

## 08

## CLOUD-SERVICES IN DER PRAXIS



Die Welotec GmbH aus Laer ist auf den Vertrieb von Produkten für die kabellose M2M-Datenkommunikation, Funkfernsteuerungen und industrieller Sensorik spezialisiert. Im Jahr 2009 wurde das mittelständische Unternehmen auf der CEBIT in Hannover mit dem Best-Practice-IT-Sonderpreis für den Bereich „größter zu verzeichnender Technologiesprung 2009“ ausgezeichnet. Diesen Award bekam Welotec für die Einführung einer webbasierten Unternehmenssoftware.



Dr. Reinhard Lülff,  
Geschäftsführer Welotec GmbH

*Herr Dr. Lülff, Welotec hat im Jahr 2006 die komplette Unternehmenssoftware auf eine webbasierte Lösung umgestellt. Was waren die Gründe für den Einsatz von Software as a Service?*

In der Vergangenheit arbeitete Welotec mit einer Reihe unterschiedlicher Softwaresysteme für die Unternehmensbereiche Produktion, Verwaltung, Organisation, Fakturierung, CRM, Kommunikation, Vertrieb, Verkaufssteuerung und Finanzbuchhaltung. Besonders aufwändig gestaltete sich die Implementierung von Schnittstellen zwischen den verschiedenen zentralen Softwarebausteinen. Es fiel uns zum Beispiel sehr schwer, das CRM mit der Fakturierungssoftware zu kombinieren. Kundenadressen mussten für beide Programme gesondert eingegeben werden. Ein nicht nur zeitaufwändiges, sondern auch fehleranfälliges Verfahren. Gesucht wurde daher eine Softwarelösung, die alle Geschäftsprozesse abbildet. Die Basis sollte eine Standardsoftware und keine individuell gestrickte Sonderlösung bilden. Da zudem einer der Unternehmensserver in der Vergangenheit fast durch ein Feuer zerstört worden wäre, war es Welotec wichtig, eine webbasierte Lösung zu finden, die auf einem sicheren, auswärts gehosteten Server läuft.

*Sie nutzen nun bereits seit mehreren Jahren SaaS, haben sich die erhofften Benefits eingestellt?*

Ja. Alle vorab gestellten Anforderungen sind erfüllt worden. Der Weg war zwischendurch auch mal steinig, denn natürlich sind individuelle Anpassungen notwendig. Daher ist es wichtig, auch bei einer standardisierten SaaS-Software einen System-Partner zu haben.

*Hatten Sie bei der Entscheidung für eine webbasierte Lösung Bedenken?*

Eigentlich keine großen, denn wir konnten in verschiedenen Test-Instanzen diverse Szenarien durchspielen.

Dennoch haben wir uns z. B. gefragt, ob die DSL-Leitungen für die notwendige Internetanbindung ausreichen, denn alle Mitarbeiter gehen über den Internet-Explorer in das SaaS-System. Und was ist, wenn die DSL-Leitung mal zusammenbricht? Wie ist die Sicherung der Daten auf den externen Servern? Wie können Back-up-Systeme aufgesetzt werden?

Gemeinsam mit unserem System-Partner haben wir aber gute Lösungen für all diese Fragen gefunden.

*Die Sicherheitsfrage ist für viele Unternehmen ein großes Hemmnis bei der Entscheidung für eine SaaS-Anwendung. Wie haben Sie diese Frage für Ihr Unternehmen beantwortet?*

Die Sicherheit in guten Rechenzentren und die Durchführung von SaaS mit erfahrenen Partnern führen meines Erachtens zu größerer Sicherheit als man sie mit eigenen Servern mittelfristig erreichen kann. Eigene Serverlösungen müssen permanent gepflegt, upgedatet und upgegradet werden. Dies gilt ja gerade insbesondere für KMU. Wir glauben also sogar eine sicherere Lösung zu haben als wir sie „inhouse“ hätten erreichen können.

*Die Umstellung auf die neue Software hat lediglich ein Wochenende gedauert. Welche Probleme sind dabei, oder auch nachfolgend, aufgetreten, und wie haben Sie diese bewältigt?*

Man darf natürlich nicht die Vor- und Nachbereitung vergessen. Das war schon deutlich mehr Aufwand als ein Wochenende. Nur sozusagen das Umlegen des Hebels hat ein Wochenende gedauert. Aber die Umstellung an sich ging sehr glatt. Es funktionierte prinzipiell sofort. Aber dann mussten im Nachhinein noch viele Dinge auf unsere Prozesse angepasst werden. Heute haben wir eine tolle Lösung. Jeglicher Aufwand war gerechtfertigt!

*Gab es Probleme mit der Akzeptanz durch Ihre Mitarbeiter? Wie haben Sie diese Herausforderungen gemeistert?*

Bei Umstellungen ist es normal, dass nicht alles sofort auf Akzeptanz trifft. Und nicht alles an der alten Lösung war schlechter. Aber die Summe der Vorteile führte relativ schnell zu einer insgesamt großen Akzeptanz bei den Mitarbeitern.

*Inwieweit haben sich Ihre Geschäftsprozesse mit der Einführung der eBusiness-Lösung verändert?*

Wir sind flexibler. Können von jedem Internet-Zugang der Welt alle Arbeiten erledigen. Der Außendienst ist perfekt angebunden. Es hat das Business-Leben für uns sehr vereinfacht.

*Hat der Einsatz von eBusiness-Standards bei der Auswahl und Implementierung der Softwarelösung eine Rolle gespielt?*

Nein, das Thema hat anfangs keine Rolle gespielt. Erst mit nachträglicher Einführung der SaaS-Finanzbuchhaltung musste geprüft werden, ob Standards, wie sie zum Beispiel bei DATEV vorhanden sind, eingehalten werden. Das werden sie.

*Viele Unternehmen beschäftigen sich mit dem Thema, weil sie sich eine Einsparung an IT-Kosten erhoffen. An welcher Stelle hat Ihr Unternehmen Kosten tatsächlich einsparen können, und wie groß war die Ersparnis?*

Eine Gesamt-Software ist unterm Strich preiswerter zu unterhalten als drei bis vier parallele Software-Lösungen. Die neue Lösung verleitet allerdings auch dazu, weitere neue interessante Anpassungen zur Arbeitserleichterung durch den System-Partner vornehmen zu lassen. Dazu muss natürlich immer investiert werden. Und der ROI kommt dann zeitverzögert zurück. Alles in allem: Es rechnet sich definitiv, weil die Arbeitsprozesse erleichtert werden.

*Würden Sie eine solche konsequente Umstellung wieder vornehmen? Was würden Sie anders machen?*

Definitiv würden wir es wieder tun. Wir können uns gar keine andere Lösung mehr vorstellen. Wir würden auch nicht anders in das Projekt reingehen. Im Nachhinein sind individuelle Fehler gemacht worden, die aber in einem solchen Prozess normal sind. Aber die sind nicht so bedeutend, dass sie mir spontan einfallen.

*Was würden Sie Mittelständlern raten, die sich gerade zum Thema webbasierte Softwarelösungen informieren?*

Man muss sich im Klaren darüber sein, was man eigentlich erreichen möchte. Dazu ist es wichtig, in die Erstellung eines eigenen Pflichtenheftes zu investieren. Dann sollte man sich im Web Tests über SaaS anschauen und Referenzen suchen. Damit meine ich, dass man bei Firmen wie Welotec und vielen weiteren, die so etwas eingeführt haben, Infos über die Zufriedenheit einholen sollte. Und zwar direkt! Nur so kann man sich einen wirklichen Eindruck verschaffen.

*Herr Lülff, wir danken Ihnen für dieses Gespräch!*



k&k consulting berät speziell den Mittelstand und verfügt über mehrjährige Beratungserfahrung im Rahmen von browser-basierter kaufmännischer Software, Hosting sowie Software als Service.



Jürgen Klodzinski,  
k&k consulting

*Herr Klodzinski, Sie sind IT-Dienstleister und haben Welotec bei der Einführung einer webbasierten SaaS-Lösung begleitet und begleiten sie auch weiterhin. Beschreiben Sie uns bitte kurz die Besonderheiten dieses Projektes.*

Eine wesentliche Besonderheit bei diesem Projekt ist die große Datenmenge. Der gesamte Datenbestand der SQL-Server überschreitet zwischenzeitlich die Größe von 100 GB. Bei diesem Datenvolumen bestehen besondere Anforderungen an die systemseitige Infrastruktur.

Zum Erreichen der gesteckten Ziele und der erhofften Benefits benötigt Welotec verschiedene teilweise erhebliche individuelle Anpassungen der SaaS-Software. Diese sind bereits teilweise realisiert oder befinden sich noch in der Umsetzung. Dabei ging beziehungsweise geht es um die Verknüpfung der Telefonanlage mit dem CRM-System sowie der V-Log\*-Versandinformationen an das ERP-System.

Vor kurzem musste außerdem, strukturell bedingt, ein Umzug vom Servicecenter am Main in ein Servicecenter an der Spree erfolgen. Innerhalb von 24 Stunden musste der gesamte Datenbestand transferiert werden! Das stellte auch an das Cloud Computing eine besondere administrative Herausforderung.

*Was sind die häufigsten Bedenken zum Thema SaaS, mit denen sich kleine und mittlere Unternehmen an Sie wenden?*

„**Datensicherheit**“ liegt den Unternehmen sehr am Herzen. Diese Bedenken können wir aber zerstreuen, denn die zum Einsatz kommenden Sicherheitsstandards im Servicecenter schützen die Businessdaten mit Sicherheit effektiver gegen externe und interne Bedrohungen als es einer traditionellen IT-Abteilung eines mittelständischen Unternehmens möglich ist. Ausgereifte Back-up- und Recovery-Methoden, redundante Applikations- und Datenbankservers, räumliche Trennung des physikalischen vom gesicherten Datenbestand sind Themen, die ein mittelständisches Unternehmen administrativ und finanziell kaum realisieren kann.

Internetverbindungen sind potenziell unsicherer als ein lokales Netzwerk, sagt man. Aus diesem Grund werden wir häufig nach der „**Betriebssicherheit**“ gefragt. Die Praxis hat jedoch gezeigt, dass lokale Netzwerke drei- bis vierfach so häufig ausfallen wie das Internet. Bereits heute läuft ihre Unternehmenskommunikation zu achtzig Prozent über das Internet. Fällt es aus, kommen keine Mails, keine Recherchen zu Produktbeschaffung, Kunden und Lieferanten. Optional bieten wir bei besonderen Anforderungen an die Verfügbarkeit eine Replikation der Instanz auf einen im lokalen Intranet des Unternehmens stehenden Server an.

\*V-Log ist eine vom Frachtführer unabhängige Softwarelösung zur Steuerung und Verwaltung der Versandlogistik.

Die Befürchtung „**Jeder kann meine Daten sehen**“ hören wir immer wieder. Das ist Quatsch, es sei denn, Sie lassen die Notiz mit Ihrem Kennwort am Bildschirm kleben! Wir verfügen über Authentifizierungsmethoden, die – sofern sie richtig angewandt werden – einen Datenmissbrauch eigentlich unmöglich machen.

Für „**Performance und Antwortzeiten**“ hat sich auch die Welotec stark interessiert. Eine verfügbare 16-MBit-DSL-Leitung ist ausreichend für bis zu 15 SaaS-Nutzer. Durch den Einsatz von Komprimierungstools kann dies bis zu zwanzig Nutzern hochskaliert werden.

Die Antwortzeiten hängen in erster Linie von der Ausstattung der Server im Rechenzentrum ab.

#### *Welche Vorbereitungen müssen Unternehmen im Rahmen der Einführung einer SaaS-Lösung treffen?*

Im Wesentlichen unterscheiden sich die Vorbereitungen nicht von denen, die traditionell bei der Einführung neuer Business Software notwendig sind. Das Unternehmen sollte eine Definition der Geschäftsprozesse haben oder erstellen. Daraus ist ein Pflichtenheft zu entwickeln. Augenmerk ist bei der Erstellung des Pflichtenheftes darauf zu

legen, dass der Verfasser die Besonderheiten bei der Anwendung kaufmännischer Software im Cloud Computing kennt. Bei der Auswahl der Software ist besonders auf die Funktionalität zu achten. Viele kleine Icons sind meist nur hübsch anzusehen, weniger ist hier oft mehr. Die Software aus der Cloud sollte im Wesentlichen den Geschäftsprozess im Unternehmen abbilden. Unerlässlich ist auch die Anbindung des Unternehmens an das breitbandige Internet.

#### *Kann prinzipiell jedes kleine und mittlere Unternehmen SaaS einsetzen?*

Jedes kleine und mittlere Unternehmen kann und sollte SaaS, die Software aus der Cloud, einsetzen. Mit dem richtigen Integrationspartner und der passenden Software bieten sich dem Unternehmen Chancen zu Ressourceneinsparungen und Rationalisierung, die ansonsten ungeahnt bleiben. Die Unternehmen können sich um das Wesentliche, ihre Geschäfte, kümmern.

Kurz: Der Vorteil von SaaS ist eine höhere Produktivität (ROI) bei niedrigeren Gesamtkosten (TCO).

*Herr Klodzinski, wir danken Ihnen für dieses Gespräch!*