

Nie mehr auf den IT-Support warten

Software nicht mehr installieren sondern einfach per Internet mieten – ein Erfolgsmodell?

VON JULIAN BÜHLER

Seit fast 20 Jahren dominieren PCs in Büros sowie Privathaushalten das Bild des Computers. Leistungsstarke Prozessoren und Speichermedien bieten die Basis für mächtige Applikationen und individuelle Freiheiten des Anwenders. Doch für den IT-Support sind Treiber-, Kompatibilitäts- und andere Softwareprobleme eine ständige Herausforderung. Und für viele Firmen ein ärgerlich hoher Kostenaufwand! Wieso also im Zeitalter des Breitband-Internets überhaupt noch auf lokale Installationen setzen? Viel einfacher ist es, gewünschte Software bei einem Dienstleister anzumieten und per Browser-Fenster über das Web zu nutzen. Keine Installation, keine individuellen Rechnerprobleme, keine kostspieligen Wartungsarbeiten – diese Vorzüge verspricht man sich aktuell unter dem Stichwort „Software as a Service“, kurz „SaaS“. Und laut einer aktuellen Studie des Marktforschungsinstituts Gartner scheinen die Aspekte zu überzeugen: Bis 2011 sollen demnach fast 25 Prozent aller Software-Installationen über SaaS erfolgen. Firmen müssen nur noch für rudimentär ausgestattete PCs mit Internetanbindung sorgen und können die Verantwortung für funktionierende Programme ganz einem externen Dienstleister überlassen. Die Anwendungsbereiche kennen dabei fast keine Grenzen: Egal, ob es um die externe Verarbeitung von Steuer- oder Verwaltungsdaten, Projektmanagement oder eine normale Textverarbeitung geht, schon jetzt existiert für fast alles eine SaaS-Lösung. Selbst Branchengigant Microsoft löst sich von der bisher lukrativen Lizenzpolitik und baut seit etwa zwei Jah-

ren den Bereich unter dem Namen „Software + Services“ aus. Schon ab wenigen Euro pro Mitarbeiter und Monat lassen sich hier einzelne Dienste buchen. Wer bei Office-Applikationen auf etwas Komplexität und Komfort verzichten kann, greift hingegen zu „Google Text & Tabellen“, das derzeit als Beta-Version kostenlos verfügbar ist.

Während das Angebot ständig steigt unterscheiden sich Definition und Umfang der einzelnen SaaS-Dienste hingegen stark. Geht es zum Beispiel nur um die Nutzung eines externen Programms oder werden auch alle Daten extern gelagert? Die Auslagerung sensibler Firmendaten galt lange Zeit als Hindernis, scheint für viele Kunden aber an Relevanz zu verlieren. Pelle Hjortblad ist CEO des schwedischen Unternehmens Projectplace, das sich europaweit als Marktführer für webbasiertes Projektmanagement durchgesetzt hat und sieht als Gründe des Wandels mehrere Umstände: „Neben hohen Standards für Datensicherheit ist es vor allem die Seriosität des Anbieters und die vielen Erfolgsbeispiele, die Kunden verstärkt zu SaaS-Lösungen greifen lassen. Hinzu kommen Erfahrungswerte mit alltäglichen Diensten, wie zum Beispiel dem Online-Banking, die eine neue, breite Akzeptanz schaffen“.

Ein Hindernis, dass der SaaS-Markt aktuell hingegen noch nicht bewältigt hat, scheint die Schaffung einfacher und attraktiver Lizenzbestimmungen zu sein. Dieser Meinung ist zumindest Walter Denk, Vice President und Leiter Vertrieb und Marketing der PC-WARE Deutschland, einem der führenden deutschen Unternehmen für Software-Lizensierung und Software Asset Management. „Viele

Software-Hersteller wollen leider immer noch Kopier-Rechte verkaufen anstatt über Nutz-Rechte nachzudenken. Dabei wäre es angesichts der vielen Micropayment-Systeme heute gar kein Problem mehr nur die tatsächliche Nutzung zu berechnen“ erklärt er die aktuelle Situation.

Die Entwicklungen im Bereich „Software as a Service“ dürften damit in den nächsten Jahren also spannend werden. Gartner sagt den SaaS-Anbietern zumindest eine positive Umsatzentwicklung von über 30 Prozent in den nächsten zwei Jahren voraus. ■

FAZ 10.07.2009