

Link: <https://www.computerwoche.de/a/angst-vor-der-kostenfalle,2350594>

Software-Upgrades

Angst vor der Kostenfalle

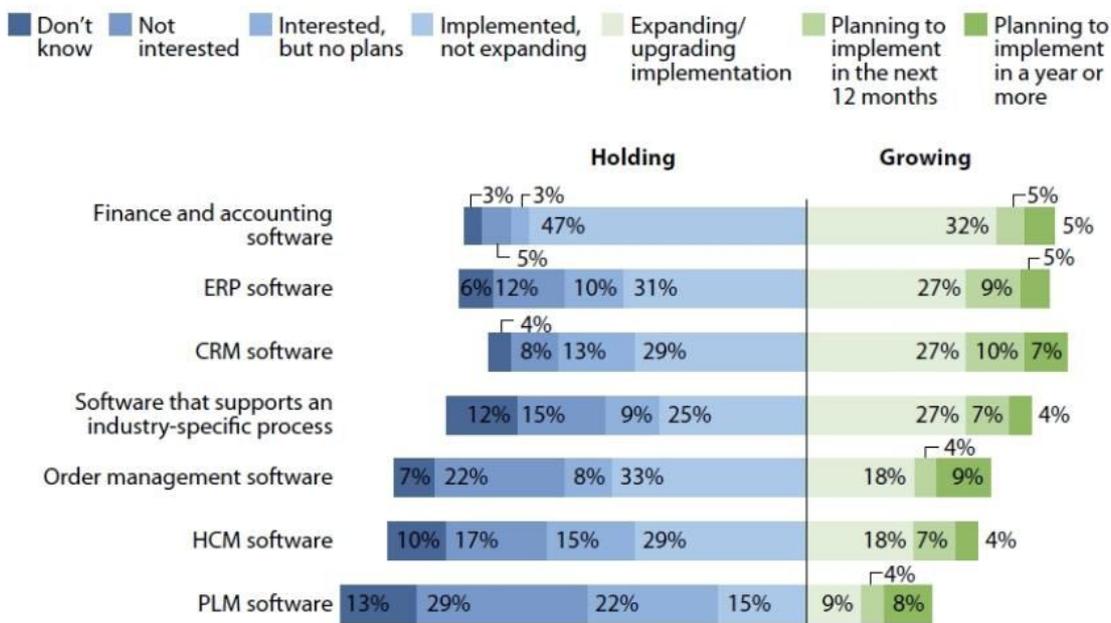
Datum: 12.08.2010
 Autor(en): Andreas Schaffry

CIOs halten sich bei den Software-Upgrades zurück und verzichten lieber auf neue Funktionen. Viele fürchten unkalkulierbare und unplanbare Kosten.

Upgrade-Projekte¹ für Geschäftsapplikationen stehen bei CIOs an dritter Stelle der Prioritätenliste, hinter IT-Konsolidierung und IT-Modernisierung. Dennoch zögern viele CIOs und Budgetplaner bei der Aktualisierung ihrer **Enterprise Software**².

Upgrades: Ein Top-Thema für CIOs

“What are your firm’s plans to adopt the following business applications?”



CIOs wollen in erster Linie bestehende Lösungen für das

Base: 455 North American and European enterprise software decision-makers responsible for packaged applications (percentages may not total 100 because of rounding)

Source: Enterprise And SMB Software Survey, North America And Europe, Q4 2009

56624

Source: Forrester Research, Inc.

Finanzmanagement sowie ERP- und CRM-Software upgraden.

Diesem Widerspruch ist das US-Marktforschungsinstitut **Forrester**³ Research in der Untersuchung "Application Upgrades: How To Make Upgrade Decisions When Business Value Proves Elusive" nachgegangen.

Laut einer früheren Studie des Marktforschers halten 16 Prozent der IT-Verantwortlichen **Release-Wechsel**⁴ bei Kernapplikationen für sehr wichtig, um Geschäftsziele zu erreichen. 38 Prozent bezeichnen sie als wichtig. 32 Prozent wollen demnach die Anwendungen für die Finanzbuchhaltung und das Controlling auf den aktuellen Stand bringen, jeweils 27 Prozent die **ERP**⁵- und **CRM**⁶-Systeme sowie industriespezifische Anwendungen.

Die Fokussierung auf Anwendungen für das Finanzwesen spiegelt deren geschäftskritische Bedeutung im Hinblick auf die unterstützten Prozesse wieder. Zum Beispiel müssen diese die jeweils aktuellen finanzrechtlichen Anforderungen wie auch **Compliance-Vorgaben**⁷ erfüllen.

Bei Release-Wechseln halten sich Vorteile und Nachteile in etwa die Waage. Ein Hauptnachteil bilden die wenig transparenten Kosten. Wichtige Vorzüge ein erweiterter Funktionsumfang und neue Technologien.

Viele IT-Leiter schrecken jedoch im Hinblick auf die Total Cost of Ownership (**TCO**⁸) sowie im Rahmen einer restriktiven Kostenpolitik vor einer Aktualisierung der **Business-Applikationen**⁹ auf den neuesten Release-Stand zurück.

Das zeigt ein Blick auf die Kunden der führenden Hersteller von **Enterprise Software**¹⁰, wie etwa Oracle, SAP oder Lawson. In der Regel nutzen von diesen nur fünf bis zehn Prozent das jeweils aktuelle Release. 40 bis 50 Prozent arbeiten mit einem **Software-Stand**¹¹, das ein Release vor dem aktuellen liegt. Ebenso viele verwenden noch ältere Release-Stände. Darunter fallen auch Versionen, für die die Software-Hersteller nicht mehr den vollen Support bereitstellen.

Migration dauert sechs bis zwölf Monate

Für das Zögern der CIOs gibt es eine Reihe von Gründen. Upgrade-**Kosten**¹² sind schwer abzuschätzen und die IT-Leiter wollen in keine Kostenfalle laufen. Das liegt an der Dauer der Projekte, die Ressourcen zahlreicher interner IT-Mitarbeiter binden, oder an der Abhängigkeit von einem externen Dienstleister. In der Regel dauert die Migration auf eine neue Software-Version zwischen sechs und zwölf Monate.

Weitere Variable sind unter anderem der **Customizing**¹³-Aufwand, die Stabilität des neuen Release und dessen Integration mit anderen im **Unternehmen**¹⁴ eingesetzten Systemen.

Die **IT-Betriebskosten**¹⁵ für das bereits eingesetzte Release bestehen dagegen meist aus fixen und vorhersagbaren Kostenblöcken, etwa für Lizenzen und Wartung, interne IT-Mitarbeiter und Support für die **IT-Infrastrukturen**¹⁶.

Der Verzicht auf den Einsatz eines aktuellen Release hat auch Nachteile. So können etwa Unternehmen nicht von neuen Funktionen oder Erweiterungen zu bestehender Funktionalität profitieren. Auch der Sprung auf künftige Versionen wird dadurch komplizierter, denn diese basieren in der Regel auf dem jeweils aktuellen Release.

Vier Upgrade-Szenarien

Die Marktforscher haben vier Upgrade-Szenarien definiert: Technischer Release-Wechsel, funktionales Upgrade, Projekte mit Fokus auf den Geschäftsprozessen sowie der strategischen Transformation.

Bei letzterem konsolidieren Firmen bisher verteilte Instanzen auf dem aktuellen Release, zentralisieren den IT-Support und bauen ein **Shared Services Center**¹⁷ (SSC) auf, das die Geschäftsprozesse verantwortet. Den geringsten zeitlichen und finanziellen Aufwand verursacht ein technischer Release-Wechsel.

Links im Artikel:

- ¹ <https://www.cio.de/knowledgecenter/pc-support/2236656/index2.html>
- ² <http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3433&source=subnet>
- ³ http://www.forrester.com/rb/Research/application_upgrades_make_upgrade_decisions_when_business/q/id/56624/t/2
- ⁴ <https://www.cio.de/knowledgecenter/erp/2214105/index2.html>
- ⁵ <http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3459&source=subnet>
- ⁶ <http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=2945&source=subnet>
- ⁷ https://www.cio.de/dynamicit/management_strategie/2231259/
- ⁸ <https://www.cio.de/knowledgecenter/erp/827896/index2.html>
- ⁹ <http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3523&source=subnet>
- ¹⁰ <http://whitepaper.cio.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3571>
- ¹¹ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3522>
- ¹² <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3710>
- ¹³ <https://www.cio.de/strategien/methoden/2237743/index2.html>
- ¹⁴ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=3739>
- ¹⁵ https://www.cio.de/subnet/oracle_bi/890143/
- ¹⁶ <https://www.cio.de/subnet/microsoft/systemcenter/2232172/>
- ¹⁷ <https://www.cio.de/financeit/analysen/2233209/>