

VERBREITUNG VON SAAS-SOFTWARE: DEUTLICHER ANSTIEG

Untersuchung: Verbreitung von Software-as-a-Service-Lösungen bei kleinen und mittleren Unternehmen. Unternehmen, die bereits mit einer SaaS-Lösung arbeiten, wurden in den beiden Jahren zusätzlich nach ihrer Zufriedenheit damit befragt

(07.08.09) - Die myfactory International GmbH hat die Verbreitung von Software-as-a-Service (SaaS)-Software in kleinen und mittleren Unternehmen sowie die Zufriedenheit bei deren Einsatz untersucht. Zu diesem Zweck wurden in den Jahren 2007 und 2009 jeweils zwischen 250 und 300 Unternehmen mit bis zu 250 Mitarbeitern befragt.

Erhoben wurden Verbreitung und Zufriedenheit in den Segmenten FiBU (Finanzbuchhaltung), CRM (Customer Relationship Management) und ERP (Enterprise Resource Planning). Im Laufe des Befragungszeitraums stieg dabei insbesondere die Zufriedenheit mit SaaS-Software deutlich an. Der Anteil von zufriedenen oder sehr zufriedenen Anwendern stieg von 49 Prozent auf 74 Prozent. Gleichzeitig arbeiten immer mehr Unternehmen mit derartigen Lösungen.

Die Ergebnisse im Detail

- **ERP:** Im Segment ERP gaben im Jahr 2007 fast 12 Prozent der Befragten an, sie hätten eine derartige Lösung im Einsatz. Dieser Wert steigt 2009 auf 19 Prozent. 2007 planen 35 Prozent der Unternehmen die Einführung in einem Zeitraum von 12 Monaten, 2009 liegt dieser Wert bei 46 Prozent. 53 Prozent beschäftigten sich 2007 nicht mit dem Thema ERP als SaaS, 2009 sind es nur noch 35 Prozent.
- **Finanzbuchhaltung:** Im Jahr 2007 arbeiten 13 Prozent der befragten Unternehmen in der Finanzbuchhaltung mit einer SaaS-Lösung. 2009 sind es bereits 25 Prozent. 25 Prozent planen 2007 den Einsatz in einem Zeitraum von zwölf Monaten. 2009 planen dies 15 Prozent. Nicht interessiert sind 2007 62 Prozent der befragten Unternehmen, 2009 sinkt dieser Wert auf 60 Prozent.
- **CRM:** Am häufigsten finden sich SaaS-Lösungen im Marktsegment CRM. So hatten selbst 2007 bereits 28 Prozent der kleinen und mittleren Unternehmen eine entsprechende Lösung im Einsatz. Ein Wert, der 2009 auf 58 Prozent steigt. Bei 52 Prozent der Unternehmen stand das Thema 2007 in den kommenden zwölf Monaten auf der Agenda, 2009 bei 29 Prozent. Nicht geplant war der Einsatz von SaaS im Jahr 2007 bei 20 Prozent und 2009 bei 13 Prozent der Unternehmen.

In allen drei Bereichen lässt sich also ein deutlicher Anstieg der Verbreitung von SaaS-Software feststellen. Klar vorne liegt dabei das Segment CRM. Technische Vorteile, steigende Sicherheitsstandards und klare Kostenvorteile erklären diesen Trend.

Zufriedenheit mit SaaS-Software

Unternehmen, die bereits mit einer SaaS-Lösung arbeiten, wurden in den beiden Jahren zusätzlich nach ihrer Zufriedenheit damit befragt. Sehr zufrieden waren 2007 immerhin 18 Prozent der Befragten, 2009 stieg dieser Wert auf 29 Prozent. Als Zufrieden bezeichneten sich 2007 etwa 31 Prozent der Unternehmen, 2009 schon 45 Prozent. Insgesamt sind 2009 also 74 Prozent der SaaS-Anwender mit ihrer Lösung zufrieden oder sogar sehr zufrieden.

Unzufrieden oder sehr unzufrieden äußerten sich 2007 knapp 32 Prozent der Befragten, 2009 sank dieser Wert auf 22 Prozent. Die restlichen Befragten äußerten sich neutral. Hauptgründe der Unzufriedenheit sind die Verbindungsgeschwindigkeit, Sicherheitsaspekte, Anpassbarkeit, Integration und Funktionsumfang. Alles Themen, in denen in den letzten Jahren erhebliche Fortschritte erzielt wurden,

was die stark steigende Zufriedenheit mit SaaS-Lösungen erklärt.

Rene Meister, Geschäftsführer der myfactory International GmbH, kommentiert die Studienergebnisse: "SaaS gewinnt kontinuierlich an Boden. Die Gründe dafür sind offensichtlich. Einfache Bedienung und schnelle Implementierung von SaaS-Lösungen begrenzen die notwendigen Investitionen in Kapital und Personal. Gleichzeitig wird das Management einer Unternehmenssoftware so auch bei kleinen und mittleren Unternehmen von externen Experten erledigt. Die interne Verantwortung für deren Betrieb sinkt also. Wir sind daher davon überzeugt, dass SaaS zu einem dominierenden Ansatz in der Softwareindustrie wird. Über die gestiegene Anwenderzufriedenheit freue ich mich aus diesem Grund ganz besonders." (myfactory International: ra)