



SaaS bei Schweizer KMU noch kaum Realität

Durchschnittlich 15 Jahre steht eine Geschäfts-Software bei KMU im Einsatz. Es lohnt sich daher, von Anfang auf Partner zu setzen, die deren Aktualität und kontinuierlichen Ausbau garantieren. In der Branche ist viel von SaaS die Rede, doch selbst die Anbieter sind noch skeptisch.

Noch vor drei Jahren hiess es unisono in den Fachpublikationen, Software-as-a-Service (SaaS) sei eindeutig im Kommen und werde sich beim Einsatz als Geschäfts-Software durchsetzen. Dieser Optimismus ist inzwischen einer gewissen Ernüchterung gewichen. Zwar muss beim Bezug von Geschäfts-Software im SaaS-Modell ein Unternehmen die nötigen Programme nicht mehr kaufen, installieren und warten, sondern bezahlt nur für die Nutzung der Programme übers Internet und für die Datenhaltung bei einem Drittanbieter. Dennoch haben sich bei den kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) in der Schweiz diese neuartigen Lösungen noch keineswegs auf breiter Front durchgesetzt.

Abo-Service übers Web

Eine aktuelle ERP-Software (Enterprise Resource Planning) bildet grundlegende betriebswirtschaftliche Funktionalitäten in Unternehmen ab. Als Basisfunktionen gelten Werkzeuge, die Einkauf, Lager, Vertrieb, Produktion, Customer Relationship Management



„Wir bieten erst seit einem Jahr eine SaaS-Lösung an und konnten schon fast 1'000 neue Abo-Kunden gewinnen.“

Claudio Hintermann,
CEO Abacus

(CRM), Personalverwaltung, Finanzen, Analysen und Workflow unterstützen. Dass die einzelnen Komponenten oder Funktionalitäten von den Anbietern häufig abweichend bezeichnet werden und je nach Herkunft und Branchenausrichtung unterschiedlich ausgeprägt funktionieren, macht die Auswahl nicht leicht. Kommt hinzu, dass viele historisch gewachsene Lösungen im Einsatz stehen, die ebenfalls über eine grosse Funktionalitätsvielfalt verfügen, aber auch sehr komplex und teuer im Unterhalt wie im Betrieb sind. Ausserdem kann ERP-Software heute auf unterschiedlichsten Wegen bezogen werden. Leasing, Kauf, Miete, Hosting oder eben als Abo-Service übers Web sind mögliche Bezugsquellen.

Dabei präsentiert sich das SaaS-Angebot als attraktive Variante, um die Kosten zu senken, Komplexitäten abzubauen und mögliche Rationalisierungen im eigenen Unternehmen via SaaS voranzutreiben – das jedenfalls versprechen die Anbieter. Auch wenn es erstaunt, dass trotz dieser Reize gerade die vielen KMU im Lande nach wie vor auf die klassische Geschäfts-Software im traditionellen Modell mit In-house-Anwendungen setzen, die meisten Software-Anbieter sind längst auf den SaaS-Zug aufgesprungen. Das ändert zwar nichts an der vorherrschenden Situation, zeigt jedoch, wohin die Reise gehen wird: Web-basierte Geschäftsanwendungen, so zeichnet sich ab, werden sich auf längere Sicht durchsetzen.

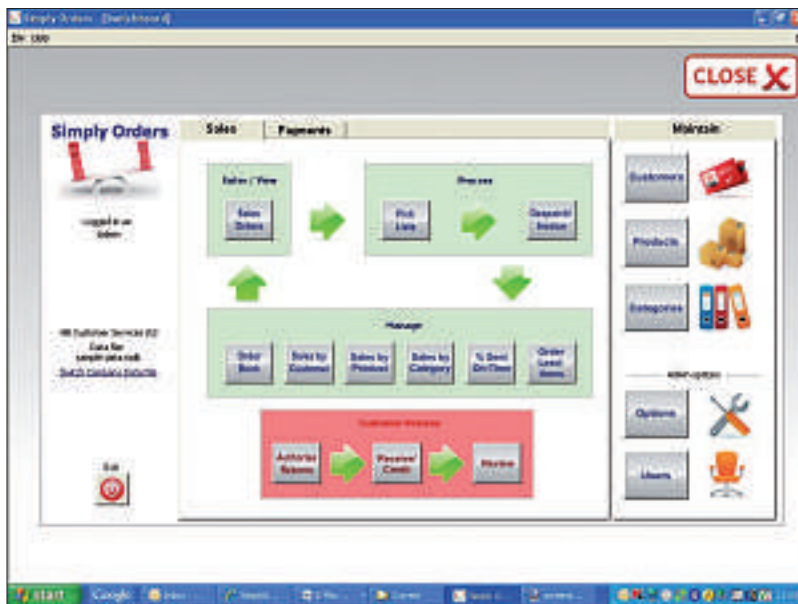
SaaS muss in Altsysteme integrierbar sein

Auf diesen Trend setzen insbesondere die Anbieter, die heute schon reine SaaS-Lösungen favorisieren. Zu ihnen gehört die iBrows in Wattwil, die sich mit der Software Easysys auf kleine KMU mit bis zu 15 Mitarbeitern fokussiert. Jeremias Meier, verantwortlich für Marketing und Geschäftsentwicklung, sieht für seine Kunden Vorteile darin, dass über das SaaS-Modell eine komplette IT-Infrastruktur zur Verfügung steht, ohne in Server, Zugänge und Netzwerke investieren zu müssen. Auf



„Eine Herausforderung ist, die Vorteile konventioneller Lösungen mit den Vorteilen von SaaS-Lösungen zu kombinieren.“

Jeremias Meier, Marketing & Business Development iBrows



Software-as-a-Service: Anwendung auswählen und als Download via Internet beziehen.

diese Weise eröffne man gerade den Mikrounternehmen völlig neue Arbeitsformen. iBrows konzentriert sich auf die Dienstleistungs- und Handelsbranche, wobei die Kunden in erster Linie fünf Anwendungen einfordern: Kontaktverwaltung (CRM), Auftragsverwaltung und Fakturierung, eCommerce und mobile Applikationen, Dateiverwaltung und Newsletter-Funktionen.

Beim verfügbaren SaaS-Angebot würden die hohe Transparenz und die Skalierbarkeit geschätzt, führt Meier weiter aus, weil die ohne zusätzliche Investitionen zu haben sind. Gleichwohl setzen sich die Wattwiler aber nicht einfach über die derzeitigen Realitäten hinweg. Vielmehr bezeichnet Meier als anstehende Herausforderung die Kombination der Vorteile konventioneller, also lokal installierter Lösungen mit denen der Web-basierten SaaS. „So“, ist er überzeugt, „lassen sich auch neue Marktsegmente bearbeiten.“

Teilweise stimmt man dem bei der Krienser Software-Entwicklerin Opacc zu, schätzt die Lage aber zurückhaltender ein. Opacc kennt

beide Seiten und stellt neben der traditionellen Software auch Web-basierte Anwendungen zur Verfügung. Adressiert werden damit der Handel, die Dienstleistungs- und Servicebranche und alle Firmen im Segment Lean Production.

Die Schwierigkeiten fangen aber bereits beim stetig wachsenden und „inflationär“ gewordenen Umfang der Grundfunktionalitäten an, die jedes Unternehmen für einen reibungslosen Geschäftsablauf einsetzen muss, erklärt Opacc-Firmenchef Beat Bussmann. Alle Anbieter hätten dieses „Existenzminimum“ inzwischen einfach zu liefern. Da aber erst alle die Funktionalitäten und Anwendungen, die über diese Grundausrüstung einer

Geschäfts-Software hinausgehen, „noch namhaftes Rationalisierungspotenzial erschliessen“, werden vollständig integrierte Web-basierte und mobile Anwendungen, also SaaS-Lösungen, zusätzlich aufgebaut. ▶



Fachmesse: Business-Software für jeden Bedarf.

Spezialisiert auf:

KMU

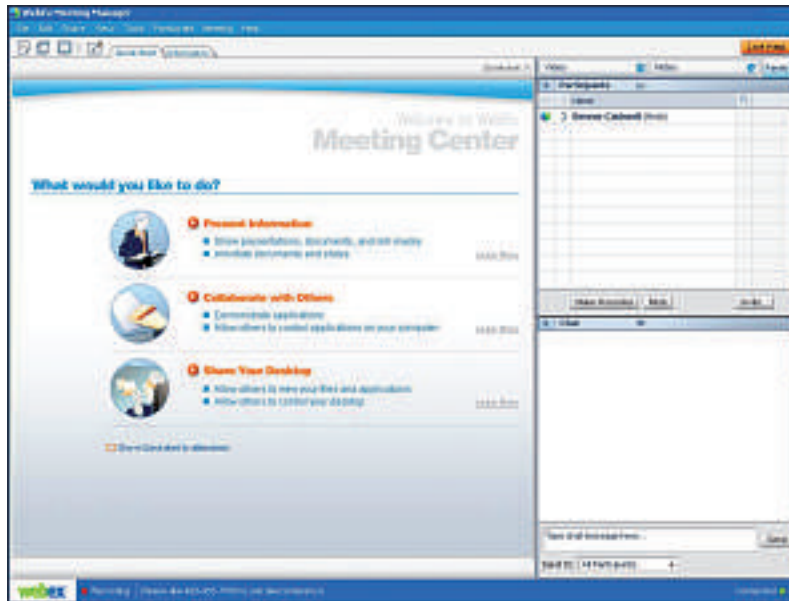
Warum Q3 Software?	Büro/KMU	JETZT ODER NIE !	Hammerangebot KMU
<ul style="list-style-type: none"> Schweizer Software seit 20 Jahren Leicht verständlich, sofort nutzbar Optimiert für Windows 7, Vista, XP Auch für wenig erfahrene Benutzer bestens geeignet Wachstumsgarantie, von der «kleinen» Adressverwaltung bis zur integrierten Komplettlösung Q3 Business Handbuch mit Grundkurs, umfassende Hilfetexte (F1), Passwortschutz und Backupfunktion für alle Programme 	<p style="font-weight: bold; color: red;">NEU Q3 Small Business⁽¹⁾</p> <p>Das einmalig komplette Werkzeug für KMU: Von der Adresse zur Rechnung zur Mahnung bis zum Zahlungseingang. Von den täglichen Buchungen über die MwSt-Abrechnung bis zum Abschluss. Von der Lohnabrechnung über den Lohnausweis bis zur AHV Lohnbescheinigung, usw.</p> <p><small>⁽¹⁾ Q3 Faktura standard, Q3 Zahlungsverkehr standard, Q3 Buchhaltung standard und Q3 Lohn standard, ergänzt mit MwSt, integriert in eine Oberfläche.</small></p>	<p style="font-weight: bold; color: red;">Jetzt GRATIS diese Advanced-Funktionen dazu:</p> <ul style="list-style-type: none"> Artikelverwaltung Offerten Daueraufträge Euro-Funktionalität Terminplaner 6 statt 3 Mitarbeiter (Lohn) und vieles mehr <div style="text-align: center; border: 2px solid red; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: red;">299 x 299.</p> </div> <p style="font-weight: bold; color: red;">Q3 Small Business advanced für Fr. 299.- statt 1025.-⁽²⁾</p> <p><small>⁽²⁾ Preis Einzelprogramme</small></p>	<div style="text-align: center;"> <p style="font-weight: bold;">Q3 Small Business advanced</p> <p>Fr. 299.- statt 1025.-</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 2px solid yellow; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: red;">Sie sparen 735.-</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Q3 Software gibt's bei Interdiscount, Mediamarkt usw. Vertrieb durch Thali AG.</p> <p style="font-weight: bold;">Für mehr Infos:</p> <p style="font-weight: bold; color: red;">www.q3software.ch Tel. 0848 734 636</p> </div>

299 x Hammerangebot – s het solang's het • 299 x Hammerangebot – s het solang's het • 299 x Hammerangebot – s het solang's het • 299 x Hammerangebot

Doch genau an diesem Übergang hapere es noch, meint Opacc-Chef Beat Bussmann. Denn die Grundlagen für SaaS-Angebote seien noch keineswegs überall vorhanden und zudem anspruchsvoll zu realisieren, haben sie doch die Daten und Logik klar von der Benutzeroberfläche zu trennen, um kostenoptimal betrieben zu werden. Und sie müssen neben dieser architektonischen Voraussetzung auch noch die funktionalen Anforderungen der Kunden abdecken. Dabei sollten sie so flexibel sein, dass Adaptionen an spezifische Kundenbedürfnisse trotzdem nachhaltig, sprich aufwärtskompatibel, möglich seien. Gemäss Bussmann haben die SaaS-Anbieter hier "noch sehr, sehr viele Hausaufgaben zu lösen".

Noch dominieren Inhouse-Lösungen

Auf wackeligen Füßen steht damit das am häufigsten genannte Argument: Unternehmen sollten bei einem Generationenwechsel von Anfang an auf SaaS setzen, um Kosten zu sparen und Komplexitäten im eigenen Betrieb ab-



Zunehmend im Trend: Kollaboration und Teamwork mit aktuellen Web-Technologien.

Statt auf eine sichere eigene Rechner- und Speicherumgebung zu verzichten, die im Kern eben nicht am Internet hängt, und die gesamte Infrastruktur auszulagern, halten die KMU noch vorwiegend am traditionellen Lizenz- oder Kaufmodell fest. Und das, obwohl ihnen durchaus bewusst ist, dass sie mit SaaS nur noch die effektiv bezogenen Leistungen bezahlen und der ganze Ärger mit dem Unterhalt der eigenen Infrastruktur entfällt.

Grund dafür sind in der Regel die komplexen Voraussetzungen für den Aufbau einer SaaS-Lösung, wie sie von allen wichtigen Anbietern seriöserweise gefordert werden müssen. Alle Geschäftsanwendungen, die über die längst üblichen Mail- und Web-basierten Mobileprogramme hinausgehen, sperren sich noch viel zu häufig gegen eine einfache Integration in die bestehenden Infrastrukturen.

Kleinunternehmen bevorzugen SaaS

Dass bei der nachhaltigen Abdeckung der Geschäftsanforderungen dennoch die bisherigen

Software-Bezugsmodelle weiter im Vordergrund stehen, liegt denn auch neben den immer wieder geäusserten Sicherheitsbedenken an den vielfachen Schnittstellen zu den meist zahlreich vorhandenen individuellen Programmen in den KMU.

Hier ist allerdings ein Umdenken in Gang. Laut Claudio Hintermann, CEO der St. Galler Software-Schmiede Abacus, die seit einem Jahr SaaS-basierte Geschäfts-Software anbietet, haben sich bisher schon annähernd 1'000 der insgesamt rund 36'000 Kunden für das Abo-Angebot entschieden. Dies aber nicht zuletzt, weil Abacus als eines der ersten Schweizer Unternehmen ihre komplette Software auf die modernste Technologie umge-

schrieben und damit den Sprung in die Unabhängigkeit von vorhandenen Betriebssystemen realisiert hat. Hintermann stellt dennoch nüchtern fest: "Es wird noch einige Jahre dauern, bis SaaS einen massgeblichen Anteil an unserem Umsatz ausmacht."

Dabei sieht sich Abacus selbst als "das Softwarehaus" in der Schweiz für Finanzbuchhaltung und Lohn. Dementsprechend werden auch diese Lösungen am meisten nachgefragt, wie Hintermann erklärt. Adressiert würden mit den Finanz- und Personallösungen alle Branchen. Über Partnerfirmen stehen zudem Module wie Service und Vertragsmanagement, Projektmanagement, Auftragsbearbeitung, Produktionsplanung und -steuerung zur Verfügung. Auf diese Weise garantiere man branchenspezifisches Know-how im Bausektor, bei den öffentlichen Verwaltungen, Gemeinden, Werken, Heimen, Planungsunternehmen, Produktionsbetrieben, Handelsunternehmen "und natürlich bei Treuhändern", wie der Abacus-Chef festhält. Geliefert würden jeweils komplette Lösungen.



"Beim Übergang zu SaaS-Lösungen haben die Software-anbieter noch sehr, sehr viele Hausaufgaben zu lösen."

Beat Bussmann,
CEO Opacc

zubauen. Auch wenn der Trend hin zu SaaS-Lösungen durch den derzeitigen Hype aller möglicher Cloud-Computing-Angebote weiteren Auftrieb erhalten hat, bleiben die Unternehmen angesichts der damit verbundenen Aufgaben zurückhaltend.

KMU-Software: Das bieten ausgewählte Hersteller

Anbieter:	Software:	Funktionen:	Adressierte Branchen:
Abacus	Abacus	Service- und Vertragsmanagement, Projektmanagement, Auftragsbearbeitung, Produktionsplanung und -steuerung u.a.	Treuhänder, Bausektor, öffentliche Verwaltungen, Gemeinden, Werke, Heime, Planungsunternehmen, Produktionsbetriebe, Handel
iBrows	easySYS	Kontaktverwaltung (CRM), Auftragsverwaltung und Fakturierung, eCommerce und mobile Anwendungen, Dateiverwaltung, Newsletter u.a.	Dienstleistung und Handel
Opacc	OpaccOne	Alle gängigen Grundfunktionalitäten inklusive Verknüpfung von Kontaktpaltung und Dokumenten	Handel, Dienstleistung, Service, Lean Production
Proffix	Proffix simply business	Auftragsbearbeitung, Lager, After Sales, Leistungsverwaltung, Finanzbuchhaltung u.a.	Handel, Dienstleistung, Treuhänder
Sage	Sage 50 (Auswahl)	Rechnungs-, Reporting- und Berichtswesen, Finanzbuchhaltung, Mandantenfähige Administration, Buchhaltung, Personalverwaltung	Baustoffhandel, Betriebs- und Konkursämter, Gemeinden, Städte, Heime, Gütertransport, Grosshandel, Aus- und Weiterbildungsinstitute, Treuhänder

Es seien "besonders die kleinen und kleinsten Unternehmen in der Schweiz, die eindeutig SaaS-Lösungen favorisieren", meint Hintermann. Dort hätte man die Vorteile klar kalkulierbarer Kosten ohne Vorinvestitionen erkannt und könne heute schon auf eine Geschäfts-Software zurückgreifen, die man "sich in diesem Umfang sonst vielleicht nicht hätte leisten können". Weil Abacus ihre komplette Software vom Betriebssystem unabhängig gemacht habe – die Software läuft heute auch auf Apple-Computern –, stellt Hintermann



"Die Vergangenheit hat gezeigt, dass komplexe Browser-Applikationen nicht vollumfänglich funktionsfähig sind."

Peter Heger, Geschäftsführer Proffix Software

"genau hier, neben dem reinen SaaS-Geschäft, eine enorme Nachfrage fest".

Kundenbedürfnisse fokussieren und nicht die Technik

Was mit SaaS auf den ersten Blick so überzeugend daherkommt, steht und fällt in der Realität letztlich mit der Abdeckung der Kundenbedürfnisse. Dieser Fokus wird von allen Anbietern immer wieder hervorgehoben. Für Peter Heger, Geschäftsführer der Proffix Software in Wangs, sind es zwei Faktoren, die ausschlaggebend sind für den SaaS-Entscheid. Wie Bussmann und Hintermann nennt auch er die im Unternehmen vorhandene Infrastruktur, fügt aber noch die Überzeugung der Verantwortlichen an. Sie müssen bei der Umstellung oder Einführung auf das SaaS-Modell konsequent mit eingebunden sein. Was noch längst nicht überall der Fall ist.

Auf die Software Proffix Simply Business greifen in erster Linie Handels- und Dienstleistungsunternehmen sowie Treuhänder zurück. Grundsätzlich sei das Programm aber bran-

chenunabhängig, erklärt Heger. Primär bietet Proffix die eigene Lösung als klassische Client-Server-Applikation an. Sie wird direkt beim Kunden installiert, wie Heger das noch immer wichtigste Einsatzfeld umschreibt, kann aber auch gemietet werden.

Proffix setzt auf das traditionelle Angebot, obwohl man den SaaS-Einsatz unterstützt und gehobene Lösungen anbietet. Für Heger geht es "im Wesentlichen immer darum, die Anforderungen des Kunden zu erfüllen und die Geschäftsadministration zu automatisieren und zu vereinfachen". Dieses Ziel werde aber schon mit dem derzeitigen Angebot bestens erreicht.

Anders als Hintermann sieht Heger derzeit "ohnehin" keinen generellen Trend bei den Anbietern von Geschäfts-Software. "Viele Softwarehersteller sind nach wie vor verunsichert", meint er, und die Vergangenheit habe gezeigt, dass komplexe Browser-Applikationen nicht vollumfänglich funktionsfähig sind. Eine wirklich bahnbrechende neue Technologie für die Abwicklung der gängigen Ge-



Spitz kalkuliert: Viele Kleinunternehmen setzen auf SaaS.



Modularität: Die Software muss mit den Kundenbedürfnissen wachsen können.

schäftsanwendungen, glaubt Heger, sei im Moment nicht verfügbar.

Noch deutlicher wird man diesbezüglich bei Sage Schweiz. Der Produktchef für den KMU-Markt, Michael Kunz, macht am Beispiel der Treuhänder-Software Sage 50 klar, dass man mit der bewusst nicht SaaS-fähigen Software in der Schweiz immerhin 35 Prozent der Marktanteile halte. Bei seinen Kunden hätten Themen wie Datenhoheit und Sicherheit grosse Bedeutung, was einer Affinität zu Web-basierten Lösungen abträglich sei.

Auch Sage hat allerdings in ihren neusten Programmen Sage-Start und Sage 100 den Trend hin zu SaaS aufgenommen: "Wir sprechen damit innovative Unternehmen mit entsprechendem Wachstumspotenzial an", erklärt Kunz. Die Lizenzierung werde künftig Möglichkeiten eröffnen, diese Software im SaaS-Modell anbieten zu können.

Obwohl Kunz einen eindeutigen Trend in Richtung Nutzung der Software via Web sieht, meint auch er, die Anbieter hätten noch so manche Hausaufgaben zu erledigen. Zum einen seien Anwendungen und Begrifflich- ▶

Software-Familie für vernetzte Unternehmen



Opacc Software AG
 Industriestrasse 13
 6010 Kriens/Luzern
 Telefon 041 349 51 00

welcome@opacc.ch
 www.opacc.ch



100% Update-Garantie

OpaccOne®

Geschäftsabwicklung, E-Commerce und Mobile Commerce in Einem.

keiten wie SaaS, Miete, Application Service Providing (ASP), Hosting und andere nicht klar definiert. Dann sei gerade bei den Treuhändern ein wichtiges Thema die Regelung der Datenhoheit. "Diese Frage muss gelöst werden, will man in dieser Branche mit Web-Lösungen erfolgreich aktiv werden", fügt Kunz



"Die rasante technologische Entwicklung erfordert Investitionen, die sich lohnen müssen."

Michael Kunz, Head of Product Marketing Small Business Sage Schweiz

an. Ausserdem müsse man künftig den "immer schneller ändernden gesetzlichen Anforderungen und Standards wie Swissdec und SwissID" zeitnah gerecht werden.

Ebenso rasant verlaufe die technische Entwicklung, was sich beispielsweise an den Web-Anwendungen ablesen lasse. Hier mitzuhalten, "erfordert Investitionen, die sich für die Softwareunternehmen lohnen müssen", stellt Kunz klar. Als Sage Schweiz sei man hier im

Vorteil, weil man diesbezüglich auf internationale Ressourcen zurückgreifen könne.

Die Qual der Wahl bleibt

Welches Modell ein Unternehmen kleiner oder mittlerer Grösse für seine unumgängliche Geschäfts-Software am Ende wählt, hängt schlicht davon ab, ob in der Vielfalt der möglichen Funktionen und Bezugswege das für den eigenen Bedarf zweckmässigste Angebot gefunden wird.

Allerdings ist der dazu nötige Aufwand in der Regel hoch. Die meisten Anbieter können jedenfalls heute schon hunderte von Funktionen anbieten, auch wenn ein KMU davon selten mehr als einen kleinen Teil wirklich benötigt. Und die Hersteller von Geschäfts-Software bieten oft auch – häufig gemeinsam mit Partnern – die ganze Palette an Bezugsmöglichkeiten an. Um hier die richtige Entscheidung zu treffen, sind die KMU wie bei



Hosting im Rechenzentrum: Wer geniesst die Datenhoheit?

jedem anstehenden Wandel auch in Zukunft auf belastbare Referenzen und erfahrene Branchenkenner angewiesen. ■

Volker Richert

Interview mit Ralph M. Stucki: "Software-as-a-Service wird auf jeden Fall kommen."

Online PC: Herr Stucki, welche Tendenzen zeichnen sich am Markt für Geschäftsanwendungen ab?

Ralph Stucki: Als Entwicklungshaus müssen wir in die Zukunft schauen. Forschungen in diesem Bereich zeigen, dass sich der Markt in ein Discount- und ein Premiumsegment aufteilt. Im Discountsegment hat der Kunde Zeit, aber kein Geld. Er will also möglichst kostenlos zu seiner Software kommen. Das sieht man etwa im Open-Source-Bereich, wo der Kunde nicht wirklich am Source der Software interessiert ist, sondern daran, dass sie lizenzfrei ist. Im Premiumsegment ist der Kunde bereit, für Qualität und einen guten Service etwas zu bezahlen.

Online PC: Was bedeutet diese Entwicklung für eine Softwarefirma?

Stucki: Für viele Entwicklungsfirmen in der Schweiz bedeutet dies, dass sie sich auf eines dieser beiden Segmente konzentrieren. Wir haben uns für eine duale Strategie entschieden. Damit sind wir in der Lage, beide Bereiche bedienen zu können. Im Premiumsegment haben wir unsere Business-Lösung Europa3000 in einer neuen, vollständig auf .net basierenden Version eingeführt, in der auch viele neue technologische Ideen eingeflossen sind. Auch im Discountsegment sind wir radikal und konsequent vorgegangen, indem wir auf der Plattform von green.ch vor knapp zwei Jahren die Software Green Cube lanciert haben.

Online PC: Green Cube ist ein lizenzfreies Produkt. Wo liegt der kommerzielle Nutzen eines solchen Angebots für den Anbieter?



Ralph M. Stucki ist Gründer und Geschäftsführer der Europa3000.

Stucki: Es ist tatsächlich so, dass die Software und alle Live-Updates für den Kunden gratis sind. Wo wir letztlich Geld verdienen, ist in der Werbung und in der Beratung zu diesem Produkt. Green Cube ist ein absolut professionelles Produkt für kleine Unternehmen bis zu fünf Arbeitsplätzen. Damit unterscheidet es sich auch klar von unserem Premiumprodukt, in dem wir Kunden bis zu 100 Arbeitsplätzen bedienen. Green Cube konnten wir erst lancieren, nachdem wir unsere Plattform Open Services etabliert hatten, mit der wir Beratung und Unterstützung sowohl telefonisch als auch über das Internet leisten können. Das Innovative an dieser Lösung ist, dass der Kunde in diesem Portal ganz genau sagen kann, wofür er Support braucht. Dabei gehen die Leistungen weit über die Business-Software hinaus. Es wird auch Support geboten für alle Fragen rund um die IT, also etwa zum Netzwerk, zu Office-Produkten und zum Betriebssystem.

Online PC: Welche Rolle spielt das Internet bei der aktuellen Softwareentwicklung?

Stucki: Eine absolut zentrale Rolle. Ich denke, wir sind eines der Unternehmen, die dies früh erkannt haben und auch früh auf diese Entwicklung gesetzt haben. Mit unserem Web-basierenden Customer Care Center haben wir die Erkenntnis umgesetzt, dass der Kunde seine Services in Zukunft über das Internet beziehen will. Ebenso ist unsere gesamte Software inzwischen über das Internet parametrierbar. So können wir jeden Kunden erreichen, ohne dass er irgendetwas installieren muss. Wir können sein Datenmodell und seine Einstellungen übers Web anpassen. Hinzu kommt, dass wir mit den zunehmenden Bandbreiten das gesamte Setup über das Netz machen können, dass sich letztlich die gesamten Aktivitäten ins Web verlagert haben, von der Lizenzierung bis zum Live-Update. Dabei arbeitet der Kunde immer noch mit lokalen Daten, wir bringen also die Cloud zu ihm.

Online PC: Wie wird sich dieses Szenario in Zukunft entwickeln?

Stucki: Software-as-a-Service, also die Software aus der Steckdose, wird auf jeden Fall kommen. In unserem Segment der Business-Software heisst das für den Kunden, dass er auch seine Daten und seine Applikationen in die Cloud verlagert. Hier ist noch ungewiss, wie rasch sich dieses Modell in der Breite entwickeln wird. Doch sehen wir bei der Entwicklung im Internet: Wenn die Technologien qualitativ genügen und einfach zu bedienen sind, entstehen schnell Bewegungen in die vorgezeichnete Richtung. Diesen Entwicklungen müssen die Softwarehäuser rechtzeitig Rechnung tragen. (jb)