

NACHDRUCK AUS

InfoWeek.ch

SCHWERPUNKT
SOFTWARE AS A
SERVICE & HOSTING

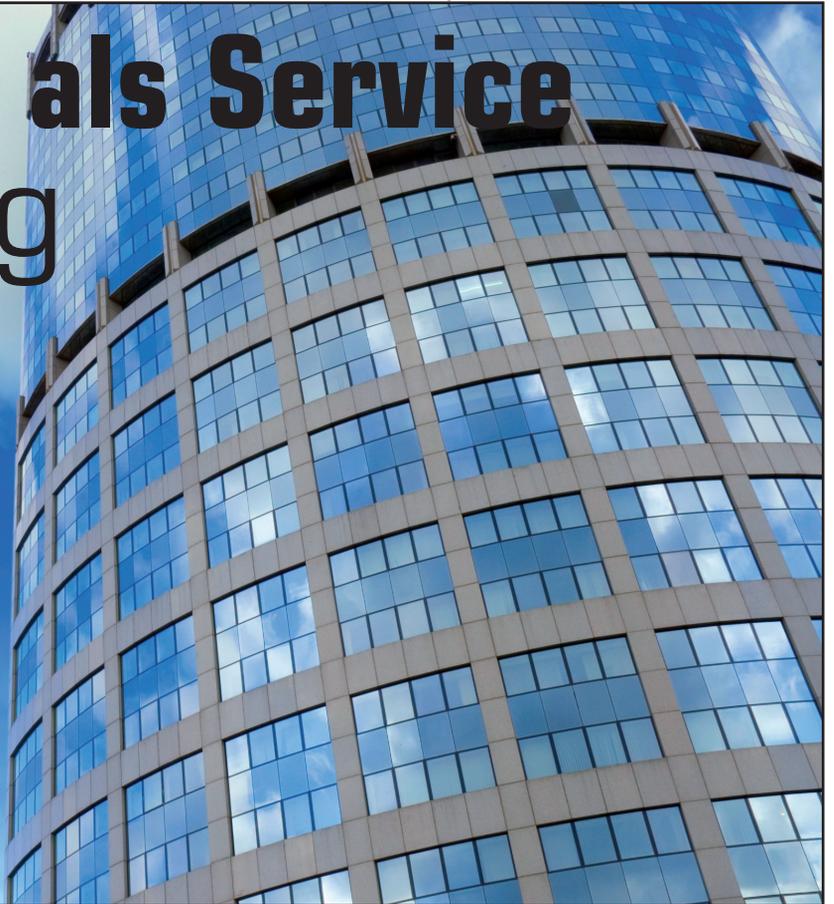
InfoWeek.ch • InfoWeek.ch • InfoWeek.ch • InfoWeek.ch • InfoWeek.ch



Mit Software als Service zum Erfolg

Software as a Service, das Web 2.0 für die Geschäftswelt, setzt sich in immer mehr Anwendungsfällen als die bessere Alternative durch. Wir stellen die Gründe vor.

VON ANDREAS VON GUNTEN



Können Sie sich vorstellen, dass Ihre wichtigsten Kundendaten auf Servern ausserhalb Ihres Einflussbereiches gespeichert werden? Dass Sie Unternehmenssoftware für die Führung und Organisation Ihres Betriebes einsetzen, aber keine eigenen Server besitzen und betreiben, die Software nicht kaufen, sich nicht selbst um Datensicherung und Verfügbarkeit kümmern und trotzdem ruhig schlafen? Die über 27'000 Unternehmen, die zum Beispiel das Software-as-a-Service-Unternehmen Salesforce.com als Kunden bezeichnet, können das offenbar. Dabei handelt es sich nicht um waghalsige Kleinstbetriebe, die vielleicht nicht viel zu verlieren haben, sondern immer öfter um etablierte Unternehmen wie Dell oder Avis. In nicht allzu ferner Zukunft – wir sprechen von 5 bis 10 Jahren – wird wahrscheinlich der grösste Teil der Geschäftsanwendungen im Software-as-a-Service-Modell betrieben werden.

Nicht nur Mietsoftware

Software as a Service, kurz SaaS, ist nicht einfach Mietsoftware, wie das Prinzip im SAP- und Microsoft-Umfeld gerne bezeichnet wird. Es handelt sich dabei auch nicht um einen gehosteten Server, sondern um eine grundlegend auf die Möglichkeiten und Vorteile des Internets ausgelegte Software- und Systemarchitektur mit dazugehörigem Geschäftsmodell.

Die Grundidee ist denkbar einfach und jedem Internetnutzer bekannt. Jedes Mal, wenn man ein Produkt auf Amazon.com kauft oder zum Beispiel eine Suche in Google startet, wird Software benutzt, die als Service zur Verfügung gestellt wird. Die Millionen von Anwendern benutzen in diesen Fällen dieselbe Anwendung auf einer gemeinsamen Infrastruktur und verwenden nichts anderes als den Webbrowser, um mit der Applikation zu arbeiten.

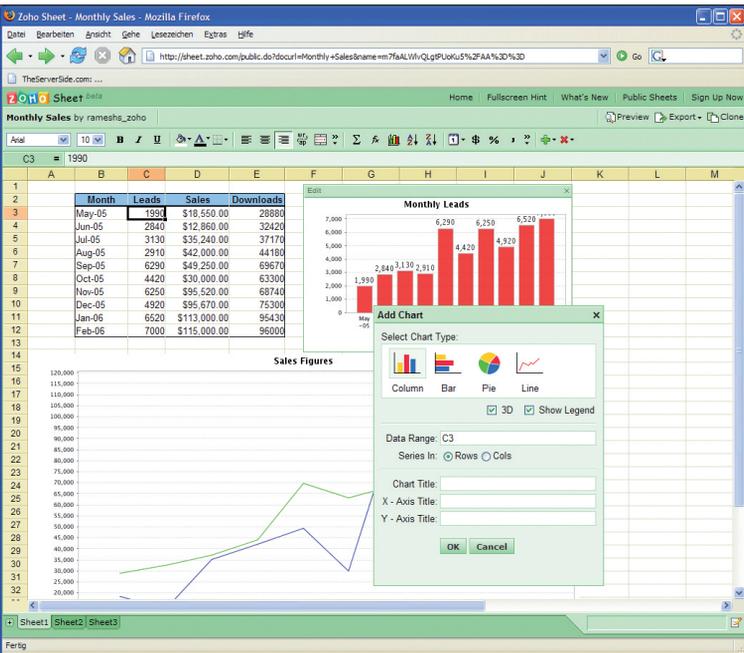
Genau dieses Prinzip wird den vielen Business-Anwendungen

zugrundegelegt, die unter Namen wie Software as a Service, Software On Demand, Business Web oder Enterprise Web 2.0 angepriesen werden.

Vorreiter Salesforce.com

Die kalifornische Salesforce.com gehört dabei zu den ersten Unternehmen, die diese Vision konsequent umzusetzen begannen, und gilt momentan als die führende Plattformanbieterin in diesem Bereich. Was 1999 als relativ simple CRM-Lösung mit ein paar wenigen Funktionen begann, ist heute eine komplette Applikationsplattform, auf welcher beliebige Anwendungen im Browser zusammengeklickt und, wo nötig, durch eigenen Code mit der entsprechenden Geschäftslogik versehen werden können. Diese Anwendungen können auf einer Art Austauschplattform namens App-Exchange angeboten respektive von dieser bezogen und mit wenigen Mausklicks in der eigenen

InfoWeek.ch • InfoWeek.ch



AdventNet bietet mit ihrer Zoho-Produktreihe eine komplette Office-Suite im SaaS-Verfahren. Das Angebot reicht von Textverarbeitung und Spreadsheet bis hin zu Projektmanagement und Wikis.

Umgebung installiert und mit eigener Geschäftslogik integriert werden. Und das, ohne dass der Browser verlassen oder eine Zeile Code programmiert werden muss. Applikationen mit eigenem Code anzureichern ist natürlich auch möglich, aber nicht zwingend. So können Eingabefelder erstellt oder mit komplexen Formeln verschiedenste Berechnungen durchgeführt werden. Datenmasken lassen sich mit Drag & Drop direkt im Browser an die Bedürfnisse der Anwender anpassen. Daten können als Bericht dargestellt oder exportiert werden.

Weil es sich bei Software as a Service um Web-Anwendungen handelt, ist es auch überhaupt kein Problem, andere Applikationen zu integrieren. Die sogenannten Mashups, ein wichtiges Web-2.0-

Konzept, erhalten im Business-Web eine erfolgsrelevante Bedeutung. So lässt sich beispielsweise mit Hilfe von Google Maps eine Karte mit den Regionen mit den grössten Umsatzeinbussen der letzten Monate anzeigen, oder es kann jeder Kontakt mit einem Xing-Profil verknüpft werden.

Eine echte SaaS-Plattform ist auch immer eine Service-orientierte Plattform und bietet daher in der Regel Web Services in Form einer API an. Salesforce.com gilt auch hier unter Entwicklern als ein Vorzeigebeispiel für eine gut dokumentierte, beispielhafte Service-orientierte Architektur. So kann nicht nur die API kostenlos verwendet werden, es werden auch gleich eine umfangreiche Dokumentation sowie Tools für diverse Sprachen von Java bis PHP und Plug-ins für IDEs wie Eclipse angeboten.

architektur mit den dazugehörigen Geschäftsmodellen.

Am besten lässt sich die SaaS-Idee mit der Art und Weise vergleichen, wie heute der «Service» Strom bezogen wird. Es hat nicht jedes Unternehmen seinen eigenen Generator im Hinterhof stehen (auch On Premise genannt), sondern bezieht in der Regel den Strom von einem spezialisierten Anbieter, der mit grossen Kraftwerken Strom für alle produziert und ihn den Kunden zuteilt. Die gescheiterten ASP-Anbieter mit dem Single-Tenant-Modell setzen dagegen auf einen Generator pro Abnehmer, betreiben ihn aber nicht im Hinterhof des jeweiligen Unternehmens, sondern bei sich. Das führt natürlich zu keinerlei Kostenvorteilen, im Gegenteil, die Kosten werden durch den zusätzlichen Kommunikationsaufwand mit dem ASP-Anbieter noch erhöht.

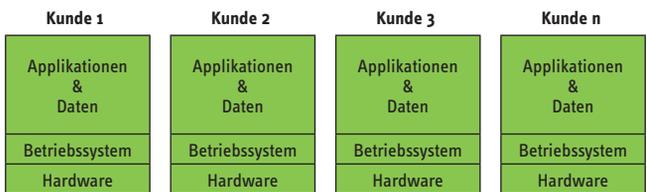
Im Multi-Tenant-Modell betreibt der SaaS-Anbieter eine Plattform für alle Kunden. Dieser kleine, aber feine Unterschied hat gravierende Folgen und sollte bei der Beurteilung eines SaaS-Anbieters auf jeden Fall betrachtet werden. Dabei geht es um so wichtige Dinge wie Wiederherstellungszeit bei Ausfällen, Wartungs-, Update- und Upgradeprozeduren und damit verbunden Kosten für den Anbieter.

Druck der Masse

Auch wenn viele Anwender besorgt sind, dass die Zuverlässigkeit einer gehosteten Software tiefer liegt als diejenige einer Inhouse-Installation, ist oftmals das Gegenteil der Fall. Durch die Vielzahl der Anwender und den Einfluss von Grosskunden ist der Druck auf die Anbieter sehr hoch, eine möglichst gute Verfügbarkeit zu bieten. Entsprechend hoch sind auch die Investitionen, die zu diesem Zweck getätigt werden und durch die Skaleneffekte weit jenseits der Möglichkeiten eines durchschnittlichen Unternehmens mit einer Inhouse-Installation liegen.

Ein weiterer Vorteil liegt natürlich in den tieferen Kosten für die Verteilung der Lösung an die Kunden. Bei einem Multi-Tenant-System führt der SaaS-Anbieter einmal ein Upgrade durch, und alle Kunden verfügen über die neuen Funktionen. Bei einer Single-Tenant-Architektur, wie man sie bei Microsoft Dynamics, SAP

Architektur-Unterschiede zwischen SaaS und ASP



Single-Tenant-Architektur (ASP)



Multi-Tenant-Architektur (SaaS)

Quelle: Andreas von Gunten

SaaS ist nicht ASP

Hierzulande wird das SaaS-Paradigma meistens mit dem als Geschäftsmodell gescheiterten ASP (Application Service Providing) in Verbindung gebracht. Es wird allenthalben sogar behauptet, SaaS sei alter Wein in neuen Schläuchen. Auch wenn einige grundlegende Konzepte in der Tat sehr alt sind und bis in die Anfänge der Informatik zurückgehen, unterscheiden sich SaaS und ASP in einem wichtigen Punkt: Die den echten SaaS-Systemen zugrundeliegende Multi-Tenant-System-

oder SugarCRM findet, muss das für jede Instanz separat gemacht werden, was nicht nur höhere Kosten, sondern auch jedes Mal neue Probleme bedeuten kann.

Vorsicht bei Hybriden

Noch viel grössere Einsparungsmöglichkeiten liegen auf Seiten des Anbieters, schliesslich muss er die Software nur auf seine Plattform zuschneiden und nicht wie bei On-Premise-Lösungen auf die Kompatibilität mit verschiedenen Betriebssystemen, Service Packs und Patches hin prüfen. Dies ist auch der Fall bei Hybriden, also Software, die wahlweise On Demand oder On Premise erhältlich ist und meist mit dem Argument angepriesen wird, dass man zuerst mit On Demand beginnen und später auf On Premise mit einer

lokalen Installation umstellen kann. Denn hier muss der Anbieter dafür sorgen, dass die Software sowohl für den On-Demand-Einsatz taugt als auch mit allen Kundensystemen zusammenspielt.

Monatliche Kosten

SaaS-Anwendungen werden in der Regel zu monatlichen Abpreisen angeboten. Die Modelle variieren dabei von Anbieter zu Anbieter und können die Anzahl User, die die Applikation benutzen, den Speicherplatzbedarf oder die benötigte Bandbreite berücksichtigen oder eine Kombination dieser Abrechnungsarten darstellen. Das bedeutet, dass im Preisvergleich mit On-Premise-Angeboten immer eine TCO-Berechnung (Total Cost of Ownership) notwendig ist. Die Kosten für die lokale Applikation

beschränken sich ja nicht auf die Lizenzkosten der Software. Unter anderem müssen Hardware bereitgestellt und abgeschrieben sowie Administratoren angestellt und ausgebildet werden, die sich um Betrieb, Datensicherung und Ausfallsicherheit kümmern. Ganz zu schweigen von den Kosten für die Evaluation einer Lösung, die ja oft mit dem Aufbau eines nahezu produktiven Systems verbunden ist. Alle diese Aspekte sowie die in den meisten Fällen nicht unerheblichen Kapitalkosten für eine Infrastrukturinvestition sollten in eine TCO-Betrachtung miteinbezogen werden, die dann mit dem SaaS-Angebot verglichen werden kann. Diese Überlegungen zeigen, dass es dem SaaS-Modell in keiner Art und Weise gerecht wird, von Mietsoftware zu sprechen. Ein

Auswahl von SaaS-Anbietern

Anbieter	Produkte	Anwendungen	Server Standort	URL
37Signals	Basecamp, Backpack, Campfire, u.a	Projekt-Management, Collaboration, Chat, Organizer, Kalender	USA	www.37signals.com
AdventNet	Zoho Writer, Zoho Sheet, Zoho Wiki, Zoho Projects, Zoho CRM, Zoho Creator	Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Collaboration, Kalender, Wiki, Datenbank-Anwendungen allgemein	USA	www.zoho.com
Arena Solutions	Arena PLM	Product-Lifecycle-Management	USA	www.arenasolutions.com/
Box	Box.net	File Storage, File Sharing	USA	www.box.net
Caspio	CaspioBridge	Datenbank-Anwendungen allgemein	USA	www.caspio.com
CentralDesktop	Central Desktop	Collaboration, Projekt-Management	USA	www.centraldesktop.com
Colosa Inc.	Process Maker	Workflow, Forms	USA	www.processmaker.com
Distance Learning Inc.	Scribe Studio	E-Learning	USA	www.scribestudio.com/
eProject	eProject	Projekt-Management	USA	www.eproject.com
Freshbooks	Freshbooks	Billing	Canada	www.freshbooks.com/
go-leon* websolutions gmbh	go-leon*	CMS	CH	www.go-leon.ch
Google Inc.	Docs, Spreadsheets, Reader, Gmail, Calendar, JotSpot	Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Collaboration, E-Mail, Kalender, RSS, Wiki	USA	www.google.com
iCentera	iCentera	Portal-System	USA	www.icentera.com
iUpload	iUpload	CMS, Blog-System	USA	www.iupload.com
Koral	Koral	Document-Management	USA	www.koral.com
Logiforms Inc.	Logiforms, Logibridge	Forms Builder, Forms Processor	Canada	www.logiforms.com
Markettools Inc.	Zoomerang	Online-Umfragen	USA	www.zoomerang.com
MetaFuse	Project Insight	Projekt-Management	USA	www.projectinsight.net/
Near Time Inc.	Near Time	Collaboration, Wiki, Projekt-Management	USA	www.near-time.com
Netlive IT GmbH	DemandIT	CMS, Formulare, Datenbank-Anwendungen allgemein	CH	www.demandit.ch
NetVoyage Inc.	NetDocuments	Document-Management	USA	www.netdocuments.com
Ning	Ning	Social-Network-Applikationen	USA	www.ning.com
Open Air Inc.	Open Air	Professional Services Automation, Projekt-Management, Time Tracking	USA	www.openair.com
Projity	Project on demand	Projekt-Management	USA	www.projity.com
Salesforce Inc.	salesforce.com, appexchange, apex plattform	CRM, Datenbank-Anwendungen allgemein, Mobile Anwendungen	USA	www.salesforce.com
Shopify	Shopify	E-Commerce	USA	www.shopify.com
Six Apart	TypePad, VOX	Blog-System	USA	www.sixapart.com/
Skip5 AG	Skip5 Auftrag, Skip5 Fibu, Skip5 eShop	Auftragswesen, Adressverwaltung, Fibu, E-Commerce	CH	www.skip5.ch
Squarespace	Squarespace	CMS, Blog-System	USA	www.squarespace.com
SurveyMonkey	SurveyMonkey	Online-Umfragen	USA	www.surveymonkey.com
TimeSolv	TimeSolv, WorkSolv	Zeiterfassung, Billing, Projekt-Management	USA	www.timesolv.vom
Veer West LLC	Form Assembly 2.0	Forms Builder, Forms Processor	USA	www.formassembly.com
vyew	vyev	Web Conferencing	USA	www.vyew.com
Web360	Project 360	Projekt-Management	USA	www.project360.com

Quelle: Andreas von Gunten

