

Markus Böttger

## **Entwicklung eines Vorgehensmodells zur Qualifizierung von Vertriebssoftware für den hybriden Betrieb von On-Premise Software und SaaS in KMU**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2011 Diplom.de  
ISBN: 9783842823433

**Markus Böttger**

**Entwicklung eines Vorgehensmodells zur Qualifizierung  
von Vertriebssoftware für den hybriden Betrieb von  
On-Premise Software und SaaS in KMU**



Markus Böttger

## **Entwicklung eines Vorgehensmodells zur Qualifizierung von Vertriebssoftware für den hybriden Betrieb von On-Premise Software und SaaS in KMU**

Markus Böttger

**Entwicklung eines Vorgehensmodells zur Qualifizierung von Vertriebssoftware für den hybriden Betrieb von On-Premise Software und SaaS in KMU**

ISBN: 978-3-8428-2343-3

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2012

Zugl. Universität Stuttgart, Stuttgart, Deutschland, MA-Thesis / Master, 2011

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2012

## Danksagung

Zunächst möchte ich meinem Prüfer, Herrn Prof. Dr. Herzwurm, sowie dem Betreuer meiner Arbeit, Herrn Pelzl, für die Überlassung dieses interessanten Themas für meine Masterarbeit danken. Insbesondere geht mein Dank an Herrn Pelzl, der mir in seiner Tätigkeit als Betreuer stets ein verlässlicher Ansprechpartner war und mich mit wertvollen Anregungen und Hinweisen unterstützt hat.

Des Weiteren danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen von runtime software, die im Rahmen interner Umfragen zu den Ergebnissen dieser Arbeit beigetragen haben. Ganz besonders möchte ich mich bei dem Geschäftsführer Markus Eilers bedanken, der sich trotz seines vollen Terminkalenders Zeit für Interviews nahm und mich mit seinem umfangreichen Wissen im Bereich Cloud Computing bei aufkommenden Fragen immer unterstützt hat. Ohne die Anregungen und Informationen von Herrn Eilers hätte diese Arbeit viele sehr interessante Aspekte aus der Praxis eingebüßt.

Abschließend möchte ich auch an meine Freundin Verena ein persönliches Dankeswort richten, die sich, vor allem in der Abschlussphase der Arbeit, fürsorglich um mich kümmert und geduldig meine zeitweise etwas schwankende Laune ertragen hat.

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung.....	4
1.2 Ziele der Arbeit und Forschungsfragen .....	5
1.3 Vorgehensweise .....	6
1.4 Methodik.....	7
2. Theoretische Grundlagen.....	9
2.1 Modelle und Methoden in der Wirtschaftsinformatik.....	9
2.1.1 Modellbegriff und Modellarten.....	9
2.1.2 Methoden zur Entscheidungsunterstützung.....	11
2.2 Outsourcing .....	13
2.2.1 IT-Sourcing .....	14
2.2.2 IT-Outsourcing .....	15
2.2.3 Modelle und Theorien im IT-Outsourcing.....	17
2.3 Arten des Softwarebetriebs .....	17
2.3.1 On-Premise Software.....	17
2.3.2 Cloud Computing .....	18
2.3.3 Software as a Service und hybrider Betrieb.....	21
2.3.4 Nutzenbetrachtung von SaaS und hybridem Betrieb .....	22
2.4 Vertriebssoftware und-prozesse.....	23
2.4.1 Vertriebssoftware .....	23
2.4.2 Vertriebsprozesse .....	24
2.5 Besonderheiten von KMU.....	25
2.5.1 Definition KMU .....	25
2.5.2 Eingesetzte Software und deren Auswahl .....	25
2.5.3 Vertriebsprozesse .....	26
2.5.4 IT-Outsourcing, Cloud Computing und SaaS.....	26

---

3.	Vergleich von IT-Outsourcing und SaaS .....	27
3.1	Neuerungen durch SaaS im IT-Outsourcing.....	27
3.1.1	Gemeinsamkeiten .....	28
3.1.2	Unterschiede.....	29
3.1.3	Neue Aspekte durch SaaS und hybriden Betrieb.....	31
3.2	Folgen der Unterschiede von IT-Outsourcing und SaaS .....	34
3.2.1	Anwendbarkeit bisheriger Vorgehensweisen .....	35
3.2.2	Modell für SaaS und hybriden Betrieb .....	36
4.	Grundlagen zur Herleitung des Modells .....	38
4.1	Anforderungen an das Modell .....	38
4.1.1	Basisanforderungen.....	38
4.1.2	Spezifische Anforderungen .....	39
4.2	Auswahl und Einsatzmöglichkeiten geeigneter Methoden.....	40
4.2.1	Total Cost of Ownership .....	40
4.2.2	Total Cost of Utilization .....	40
4.2.3	Nutzwertanalyse .....	41
4.2.4	Methodeneinsatz im Modell .....	41
4.3	Auswahl geeigneter Basismodelle und Theorien.....	41
4.3.1	Basismodelle.....	42
4.3.2	Theorien.....	45
4.4	Erstellung eines Entscheidungskriterienkatalogs .....	50
4.4.1	Entscheidungskriterien aus bisherigen Ergebnissen und Literatur.....	50
4.4.2	Entscheidungskriterien aus der Praxis.....	51
4.4.3	Zusammenfassung der Kriterien .....	52
5.	Formulierung des Modells .....	53
5.1	Vorgehensweise .....	53
5.2	Erarbeitung der Phasen und Teilschritte .....	54

---

5.2.1	Generische Phasen .....	54
5.2.2	Teilschritte .....	54
5.2.3	Anpassung und Erweiterung gemäß der Problemstellung .....	56
5.3	Ausformulierung des Modells .....	57
5.4	Darlegung der Anforderungserfüllung.....	60
6.	Anwendung des Modells .....	62
6.1	Beispielszenario .....	62
6.1.1	Ausgangssituation.....	62
6.1.2	Modelleinsatz .....	63
6.2	Projekt des Praxispartners .....	67
6.2.1	Ausgangssituation.....	67
6.2.2	Modelleinsatz .....	67
6.3	Diskussion und Auswertung der Anwendung .....	71
7.	Resumée & Ausblick .....	72
Anhang	.....	VII
Literaturverzeichnis	.....	IX