

Isabelle Niemann

**Vermarktungsempfehlungen für auf Cloud
Computing basierende
Geschäftsanwendungen im Mittelstand**

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



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.

Impressum:

Copyright © 2011 GRIN Verlag
ISBN: 9783656078272

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/183446>

Isabelle Niemann

**Vermarktungsempfehlungen für auf Cloud Computing
basierende Geschäftsanwendungen im Mittelstand**

GRIN - Your knowledge has value

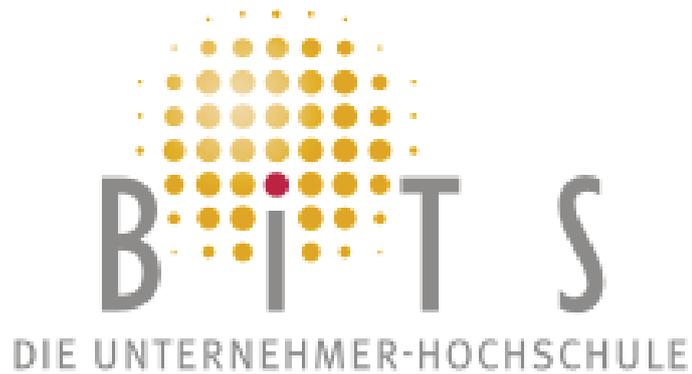
Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com



**Vermarktungsempfehlungen für auf Cloud
Computing basierende Geschäftsanwendungen im
Mittelstand**

Masterarbeit

an der
Business and Information Technology School
Iserlohn

Studiengang Master Corporate Management

Vorgelegt von
Isabelle Niemann

Bearbeitungszeitraum
Sommersemester 2011

Danksagung

Ich möchte mich an dieser Stelle bei Prof. Dr. Burgartz bedanken, der mir während der Durchführung meiner Masterarbeit mit hilfreichen Tipps zur Seite gestanden hat.

Weiterhin möchte ich auch allen Experten dafür danken, dass sie sich die Zeit genommen haben, meine Interviewfragen zu beantworten. Ferner danke ich den vielen Firmen, die anonym an meiner Befragung teilgenommen haben und ohne deren Zutun diese Arbeit nicht hätte verfasst werden können.

Zu guter Letzt danke ich meiner Familie und meinen Freunden, die nicht müde geworden sind, meine Arbeit Korrektur zu lesen.

Isabelle Niemann

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	III
Inhaltsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis	VI
Tabellenverzeichnis	VIII
Abkürzungsverzeichnis	IX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Ablauf der Arbeit.....	2
1.3 Zielsetzung der Arbeit	2
2 Theoretische Grundlagen.....	3
2.1 Mittelstand.....	3
2.1.1 Begriffserläuterung	3
2.1.2 Wirtschaftliche Relevanz	6
2.1.3 Wesentliche Merkmale	7
2.2 Cloud Computing.....	9
2.2.1 Begriffsabgrenzung	9
2.2.2 Verfügbarkeitsmodelle	11
2.2.3 Anwendungsebenen.....	14
2.3 Potenziale und Risiken von SaaS-Lösungen für den Mittelstand	19
2.3.1 Zusammenfassung der theoretischen Grundlagen	19
2.3.2 Ergebnisse anderer Studien	20
2.3.3 Analyse der Chancen und Risiken SaaS im Mittelstand.....	21
3 Experteninterviews.....	24
3.1 Aufbau der Datenerhebung	24
3.1.1 Zielsetzung	24
3.1.2 Vorgehensweise	25
3.1.3 Entwicklung des Leitfadeninterviews	26
3.1.4 Auswahl der Stichprobe.....	28
3.1.5 Gütekriterien.....	30
3.2 Auswertung der Befragung.....	30

3.2.1	Darstellung der Interviews	30
3.2.2	Auswertung der Ergebnisse.....	41
3.3	Bericht.....	49
4	Mittelstandsbefragung.....	50
4.1	Aufbau der quantitativen Datenerhebung	51
4.1.1	Zielsetzung	51
4.1.2	Entwicklung des Fragebogens.....	51
4.1.2.1	Hypothesen	51
4.1.2.2	Fragestellungen.....	53
4.1.3	Erhebung der Stichprobe.....	59
4.1.4	Gütekriterien.....	59
4.1.5	Auswertung	60
4.2	Auswertung der Befragungen	61
4.2.1	Darstellung der Ergebnisse	61
4.2.2	Analyse der Ergebnisse.....	74
4.3	Fazit der Befragung.....	77
5	Vermarktungsempfehlungen	78
5.1	Ziele	78
5.2	Strategie.....	79
5.3	Maßnahmen	80
5.4	Zeitplan	83
5.5	Controlling.....	85
6	Fazit.....	86
Literaturverzeichnis.....		89
Monographien.....		89
Sammelbände.....		89
Internet		90
Publikationen		91
Anhang.....		92

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Kriterien der Europäischen Kommission	4
Abb. 2: KMU-Anteile 2008 in Deutschland	6
Abb. 3: Cloud Computing	11
Abb. 4: Public Cloud	12
Abb. 5: Private Cloud	12
Abb. 6: Hybrid Cloud	13
Abb. 7: Community Cloud	14
Abb. 8: Ebenen des Cloud Computing & Zielgruppen	14
Abb. 9.: Vor- und Nachteile von SaaS	18
Abb. 10.: Chancen und Risiken von SaaS im Mittelstand	21
Abb. 11.: Pragmatisches Auswertungsverfahren	25
Abb. 12.: Auswertung Marktpotenzial	41
Abb. 13.: Auswertung Chancen	41
Abb. 14.: Auswertung Risiken	42
Abb. 15.: Auswertung Nachfrage	44
Abb. 16.: Auswertung Nachfrage nach Unternehmensgröße	45
Abb. 17.: Auswertung Hemmnisse	46
Abb. 18.: Auswertung Information über Vorteile	47
Abb. 19.: Auswertung Prognose	48
Abb. 20.: Auswertung Risiken	48
Abb. 21.: Auswertung Voraussetzungen	49
Abb. 22.: Auswertung SaaS-Bekanntheit nach Mitarbeiteranzahl	63
Abb. 23.: Auswertung SaaS-Bekanntheit nach Umsatzgröße	64
Abb. 24.: Auswertung SaaS-Bekanntheit IT-fremde Unternehmen	65
Abb. 25.: Auswertung Informationsquellen	66
Abb. 26.: Auswertung SaaS-Nutzung	66
Abb. 27.: Auswertung SaaS-Nutzung nach Unternehmensgröße	67
Abb. 28.: Auswertung Wahrnehmung SaaS-Chancen	69
Abb. 29.: Auswertung Wahrnehmung SaaS-Risiken	70
Abb. 30.: Auswertung Einfluss Empfehlungen	71
Abb. 31.: Auswertung Beweggründe für SaaS-Einführung	72

Abb. 32.: Auswertung Beweggründe gegen SaaS-Einführung	73
Abb. 33.: Auswertung Aufklärungsbedarfe	73
Abb. 34.: Auswertung Gründe Unzufriedenheit	74
Abb. 35.: Ziele der Vermarktungsempfehlung	78
Abb. 36.: Maßnahme: Aufklärungsarbeit	80
Abb. 37.: Maßnahme: Bedarfsgerechte Angebote	82
Abb. 38.: Maßnahme: Beratungsstelle	83
Abb. 39.: Zeitplan Vermarktungsempfehlung	84
Abb. 40.: Strategy Map der Balanced Scorecard	85

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Schwellenwerte der Europäischen Kommission	4
Tabelle 2: Schwellenwerte des IfM Bonn	5
Tabelle 3: Zusammenfassung Kernaussagen _ E1 und E2.....	34
Tabelle 4: Zusammenfassung Kernaussagen _ E3.....	36
Tabelle 5: Zusammenfassung Kernaussagen _ E4.....	37
Tabelle 6: Zusammenfassung Kernaussagen _ E5.....	39
Tabelle 7: Zusammenfassung Kernaussagen _ E6.....	40
Tabelle 8: Verteilung nach Mitarbeiteranzahl	61
Tabelle 9: Verteilung nach Unternehmensgröße	61
Tabelle 10: Verteilung nach Branchen	62
Tabelle 11: Verteilung nach Position.....	62
Tabelle 12: Verteilung nach ERP und CRM	62
Tabelle 13: Auswertung Bekanntheit SaaS.....	62
Tabelle 14: Verteilung SaaS-Bekanntheit nach Branchen.....	64
Tabelle 15: Auswertung Informationsstand	65
Tabelle 16: Auswertung Informationsart.....	65
Tabelle 17: Auswertung Nutzung SaaS	67
Tabelle 18: Auswertung Funktionsmerkmale	68
Tabelle 19: Auswertung Gründe für SaaS-Einführung	68
Tabelle 20: Auswertung Gründe gegen SaaS-Einführung.....	69
Tabelle 21: Auswertung geplante SaaS-Einführungen.....	70
Tabelle 22: Auswertung Bekanntheit weiterer Unternehmen.....	70
Tabelle 23: Auswertung Einfluss Empfehlungen	71
Tabelle 24: Auswertung geplante SaaS-Einführungen nach Systemen.....	72
Tabelle 25: Auswertung Informationswunsch.....	73
Tabelle 26: Auswertung Angebotszufriedenheit	74

Abkürzungsverzeichnis

BITCOM	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.
CRM	Customer Relationship Management
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ERP	Enterprise Resource Planning
IaaS	Infrastrukture as a Service
IfM	Institut für Mittelstandsforschung
ISST	Fraunhoferinstitut für Software- und Systemtechnik
IT	Informationstechnologie
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
NIST	National Institute of Standards and Technology
PaaS	Plattform as a Service
SaaS	Software as a Service

1 Einleitung

1.1 Problemstellung

In den letzten Jahren hat das Angebot von Cloud Computing-Lösungen für Business Applications, wie unter anderem Hosting und Software as a Service (nachfolgend auch SaaS genannt), stark zugenommen. Experten sehen in dieser Technologie die Zukunft der modernen Datenlagerung. Durch das Auslagern der Firmendaten, respektive auch der eigenen Server, müssen firmenintern keine Ressourcen auf die Sicherung und Wartung der Daten abgestellt werden. Es entfallen ebenfalls die Aufwendungen für das Betreiben eigener Server und spezieller Stromnotfallgeneratoren.

Während Konzerne und große Firmen vermehrt ihre Daten in Rechenzentren lagern, bleibt diese Möglichkeit von vielen mittelständischen Unternehmen noch ungenutzt. Kleine und mittlere Unternehmen (nachfolgend auch KMU genannt) installieren ihre Softwarelösungen auf eigenen Servern, die innerhalb der Firmenräume gelagert werden. Die Wartung und Sicherung übernehmen firmenzugehörige Mitarbeiter.

Diese Arbeit soll Aufschluss darüber geben, warum bisher eine unterdurchschnittliche Anzahl mittelständischer Unternehmen Cloud Computing-Lösungen in Anspruch nehmen. Außerdem werden die Gründe für eine Entscheidung gegen Cloud Computing evaluiert. Denkbar ist, dass Vorbehalte bezüglich der Datensicherheit beziehungsweise des Datenbesitzes hierfür verantwortlich sind. Gegebenenfalls könnten die angebotenen Lösungen für mittelständische Unternehmen zu kostenintensiv oder die Technologietrend noch unzureichend bekannt sein. Für Cloud Computing-Anbieter stellt der Mittelstand, bedingt durch seine Größe, eine wichtige Zielgruppe dar. Dementsprechend gilt es zu erheben, welchen Herausforderungen die Anbieter in den kommenden Jahren begegnen werden beziehungsweise welchen Ängsten und Vorbehalten der mittelständischen Unternehmen sie entgegenwirken müssen.

Vordergründig wird untersucht, von welchen Faktoren die Entscheidung mittelständischer Unternehmen zur Einführung von Cloud Computing beeinflusst wird. Die untersuchten Gegenstände dieser Arbeit beziehen sich ausschließlich auf Cloud Computing-Angebote für Business Applications, wie Enterprise Resource Planning (ERP) Systeme und Customer Relationship Management (CRM) Systeme.