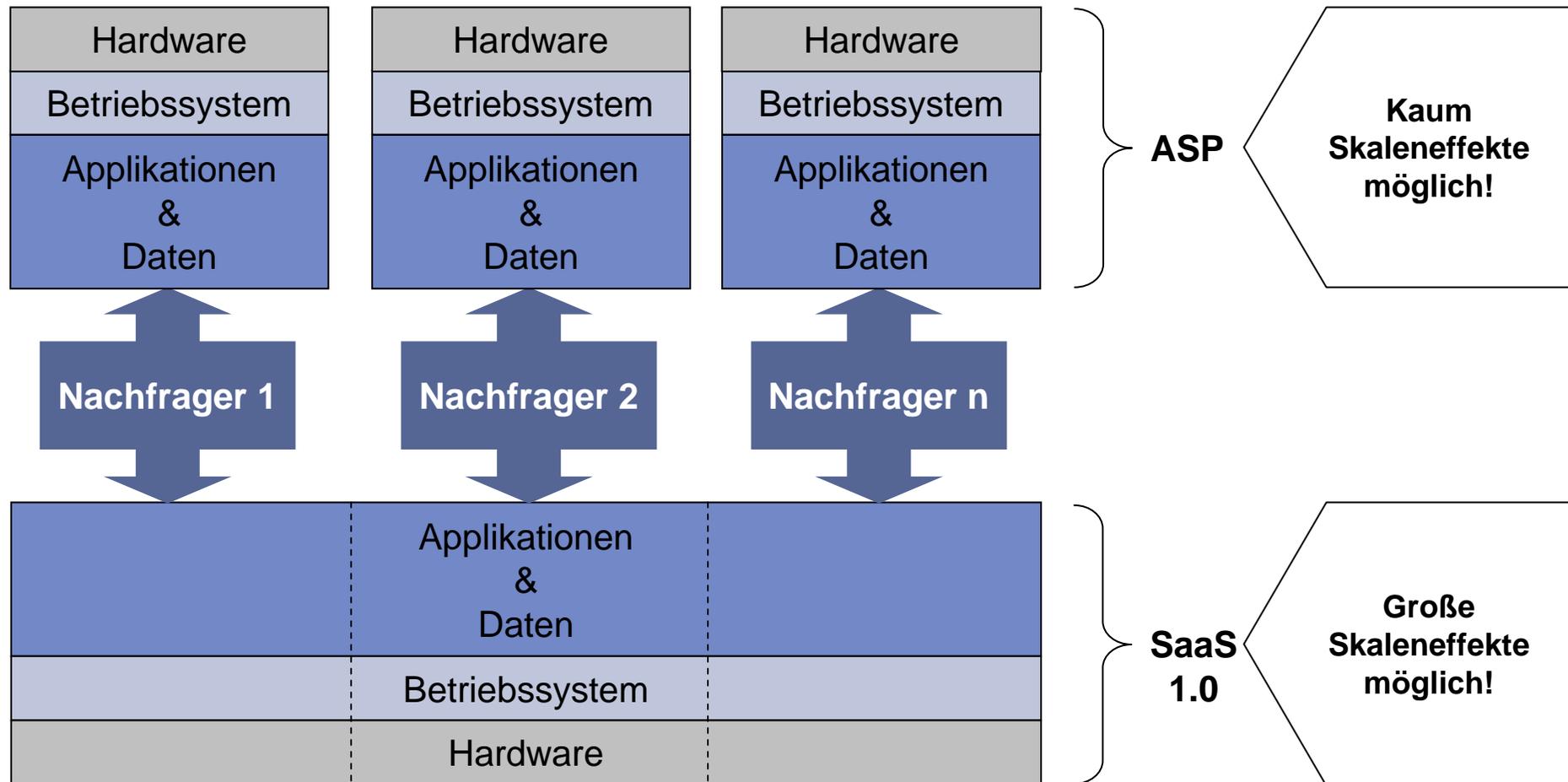
## Einordnung (2): Bereitstellung von Software als Dienstleistung



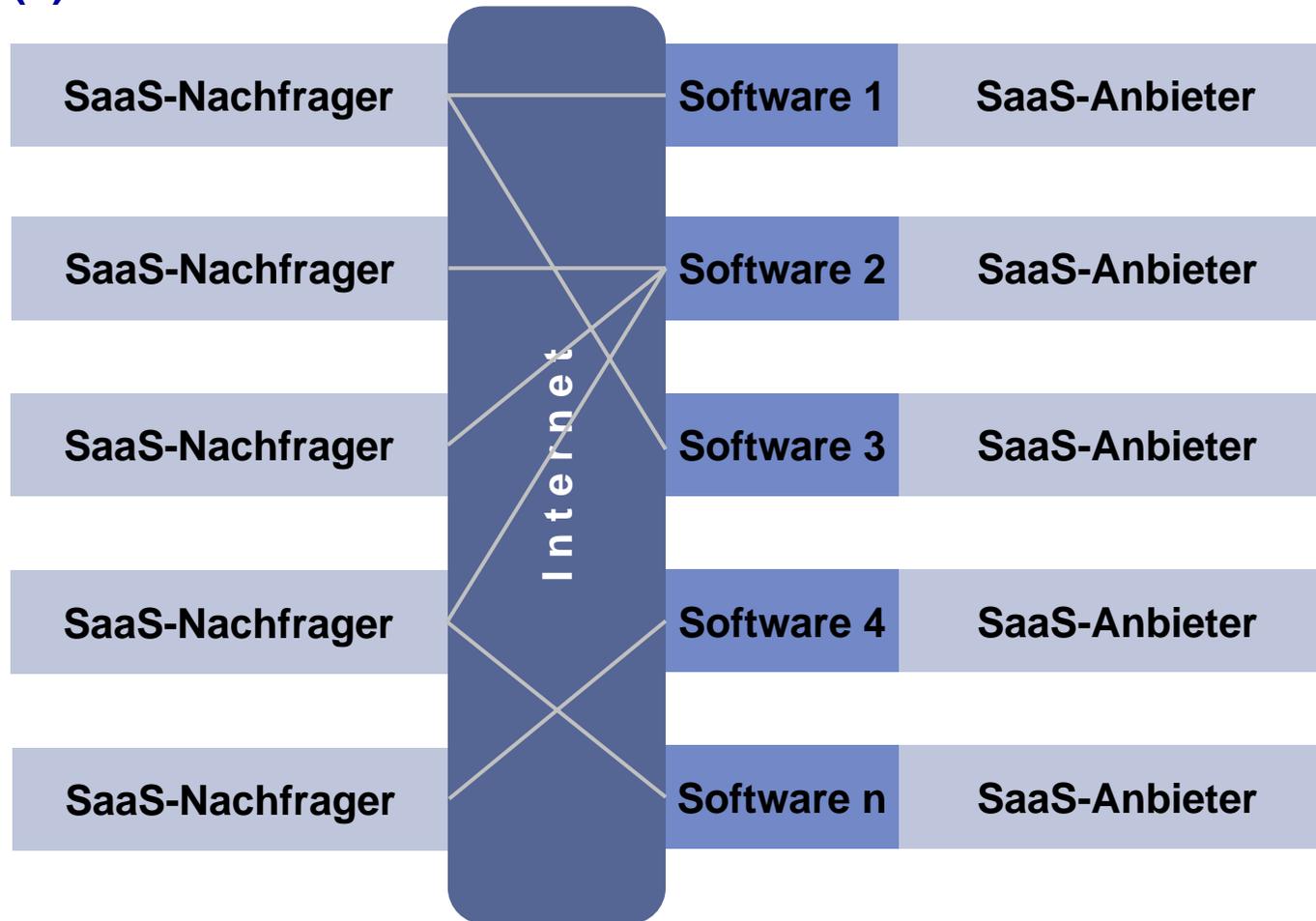
Der Vortrag bezieht sich im Folgenden auf SaaS 1.0!



### Einordnung (3): Architektur-Unterschiede zwischen SaaS 1.0 und ASP

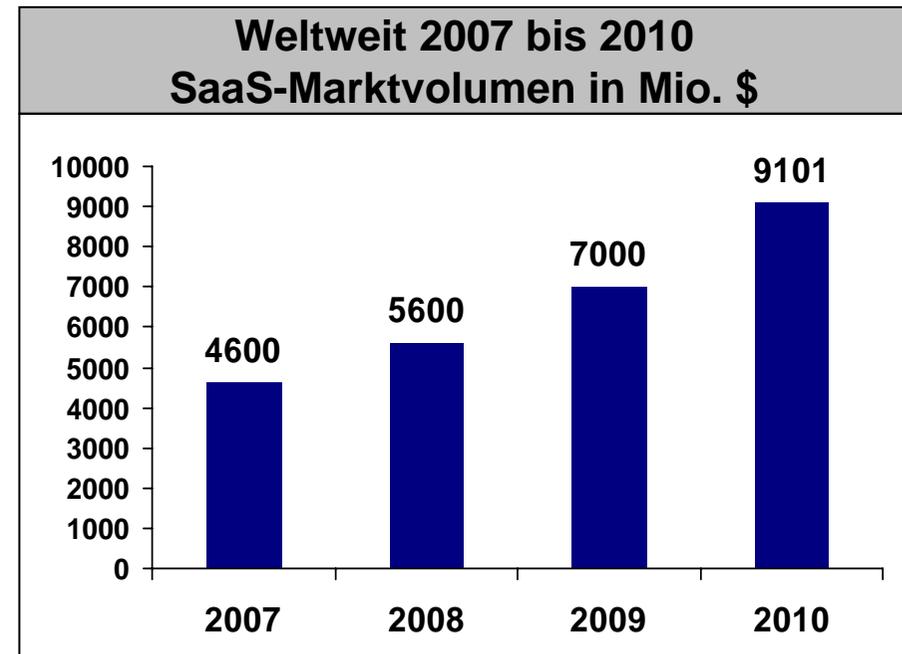
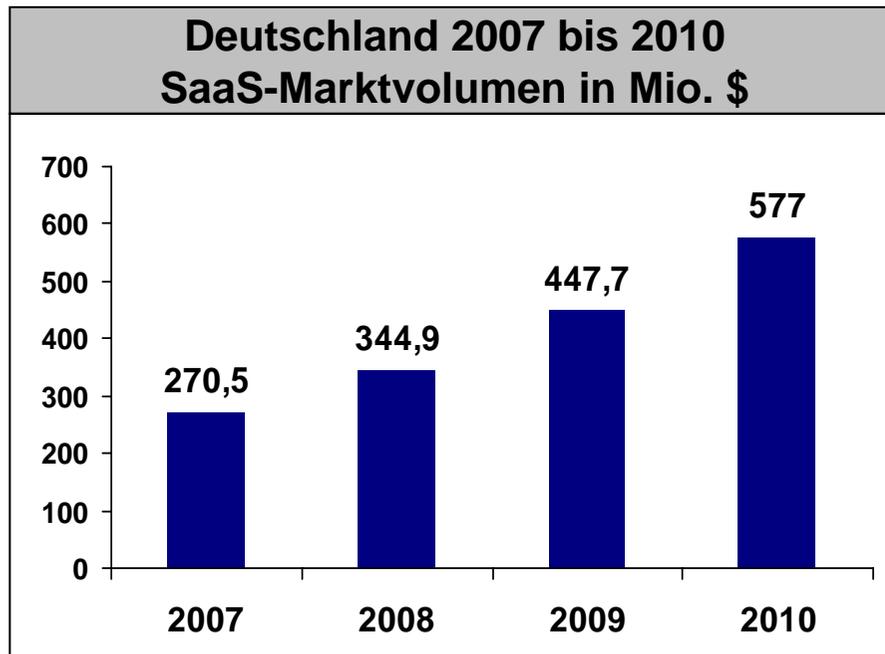


## Einordnung (4): Der SaaS-Markt



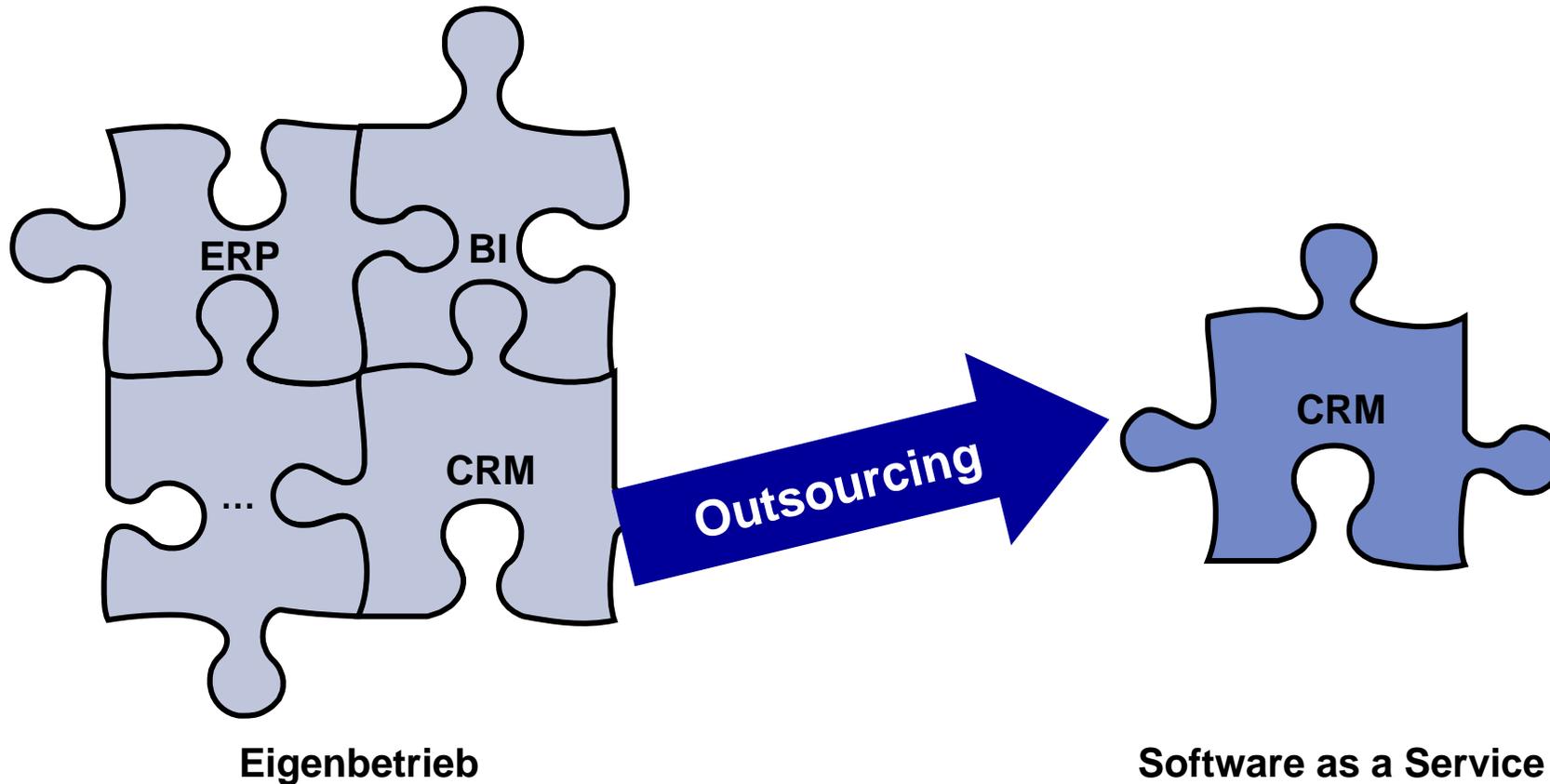
Die Nachfrager beziehen verschiedene Software-Pakete von unterschiedlichen Anbietern als Service und Nutzen diese über das Internet.

## Einordnung (5): Aktuelle SaaS-Marktprognosen



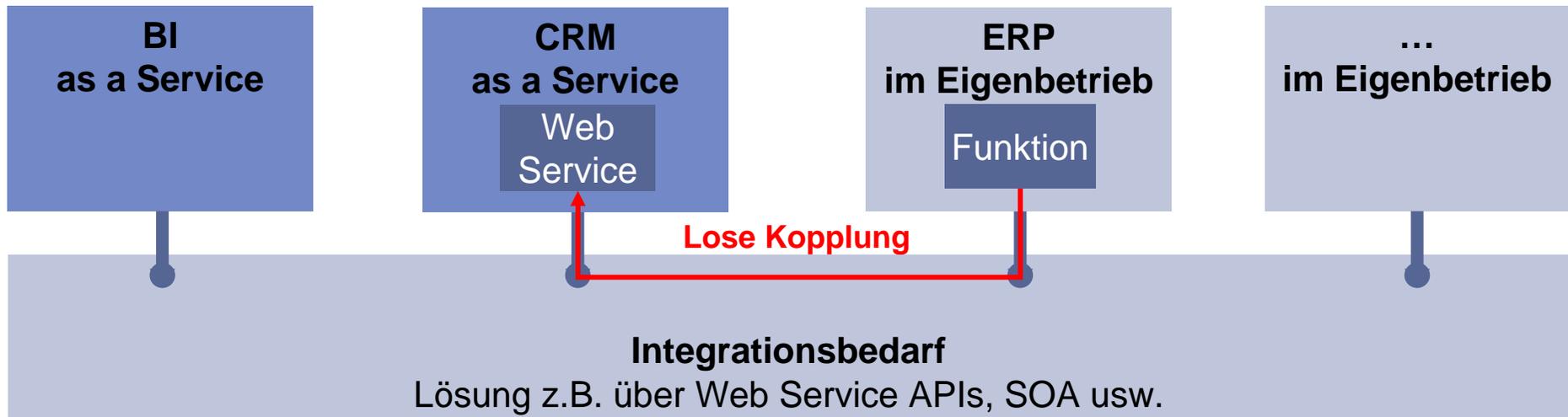
➤ **Bisher hauptsächlich eng fokussierte Anbieter für CRM, Projektmanagement, Business Intelligence (BI) o. ä. – zukünftig kommen breiter angelegte Pakete hinzu.**

## SaaS-Nachfrager: SaaS als spezielle Sourcing-Strategie



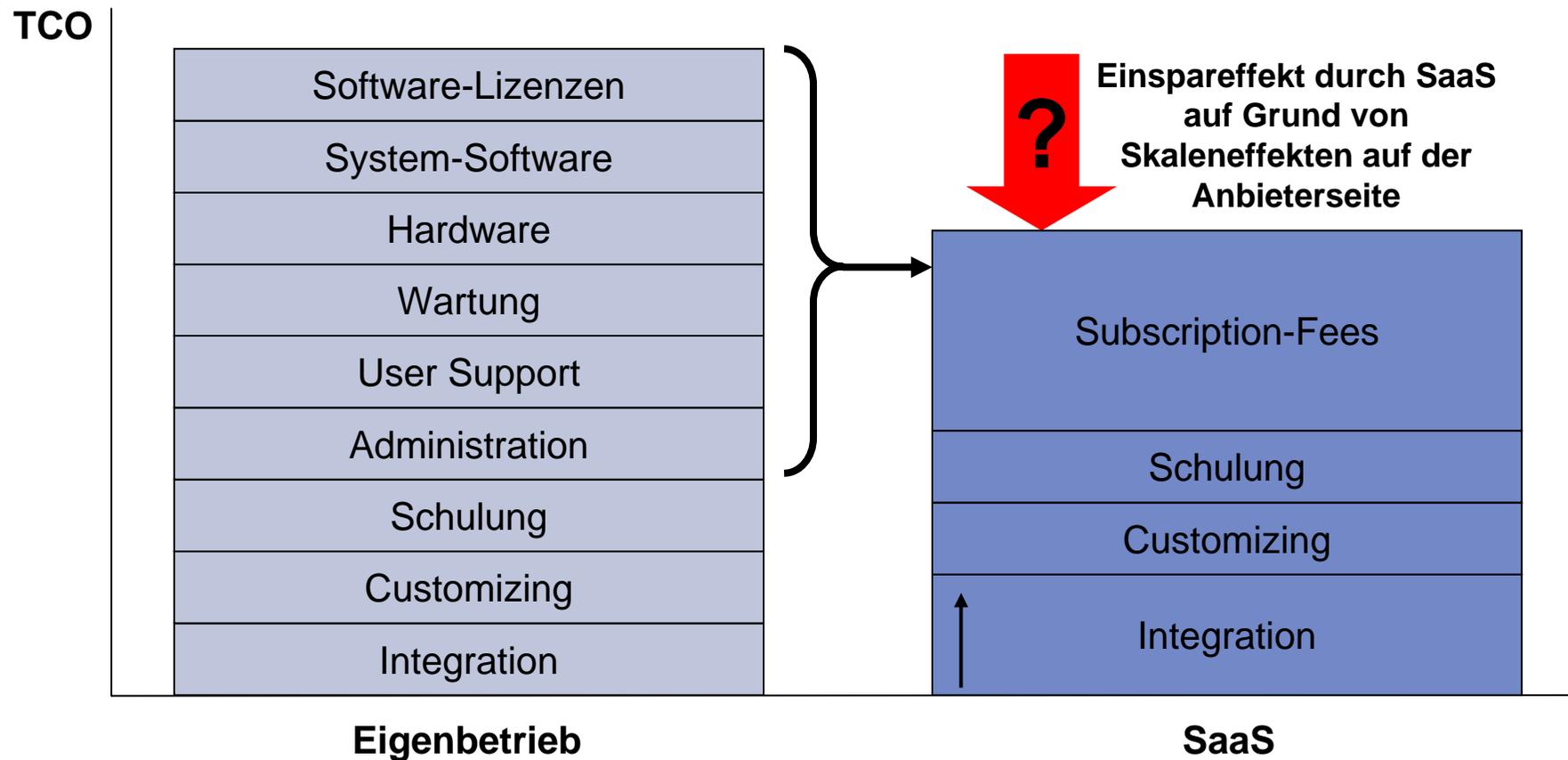
Outsourcing von gut standardisierbaren Funktionen wie z. B. CRM, HR

## SaaS-Nachfrager: Integrationsbedarf

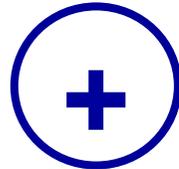


**Integrationsbedarf, da die Nachfrager zwischen selbst betriebenen Applikationen und eingekauften Services mischen werden.**

## SaaS-Nachfrager: Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (operativ)



## SaaS-Nachfrager: Mögliche Vor- und Nachteile



+

Umwandlung von IT-Fixkosten in variable Kosten

+

Datensicherung entfällt

+

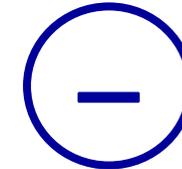
Ortsunabhängiger Zugriff über Webbrowser möglich

+

Hohe Verfügbarkeit durch Druck vieler Nachfrager auf den Anbieter

+

Applikationen ständig auf dem neusten Stand



-

Applikation kann auf Standardfunktionen beschränkt sein

-

Durchgängige Unterstützung der Geschäftsprozesse ist schwieriger

-

Generelle Sicherheitsrisiken des Internet

-

Weitergabe von unternehmenskritischen Daten an Anbieter

-

Abhängigkeit vom Anbieter

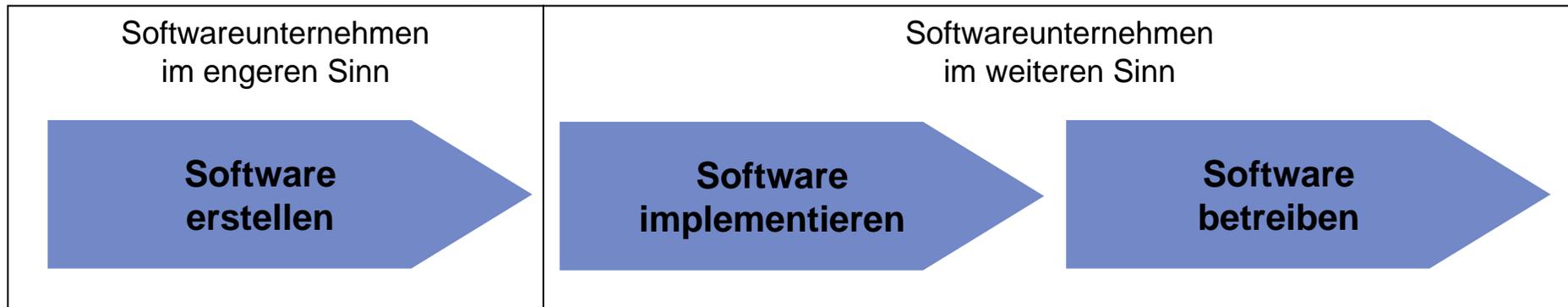
## SaaS-Anbieter: Beispiel salesforce.com

- Start im Jahre 1999 als einfache CRM-Lösung für Vertriebsunterstützung (SFA)
- Entwicklung zur umfangreichen CRM-Applikationsplattform:  
Verwaltung von Vertriebs-, Support- und Marketingdaten sowie Channel Management
- Aktuelle Verfügbarkeit in 15 Sprachen und allen Währungen (Multi-Currency)
- Beliebige Anwendungen können im Browser „zusammengeklickt“ werden – keinerlei Programmierung nötig (= Force.com-Builder)
- Applikationen können aber auch mit eigenem Programmcode (Apex-Code) angereichert werden
- Austausch von selbst erstellten Applikationen über Austauschplattform „AppExchange“ möglich
- Integration externer Anwendungen möglich, da eine Service-orientierte Architektur mit kostenlosen und gut dokumentierten APIs zu Grunde liegt (Salesforce SOA)
- Fertige SAP und Oracle-Integrationslösungen von Salesforce sowie eine Vielzahl an weiteren Integrationslösungen über AppExchange
  
- Unternehmensdaten:
  - \$162 Mio. Umsatz Q2 2007
  - 3.000 Mitarbeiter weltweit
  - 40 Offices in 20 Ländern
  - 35.300 Kunden
  - 900.000 Nutzer



## SaaS-Anbieter: Wertschöpfungskette

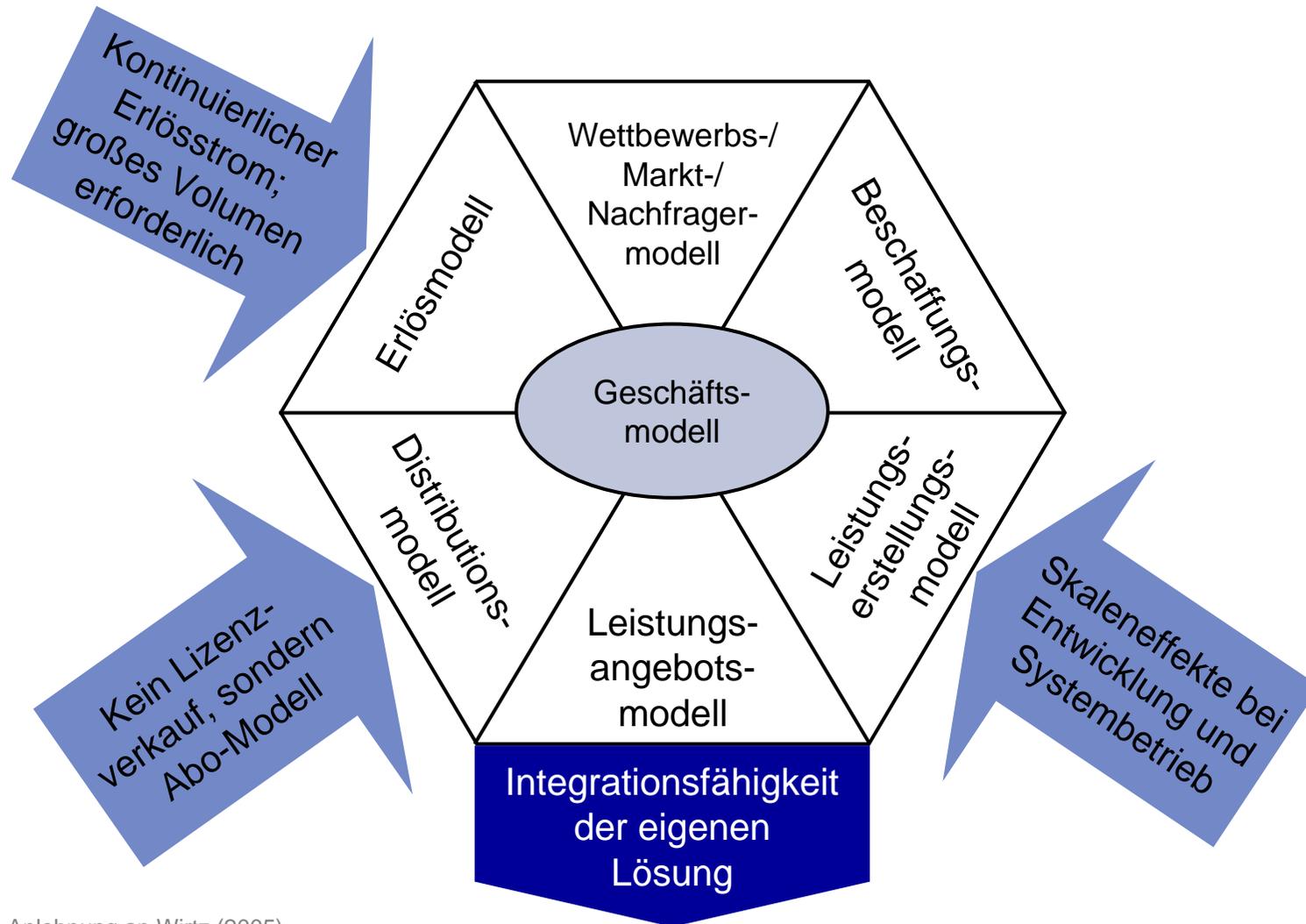
### Generische Wertschöpfungskette der Software-Industrie



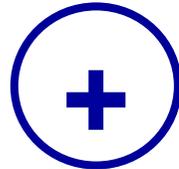
### Abdeckung der Wertschöpfungskette durch SaaS-Anbieter



## Veränderungen im Geschäftsmodell eines klassischen Software-Anbieters



## SaaS-Anbieter: Mögliche Vor- und Nachteile

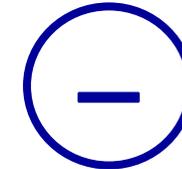


**+** Updates nur einmal erforderlich

**+** Software muss nur auf eine Plattform zugeschnitten werden

**+** Besserer Schutz vor Software-Piraterie

**+** Kontinuierlicher Erlösstrom



**-** Zunächst geringerer Erlös als bei Software-Lizenzverkauf

**-** Großes Volumen erforderlich

## Fazit SaaS 1.0

- Optimistische Marktprognosen – SaaS 1.0 scheint den bereits für ASP prognostizierten Erfolg nun realisieren zu können
  
- Nachfragerseite:
  - Spezielle Sourcing-Strategie
  - Potential zur Verringerung der TCO
  - Abhängigkeitsstrukturen zum Anbieter verändern sich
  - Erhöhter Integrationsbedarf
  - Möglicherweise geringere Flexibilität der Lösung
  - Übliche Sicherheitsfragen des Internet
  
- Anbieterseite:
  - Unterschiedliche Abdeckung der Wertschöpfungskette möglich
  - Veränderungen in den Erlös- und Distributionsstrukturen des Geschäftsmodells
  - Potential für große Skaleneffekte
  - Besserer Schutz vor Software-Piraterie

## Ausblick: Und was wird SaaS 2.0 bedeuten?

- Nicht große Software-Pakete, sondern **granulare Services** werden einzeln bereitgestellt
- Beispiele: Kreditwürdigkeitsprüfung, Versand einer SMS



- Markt für Services kann entstehen
- Intermediär kann sinnvoll sein
- **ABER:** Wechsel des Anbieters pro Einzeltransaktion aus Nachfragersicht wirklich realistisch?

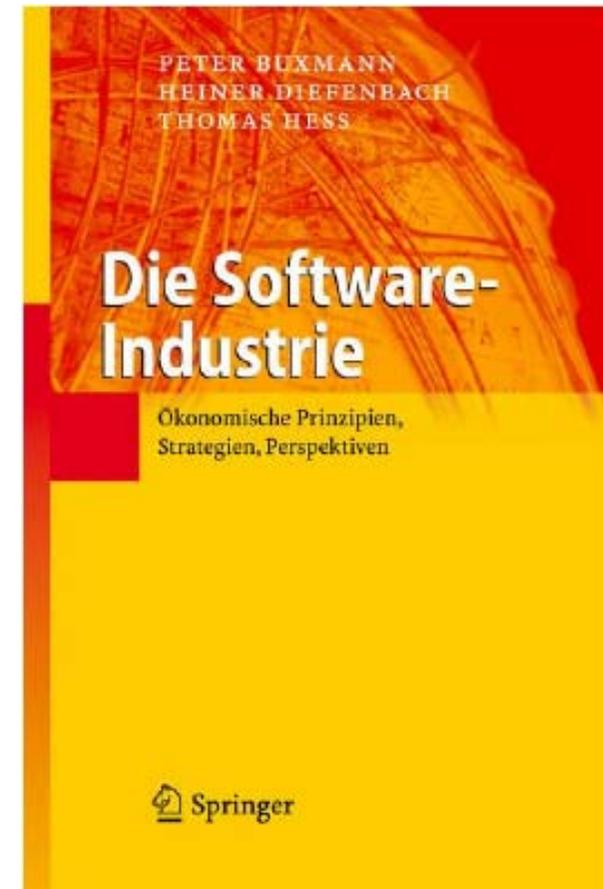
## Prof. Dr. Thomas Hess

Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien  
Fakultät für Betriebswirtschaft  
Ludwig-Maximilians-Universität München

Ludwigstraße 28  
80539 München

Telefon: (089) 2180-6391  
Fax: (089) 2180-13541  
E-Mail: [thess@bwl.lmu.de](mailto:thess@bwl.lmu.de)  
URL: [www.wim.bwl.lmu.de](http://www.wim.bwl.lmu.de)  
[www.software-economics.org](http://www.software-economics.org)

## Literaturhinweis:



*(erscheint in Kürze,  
Vorbestellungen möglich)*