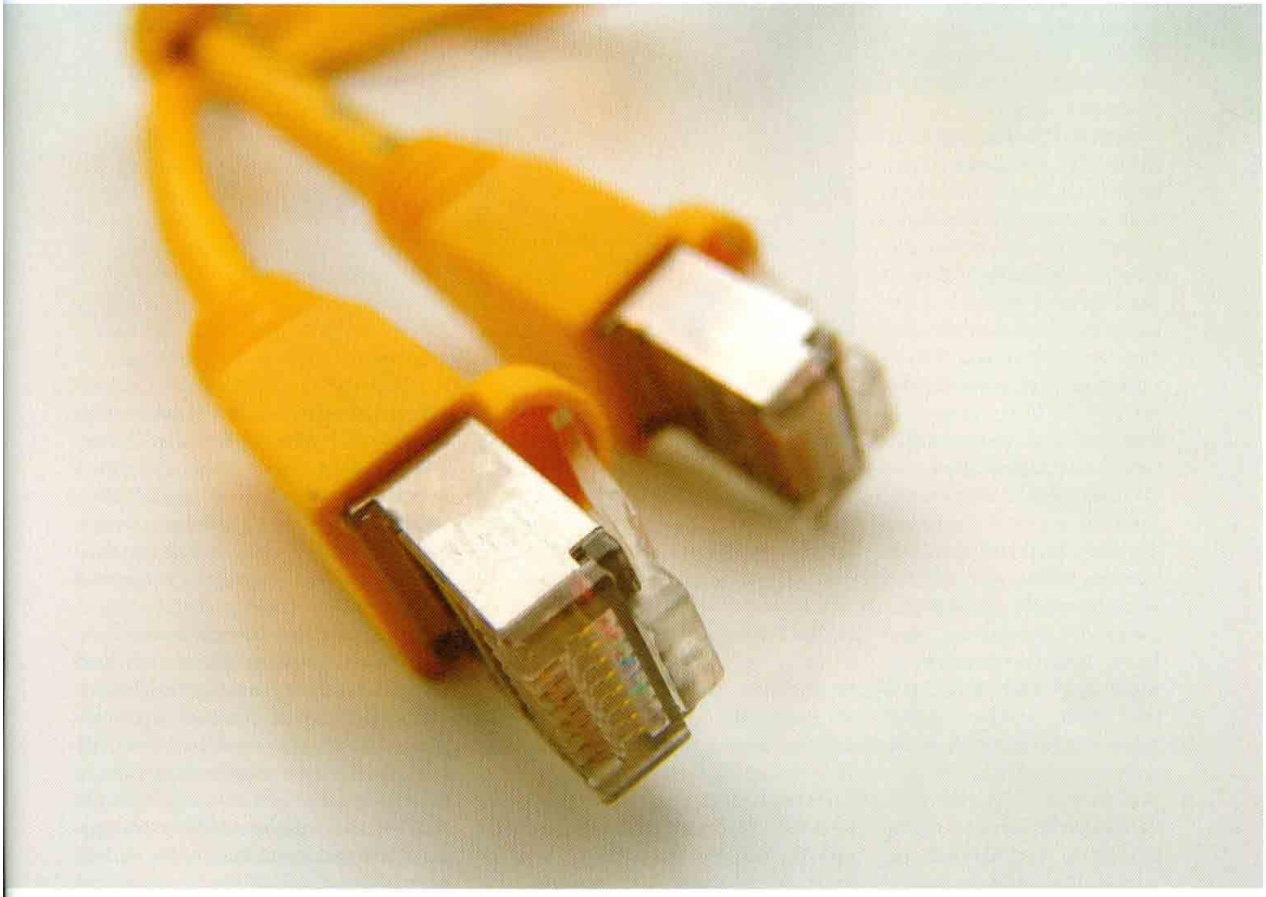
E-Learning aus der Buchse

SOFTWARE AS A SERVICE

Ob SumTotal, Skillsoft oder Outstart – immer mehr E-Learning-Anbieter stellen ihre Lösungen als „Software as a Service" zur Verfügung: Statt die Software auf den Servern des jeweiligen Unternehmens zu platzieren, erfolgt der Zugriff per Internet. managerSeminare hat nachgefragt, wo Vor- und Nachteile des neuen Modells liegen und worauf Unternehmen beim Einkauf von SaaS-Lösungen achten sollten.

Foto: photocase/dve



Preview: ▶ IT-Trend SaaS: Unternehmen setzen in Zukunft auf Mietsoftware ▶ Niedrige Investitionen und entlastete IT: Wo die Vorteile von SaaS-Lösungen liegen ▶ Eingeschränkte Individualisierung: Die Schattenseiten von SaaS ▶ Augen auf beim SaaS-Kauf: Worauf bei der Auswahl von Anbietern zu achten ist

■ „Mietsoftware", „Software on demand", „Offsite-Software", „Software aus der Steckdose", „Software as a Service" oder schlicht „SaaS": Wer momentan durch die einschlägigen Computerpostillen blättert, stößt immer wieder auf diese Stichworte. Gemeint ist eine Software, die nicht – wie traditionell üblich – auf dem Unternehmensserver platziert wird, sondern per Internet vom Server eines Dienstleisters abgerufen werden kann. Die Endnutzer benötigen lediglich Computer mit Internetanschluss und können die entsprechende Applikation via WWW nutzen. Hosting, Verwaltung, Wartung und Support – all das liegt im Aufgabenbereich des Software-Anbieters. Abgerechnet wird dieser Service in der Regel per Monatsmiete – abhängig von der Zahl der Nutzer, der Häufigkeit der Nutzung und der Größe des Unternehmens.

IT-Trend SaaS

Glaubt man den Experten, dann sind solche Lösungen *der* IT-Trend: Laut der Marktforschungsgesellschaft Gartner entfallen bis zum Jahr 2011 ein Viertel der weltweiten Umsätze mit Business-Software auf SaaS-Lösungen. Zum Vergleich: Im Jahr 2006 waren es lediglich fünf Prozent. Auch die US-amerikanische Unternehmensberatung Saugatuck Technology geht davon aus, dass bereits in einem Jahr 65 Prozent aller Unternehmen mindestens eine Mietsoftware nut-

Service

Linktipp

▶ **www.saasmagazin.de**

Das Anwender-Magazin für Service- und On-Demand-Technologien liefert auf seiner Internetseite Infos rund um SaaS. Das Angebot reicht von Fachbeiträgen und Whitepapers über Literaturhinweise und Test-Downloads.

zen. Die Marktforscher der Pierre Andoin Consultants schließlich sind überzeugt: Der SaaS-Markt in Deutschland wird in den kommenden drei Jahren um 20 Prozent zulegen.

Auch die E-Learning-Branche hat den Trend erkannt und reagiert: Ob SumTotal, Skillsoft, Netucate, Outstart, Community4you – sie alle bieten ihre Lösungen mittlerweile auch als SaaS-Variante an. Sprich: Wer beispielsweise das Learning-Management-System von Skillsoft nutzen möchte, muss das entsprechende Programm nicht mehr auf seinem Server installieren. Stattdessen mietet das Unternehmen die Software und Lernende wie Lehrende können von jedem internetfähigen Computer per Webbrowser auf Kurse oder Autorentools zugreifen. „SaaS wird Mainstream", fasst Kerstin Stengel die aktuellen Entwicklungen zusammen. „Mehr und mehr unserer Kunden haben kein Interesse mehr daran, Software-Pakete zu kaufen, sondern wünschen sich eine Mietlösung", so die Senior Marketing Managerin von Skillsoft. Bei SumTotal sieht man das ähnlich: „SaaS-Lösungen sind derzeit das am schnellsten wachsende Geschäftsmodell im Bereich Unternehmenssoftware. Wir erwarten, dass in den kommenden Jahren die Mehrheit in der Talentmanagement-Branche entweder auf SaaS oder ein anderes gehostetes Modell umsteigt", erklärt Tuty Hady, Account Executive bei dem internationalen Software-Anbieter.

„Software-as-a-Service wird Mainstream."

Kerstin Stengel, Senior Marketing Managerin von Skillsoft. Kontakt: Kerstin_Stengel@skillsoft.com

Wo SaaS-Lösungen punkten

Ein wichtiger Trend-Treiber ist die finanzielle Entlastung, die sich Unternehmen von einer E-Learning-Lösung aus der Steckdose versprechen: Nach einer Untersuchung des Beratungsunternehmens Experton Group sind SaaS-Applikationen die kostengünstigere Alternative zu On-Premise-Geschäftslösungen. So entfallen beispielsweise die Kosten für Lizenzen und Support sowie die Investitionen in die IT-Infrastruktur. „Hinzu kommen erhebliche Vorteile hinsichtlich der gesamten IT-Betriebskosten", urteilt Frank Sempert, Senior Program Executive Europe, Saugatuck Technology. „Für Unternehmen entfällt der Kapitaleinsatz weitgehend. Zudem sind keine zusätzlichen technischen oder personellen Ressourcen erforderlich."

Ein weiterer Vorteil liegt darin, dass SaaS-Lösungen leichter einzuführen sind. „SaaS lässt sich erheblich schneller bereitstellen als unternehmensinterne Softwarelösungen", erklärt Hady und erläutert die Gründe dafür: „Der Implementierungszyklus ist in der Regel kürzer, die Anschaffung von zusätzlicher Hardware entfällt und es muss keine Software installiert werden. Außerdem ist der Aufwand für Schulung und Wartung erheblich kosteneffektiver, da die Einführung im Rahmen einer vertrauten Hard- und Software-Umgebung erfolgt." Der Saugatuck-Experte Sempert bestätigt dies: „IT-Verantwortliche müssen sich lediglich um die Beschaffung, Konfiguration und Zugriffs-Modalitäten kümmern." Auch der laufende Betrieb der Mietlösung gestaltet sich deutlich einfacher. So zumindest die Erfahrung von Fred Schmidt. Der Leiter der Personal- und Organisationsentwicklung beim Telekommunikationsanbieter QSC AG setzt im E-Learning-Bereich bereits seit einiger Zeit auf eine Mietlösung. Sein Urteil: „Organisatorisch und adminstrativ ist SaaS eine Erleichterung für die Personalentwicklung: Die Software ist immer auf dem neuesten Stand. Um Updates, die Beseitigung von Fehlern und Sicherheitslücken kümmert sich der Dienstleister." Außerdem komme SaaS der dezentralen Struktur des Unternehmens entgegen: Statt dafür Sorge zu tragen, dass auch der Mitarbeiter im Home Office den neuen Kurs – beispielsweise per CD-ROM – erhält, sind alle Lernenden automatisch auf demselben Stand.

Auf einen Blick: Vor- und Nachteile von SaaS

Vorteile

- Niedrige Anfangsinvestitionen und geringe Kapitalbindung.
- Stichwort Green-IT: SaaS-Lösungen hinterlassen kaum Spuren in Transport und Verpackung.
- Kurze Implementierungszeit.
- Die Software lässt sich ohne großen Aufwand testen.
- Einfacher Zugriff – sowohl in den einzelnen Unternehmensstandorten als auch mobil.
- (Personelle) Entlastung der eigenen IT: Updates liegen im Verantwortungsbereich des Anbieters.
- Geringe Wartungs- und Entwicklungskosten.
- Einfache Skalierbarkeit der Software.
- Die laufenden Kosten sind transparent und planbar.

Nachteile

- Starke Abhängigkeit vom Anbieter bzw. Dienstleister
- Unternehmenskritische Daten werden außerhäusig gelagert. Es sollte also ein Vertrauensverhältnis zwischen Anbieter und Anwender bestehen.
- Die Zahlungsmodelle sind teilweise verbesserungswürdig.
- Je nach Internetanbindung des Anwenders kann es Einschränkungen bei der Übertragungsgeschwindigkeit geben.
- SaaS-Lösungen lassen sich nur begrenzt an individuellen Anforderungen anpassen.

Schattenseiten von SaaS

Nichtsdestotrotz bietet sich eine SaaS-Lösung nicht für alle Unternehmen an. Frank Sempert beispielsweise empfiehlt, vor der Einführung von Mietlösungen zunächst die SaaS-Readiness zu checken: Ist SaaS wirklich die beste Lösung für die Anforderungen des Unternehmens? Passt SaaS zu den internen und externen Prozessen? Sind die kulturellen und organisatorischen Bedingungen für eine gemietete E-Learing-Lösung gegeben? „Übel wäre, wenn eine komfortable SaaS-Lösung eingeführt wird, aber ein Teil der Mitarbeiter über ein altmodisches Modem auf das Internet zugreift", skizziert Fred Schmidt ein Worst-Case-Szenario. „Dann wird Lernen per WWW nahezu unmöglich."

Auch Unternehmen, die ihren Mitarbeitern gern individuell gestaltete Lernszenarien bieten wollen, dürften mit einer SaaS-Lösung keinen guten Kauf machen. Denn eine ihrer Schattenseiten heißt eingeschränkte Customization. E-Learning aus der Steckdose kann nur begrenzt an individuelle Anforderungen angepasst werden. Denn SaaS folgt dem Prinzip One-to-many. Sprich: Eine Lösung wird vielen Unternehmen angeboten. Um diese Software regelmäßig und ohne großen Aufwand für alle Kunden upgraden zu können, muss sie so einfach wie möglich sein. Sonderwünsche, was Funktionen oder auch Layout der Programme betrifft, können daher in der Regel nicht berücksichtigt werden.

Ein weiterer potenzieller Nachteil von SaaS-Lösungen: Sämtliche mit den Programmen erarbeitete Daten – zum Beispiel eigens erstellte Kurse oder auch die Ergebnisse von Tests und Assessments – werden nicht auf dem Server des Unternehmens, sondern auf dem Server des Dienstleisters gespeichert werden. „Wer sich für eine SaaS-Lösung entscheidet, gibt wichtige Prozesse und Daten aus der Hand", warnt Fred Schmidt von QSC. „Das funktioniert nur, wenn zwischen Dienstleister und Anwender ein Vertrauensverhältnis besteht."

Checkliste für den Einkauf von SaaS-Lösungen

Sie überlegen, für Ihr Unternehmen eine SaaS-Lösung einzukaufen? Mit folgenden Fragen sollten Sie potenziellen Anbietern auf den Zahn fühlen:

- Wie wird die Nutzung der SaaS-Lösung abgerechnet? Zahle ich wirklich nur für das, was ich nutze?
- Wie steht es um die Sicherheit: Werden sensible Daten verschlüsselt? Ist der Zugriff auf die Lösung sicher?
- Ist die Lösung wirklich zu 100 Prozent webbasiert oder müssen Komponenten auf den PC heruntergeladen werden?
- Wie lange gibt es die Lösung schon? Welche Erfahrungen haben andere Anwender gesammelt?
- Welche Rahmenbedingungen gelten für die Lösung: Wie ist die Usability? Wie hoch ist die Ausfallsicherheit? Wie steht es um Service, Support, Hotline und Rechtssicherheit?
- Wie oft sind Upgrades geplant? Machen sie Neueinweisungen der Mitarbeiter notwendig?
- Wie sehen die Funktionen der Anwendung aus? Kann die Arbeitsoberfläche angepasst werden? Gibt es Erweiterungen, zum Beispiel für mobile Lösungen?
- Kann die SaaS-Lösung in die IT-Infrastruktur des Unternehmens integriert werden? Wie kompatibel ist sie mit anderen Programmen?
- Wie oft gibt es Back-ups?
- Wie sicher ist das Rechenzentrum des Anbieters? Liegt vielleicht sogar ein Zertifikat vor?
- Ist die Lösung skalierbar? Inwieweit kann sie den Bedürfnissen des Unternehmens angepasst werden?
- Gibt es ein Monitoring-System für die SaaS-Anwendung?

Augen auf beim SaaS-Kauf

Deshalb gilt: Vor dem Einkauf einer SaaS-Lösung sollten Unternehmen den Anbieter in spe genau unter die Lupe nehmen (vgl. auch Kasten oben): Hat der Anbieter eine Infrastruktur, die die Sicherheit der Daten gewährleistet? Ist das Datenzentrum, auf dem meine Daten gespeichert werden, zertifiziert? Und wie wird sichergestellt, dass die Applikation von mehreren Kunden genutzt wird, ohne dass Daten offengelegt werden?

Kerstin Stengel von Skillsoft rät Interessenten zudem dazu, auch den Background des Anbieters zu überprüfen: Was sagen Referenzkunden? Wie ist das Standing des Unternehmens? Wie lange besteht es bereits? Wie sehen die (finanziellen) Prognosen für die Zukunft aus? „Schließlich will man sich an einen Anbieter binden, der auch in ein paar Jahren noch am Markt ist", so Stengel. Ansonsten läuft man Gefahr, seine Prozesse auf ein Programm abzustimmen, das keine Zukunft hat.

Stefanie Bergel ■

„Organisatorisch und administrativ ist SaaS im E-Learning eine Erleichterung für die Personalentwicklung."

Fred Schmidt, Leiter Personal- und Organisationsentwicklung QSC AG. Kontakt: Fred.Schmidt@qsc.de