



**GXS SaaS 2.0-Stammtisch  
Herbst 2007**

Bobby Patrick: Willkommen bei Insights, die Kompetenz in den Bereichen B2B-Integration und -Automatisierung. Ich bin Chief Marketing Officer von GXS, Bobby Patrick.

Die Software-as-a-Service-Bewegung beginnt ein neues Kapitel. Für Unternehmen, die eine bedarfsorientierte Lieferkette aufbauen und ihre Kunden besser bedienen möchten, ist dieses Kapitel besonders attraktiv. Es umfasst neue Anwendungsmodelle, die sich gut für netzwerkbasierende Übertragungen eignen, weil sie sich nahtlos in unternehmensinterne Anwendungen integrieren lassen und häufig auf Ressourcen außerhalb des Unternehmens zugreifen. Die wichtigsten Vorteile bleiben erhalten: rasante Implementierungszeiten, schneller ROI, durchgehende Verantwortung der Lieferanten und erstaunliche Kostenvorteile. Wir freuen uns heute auf eine renommierte Gruppe, um die geschäftlichen Auswirkungen, strategischen Möglichkeiten und innovativen Merkmale von Software-as-a-Service zu besprechen.

Die Gruppe wird von Steve Keifer, Vice President Industry Marketing bei GXS, moderiert. Steve wurde in diesem Monat in Anerkennung seiner Beiträge zur B2B-Industrie mit dem Best Practices Award von der Computing Technology Industry Association geehrt.

John Fontanella, Vice President of Research bei AMR, schließt sich der Gruppe an. John führt Untersuchungen in den Bereichen B2B-Integration, RFID-Technologie, Supply Chain Visibility, Supply Chain Security und Supply Chain Event Management durch.

John Radko, Chief Technology Strategist bei GXS, ist ebenfalls in der Gruppe. John wurde vor kurzem vom Magazin „*Supply and Demand Chain Executive*“ zum „Pro to Know“ ernannt. John wurde dafür gewürdigt, Software-as-a-Service als strategische Grundlage für Lieferketten innerhalb des Unternehmens hervorzuheben.

Rory O'Neill, Director of Strategy and Alliances vervollständigt schließlich die Gruppe ab. Rory ist für den Aufbau von Technologieallianzen, die die Einführung von Software-as-a-Service auf der ganzen Welt fördern, verantwortlich. Eine dieser großen Allianzen mit Microsoft wurde vor kurzem von dem *START-IT*-Magazin mit der Goldmedaille ihrer ersten Power of Partnerships Award ausgezeichnet. Zwei Marktführer verbinden hier eine leistungsstarke Software mit Software-as-a-Service. Kommen wir nun zu ihren Erkenntnissen. Genießen Sie die Veranstaltung.

Steve Keifer: Guten Tag. Mein Name ist Steve Keifer und ich bin bei GXS tätig. Vielen Dank, dass Sie an dieser Diskussionsrunde von Insights teilnehmen. Wir werden heute über Software-as-a-Service sprechen. Meine Herren, vielen Dank, dass Sie heute an unsere Veranstaltung teilnehmen. Jeder spricht also von SaaS, oder Software-as-a-Service. Investoren lieben das Finanzmodell. Jeder große Lieferant hat anscheinend in den letzten achtzehn bis vierundzwanzig Monaten eine SaaS-Strategie angekündigt. Worum geht es bei SaaS? Warum ist es so besonders? Lassen Sie uns mit den Grundlagen beginnen. John, was ist SaaS und warum ist es so anders als ein klassisches Unternehmensmodell?

John Fontanella: So wie SAAS heute definiert wird – Nehmen Sie den Begriff wörtlich. Es bedeutet, dass Sie auf die Software zugreifen können, wann Sie es möchten, und auf die gleiche Weise zahlen können. Sie zahlen keine Lizenz. SaaS ist so definiert, dass der grundlegende Unterschied darin besteht, dass eine Anwendung für viele verschiedene Anwender eingesetzt wird, im Gegensatz zu Enterprise Software, wo Sie eine Lizenz pro Unternehmen haben.

Und auch wie Software-as-a-Service im Allgemeinen eingesetzt und berechnet wird: Lieferanten berechnen ihre Dienstleistungen als Abonnement oder als eine Art von Servicemodell, im Rahmen dessen sie die Anzahl von Transaktionen überwachen und Sie im Grunde für das, was Sie verbrauchen, zahlen.

Und schließlich glaube ich, dass es ein Unterschied beim Software Provider selbst gibt. Sie sind viel mehr auf... Sie haben eine viel höhere Serviceorientierung. Sie implementieren und begleiten Sie ständig. Es ist ihre Software und in vielen Fällen helfen sie Ihnen, Ihre Prozesse zu verwalten.

John Radko: Ich möchte nur hinzufügen, dass die Technologie selbst anders ist, glaube ich. Mit Enterprise Software wird unverhältnismäßig viel Zeit und Geld mit der Anpassung auf unterschiedliche Plattformen verbracht, weil jedes große Unternehmen seine bevorzugte Plattform hat. Also, ich möchte Sun, er will HP. Ich will auf Dell laufen. Bei Software-as-a-Service haben Sie diese Kosten nicht. Sie können alle diese Kosten vermeiden. Außerdem verschwindet ganz einfach ein enormer Arbeitsaufwand um Installationsprozesse, Uls, Schulungen für Systemadministratoren für die Kunden und deren Support. Weil der Betrieb durch den Provider auf einer stabilen Hardwareplattform erfolgt und sie die vollständige Kontrolle haben. Somit werden die Betriebskosten sowohl für den Provider als auch für die Kunden gesenkt.

SK: Ok, also wenn ich es zusammenfasse, Sie kaufen vorab keine Lizenz. Sie zahlen nach Bedarf je nach Verbrauch. Ein anderer IT-Provider, ob Softwarelieferant oder jemand anders, hostet und betreibt es für Sie. Sie müssen sich nicht um unterschiedliche Plattformen sorgen, ob sie auf einer Mainframe, Linux, UNIX oder Windows Box läuft. Wie ist es also wirklich neu? Ich meine, es hört sich für mich sehr wie vor dreißig oder vierzig Jahren an, als Sie zum ersten Mal Anwendungen eingeführt haben, die auf Honeywell Mainframes oder GE oder IBM liefen. Ich meine, im Rahmen dieser Timesharing-Anwendungen, wo sich die Lieferanten um alles kümmerten. Es gab verschiedene Kunden in einer Umgebung, man zahlte nur das, was man verbrauchte, MIPs oder andere Messdaten, die wir damals nutzten. Es kann anders gewesen sein als es jetzt ist. Ich meine, ist dies wirklich etwas Neues oder ist es nur die Wiedergeburt von etwas, das wir früher taten?

Rory O'Neil: Nein Steve, ich glaube eigentlich nicht, dass es etwas Neues ist. Ich glaube, der Bedarf nach Software-as-a-Service ist im klassischen Softwarebereich seit Ewigkeiten von höchster Bedeutung gewesen. Was an diesem Modell und an Software-as-a-Service anders ist, ist, dass das zentrale Anliegen von Lieferanten die Bereitstellung von Dienstleistungen ist und die Sicherstellung, dass die menschlichen Dienstleistungen, die die komplette Lösung begleiten, einen Unternehmenswert liefern.

Wenn Sie also darüber nachdenken, in welchem Umfang diese People Services bereitgestellt werden – klassische Software, alle Mitarbeiter befinden sich innerhalb der vier Wände des Unternehmens. Werden Sie von einem Partner beschafft? Welche Verwendungen hat die Anwendung? Und die Anwendung innerhalb dieser vier Wände implementiert. Von einer BPO oder Outsource-Perspektive befinden sich alle diese Leute im Ausland oder außerhalb dieser vier Wände. Software-as-a-Service versetzt Menschen in die Lage, diese Servicelösung vollständig zu nutzen, und die vom Lieferanten bereitgestellten Leute können die Geschäftsprozesse, die sie mit SaaS entwickeln wollen, verbessern.

JF: Ja, ich stimme mit Rory überein. Das ist der große Unterschied. Bei Software-as-a-Service hat der Lieferant die Fachkompetenz. Sie können mit dem Bereichsleiter persönlich sprechen. Das Geschäft wird eigentlich meistens mit dem Bereichsleiter abgeschlossen, der Einkäufer in der Organisation. Sie haben außerdem große Integrationsfähigkeiten. Integrationsfähigkeiten, die man nicht unbedingt mit Enterprise-Anwendungen und ganz sicher nicht in einer Timeshare-Umgebung sieht.

JR: Ich bin zum Teil damit einverstanden aber ich bin mit der Auffassung, dass es nichts Neues ist, nicht einverstanden. Das Muster ist sicherlich bekannt. Als man zum Beispiel zum ersten Mal Strom in Fertigungsanlagen einsetzte, erzeugten Fertigungsanlagen ihren eigenen Strom. Danach gingen sie zu zentraler Stromverteilung über. Dieses Muster hat man also in unserer Kultur in der Vergangenheit bereits gesehen. Aber ich glaube, dass es das erste Mal ist, dass wir es in der Softwareindustrie sehen. Der Unterschied in dem, worauf Sie vorher hingewiesen haben, Steve, ist, dass es nur rohe Kapazität war. Man verkaufte MIPs Zeit auf Mainframe-Computers. Heute verkauft man Anwendungsfunktionen. Und ERP-Funktionen erhalten zu können, stundenweise sogar, ist eine echte Innovation. Nur weil das Geschäftsmodell neu ist und nicht die Technologie, ist es nicht weniger eine Innovation.

RO: Nein, eigentlich ist es...Ich stimme Ihnen zu, John, es ist viel mehr. Ich meine, seien wir ehrlich, ok? Die IT-Branche und die Technologiebranche haben dagegen unter einer sehr schlechten Qualität im Service gelitten. Projekte haben Verspätung. Projekte überschreiten das Budget. Projekte werden mit einem

kleineren Anwendungsbereich ausgeführt. Und ganz offen gesagt, haben wir uns als Lieferanten alle bemüht, sicherzustellen, dass wir die Qualität unserer Dienstleistungen verbessern. Und Software-as-a-Service gibt uns die Gelegenheit, von einer Technologie- und Geschäftsmodellperspektive, unsere Service-Levels verbessern zu können.

SK: SaaS wird also alle diese Probleme lösen, obwohl Application Service Providers, die vor fünf Jahren das große Thema waren und sich für mich sehr wie SaaS anhören, sowie IT-Outsourcing oder BPO, alle diese verschiedenen Modelle, diese Probleme in den letzten zehn Jahren nicht gelöst haben. Aber SaaS wird es tun.

JF: Ganz sicher nicht. Es gibt immer noch Grenzen. Es gibt Grenzen für das, wofür SaaS gut ist. Vor allem – wenn ich mich und mein Unternehmen auf einzigartige Weise differenzieren will, mich in der Branche differenzieren will, dann werde ich SaaS höchstwahrscheinlich nicht nutzen. Ich will diese Software hinter meiner Firewall und ich will in der Lage sein, sie zu konfigurieren, sie anzupassen. Gilt das für jede Anwendung, jede Funktion? Ganz sicher nicht. SaaS bietet zahlreiche Funktionen, die SaaS auf effiziente und kostengünstige Weise unterstützen kann. Aber sie kann bestimmt nicht für jede Situation und jedes Unternehmen genutzt werden.

SK: Das ist ein gutes Argument. Es gibt also Nachteile bei SaaS. Was die Anpassung angeht...

JR: Es gibt welche, aber um fair zu sein, SaaS wird einige der ungelösten Probleme lösen. Handelspartner erhalten zum Beispiel heute mit Enterprise Software keine gute Lösung. Sie müssen sich um Upgrades, neue Lizenzen, usw. kümmern. Der Service ist nicht gut. Wenn ich zum Beispiel ein Hersteller bin, kann ich es mir leisten, Unmengen von Geld zur Optimierung meiner Fertigungsanlagen auszugeben, aber ich kann nicht unbedingt Millionen von Dollars in Software ausgeben, um mein Außendienstpersonal zu verwalten. Ich brauche Außendienstpersonal und ich muss ihre Zeit verwalten aber ich kann keine 5 Millionen Dollars dafür verschwenden. Deshalb ist ein SaaS-Anbieter, der mich in einem Monat einrichten kann und ich nach Verbrauch zahlen kann, ein tolles Modell. Und es deckt ein Bedarf, der unerfüllt war. Also, jede der Generationen, die Sie erwähnt haben: Application Service Providers, Softwarepakete, sogar Timesharing damals, haben einige Probleme gelöst und SaaS wird ein paar mehr lösen. Aber das Problem der Branche wird damit nicht aus der Welt geschafft, was eine gute Sache ist, denn wenn eine Branche alle ihre Probleme gelöst hat, wird diese Branche nicht mehr gebraucht.

RO: Na ja, ich weiß nicht, John. Ich glaube... Ich stimme Ihnen zu, dass SaaS aus ASP herausgewachsen ist. Ich glaube, dass uns das ASP-Modell die Preisgestaltung und das Abonnement-Modell gegeben hat. Und das ist nun im SaaS-Modell offensichtlich weit verbreitet. Aber ich unterstütze auch Ihr Argument, dass die Technologie die Neuheit zwischen ASP und SaaS ist. Sie kann in einem bestimmten Umfang laufen. Sie kann mit ihrer eigenen Sicherheit laufen, um dem Unternehmen diese Anwendungen wieder bereitzustellen.

SK: Also „Multi-Tenant“, das ist toll wenn ich ein Lieferant bin, weil ich Größenvorteile erziele. Ich stelle viele Anwendungen auf einen Server und es kostet mich weniger. Gibt es einen Vorteil für den Kunden mit dieser neuen Version von...

RO: Ja, sie sollten dem Kunden zurückgegeben werden.

SK: Sie sollten.

JF: Ich werde Ihnen widersprechen. Sie haben gesagt, dass Technologie der Unterschied zwischen ASP und die heutigen SaaS-Dienstleistungen sind, und ich bin nicht damit einverstanden. Ich glaube, es ist die Fachkompetenz.

SK: Ja.

JF: Die Person, die SaaS, den Service, heute betreibt, weiß alles über Ihr Unternehmen. ASP nicht. Deshalb scheitern ASPs in den meisten Fällen. Außerdem haben sie überhaupt keine Integrationsfähigkeiten. Der Erfolg von SaaS beruht auf seine sehr hohen Integrationsfähigkeiten.

JR: Und ich würde behaupten, ich glaube, wir sind derselben Meinung. Ich würde auch behaupten, dass SaaS eher eine Erweiterung der Enterprise Software-Branche als von ASPs ist. Wie erfolgreich Sie mit SaaS sind, hängt nämlich von der Qualität Ihres Serviceangebots ab, welche von Ihrer Fachkompetenz kommt. Sie brauchen gute Geschäftsabläufe, aber es ist keine Überraschung, dass viele SaaS-Anbieter tatsächlich ASPs einsetzen. Ich meine, Sie können dort diese Standardkompetenz erhalten, aber der Unterschied besteht in der Fachkompetenz.

RO: Ja, ich glaube ich hebe die Technologie hervor. Ich glaube, dass in Wirklichkeit die Menschen, die Prozesse und die Technologie das Serviceangebot diktieren. Und jede dieser drei Komponenten ist zum Aufbau eines SaaS-Modells sehr wichtig.

JR: Aber um auf Ihre andere Frage zurückzukommen, das Thema „Multi-Tenancy“. Wie Sie ein wahres SaaS-Angebot aufbauen, macht den ganzen Unterschied, liefert die Kosten und liefert die Qualität. Wenn Sie einfach Software auf dedizierte Hardware hosten, das können Kunden selbst in reduziertem Umfang tun. Deshalb ist die wichtigste und meist benutzte Software in einem Unternehmen..., letztendlich wird es wahrscheinlich einen Kostenvorteil zu dem internen Betrieb bringen, wenn Sie es im großen Umfang durchführen. Ok. SaaS bringt Größenvorteile, weil viele Kunden auf einer Plattform bedient werden. Wir erzielen also Größenvorteile beim Nachrichtenaustausch oder bei der Sendung von Formularen zwischen verschiedenen Kunden. Kein Kunden kann also so hoch skalieren wie wir. Diese „Multi-Tenancy“, diese gemeinsame skalierbare Infrastruktur, ist also hauptsächlich, was den wirtschaftlichen Wert von SaaS ausmacht.

SK: Das hört sich gewissermaßen nach einer grundlegenden Änderung für die Softwareindustrie an, weil Softwareanbieter in den letzten zwanzig Jahren, zumindest den größten Teil davon, am Quartalsende hinter Ergebnissen herrschen. Dabei versuchen sie, große Lizenzgeschäfte abzuschließen und werfen dem Kunden die Lizenz über die Mauer: „Wenn sie Hilfe brauchen, werden wir ihnen unverschämte Professional Services Gebühren berechnen“ oder „Wir werden ihn mit ein paar Leuten im Ausland anschließen“, aber für eine erfolgreiche Implementierung und um den Wert zu liefern, hat im Grunde das ganze Risiko beim Kunden gelegen. Aber es hört sich so an, als ob wir nun auf ein Modell umstellen, in dem Lieferanten viel mehr Verantwortung tragen, genug, um ein komplettes Lösungskonzept zu liefern, mehr ein Servicemodell. Sind wir an dem Punkt angelangt, an dem die Softwareindustrie selbst so ausgereift ist, dass sie eher eine Dienstleistungsindustrie als eine Produktindustrie geworden ist, so wie es andere Fertigungsbranchen und produktorientierte Branchen sind?

JF: Ich weiß es nicht. Ich glaube nicht, dass wir bereits an dem Punkt angelangt sind, an dem Sie das für die meisten Unternehmen sagen können. Aber was ich bei SaaS sicher aufregend finde, das sind die SaaS-Anbieter. Sie sind am Geschäft beteiligt. Sie sind die Innovatoren in dieser Branche. Und sie sind es, denen SAP, Microsoft und Oracle nachlaufen. Und sie sind innovativ. Und sie führen Innovationen mit sehr ungewöhnlichen Methoden durch. Methoden, von dem der Anwender profitieren wird. Und die Art und Weise, in der diese Branche funktioniert, dauerhaft verändert wird, glaube ich.

RO: Ja, nein, John, ich stimme Ihnen zu. Ich glaube, Steve, es ähnelt dem, was die Fertigungsbranche in den 80er und 90er Jahren erlebt hat. Als der Schwerpunkt nicht nur auf dem hergestellten Produkt lag, sondern auf der Art und Weise, wie der Endanwender das Produkt und die Dienstleistungen um das Produkt verbrauchen würde. Grundsätzlich hilft diese Innovation der gesamten Technologiebranchen, sich auf die Bereitstellung einer Dienstleistung und einer Lösung anstatt auf die Herstellung eines Produkts zu konzentrieren.

SK: Wie man über Software denkt, in Bezug auf ihr Modell, wird sich also stark ändern. Ich meine, stellen Sie sich vor, ich bin ein institutioneller Investor oder jemand, der Eigenkapital in einem Softwareunternehmen hat. Ich würde dieses Modell dem Lizenzmodell vorziehen. Es gibt in jedem Quartal wirklich viel Risiko, stimmt es?

JF: Nicht unbedingt, wenn es ein etabliertes Lizenzmodell ist. Sie werden wahrscheinlich zu schnell auf ein Dienstleistungsmodell umstellen.

SK: Das war einer der Punkte, die ich ansprechen wollte. Wenn Sie also ein kleines Unternehmen sind und mit SaaS starten, dann ist es ziemlich einfach, dieses Modell zu erweitern.

JF: Sie sind für ein Investor sehr attraktiv.

SK: Was tun Sie also, wenn Sie ein Oracle, ein Microsoft oder ein SAP sind? Sie waren... Sie haben zehn, zwanzig Jahre lang Softwarelizenzen verkauft. Wie überzeugen Sie Wall Street und die Investorengemeinschaft, dass Sie auf ein SaaS-Modell umstellen sollten? Oder tun Sie es nicht?

JR: Es ist eine erschütternde Änderung für den klassischen Softwaredienstleister. Es geht nicht darum, dass Microsoft and SAP Wall Street überzeugen müssen. Es geht darum, dass Wall Street and Private Equity-Unternehmen sie überzeugen müssen. Die Private Equity und Investoren-Gemeinschaft liebt Software-as-a-Service. Sie tun diverse Dinge. Erstens üben sie Druck aus, damit Unternehmen bei der Neugründung Software-as-a-Service einsetzen. Sie sind also tatsächlich an einer Nachfrageerzeugung genauso beteiligt wie sie für...

SK: Also wird es von Venture Capitalists tatsächlich gepusht.

JR: Genau, sie wollen, dass Unternehmen es einsetzen, weil der Kapital somit effizient genutzt wird. Sie wollen nicht, dass Sie eine enorme Infrastruktur aufbauen. Sie wollen, dass Sie Unternehmen wie zum Beispiel Amazon oder Salesforce.com nutzen, anstatt Software zu kaufen. Sie wollen, dass Sie mehr Geld in R&D investieren. Zweitens gefallen ihnen die Finanzaufgaben des Annuity-Modells, denn sie sind nicht nur besser vorhersehbar, es ist auch einfacher, Ihre ersten Geschäfte abzuschließen. Sie bitten kein großes Unternehmen, eine Investition in Höhe von Hunderten von Tausenden von Dollars zu tätigen.

SK: Es ist einfacher, diese Genehmigung in der internen...

JR: Genau...

SK: ... Bürokratie zu erhalten.

JR: ... und weil weniger ausgegeben wird und weil die Anbindung dazu neigt, schneller abzulaufen, tendieren Sie dazu, Ihre Referenzen schneller zu erhalten. Außerdem kann Software-as-a-Service dazu neigen (ohne einen trendigen Begriff verwenden zu wollen), viral zu sein, weil es einfach ist, über das Abonnement Kapazitätseinheiten schrittweise hinzuzufügen. Eine Software-as-a-Service-Lösung kann sich im Unternehmen ausbreiten, ohne dass das zentrale IT-Personal es überhaupt merkt. Weil üblicherweise über das Internet darauf zugegriffen wird. Nicht immer, aber üblicherweise. Es ist also eine gewaltige Änderung und ich glaube, es ist eine große Herausforderung für klassische Softwareanbieter, weil die Gewinnmargen und die Finanzstruktur ganz anders sind.

RO: Ja

SK: Wenn Sie also ein großes Software-Unternehmen sind, ignorieren Sie SaaS?

RO: Das habe ich gesehen.

SK: Stellen Sie komplett auf SaaS um? Versuchen Sie, damit zu konkurrieren? Haben Sie ein hybrides Modell?

JF: Wenn Sie sehr opportunistisch sind, dann werden Sie SaaS dort einsetzen, wo es Sinn macht. Sie passen es an. In anderen Fällen können Sie vielleicht ein Quasi-SaaS-Modell anpassen, wie zum Beispiel Shared Services. Beispielsweise zur Unterstützung von Geschäftsanwendern in Ihrem Unternehmen. Und in anderen Fällen haben Sie eventuell einen Client Server an jedem Standort für einen bestimmten Prozess. Ich glaube, es hängt von der Situation ab.

RO: Ja. Ich glaube, Microsoft hat sich sehr gute Gedanken über seine Software-as-a-Service-Strategie gemacht, die als Software Plus Service bezeichnet wird. Und das würden Sie von den führenden und bekanntesten Softwareanbietern auf der Welt erwarten. Ich glaube allerdings, dass sie es verstanden haben, und ich bin mir nicht so sicher, ob sie so sehr von der VC-Gemeinschaft beeinflusst werden, John. Ich glaube, sie werden eher von ihren Kunden beeinflusst, die sie in diese Richtung drängen. Aber was sie getan haben, ist, dass sie wissen, dass ihre Kunden einen unverhältnismäßig großen Anteil ihrer IT-Budgets für Wartungsarbeiten ausgeben. Und sie geben Geld aus, um still zu stehen. Nur dreißig Prozent ihrer Budgets ist üblicherweise für neue Anwendungen oder neue Projekte verfügbar. Und ich glaube, diese Tatsache hat Microsoft dazu gezwungen, dieses hybride Modell von Software plus Service zu entwickeln. Und sie definieren es in drei Kategorien: für den Entwickler, für verschiedene Hosted Services, die Anwendungen beschleunigen und für angeschlossene Dienstleistungen, d.h. Software verbunden mit Dienstleistungen. Ich glaube, es wird ein sehr beliebtes Deployment Model in der Supply Chain sein. Und dann gibt es Finished Services oder das reine Software-as-a-Service-Modell. Und ich glaube, dass die Flexibilität dieser Lösungsangebote [nicht hörbar] im Portfolio von Microsoft den Markt und bestimmte Branchen sehr interessieren dürfte.

JR: Es ist durchaus möglich. Ein Unternehmen, das ich zur Zeit mit Interesse beobachte, ist Oracle. Ich glaube nämlich, dass Oracle mit seiner CRM-Strategie den SaaS-Trend nur schwer folgen wird. Weil es sehr schwierig ist für...

SK: Aufgrund der Legacy [nicht hörbar].

JR: Jemand, der ein Dienstleistungsunternehmen sein will und weiterhin Software verkauft, um zu konkurrieren. Es ist schwer auf dieser Welt, zwei Dinge zu sein und bei Beiden der Beste zu sein. Salesforce.com hat dafür eine bessere Marketingposition, weil sie nur ein Modell empfehlen. Wenn jemand versucht, zwei Modelle zu empfehlen, dann dürfen sich Kunden mit Recht über ihre Verpflichtung dem einen oder anderen Modell gegenüber wundern.

JF: Ich bin mit John einverstanden. Ich sehe Unternehmen, die versuchen, beide Modelle zu unterstützen, aber eins davon nur halbherzig. Und ich sehe es am wahrscheinlichsten dann, wenn ein SaaS-Anbieter, Service Provider, dazu aufgefordert wird, Software hinter der Firewall zu installieren. Es ist also im Wesentlichen mehr wie ein Lizenzmodell. Sie werden es tun...ungern.

SK: Es ist interessant, dass es sich andersherum von einem Servicemodell zu einem hybriden Modell entwickelt.

JF: Ja, genau. Sie werden es ungerne tun. Aber meistens haben sie Regeln. Sie sagen, "Wenn wir unsere zentrale Instanz aufrüsten, dann rüsten Sie mit uns auf", so dass ihre Software miteinander verbunden bleiben und die gleiche Version haben.

RO: Außerdem glaube ich, John, da wir nun in dieser Diskussion detaillierter darauf eingehen, ich glaube, es hängt tatsächlich davon ab, welchen Prozess man versucht, zu automatisieren, weil... Ich glaube, ich kann frei sagen, dass ein SaaS-Anbieter nicht einfach eine Software zur Anbindung an ihr SaaS-Angebot bereitstellen kann. Das passiert in manchen Branchen, wissen Sie. Das geschieht offensichtlich in bestimmten Branchen, wissen Sie. Ich glaube auch, dass klassische Softwareanbieter mit großartigen Partnergemeinschaften zusammenarbeiten werden, um Software und Service, und damit eine umfangreiche Lösung, bereitzustellen. Die Software kann sich um interne Prozesse und ein Servicepartner um externe Prozesse kümmern. Beide Lösungen werden verbunden, um dem Unternehmen eine einzige Lösung zu liefern.

JR: Es ist möglich. Aber eines der faszinierenden Gedanken aus dem SaaS-Bereich ist, glaube ich, eine Welt ohne Versionsnummern. Eine Welt, in der Sie sich nicht mehr darum kümmern, und nicht einmal wissen, um welche Version es sich handelt, weil Sie nur den Service nutzen. Ich meine, ich denke dabei an welche Version Ihres Stromversorgungsunternehmens betreiben Sie? Auf welche Version Ihres Mobilfunk-Providers verlassen Sie sich?

SK: Ist es aber immer gut, dass der Anbieter die Kontrolle hat? Ich meine zum Beispiel, dass ich gerade auf Microsoft Office 2007 aufgerüstet habe und ich nicht mehr mitkomme. Ich bin völlig unproduktiv, weil ich diese neue Version der Anwendung habe. Ich kann in diesen Ribbon-Bars nichts mehr finden. Sie sagen mir also, dass es ein Vorteil für den Endanwender ist, der sich üblicherweise mit IT weniger auskennt als ich, wenn er eines Tages ins Büro kommt und plötzlich eine neue Version der Anwendung hat, weil der Anbieter die Kontrolle hat auf...

JR: Aber das geht zurück auf...

SK: ...ein Host, zum Beispiel.

JR: Dort entstehen dem Anbieter keine Kosten für Ihre Verwirrung oder die Schwierigkeiten, die Sie bei ihrem Betrieb haben. Wenn das ein Dienstleistungsangebot wäre, dann würden welche entstehen. Ihre Telefone würden ununterbrochen klingeln. Sie würden merken, dass sie diese ganze Verwirrung erzeugt haben. Erinnern Sie sich nämlich, dass die Bedürfnisse und Vorteile von Anwendern und Anbietern bei SaaS besser und stärker aufeinander abgestimmt sind. Sie sind stärker aufeinander abgestimmt.

SK: Das habe ich schon mal gehört. Ist das der Grund, warum ich SaaS-Kunden oft sagen höre, dass sie eine bessere Serviceerfahrung haben? Dass die Implementierung glücklicher abläuft?

JR: Genau. Und es ist nicht, weil SaaS-Anbieter besser auf ihre Kunden abgestimmt sind als Software-Anbieter. Sondern weil bei SaaS-Anbietern den meisten Umsatz, den wir mit unseren Kunden und unseren Dienstleistungen realisieren werden, in der Zukunft liegt. Nicht gestern. Ein Software-Anbieter, der gerade einen großen Vertrag abgeschlossen hat, wird mindestens ein Jahr lang keinen bedeutenden Umsatz mit diesem Kunden haben, bis zur nächsten Zahlung für Wartungsarbeiten. Es ist also sehr unterschiedlich. Außerdem gehen alle Probleme, die sich aus dem Betrieb dieser Software ergeben, zu Lasten des Kunden, wogegen sie im SaaS-Modell gerechter verteilt sind. Das ist eine idyllische Situation. Aber es ist auf jeden Fall näher dran als Ihr klassisches Modell mit einer lizenzierten Software.

RO: Ja, und das Kapitalmodell ist sehr interessant. Es wird sehr interessant werden, zu sehen, ob klassische Software-Anbieter, die ihren Marktanteil ausbauen wollen, ihr Geschäftsmodell erfolgreich auf ein SaaS-Modell umstellen können.

JR: Es ist interessant, wissen Sie. Ich weiß nicht, ob einer von Ihnen Ariba verfolgt? Sie sind mit viel Ehrgeiz in diese Richtung gegangen, sozusagen, und von einem klassischen Software-Modell zu einer Art Abonnement-Modell übergegangen. Und sie prognostizieren bei ihren letzten Quartalsergebnissen *pro forma*, dass 65 Millionen ihrer insgesamt ca. 300 Millionen Dollars Umsatz am Jahresende aus Abonnements stammen werden. Das ist ein ziemlich großer Anteil, wenn man daran denkt, wo sie sich vor nur ein paar Jahren befanden.

RO: Und ich glaube, das haben sie getan. Sie haben genau das Richtige getan. Wenn man den Beschaffungsbereich betrachtet, handelte es sich bei den klassischen Modellen um ein klassisch eingesetztes Softwaremodell, besonders im Beschaffungsbereich, und Ariba hat etwas neu entwickelt, das im Markt etwas anders war. Neben Unternehmen wie Procuri haben sie einen Beschaffungsmarkt On-Demand geschaffen und diesen Trend kapitalisiert. Ich meine, wir brauchen nur NetSuite zu erwägen, ein weiteres großartiges SaaS-Unternehmen. Sie haben gerade ihre S1-Dokumentation veröffentlicht, wissen Sie. Sie haben in den letzten neun Jahren 193 Millionen Dollars in Ihr Unternehmen investiert. Offensichtlich stammt ein großer Teil davon aus Familien wie Larry Ellison in ihrem spezifischen Geschäftsbereich. Aber man darf nicht unterschätzen, dass das Geschäftsmodell komplett anders ist, und dass es unverhältnismäßig viele Ressourcen für Vertriebs- und Marketingaktivitäten in Anspruch nimmt, um diesen wiederkehrenden Umsatz, den die VC-Gemeinschaft liebt, wenn es tatsächlich passiert, zu entwickeln und weiter auszubauen. Aber die Umstellung von einem Lizenzmodell auf Quartalsbasis auf diesen wiederkehrenden Umsatz ist sehr schwierig.

SK: Sie sind also im Vorteil, wenn Sie NetSuite oder eines dieser Unternehmen sind, die gerade den IPO-Prozess starten, da Sie Ihr Modell so aufgebaut haben. Wir haben also einige der Vor- und Nachteile davon

erwähnt. Die häufigsten Argumente, die ich höre, die vielleicht Missverständnisse sind. Ich bin an Ihrer Meinung interessiert.

Ein Argument, worüber wir gesprochen haben, ist das bessere Kundenerlebnis und einige der Gründe dafür. Aber was ich oft höre, ist, warum sollte man ein SaaS-Modell und nicht eine Enterprise-Software einsetzen? Eines der ersten Gründe, die man hört, ist, „Oh, es ist billiger.“ Aber einige der Untersuchungen deuten darauf hin, dass es langfristig vielleicht nicht der Fall ist.

JF: Ich glaube, die Dienstleister sagen, dass es billiger ist. Das Deployment Model ist sehr billig. Aber diese Kosteneinsparungen kommen leider nicht alle dem Anwender zugute. Die Dienstleister sind smart, wissen Sie. Sie werden die Preise ihres Angebots so festsetzen, dass der Markt sie tragen kann. Ich glaube, was Dienstleister falsch machen, ist dem Anwender zu sagen, „ok, gehen Sie in Ihr Hinterzimmer.“ Schauen Sie sich die Administrations- und Betriebskosten an. Und ich bin ein Geschäftsanwender. Mir ist es egal, was in meiner IT-Abteilung abläuft. Ich sehe die Lizenzkosten. Obwohl es also viel viel effizienter ist, vom Standpunkt eines Dienstleisters diese Art von Anwendung zu unterstützen, werden Anwender in den meisten Fällen keinen großen Kostenunterschied sehen. Das ist nur meine Beobachtung.

SK: Ich möchte Ihnen eine Frage stellen...

JR: Nun, ich möchte Sie herausfordern...

SK: Ist es fair zu sagen, dass man den TCO mit einem SaaS-Modell vielleicht eher im Voraus kennt?

JF: Ja, aber als Geschäftseinkäufer interessiert mich der TCO meines CIO's nicht.

SK: Na ja, außer wenn Sie dafür belastet werden.

JR: Ich bin eigentlich mit dem, was John sagte, einverstanden, aber ich glaube eigentlich, dass der Weg zu dem Endergebnis ganz anders ist. Denn Sie können mit einer kleineren Investition beginnen. Ein SaaS-Projekt kann häufig auf einer niedrigeren Ebene in der Organisation durchgeführt werden. Sie brauchen weniger Genehmigungen und eine kürzere Zeit zur Realisierung einiger Vorteile. Ich werde Ihnen ein Beispiel geben. Wir hatten 2 Projekte im Haus, die gleichzeitig begonnen haben. Ein CRM, welches ein klassisches gehostetes Projekt oder ein internes IT-Projekt war, und ein Professional Services Workforce Management Tool, welches wir mit einem SaaS-Dienstleister realisiert haben. Die SaaS-Lösung war startbereit, noch bevor das CRM-Projekt konfiguriert und die Beta-Version im Hause fertig war. Ich glaube, dass sie uns letztendlich ungefähr das Gleiche kosten werden, aber wir realisieren Vorteile und wir hatten auf der SaaS-Site progressivere Ausgaben als im CRM-Tool, welches wir komplett zahlen mussten, zumindest die Lizenz vorab, und es wird Monate dauern, bevor wir davon profitieren werden. Und ich glaube, dass diese Situation nicht ungewöhnlich ist.

SK: GXS ist also ein mittelständisches Unternehmen, richtig? Ist es das optimale Unternehmen für SaaS? Wenn ich mit einigen dieser großen Anbieter spreche, höre ich sie nämlich oft sagen: „Oh, SaaS ist ein tolles Deployment Model für ein mittelständisches Unternehmen aber große Unternehmen werden immer Softwarelizenzen kaufen wollen. So war es und so wird es immer sein.“ Aber wenn ich zum Beispiel, sagen wir, Salesforce.com betrachte, da wir über CRM sprechen, dann listen sie auf ihrer Webseite folgende Kunden als Referenzen: ADP (3000 Vertriebskunden), Corporate Express, Dow Jones news wire, Sun Trust Bank, Kaiser Permanente – das sind keine kleinen Unternehmen. Ist es also nur Angst, Ungewissheit und Zweifel, die die Oracle, Microsoft und SAPs dieser Welt ausdrücken, oder ist SaaS wirklich besser für KMUs als für große Unternehmen?

JF: Ich glaube, es ist ein Fehler zu denken, dass sich Software-as-a-Service nur für KMUs eignet. Das habe ich nie so gesehen. Das habe ich nie so angepasst gesehen. Es hängt wirklich von der Gemeinschaft ab, die Sie bedienen wollen. Wenn sie geografisch verteilt ist, die gestörte Gemeinschaft, dann ist Software-as-a-Service ein hervorragendes Tool, um diese Gemeinschaft miteinander zu verbinden. Wenn Sie allerdings über ein Buchhaltungspaket oder eine Buchhaltungsfunktion sprechen, dann würde ich wahrscheinlich diese Funktion auf meinem Schreibtisch oder tief in meinem Computer suchen.

RO: Ja, es kommt wieder darauf an, worüber Unternehmen die Kontrolle haben, Steve, und somit wird wirklich bestimmt, ob ein SaaS-Modell oder ein Service-Modell wichtiger sein wird. Ob es eine komplette BPO-Lösung oder nur eine SaaS-Bereitstellung ist, sozusagen.

SK: Wir kommen also auf John's Argument zurück, in dem es darum ging, einen Wettbewerbsvorteil zu haben. Man würde Anpassungen durchführen können anstatt [nicht hörbar].

RO: Genau. Und Unternehmen beobachten ständig ihre Prozesse und versuchen herauszufinden, welche zentralen Prozesse sie von anderen differenzieren. Für diese Prozesse werden sie ihre eigenen IT-Ressourcen einsetzen.

JR: Es geht auch, um ganz ehrlich zu sein, um Problem domain und Umfang. Und damit kommen wir auf das Thema Multi-Tenant zurück. Wenn Sie in einer bestimmten Problem domain skalieren, in der Multi-Tenancy überhaupt nicht effizient ist, dann sind Sie kein Hersteller in Ihrer ERP-Umgebung. Es ist unwahrscheinlich, dass Net Suite oder ein ähnliches Hosted ERP oder SaaS ERP Ihnen die gleichen Größenvorteile bringen wird, die General Motors ausschließlich mit General Motors erhält. SaaS wird in diesen Umgebungen keinen wirtschaftlichen Vorteil bringen, richtig? Aber das selbe Unternehmen wird vielleicht im Außendienst oder bei der indirekten Beschaffung oder dort, wo die Anforderungen oder der Umfang nicht so groß sind..., vielleicht sind sie ein großes Global 50-Unternehmen und nutzen eine SaaS-Lösung in einem Nischenbereich oder in einer Abteilung.

SK: Also...

JR: Also variiert es mit der Problem domain und dem Umfang, mit dem Wettbewerbs... es ist nicht so einfach wie groß gegen klein.

SK: Lassen Sie uns also über das mit der Problem domain sprechen. Ich habe nämlich im Laufe unserer Debatte viele Beispiele gehört. Das erste, das anscheinend ständig erwähnt wird, ist Salesforce.com und die CRM-Umgebung. Ich habe gehört, dass einige von Euch Einkäufe, finanzielles Back-Office, nicht-differenzierte Dinge erwähnt haben, aber Ihr Beispiel von General Motors ist ein gutes Beispiel. Was ist also mit der Lieferkette, denn man hört nicht viel über SaaS in der Lieferkette, zumindest noch nicht. Gibt es bestimmte Anwendungen, gibt es bestimmte Problem domains, gibt es bestimmte Geschäftsprozesse, die sich besser für SaaS eignen als... [nicht hörbar].

JF: Ich glaube, wir beginnen nun, über den wahren Wert von SaaS zu sprechen, die Fähigkeit, eine ganze Gemeinschaft miteinander zu verbinden. Es ist nicht nur eine Gemeinschaft innerhalb meiner Gemeinschaft. Es ist meine ganze Handelsgemeinschaft, unabhängig davon, wie ausgereift ihre Technologie ist. Wir arbeiten mit den gleichen Prozessen, nutzen die gleichen Anwendungen, höchstwahrscheinlich den selben einzelnen Backbone für Transaktionen, die wir miteinander austauschen. Und wenn Sie darüber und über die Folgen nachdenken, dass alle Lieferketten gleich ablaufen und die gleiche Art von Daten nutzen, ist es erstaunlich, glaube ich, wie es sich in Zukunft weiterentwickeln wird.

SK: Ok, das hört sich für mich sehr nach der dot.com Ära an, bei der wir diese Marktplätze und Börsen haben und wo alle zusammen kommen werden. Wir werden Aktionen durchführen. Wir werden zusammenarbeiten. Wir werden Daten austauschen. Wir werden die Supply Chain bewältigen.

JF: Das Problem mit...

SK: Wir werden Fahrzeuge in fünf Tagen bauen. Also...

JF: Das Problem mit Börsen war, dass die Börsen dachten, sie würden mittendrin sein, und nichts war ferner von der Wahrheit entfernt. Kein Unternehmen wird ihnen erlauben, einfach in ihre Branche einzudringen und die Kontrolle über diese Art von Handelsbeziehungen zu übernehmen.

SK: Auch wenn sie im Besitz der größten OEMs und... [nicht hörbar].

JF: Insbesondere... [nicht hörbar].

RO: Ich glaube, Steve, es ist keine Überraschung, dass CRM als Erstes zu SaaS übergegangen ist.

SK: Weil Siebel so schlecht war?

RO: Nein, nein. Ich glaube es ist weil... Sehen Sie, angesichts der Belastung auf die Budgets und IT-Prozesse werden Unternehmen jegliche neue Ausgaben als Erstes gezielt für Kundenservice und für die Verwaltung ihrer Kunden leisten.

JR: Aber war es wirklich das Erste? Die größten Einzelhändler haben Produktdaten seit zwanzig Jahren über gewerbliche Dienstleistungen ausgetauscht. Sie sind keine Branchenbörsen. Sie sind gemietete Gewehre. Wir haben eins. Einige unserer Konkurrenten haben ein anderes.

SK: In der Bekleidungsbranche vor allem.

JR: In der Bekleidungsbranche als Industriezweig. Wir kommen darauf zurück, SaaS. Es ist Software-as-a-Service. Es ist keine Branchenbörse. Wir besitzen ihn nicht. Wir liefern diesen Service. Ebenso wie der zentrale Messaging Service, der einige der größten Hersteller und einige Einzelhändler unterstützt. Das sind Dienstleistungen, die sie gekauft haben. Das ist wirklich SaaS, weil sie wegläufen können. Sie sind nicht an einer Branchenbörse gebunden, die sie nicht verlassen können. Es ist ein hart umkämpfter Markt. Ich glaube, dass die Supply Chain aus all den Gründen, die John genannt, den Weg dafür gebahnt hat. Wir reden von geografischer Verteilung, viele Teilnehmer, weil es für einen Teilnehmer unmöglich war, es für alle andere zu hosten.

RO: Ja, nein, und ich glaube, ich zerbreche mir den Kopf um die Frage, wer der Erste ist, ist für mich ziemlich theoretisch. Ich glaube, was sehr wichtig ist, ist dass die Supply Chain als nächstes anstehen wird und die Gründe...

SK: Also welche Anwendungen? Ich meine, wir haben über Katalog und Datensynchronisierung gesprochen. Gibt es andere Bereiche, die sich besser für SaaS eignen als Andere?

JF: Ich glaube, unsere [starken Technologien], angefangen mit der Infrastruktur.

SK: Infrastruktur.

JF: Wie ich meine Daten, Transaktionen, Übersetzungen, Workflow, alles bis zur Geschäftslogik, teste...

SK: VMI-Anwendungen, Transport

JF: ...Transport, VMI...

JR: Transparenz.

JF: ...Transparenz.

JR: Jede Art von Ereignisüberwachung.

SK: Was bedeutet das, Transparenz?

JR: Na ja, Transparenz bedeutet... Es gibt einen alten Satz über den Austausch von Informationen mit Lagerbestand in der Supply und Demand Chain, und die Kosten werden ständig reduziert. Sie müssen sehen können, was passiert, um eine Lieferkette effizient zu betreiben. Und das bedeutet, mit mehreren Teilnehmern zusammen zu arbeiten. Und bei dem Tempo, in dem sich Änderungen und der Informationsaustausch beschleunigt haben, konnte die Transparenz nicht mehr mithalten. Deshalb trifft

manchmal der LKW beim Distributionszentrum ein, bevor das elektronische Dokument Ihnen mitteilt, dass der LKW auf dem Weg ist. Ich glaube also, in der Lage zu sein, zu sehen, was in Ihrer Lieferkette geschieht, was mit Ihren Lieferungen geschieht, mit Ihren Downstream-Lieferanten, und insbesondere, obwohl das aus verschiedenen Gründen noch ein langer Weg ist, wahre Nachfragesignale. Verstehen können, was mit der Nachfrage Ihres Produkts geschehen wird. Das ist die Spitze der Nahrungskette. Aber das widerspricht in keiner Weise dem, was John gesagt hat, denn darunter sollte besser alles bereits bestehen, ansonsten ist Transparenz wertlos.

RO: Ja, nein, ich glaube, es gibt bereits hervorragende SaaS-Anbieter in der Lieferkette. Und ich stimme meinen Kollegen hier zu, dass SaaS aufgrund der verstreuten Vielfalt in der Lieferkette richtig ist. Richtig in allen Bereichen einschließlich der Bestandsauffüllung, einschließlich der Fakturierung und Zahlung. Es gibt einige hervorragende Unternehmen, die sehr zuverlässige Supply Chains anbieten.

SK: Welche gefallen Ihnen zum Beispiel?

RO: Also auf der Beschaffungsseite haben wir bereits über Ariba und Procuri gesprochen. Bei der Bestandsauffüllung gibt es hervorragende Unternehmen wie zum Beispiel We Supply und Supply On, Unternehmen, die aus Europa stammen, wo die Lieferkette üblicherweise heterogen ist. Auf der Fakturierungs- und Zahlungsseite gibt es hervorragende Unternehmen wie OB10, die globale E-Invoicing Netzwerke aufbauen, die für ihre Kunden nach Bedarf verfügbar sind.

JF: Ja, und lassen Sie uns das Transportwesen nicht vergessen. GT Nexus deckt praktisch die meisten Lieferungen von Asien nach Nordamerika, schlanke Logistik.

SK: Ja, der Transportsektor ist einleuchtend für mich, weil man das Netz von Spediteuren anschließen kann. Die Betriebszeiten sind kürzer. Ich meine, es gibt Möglichkeiten für viele verschiedene Dinge.

JF: Ja, ich meine, wir sehen diesen Netzwerkeffekt. Wenn Sie Gemeinschaften haben, gemeinsame Geschäfte, gemeinsame Funktionen. Wir nutzen wahrscheinlich die selben Lieferanten. Wir werden diese selben Lieferanten in das SaaS-Backbone integrieren.

JR: Und zurück zum Mittelstand in Bezug auf Hosting und eine IT-Infrastruktur auf den Markt bringen zu können, die der eines Fortune-500-Unternehmens entspricht. Unternehmen wie Net Suite, zweifellos Salesforce.com, haben immer darüber gesprochen, aber es gibt gute Gründe dafür. Nischenunternehmen wie OpenAir, die Professional Services Management leisten. Sie sind alle in der Lage, Ihnen ganz schnell zuverlässige IT-Lösungen anzubieten, die in der Vergangenheit nur viel größere Unternehmen hatten.

RO: Steve, wir sollten darüber sprechen, was zum Erfolg von SaaS in seiner Lieferkette führen wird und was die Anbieter, die wir erwähnt haben, gemeinsam haben. Wir haben einiges davon bereits erwähnt, aber eines davon, ist, dass sie die Prozesse ihrer Kunden und die Problem domain verstehen, die sie versuchen zu lösen. Und deshalb sind viele zersplittert und betrachten einen spezifischen Prozess. Zweitens verstehen sie, dass sie sich ergänzen müssen, oder viele verstehen, dass sie die durch ihre Kunden getätigten Investitionen in ERP-Systemen ergänzen müssen. Und drittens verstehen sie die Rolle der Gemeinschaft. Sie verstehen, dass die Supply-Chain-Lösung von jedem einzelnen Partner in dieser Gemeinschaft angenommen werden muss, und das ist ihr wahrer Wert.

JR: Ich möchte ein bisschen über das Thema Integration sprechen. John hat nämlich vorher mit Recht erwähnt, dass sie hervorragende Integrationsfähigkeiten haben, zumindest die erfolgreichen Unternehmen. Was ich jedoch erwähnen möchte, eines der Alpträume der Integration, ist wenn Sie eine Anwendung mit ihren anderen Anwendungen integriert haben und es dem Anbieter wirklich egal ist. Wenn sie eine neue Version herausbringen, sind sie wirtschaftlich nicht sehr daran interessiert, das was Sie getan haben, nicht zu zerstören. Ganz anders bei einem Service Provider. Wenn ein Service Provider ein Upgrade bei Ihnen durchführt und alles zerstört wird, dann sind sie in Schwierigkeiten, richtig? Sie könnten kündigen, womit unser Umsatz für die nächsten zwölf Monate ausfällt.

SK: Ich verstehe aber nicht, warum Sie sagen, dass SaaS in diesem Modell gut ist.

JR: Ich will damit sagen, dass...

SK: Ich kaufe die komplette Lösung von einem ERP-Anbieter. Ich muss mich nicht um die Integration sorgen. Es ist alles in einem Paket. Es sind keine Insellösungen, wie Sie sagten.

JR: Das ist, was ERP-Anbieter seit Jahren gesagt haben. Das Problem ist, dass es sogar heute keinen Anbieter gibt, der erstklassige Lösungen in allen Umgebungen bietet. So wie Rory sagte, kann man Fachkompetenz nicht in allen Problem domains erwerben. Anbieter haben üblicherweise Stärken und Schwächen. Und Sie werden weiterhin Einzelteile miteinander integrieren müssen, es sei denn, Sie sind bereit, in zentralen Geschäftsbereichen viele Schwächen in Kauf zu nehmen.

SK: Was Sie sagen, ist also, dass wir dieses hybride Modell dort sehen werden, wo Unternehmen auf SAP oder Oracle standardisieren wollen und diese Anwendungen viele Funktionen anbieten, und dass sie dann einige SaaS-Anbieter nutzen werden, um die Lücken zu füllen, in dem sie Fachkompetenz besitzen.

JF: SaaS-Anbieter und Lizenzunternehmen leisten üblicherweise sehr schlechte Arbeit bei der Integration. Es gibt keinen wirklichen Bonus dafür. Es ist sehr schwer, den Wert dafür zu definieren, jedoch erkennen sie, dass sie die Integration brauchen. Gemäß unserer eigenen Untersuchungen und Beobachtungen wollen mehr und mehr Unternehmen auf eine komplett elektronische B2B-Abwicklung umstellen, weil sie deren Wirtschaftlichkeit erkennen. Sie sind einfach nicht gut in diesem Bereich.

SK: John spricht viele gute Punkte an: die Herausforderungen, die damit verbunden sind, eine 100%ige Bestellautomatisierung zu erzielen und Handelspartner anzubinden. Das bringt uns zu einem guten Punkt über SaaS und GXS als eines der führenden Dienstleister für die B2B-Integration. Wie ist die SaaS-Strategie von GXS und auf welche Weise hilft sie, einige der Probleme, die wir hier erwähnt haben, zu lösen?

JR: Von einem Technologiestandpunkt aus ist GXS Trading Grid die SaaS-Strategie von GXS. Das Trading Grid ist um eine SOA-basierte Plattform aufgebaut, die speziell auf B2B-Geschäfte gerichtet ist. Also ist es zum Beispiel schon an sich eine Multi-Tenant-Umgebung. Wir gehen davon aus, dass mehrere Unternehmen unsere Anwendungen nutzen werden, um Informationen miteinander auszutauschen. Außerdem bietet es automatisiertes Provisioning. Wir führen also keine Installation durch, wenn wir einen neuen Kunden an GXS Trading Grid anschließen. Wir stellen Genehmigungen, Mailboxen, Formulare, Übersetzungen bereit. Es ist also alles dynamisch. ,

SK: Welche SaaS-Anwendungen gibt es zum Beispiel, wenn Sie sagen, dass einige Dinge auf GXS Trading Grid laufen? Geben Sie mir ein Beispiel.

RO: Steve, wir bieten eine GXS Visibility-Lösung an, und sie ist wahrscheinlich unsere einfachste Lösung, um SaaS-Produkte zu entschlüsseln, die heute auf dem Markt sind. Sie helfen Unternehmen, die komplexen und firmenexternen Geschäftsprozesse zu automatisieren, die alle Aspekte ihrer Supply Chain unterstützen. Angefangen bei der Bestandsauffüllung über die Logistik bis zur Zahlung. Order Lifecycle Visibility befasst sich gezielt mit dem Bestandsauffüllungsprozess und Logistics Visibility mit internationalen Logistikprozessen. Und was diese Anwendungen dem Unternehmen liefern, sind Echtzeit-Daten in einem elektronischen Format höchster Qualität oder besserer Qualität. Außerdem eine Track-and-Trace-Funktion, um zu wissen, was außerhalb der vier Wände ihres Unternehmens zu jeder Zeit geschieht. Das Wichtigste ist jedoch, dass diese Anwendungen bestehende Investitionen in ERP-Systemen ergänzen. Mit diesem Hosted Service bringen sie also wirklich einen zusätzlichen Wert, um die interne Einführung zu ergänzen [nicht hörbar].

SK: Das sind also einige der Supply Chain-Anwendungen, aber das löst nicht wirklich das von John erwähnte Problem der Integration, dass Unternehmen in diesem Bereich nicht gut sind und eine Kommunikation zwischen ihren Systemen und denen ihrer Partner nicht herstellen können. Hat GXS eine SaaS-Strategie, um dieses generelle Problem der B2B-Integration zu lösen? All diese Anbindungsarbeiten auf der Infrastruktur, die Unternehmen nicht selber durchführen wollen?

JR: Durchaus. Der erste Schritt dieser Strategie ist das zu nutzen, was bereits vorhanden ist. Bei GXS Trading Grid kann also jeder Kunde, der bereits eine Verbindung zu GXS hat, und es sind 41.000 Unternehmen weltweit, diese Verbindung nutzen, um mit jeder unserer Trading Grid-Anwendungen zu kommunizieren. Also ganz einfach, indem Dokumente gesendet werden, wie wenn Sie eine Bestellung oder eine Rechnung an einen Partner senden. Darüber hinaus haben sie enorme Investitionen in unsere Webforms-Infrastruktur und Accelerators für Buchhaltungspakete getätigt, und Rory, Sie wären eigentlich in einer besserer Position, darüber zu sprechen, Partnerschaften mit Softwareunternehmen.

SK: Aber das hört sich alles nach Tools und Technologie an. Ich meine, was John sagen wollte, ist, dass Unternehmen es nicht selber tun wollen. Sie wollen es an einen Provider übergeben.

RO: Nein, durchaus. Wir bieten in der Tat eine Outsourcing-Lösung an, GXS Managed Services, die einen großen Teil der Technologie [nicht hörbar] auf dem Trading Grid nutzt, die John erwähnt hat. Es ist ein Service, der über das Trading Grid angeboten wird. Und es hilft Unternehmen, kleine Integrationsarbeiten durchzuführen, die ihre Supply Chain unterstützen. Geben wir es zu, das Faxgerät ist die grundlegende Technologie der Supply Chain von heute. Und wir als Service Provider versuchen, dieses Problem mit Managed Services zu lösen. Mit dieser Lösung können Unternehmen mit jedem Unternehmen, unabhängig von Größe und geografischer Lage, Daten in Echtzeit austauschen.

SK: Diese Managed Services-Plattform, das Trading Grid, besteht sie komplett aus GXS-Technologie oder...

JR: Oh, durchaus nicht. Nein, wir nutzen die beste Technologie der gesamten Branche. Sie enthält zahlreiche Technologien von Unternehmen wie Oracle, BEA, und insbesondere von einem unserer strategischen Partner, Webmethods, nun Software AG.

SK: Sie nehmen also die Technologie von Softwareanbietern und bauen darum ein SaaS-Modell auf. Sie nehmen diese Drittanbieter...

JR: Genau, wir nehmen externe Komponenten...

JR: ... und entwickeln unsere eigene Plattform speziell für SaaS. Und das ist ganz anders...

SK: Warum können es diese Drittanbieter nicht selber tun? Sie haben die Technologie?

JR: Diese Unternehmen können es tun, aber sie haben nicht die Größenvorteile, die wir anbieten können. Wenn wir ein Communications Gateway aufbauen, können wir es in unserer gesamten Handelsgemeinschaft nutzen. Ein anderes Unternehmen kann es nur im eigenen Unternehmen nutzen. Die Order Lifecycle Visibility-Lösung zum Beispiel, die oft zusammen mit Managed Services eingesetzt wird, ist eine Many-to-Many-Anwendung. Das heißt, wenn Sie sich anbinden, können Sie dort alle Ihre Partner sehen. Aber wenn sich jeder dieser Partner anbindet, kann er alle seine Partner sehen. Das können Sie mit Enterprise Software nicht. Sie muss in einem der Unternehmen installiert sein. Sie verfügen also nicht über diese gemeinsame Betrachtung.

SK: Ja, und das ist für mich eines der größten Vorteile von SaaS in diesem Supply Chain-Modell, um auf das zurück zu kommen, worüber wir vorher gesprochen haben.

JF: Ja, das ist wirklich eine große Änderung. Ich denke, ich sehe zum ersten Mal Technologie-Anbieter ihr eigenes Hundefutter essen. Sie haben nicht nur die Technologie entwickelt, sie haben sie auch bereitgestellt. Aber nun müssen sie damit arbeiten und Erfolge erzielen. Sie können die CD nicht einfach absenden. Wir spielen heute mit dem Konzept von Technology Enabled Managed Services bei AMR, und dort sehen wir die Zukunft von SaaS. Es wird nicht nur eine Softwareanwendungsfrage oder Infrastrukturfrage sein, es ist ähnlich zu dem, worüber Sie sprechen. Ich werde meinen SaaS-Anbieter erlauben, die Verwaltung meiner Geschäftsprozesse immer mehr zu übernehmen, ganz einfach aufgrund ihrer hohen Fachkompetenz. Es kann sein, dass ich es nicht als strategisch betrachte. Es kann sein, dass ich es nicht als zentral für mein Geschäft betrachte.

RO: Wir kommen zurück zu dem Punkt, den wir vorher erwähnt haben, als es um Menschen, Prozesse und Technologie ging, die zusammen arbeiten. Und John, wir sagen lieber „unseren eigenen Champagner trinken“, aber sie haben völlig Recht.

JF: Ich habe bei Microsoft gearbeitet.

SK: John hat uns also sozusagen seine Vision über die Zukunft von SaaS gegeben. Da wir in der letzten halben Stunde darüber gesprochen haben, sieht es so aus, als ob wir bei dieser neuen Ära von SaaS sozusagen einsteigen. Vielleicht nenne ich es SaaS 2.0, um ihr einen interessanten Namen zu geben, aber wie sehen Sie die Entwicklung dieses SaaS-Modells? Wo stehen wir in drei oder fünf Jahren? Stellt SaaS wirklich eine große Macht in der Branche dar oder ist sie nur auf ein paar Nischenanwendungen eingeschränkt, wo die großen Anbieter nicht gut sind? Werden wir je über die fünf oder 10 Prozent Anteil des Softwaremarkts steigen, die SaaS tatsächlich hat? Wie denken Sie darüber?

JR: Ich glaube, SaaS wird weiterhin eine große Macht ausüben. Und nicht nur bei SaaS, sondern auch bei Enterprise Software. Ich glaube, sie wird Enterprise Software-Unternehmen dazu zwingen, sich zu ändern und zu entwickeln, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Sie wird sehr mächtig sein, weil ein Ersatz, wie Michael Porter sagen würde, oder eine Alternative, wie die meisten von uns sagen würden, zur Enterprise Software geschaffen wird. Und ich glaube, dass die Spannung zwischen diesen Beiden weiter bestehen wird. Enterprise Software wird die Bühne nicht verlassen. Die getätigten Investitionen werden genutzt werden und beide Lösungen werden zusammen genutzt werden. Aber ich glaube, dass SaaS weiter bestehen wird, und es wird eine Welt schaffen, in der sogar das kleinste Unternehmen eine „Champagner-Infrastruktur“ haben kann, die sie einfach auf monatliche Basis mieten.

SK: Sozusagen faire Bedingungen schaffen?

JR: Das glaube ich, ja.

RO: SaaS wird das Innovationsfahrzeug für unsere Branche sein. Sämtliche Innovationen werden auf die Serviceerfahrung abzielen, wie man diese Software nutzt. Und das ist [nicht hörbar].

SK: Das ist eine ziemlich gewagte Aussage.

JF: Ich bin mit ihm einverstanden. Ich glaube, was nun mit dem Systemwechsel passiert, ist eine grosse Welle von Wechseln bei den Anwendungen. Ich will nicht die gleiche Anwendungen kaufen, die ich mitte der 90er Jahre gekauft habe. Ich will etwas Neues und Innovatives. Davon wird eine serviceorientierte Architektur profitieren. Davon wird SaaS zweifellos profitieren. Ich glaube, dass Einkaufsleiter etwas wollen. Sie wollen etwas Neues. Sie verstehen den Wert einer Gemeinschaft. Aber ich glaube, sie haben ein viel, viel besseres Verständnis der Realität um Total Cost of Ownership, Integrationskosten und Kosten für die Entwicklung von Anwendungen.

RO: Der Geschäftszweig, die Anwender von SaaS-Anwendungen, werden bei SaaS in Zukunft ein sehr wichtiges Mitspracherecht haben. Weil sie die Anwender sind, sie sind die Kunden.

SK: Die Geschäftsbereiche, die Kundenorganisation wird in diesen Entscheidungen eigentlich mehr miteinbezogen.

JF: Sie sind wichtige Entscheidungsträger.

JR: Aber ich möchte etwas erwähnen. Denn jedesmal, wenn wir über Geschäftsanwender reden, scheint eine geringere Rolle von IT angedeutet zu werden. Ich glaube eigentlich, dass IT-Organisationen noch wichtiger sein werden, denn es wird ihre Aufgabe sein, diesen Geschäftsanwendern zu helfen, abzuschätzen, wie einfach es sein wird, eine Integration durchzuführen. Einige SaaS-Anbieter haben hervorragende Integrationsfähigkeiten, genauso so wie Software Enterprise-Anbieter. Andere haben sie nicht. Diese Corporate IT Rolle, nämlich alles zusammen zu stellen und Service Levels zu gewährleisten, wird sich noch entwickeln, aber eine Rolle ist für sie sicherlich vorhanden.

SK: Enterprise IT wird also nicht abgeschafft. Geschäftsanwender sind mehr beteiligt. Es sieht mehr wie eine kollaborative Umgebung aus. Die klassische Software wird nicht abgeschafft. Wir haben dafür ein hybrides Modell mit SaaS, dort wo es Sinn macht und Enterprise Software, dort wo es Sinn macht. Aber insgesamt haben wir eine bessere Ausrichtung auf den Endkunden. Und sie erkennen den Wert der Softwareanwendung. Mehr Verantwortung für den Anbieter.

Meine Herren, ich möchte mich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich trotz Ihrer vollen Terminkalender die Zeit genommen haben, sich uns heute anzuschliessen, insbesondere John Fontanella von AMR Research. Ich bin Ihnen dankbar, dass Sie sich die Zeit genommen haben, in der Sie ansonsten Menschen über Software-as-a-Service aufklären, um bei uns zu sein. Rory, ich bin Ihnen besonders dankbar, dass Sie aus London geflogen sind, um sich unserer Gruppe anzuschliessen. John, vielen Dank dafür, dass Sie die Zeit entbehren und die Entwicklung von Trading Grid unterbrechen konnten, um sich uns anzuschliessen und Ihre Erkenntnisse heute mit uns teilen konnten.

Vielen Dank an alle, dass Sie sich heute dieser Diskussionsrunde von Insights anschließen konnten. Wir freuen uns, Sie im nächsten Quartal wiederzusehen, um neue Themen in den Bereichen B2B-Integration und Supply Chain zu besprechen.

**[End of Recording]**