



WHITE PAPER



Den Nutzen von Software-as-a-Service durch nahtlose  
Integration mit Inhouse-Applikationen maximieren



# Den Nutzen von Software-as-a-Service durch nahtlose Integration mit Inhouse-Applikationen maximieren

Januar 2008

Magic Software is a trademark of Magic Software Enterprises Ltd. All other product and company names mentioned herein are for identification purposes only and are the property of, and may be trademarks of, their respective owners.

Magic Software Enterprises has made every effort to ensure that the information contained in this document is accurate; however, there are no representations or warranties regarding this information, including warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. Magic Software Enterprises assumes no responsibility for errors or omissions that may occur in this document. The information in this document is subject to change without prior notice and does not represent a commitment by Magic Software Enterprises or its representatives.

## Inhalt

Übersicht .....	4
Die Herausforderungen der SaaS-Implementierung: Sicherheit und Integration.....	6
Die Integrationsherausforderung angehen .....	9
Ein typisches Szenario .....	11
Von der Herausforderung zur Realität .....	13
Über Magic Software Enterprises .....	14

## Übersicht

Unternehmen, deren Ressourcen knapp sind und die schon Mühe haben, nur für die wichtigsten IT-Projekte Mitarbeiter zu finden, erweisen sich für das Nutzenversprechen von Software-as-a-Service (SaaS) als extrem empfänglich. Sie erscheint ihnen als effiziente Alternative zu internen Applikationen; vor allem, wenn es um branchenunabhängige Applikationen geht, die auf Abteilungsebene ausgewählt werden. Denn dort liegen die größten Vorteile von SaaS. Wenn sich Abteilung um Abteilung unabhängig für eine Software entscheidet, kann die unternehmensweite Integration eine schwere Herausforderung werden, falls sie denn angedacht sein sollte.

Die Analysten prophezeien ein explosives Wachstum des SaaS-Marktes. Gartner geht von einem Wachstum von 22,1 Prozent bis 2010 aus – das wäre mehr als doppelt soviel wie der Gesamtmarkt Software, für den Gartner ein Wachstum von 9 Prozent prognostiziert. Vor allem kleine und mittelständische Unternehmen sähen in SaaS eine attraktive Option, um das Problem fehlender IT-Mitarbeiter in den Griff zu bekommen.

IDC hat sich ebenfalls der kleinen und mittelständischen Unternehmen angenommen und ihre SaaS-Nutzung analysiert. Bei den kleinen Unternehmen sagt IDC ein Wachstum von 5,1 Prozent, bei mittelgroßen Unternehmen ein Wachstum von 15,2 Prozent voraus; IBM hält diese Schätzung noch für zu niedrig.

Wie auch immer die Zahlen im Einzelnen aussehen, sie zeigen ein stetiges Wachstum, das sich aus zwei Quellen speist:

(1) Das Modell, Software nur nach ihrem Gebrauch zu zahlen, statt viel Geld in ihren Besitz zu investieren, wird immer attraktiver. (2) SaaS erlaubt den Unternehmen, ihre IT-Mitarbeiter von der Entwicklung und der Wartung der Standardlösungen zu befreien und sie stattdessen für die Entwicklung

unternehmensspezifischer Software einzusetzen, die die Wettbewerbsfähigkeit erhöht.

Die schnell wachsende Akzeptanz von SaaS wird verständlich, wenn man betrachtet, welche Fülle an Lösungen es bereits gibt. Dazu gehören Applikationen für Human Resource Management, Vertriebsunterstützung oder On-demand-CRM. Services für CRM und Vertrieb, wie sie Salesforce.com oder Siebel CRM On Demand anbieten, sorgen für einen steigenden Integrationsbedarf, weil sie an die bestehenden Back-End-Systeme von SAP, JD Edwards und anderen gekoppelt werden müssen.

Es ist gut möglich, dass das Wachstum dieser SaaS-Nutzung nur der Vorbote des Kommenden ist. Die Lösungen auf dem Markt repräsentieren Prototypen von SaaS-Applikationen, die für viele Unternehmen einen starken Reiz besitzen und von ganz verschiedenen Abteilungen einer Organisation gerne genutzt werden. Welches Unternehmen (oder welche Abteilung) würde, ganz unabhängig von der Branche, nicht gerne eine erprobte Standardlösung nutzen, die schnell und mit minimalen Investitionen implementiert und genau auf seine (oder ihre) Bedürfnisse konfiguriert ist.

Unternehmen, die SaaS nutzen, sehen das Modell als Chance, ihre Bedürfnisse schnell und ohne die üblichen IT-Probleme wie Ressourcen-Engpässe oder Prioritäten-Konflikte zu befriedigen. Sie machen mit SaaS die Erfahrung, dass

- sie Geld sparen, weil sie keine teure eigene Software-Entwicklung betreiben müssen.
- die Implementierung sich sehr schnell realisieren lässt.
- die Lösung sofort einen konkreten Nutzen liefert, ohne dass ein langer Entwicklungszyklus abgewartet werden müsste.
- sich die Agilität des Unternehmens erhöht.

SaaS verzichtet auf das traditionelle Software-Modell und lässt damit so Manchen in der IT nervös und ängstlich auf ihr bisheriges Revier schauen, das sie bedroht sehen. Mehr und mehr Abteilungen übergehen die bisherigen IT-Verantwortlichen bei der Auswahl der Applikationen bzw. denkt erst gar nicht daran, sich von der IT beraten zu lassen.

## **Die Herausforderungen der SaaS-Implementierung: Sicherheit und Integration**

Trotz der Vorteile von SaaS beeilen sich nicht alle Unternehmen, das Applikationsmodell zu implementieren. Und manche, die es bereits implementiert haben, überdenken dies, während sich SaaS in der Organisation ausbreitet. Die Analysten sind sich einig darüber, woher diese Bedenken kommen: In den Augen der Nutzer sind die zwei größten Herausforderungen, die bei der SaaS-Nutzung zu bewältigen sind, Sicherheit und Integration – und beide Bedenken haben ihre Berechtigung. Jedoch, und das ist nicht unwichtig, auch wenn ein Unternehmen, oder genauer, die IT-Abteilung, dieses Bedenken diskutiert, breitet sich SaaS auf der Abteilungsebene weiter aus; getrieben von den Mitarbeitern der Fachabteilungen, häufig ohne Wissen oder Aufsicht der IT. Es ist die IT, die diese Bedenken vorbringt, wenn sie SaaS aus einer gesamtunternehmerischen Perspektive betrachtet.

Es ist keine Frage, dass die steigende Zahl von On-Demand-Applikationen zu Sicherheitsproblemen führt. Die Applikationen eines Unternehmens auf dem externen Server eines Dienstleisters zu betreiben (und vor allem: dort Kundendaten abzulegen), kann stark beunruhigen. Doch auch interne ERP- und CRM-Applikationen, die mehr und mehr mit externen Systemen und Datenbanken vernetzt sind, haben sehr ähnliche Sicherheitsprobleme.

Auch die internen Unternehmenslösungen ähneln in Aussehen, Bedienung und Verhalten immer mehr Internet-basierenden Applikationen. Genau dieselben Vorkehrungen, die wir zum Schutz der internen Systeme implementieren – Two-factor-Authentifizierung, Backup, Wiederherstellungsmechanismen, Hochverfügbarkeit, Unterstützung von Standards –, werden wir auch zur Sicherung der On-Demand-Applikationen nutzen. Tatsächlich haben die großen SaaS-Anbieter eine ausgefeiltere Sicherheits-, Backup-, Wiederherstellungs- und Hochverfügbarkeitsinfrastruktur als sich die meisten mittelständischen Unternehmen leisten können. Bei der Sicherheitsthematik geht es in der Regel mehr um die Fragen, ob die Sicherheitsstandards des SaaS-Anbieters konform zu den internen Standards sind, als um die Notwendigkeit, tatsächlich zusätzlich Sicherheitslösungen zu implementieren, bevor eine SaaS-Applikation genutzt werden kann.

Aber während die Sicherheitsbedenken bis zu einem gewissen Grad ausgeräumt werden können, ist dies mit der Integration eine andere Geschichte.

Integration, und darüber hinaus Business Process Management, sind wichtige Aspekte, wenn es um SaaS geht. Forrester Research bestätigt, dass einer der Hauptgründe, warum Unternehmen SaaS nicht einsetzen, in den Schwierigkeiten liegt, SaaS-Applikationen und interne Lösungen zu integrieren. Besonders dann, wenn Echtzeit-Kommunikation zwischen den Anwendungen notwendig ist. Weniger problematisch ist es, eine SaaS-Applikation als Stand-Alone-Lösung unabhängig von den internen Systemen und Datenbanken zu nutzen. Der ganzheitliche Blick auf SaaS-Applikationen, die zu einer strategischen Komponente der Organisation werden, zwingt uns, die Integrationsherausforderung direkt anzugehen.

Wenn eine On-Demand-CRM-Lösung als einzelnes Datensilo betrieben wird, was oft der Fall ist, ist dies eigentlich ein Rückschritt weg vom

prozessorientierten Unternehmen und konträr zu den Zielen von Unternehmensarchitekten und Business Analysten. Für den Vertrieb bringt eine solche Stand-Alone-Lösung sicherlich viele Vorteile für seine tägliche Arbeit. Aber die Vertriebsleitung hat es schwer, die Daten über Kundenkontakte mit der Anzahl von Bestellungen und Rechnungen zu vergleichen, die in der Bestellsoftware oder im ERP-System stehen.

Wenn ein Erstkontakt sich zu einem potenziellen Kunden entwickelt, müssen die Informationen darüber mit dem Rechnungswesen, mit dem internen Vertrieb, mit dem Implementierungsteam usw. geteilt werden. Wenn die davon betroffenen Systeme nicht mit dem On-Demand-CRM-System integriert sind, können die Daten aber nicht wechselseitig ergänzt und/oder synchronisiert werden. Dann beginnt SaaS seinen Charme zu verlieren, genauso wie in der Vergangenheit die abteilungsorientierte Software. Und es ist gut möglich, dass die Situation statt einfacher komplizierter wird als zuvor (wenn die IT nicht über eine Integrationslösung verfügt, die diese Probleme eliminieren kann).

Integration erzeugt den größten Wert: Deshalb müssen die Bezahlung-nach-Nutzung-Lösungen in die Unternehmensinfrastruktur eingebunden werden und mit den Unternehmens-Applikationen und -datenbanken zusammenarbeiten; nur so leisten sie mehr und schaffen neue Möglichkeiten. „Integration“ so interpretiert, schreckt SaaS-Nutzer und IT-Mitarbeiter gleichermaßen ab: Kann eine SaaS-Applikation von einer taktischen Anwendung ohne langen und teuren Integrationsprozess zu einer strategischen Kernapplikation werden? Wo sind die Ressourcen, um dies umzusetzen? Wird dies unsere ohnehin beschränkten IT-Ressourcen weiter belasten?

Noch wichtiger ist die Frage, ob diese neue Art der SaaS-Applikationen mit den traditionellen Anwendungen integriert werden kann – diesen alten, aber immer



noch laufenden Mainframe-, Midrange- und Netzwerk-Lösungen, in denen oft so viele Investitionen und Informationen des Unternehmens stecken.

## Die Integrationsherausforderung angehen

Während SaaS selbst manchmal als „IT-lose“ Anwendung gesehen wird, betrachten viele die Integration als eine der schwierigsten IT-Aufgaben in der heutigen Systemwelt. Während einer der größten Vorteile von SaaS die niedrigen Anfangsinvestitionen sind, drohen auf der anderen Seite die Kosten für den Einsatz traditioneller Integrationswerkzeuge diesen Vorteil zunichte zu machen. Wie kann diese scheinbare Dichotomie aufgelöst werden?

Die Unternehmen, die bisher noch keine Anstrengungen zur Integration von SaaS-Anwendungen unternommen haben – sei es, weil es zu teuer ist, zu viele Ressourcen absorbiert, zu komplex ist oder Fähigkeiten erfordert, die die aktuelle Belegschaft nicht besitzt –, sollten erneut einen Blick auf den Markt für Integrationssoftware werfen. Es gibt gute Nachrichten von Produkten und Lösungen, die speziell für die Integration von bestehenden Anwendungen mit SaaS-Applikationen angepasst sind.

Die State-of-the-art-Methode zur Integration basiert auf einer Service-orientierten Architektur (SOA). Tatsächlich bieten die meisten modernen SaaS-Applikationen ein mehr oder weniger SOA-fähiges Interface an, das Webservices nutzt. Die Integrationsherausforderung wird sehr viel weniger entmutigend, wenn man eine ähnlich fortschrittliche, SOA-basierende Integrationslösung einsetzt.

Eine Hauptsorge der Unternehmen, die SaaS zu einer strategischen Komponente ihres IT-Plans machen wollen, ist die Frage der Kosten oder des Ressourceneinsatzes, der die meisten Unternehmen überfordern könnte. Der Integrationsprozess muss jedoch weder lang noch kostenträchtig sein. Man



sollte nach Lösungen Ausschau halten, die es erlauben, die existierenden Lösungen ohne Änderungen weiterzunutzen und gleichzeitig die SaaS-Applikationen nahtlos integrieren.

## Ein typisches Szenario

Organisationen betreiben verschiedene Applikationen oft als Inseln isoliert voneinander, etwa ein On-Demand-ERP von SAP oder JD Edwards, E-Mail-Systeme wie MS Exchange oder Lotus Notes und ein On-Demand-CRM von SFDC oder Siebel On Demand. Die Inseln mit einem pragmatischen Integrationsansatz zu verbinden, so dass Unternehmen Daten und Geschäftsprozesse unternehmensweit nutzen können, erzeugt einen echten Mehrwert für das Unternehmen.

Um die Wichtigkeit der Integration im SaaS-Umfeld zu verstehen, schauen wir auf ein typisches Szenario:

Kunde A betreibt eine Mischung aus alten und neuen Applikationen:

- ein internes ERP-System
- eine E-Mail- und Kalender-Applikation
- ein On-Demand-CRM-System für Vertriebs- und Marketingautomatisierung

Mit einer codefreien Integrationssuite wie iBOLT von Magic Software kann Kunde A seine Vertriebsmitarbeiter mit einem 360-Grad-Blick auf die kundenorientierten Prozesse in einer kompletten Arbeitsumgebung versorgen. Sie vereinfacht die Arbeit, eliminiert Fehler und Zeitverschwendung. Eine Suite wie iBOLT macht es für Business Analysten und Architekten möglich, eine vollständige Integrationslösung innerhalb von wenigen Tagen zu realisieren – ohne dafür eine Zeile Code zu schreiben. Daten aus der Buchhaltung lassen sich einfach abrufen, Services der existierenden Lösungen sind in Webservices „verpackt“, die eine einfache Synchronisierung zwischen dem On-Demand-CRM und den internen Systemen des Kunden A erlauben.

Der Vergleich zwischen Vorher und Nachher zeigt die Unterschiede:

Vor der Integration	Nach der Integration
<b>Organisation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchhaltungs- und CRM-Daten sind nicht synchronisiert</li> <li>• Nutzer aktualisieren Daten in verschiedenen Systemen</li> <li>• Rechnungen werden an falsche Empfänger geschickt</li> <li>• Manuelle Datenübertragungen und -bearbeitung sind notwendig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische Synchronisierung zwischen CRM und ERP, inklusive E-Mail-basierendem Kontroll- und Freigabeworkflow</li> <li>• Änderungen werden automatisch an die anderen betroffenen Systeme weitergegeben</li> <li>• Aktualisierungen werden in Echtzeit ohne Administratoren-Eingriff realisiert</li> <li>• Vertrieb und Innendienst arbeiten mit einheitlichen Kundenbezeichnungen und einer gemeinsamen Sprache</li> <li>• Vertriebs- und Buchhaltungsaudits laufen reibungslos ab</li> </ul>
<b>Finanzmanagement</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM-Nutzer sind nicht über den Finanzstatus und seine Historie informiert</li> <li>• Fehler in der Finanzbuchhaltung und bei der manuellen Beschaffung von Informationen</li> <li>• Generelle Fehler in der Vertriebsautomation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM-Nutzer sind über den Finanzstatus und seine Historie informiert, alle Informationen sind in die Oberfläche des On-Demand-CRM integriert</li> <li>• Vertriebsmitarbeiter sind vollständig informiert, wenn sie mit ihren Kunden sprechen</li> <li>• CRM-Nutzer können Vertriebsprozesse abhängig von den Finanzdaten steuern und initiieren</li> </ul>
<b>Zusammenarbeit</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der "Termine-für-Alle-Prozess" des Kalenders muss manuell durch Eintragen realisiert werden</li> <li>• Probleme mit Genauigkeit und Gültigkeit verschiedener Kalender</li> <li>• E-Mail-Nutzer sind nicht in die Zusammenarbeit integriert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Kalender werden online synchronisiert, wenn Mitarbeiter Termine über das CRM-Interface eingeben</li> <li>• Externe Vertriebspartner und der Außendienst werden effektiv koordiniert</li> <li>• Sich überschneidende Meetings sind auf ein Minimum reduziert</li> </ul>

---

Den Nutzen von Software-as-a-Service durch nahtlose Integration mit Inhouse-Applikationen maximieren

In Kürze: Dieser Integrationsprozess

- erlaubt ein reibungsloses Vertriebsmanagement, unabhängig davon, welche Back-Office-Applikation welche Aktivität steuert.
- erlaubt die Nutzung von existierenden Systemen, ohne Änderungen bei der Nutzerführung.
- reduziert Prozesslaufzeiten und manuelle Arbeit.
- verhindert Fehler und führt somit zu positiven Auswirkungen auf den Kundenservice und operationalen Kosten.

## Von der Herausforderung zur Realität

Es sind für IT-Abteilungen herausfordernde Zeiten, in denen es darum geht, Ordnung in die zunehmend chaotisch werdende Software-Landschaft von Unternehmen zu bringen. SaaS bringt Vorteile, die nicht ignoriert werden können. Aber die Berücksichtigung von Sicherheitsaspekten und umsichtige Integration sind notwendig, um reibungslose Geschäftsprozesse und einen konsistenten Informationsfluss im Unternehmen zu sichern.

Machen Sie keine Fehler: SaaS wird eine große Rolle in der IT der Zukunft spielen. Und Integration wird nicht lediglich eine Option bleiben, für diejenigen, die im Rennen bleiben wollen – es wird ein integraler Bestandteil jeder IT werden. Glücklicherweise muss dies nicht schwierig sein, auch nicht (oder gerade auch) für mittelständische Unternehmen, für die es bis vor Kurzem keine bezahl- und damit leistbare Integrationsalternative gab.

## Über Magic Software Enterprises

Magic Software Enterprises ist ein Anbieter von Technologien und Lösungen für die Entwicklung, den Betrieb und die Integration von Software. Die Service-orientierten Werkzeuge eDeveloper und iBOLT erlauben es mittelständischen, genauso wie großen Unternehmen, Software schnell zu entwickeln und zu implementieren, sie zu modifizieren und in existierende Infrastrukturen zu integrieren.

Alleinstellungsmerkmale der Magic-Technologie sind die sehr schnelle, codefreie Programmiermethodik, die nahezu vollständige Unabhängigkeit von Plattformen und Datenbanken sowie die kontinuierliche Integration von neuesten Technologien und Konzepten, aktuell etwa XML, Webservices oder SOAP für den Aufbau von Service-orientierten Architekturen. Besonders wenn es darum geht, zentrale Unternehmenslösungen oder -plattformen, etwa im SAP- oder IBM-System-i-Umfeld, zu erweitern, zu modernisieren oder zu integrieren, spielen die Magic-Lösungen ihre Stärken optimal aus.

Damit bietet sich Unternehmen die Möglichkeit, ihre Agilität zu steigern, die IT schnell und einfach an ihren Geschäftsprozessen auszurichten und die Entwicklung in Richtung Service-orientierter Architektur voranzutreiben.

Die Lösungen von Magic Software Enterprises basieren auf über 20 Jahren Entwicklungsarbeit und Kundenerfahrungen. Magics Technologien, Produkte und Dienstleistungen sind über ein globales Netzwerk von Niederlassungen und Distributoren erhältlich. Durch Partnerschaften mit mehr als 2500 Software-Unternehmen (ISV) weltweit hat sich die Technologie international weit verbreitet: 1,5 Millionen Nutzer arbeiten rund um den Globus mit Magic-basierenden Lösungen. Partnerschaften verbindet Magic Software Enterprises zudem mit Markt- und Technologie-Führern wie IBM, SAP, Software AG, iWay Software, IDS Scheer, Item Field oder W4.

[www.magicsoftware.com](http://www.magicsoftware.com)

Autorisierte Händler



© 2007 Magic Software Enterprises Ltd. Für die in dieser Broschüre enthaltenen Informationen gibt Magic Software und/oder Intel keine Mängelgewähr und keine Garantien jedweder Art. Unter keinen Umständen haftet Magic Software und/oder Intel für Gewinnausfälle oder für Schäden jedweder Art, gleichgültig, ob diese Schäden auf Verträge, Fahrlässige Handlungen oder sonstige Gründe zurückzuführen sind. Magic Software und/oder Intel darf jederzeit ohne besondere Mitteilung Änderungen dieser Broschüre sowie der Produktinformationen und Preise vornehmen und ist nicht dazu verpflichtet, die in dieser Broschüre enthaltenen Materialien zu aktualisieren.

