

Whitepaper

# Die Auswirkungen schlechter SaaS-Performance auf Unternehmen mit einer global verteilten Infrastruktur

Der aktuelle Stand

Von Bob Laliberte, Senior Analyst; und Adam DeMattia, Director, Custom Research

Mai 2019

Dieses ESG-Whitepaper wurde in Auftrag gegeben von Riverbed und wird unter Lizenz von ESG veröffentlicht.

---

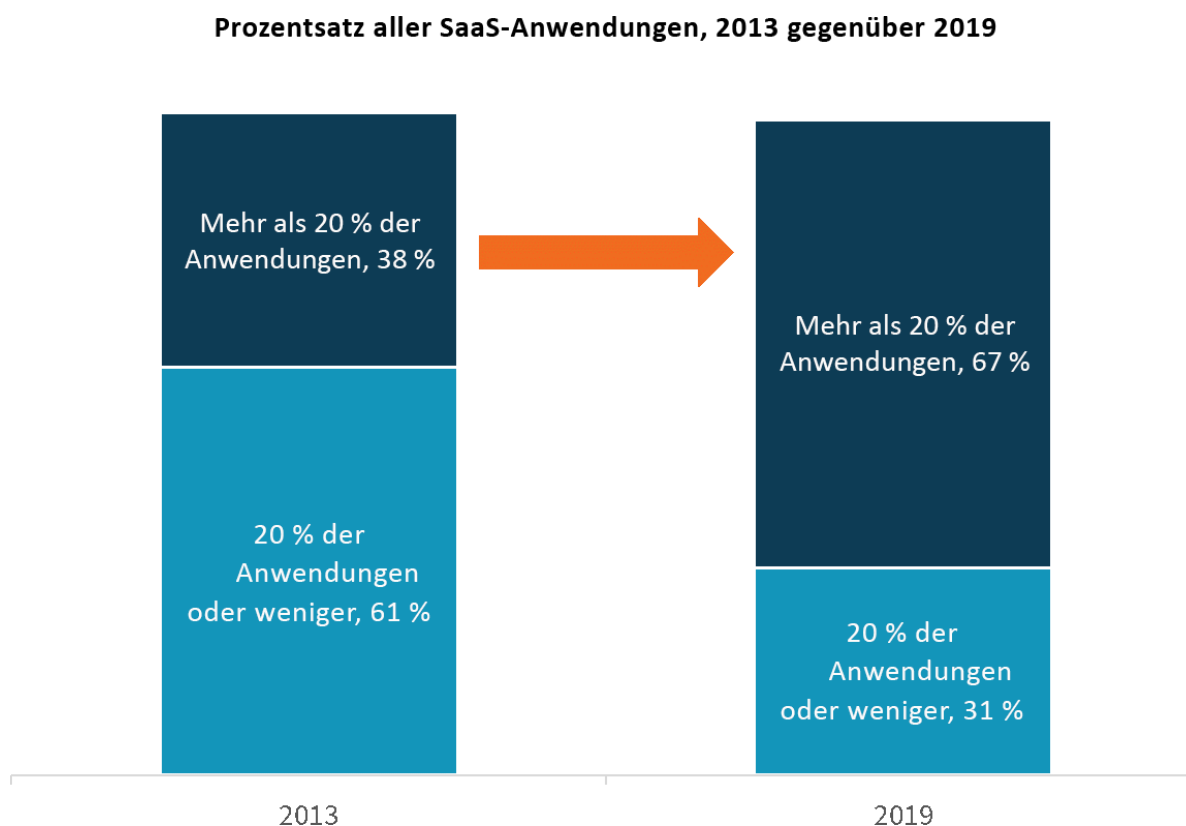
## Inhalte

SaaS-Nutzung verzeichnet weiterhin starkes Wachstum .....	3
SaaS hat eine kritische Bedeutung für die verteilte und internationale Belegschaft .....	4
Schlechte SaaS-Performance für verteilte/internationale Belegschaft .....	6
Schlechte SaaS-Performance wirkt sich auf das Geschäft aus.....	6
SaaS-Beschleunigung wird als Schlüssel zur Performance-Steigerung betrachtet .....	7
Das Fazit .....	8

## SaaS-Nutzung verzeichnet weiterhin starkes Wachstum

Moderne Unternehmen suchen nach neuen Wegen für mehr Effizienz und Produktivität. Einer der wichtigsten Trends dieses Jahrzehnts ist die Abkehr vom Kauf und der Implementierung von Anwendungen in privaten Rechenzentren zugunsten des SaaS-Modells (Software as a Service). Im jährlichen ESG-Bericht zu den geplanten Technologie-Investitionen liegt der Fokus auf der SaaS-Nutzung zwischen 2013 und 2019. Bei der Betrachtung dieser sechs Jahre wird die starke Zunahme bei der SaaS-Nutzung deutlich: Im Jahr 2019 haben 67 % der Befragten mindestens 20 % ihrer Anwendungen über das SaaS-Modell bezogen, während es sechs Jahre zuvor nur 39 % waren (siehe Abbildung 1).<sup>1</sup>

**Abbildung 1. SaaS-Nutzung**



Quelle: Enterprise Strategy Group

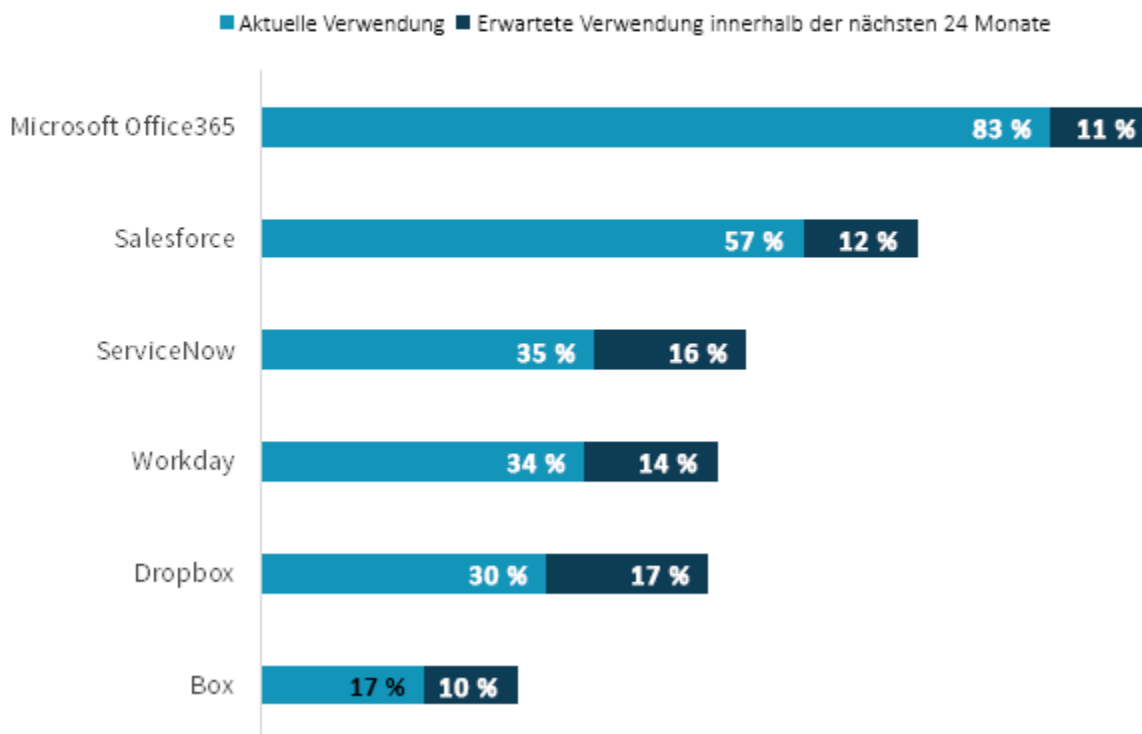
ESG befragte 200 IT-Entscheidungsträger zu den Anwendungen und Systemen ihrer Unternehmen für die dezentrale und/oder internationale Belegschaft, um sich ein besseres Bild von der Einführung, Verwendung und Bedeutung von SaaS für Unternehmen zu verschaffen. Die Befragten sind in Unternehmen tätig, die mindestens 1.000 Mitarbeiter beschäftigen und global verteilt sind (mindestens 10 % von ihnen leben außerhalb von Nordamerika).

Zunächst wollte ESG herausfinden, welche SaaS-Anwendungen derzeit verwendet werden. Wie auf Abbildung 2 zu erkennen ist, werden laut Befragten am häufigsten Anwendungen für Produktivität, CRM, Workflow-Management und Online-Dateifreigaben verwendet. Dieser Auszug zeigt nur einen Teil der gängigsten SaaS-Anwendungen, die die Befragten täglich für die Arbeit verwenden. Es werden durchschnittlich 2,5 der 6 angesprochenen SaaS-Enterprise-Anwendungen derzeit in den Unternehmen der Umfrage verwendet.

<sup>1</sup> Quelle: ESG-Whitepaper, [Umfrage zu geplanten Technologie-Investitionen im Jahr 2019](#), Februar 2019.

## Abbildung 2. Verwendete SaaS-Anwendungen

Welche der folgenden SaaS-Anwendungen werden in Ihrem Unternehmen verwendet?  
Rechnen Sie damit, dass Ihr Unternehmen innerhalb der nächsten 24 Monate eine der folgenden SaaS-Anwendungen einführen wird? (Prozentsatz der Befragten, N=200, Mehrfachantworten möglich)



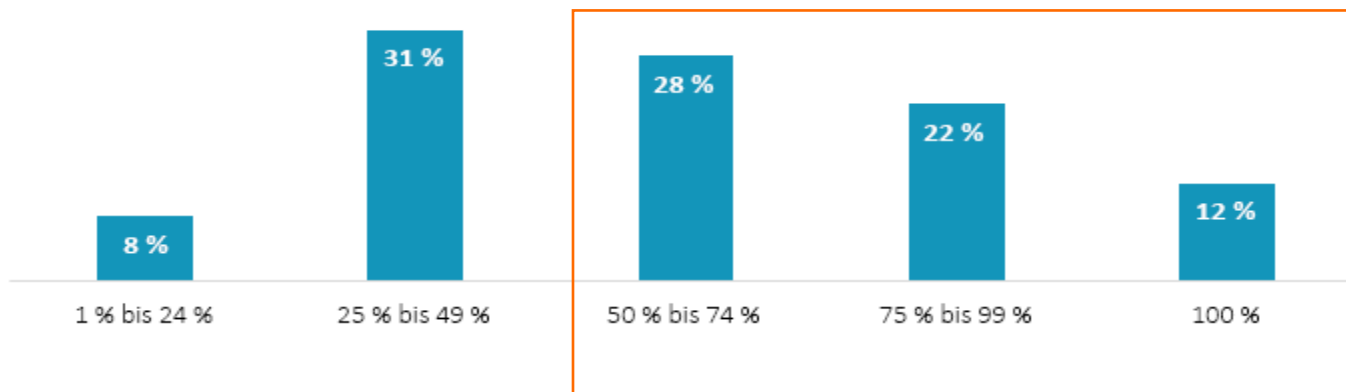
Quelle: Enterprise Strategy Group

### SaaS hat eine kritische Bedeutung für die verteilte und internationale Belegschaft

Abbildung 1 zeigt, dass die SaaS-Nutzung bei global verteilten Unternehmen stark zunimmt. Entsprechend greift die verteilte und internationale Belegschaft regelmäßig auf diese SaaS-Anwendungen zu. 62 % der Befragten gaben an, dass mindestens die Hälfte ihrer verteilten und internationalen Belegschaft tagtäglich SaaS-Anwendungen nutzt. Die Tatsache, dass niemand in der Umfrage angab, dass keine einzige SaaS-Anwendung verwendet wird, spricht für sich. Laut Umfrage ist das beliebteste Gerät zur Nutzung von SaaS-Anwendungen bei neun von zehn Benutzern der Laptop (91 %), gefolgt von Desktop-Computern (66 %) und Tablets/Smartphones (64 %). Dies zeigt, dass die meisten Angestellten mehrere Geräte nutzen: Desktop-Computer oder Laptops im Büro, aber Laptops und Mobilgeräte, wenn sie unterwegs oder im Home Office arbeiten.

**Abbildung 3. Prozentsatz der verteilten Belegschaft mit täglicher SaaS-Nutzung**

Wie hoch schätzen Sie den Prozentsatz Ihrer verteilten und/oder internationalen Belegschaft ein, der derzeit täglich auf eine dieser SaaS-Anwendungen zugreift? (Prozentsatz der Befragten, N=200)

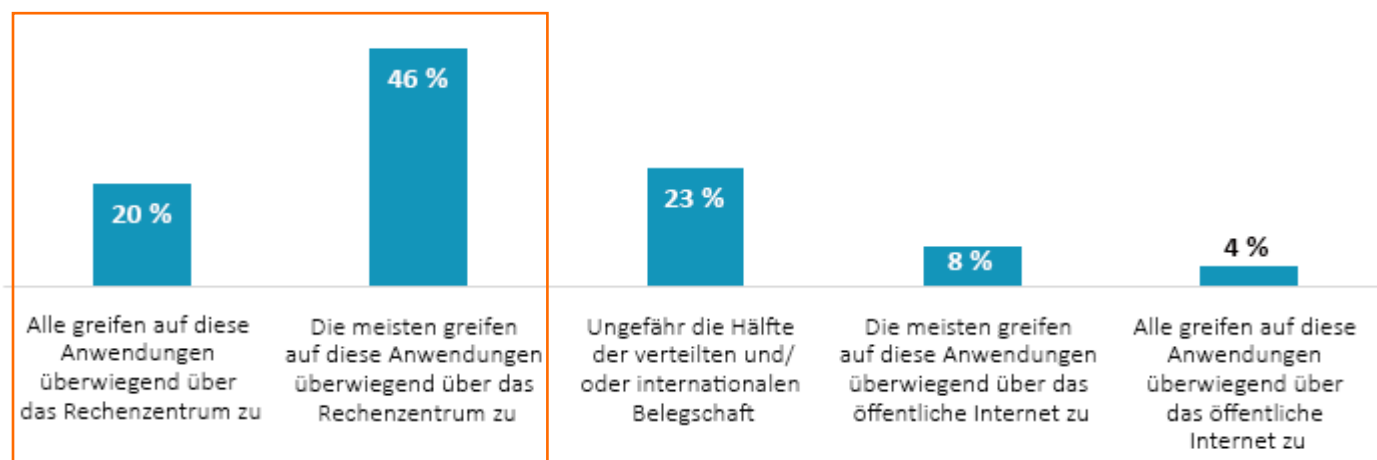


Quelle: Enterprise Strategy Group

Interessant ist auch das Ergebnis, dass Unternehmen immer mehr in SD-WAN, größere Bandbreite für Remote-Standorte und einen Umstieg zu direkten Internetverbindungen investieren. Doch laut einer Mehrheit der Befragten greift der Großteil der verteilten und internationalen Belegschaft noch immer über das Rechenzentrum auf diese Anwendungen zu. Dies lässt sich vermehrt bei größeren Unternehmen beobachten – 27 % der Befragten von Unternehmen mit mindestens 10.000 Mitarbeitern berichten, dass die gesamte verteilte oder internationale Belegschaft über das Rechenzentrum auf SaaS-Anwendungen zugreift. Abbildung 4 veranschaulicht, wie diese Mitarbeiter auf SaaS-Anwendungen zugreifen.

**Abbildung 4. SaaS-Zugriff erfolgt immer noch über firmeneigene Rechenzentren**

Wie groß ist der Anteil Ihrer verteilten und/oder internationalen Belegschaft, der auf SaaS-Anwendungen meist über das Rechenzentrum zugreift, im Gegensatz zu einer direkten Verbindung über das öffentliche Internet? (Prozentsatz der Befragten, N=200)



Quelle: Enterprise Strategy Group

Trotz aller Gespräche über die Transformation und die Geschwindigkeit bei der SD-WAN-Einführung zeigen diese Daten, dass die Befragten noch immer von alten Netzwerkarchitekturen und Sicherheitsstrategien abhängig sind, was sich möglicherweise nur schwierig und kostspielig ändern lässt. Das bedeutet aber auch, dass die gesamte global verteilte Belegschaft über ein einziges zentrales Rechenzentrum auf ihre SaaS-Anwendungen zugreifen muss – unabhängig von der

Nähe des Einzelnen zu einem örtlichen SaaS-Rechenzentrum. Da 66 % der Befragten berichten, dass der Großteil oder die Gesamtheit der verteilten Belegschaft über Rechenzentren auf SaaS-Anwendungen zugreift, stellt sich folgende Frage: Wie wirkt sich das auf die Performance und Produktivität aus?

### Schlechte SaaS-Performance für verteilte/internationale Belegschaft

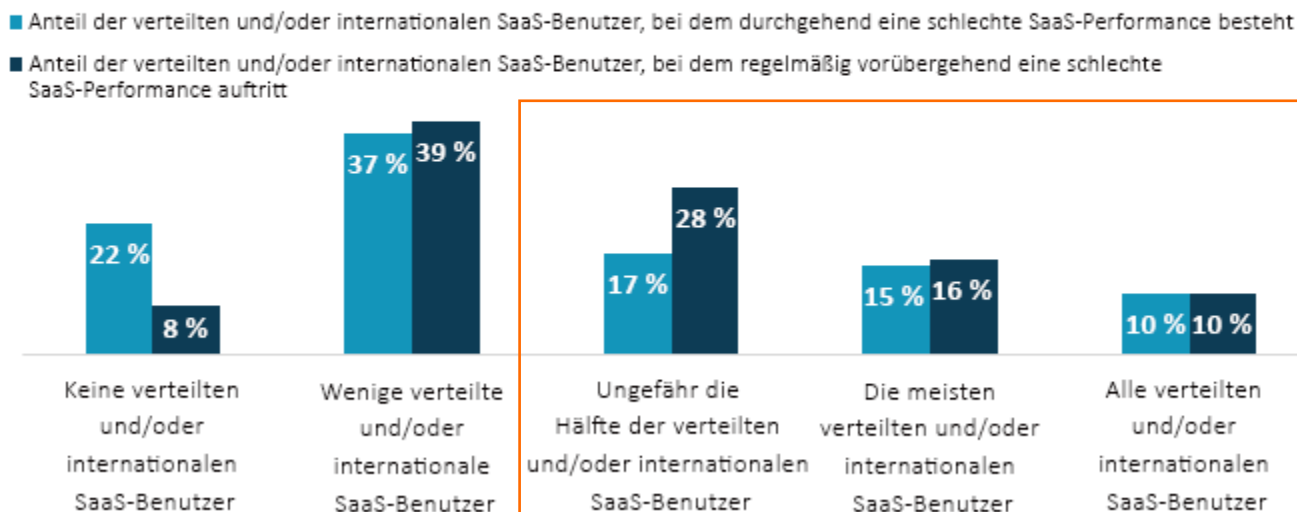
Obwohl 94 % der Befragten angaben, dass es für die verteilte oder internationale Belegschaft wichtig oder sehr wichtig ist, auf diese SaaS-Anwendungen zuzugreifen, um arbeiten zu können, gab ein großer Prozentsatz der Befragten an, dass Performance-Probleme noch immer durchgehend bestehen oder regelmäßig auftreten.

50 % der Befragten gaben an, dass ihre IT-Abteilungen mehrere Beschwerden oder Meldungen pro Woche oder Monat wegen schlechter SaaS-Performance erhalten. Die Supportteams müssen dann ihre Zeit mit diesen Meldungen anstatt neuen Initiativen hinsichtlich eines digitalen Wandels verbringen, was die Produktivität stark beeinträchtigt.

Abbildung 5 veranschaulicht das Ausmaß des SaaS-Performance-Problems für Remote-Mitarbeiter und verteilte Belegschaften. Entsprechend schätzen 42 % der Befragten, dass mindestens die Hälfte der verteilten/internationalen Belegschaft *durchgehend* mit schlechter SaaS-Performance kämpft, und 54 % der Befragten, dass mindestens die Hälfte *regelmäßig* bei schlechter Performance arbeiten muss.

**Abbildung 5. SaaS-Benutzer, die mit schlechter Performance kämpfen**

**Wie groß schätzen Sie den Anteil der verteilten und/oder internationalen Belegschaft ein, der die folgenden Probleme mit der SaaS-Anwendungs-Performance erlebt? (Prozentsatz der Befragten, N=200)**



Quelle: Enterprise Strategy Group

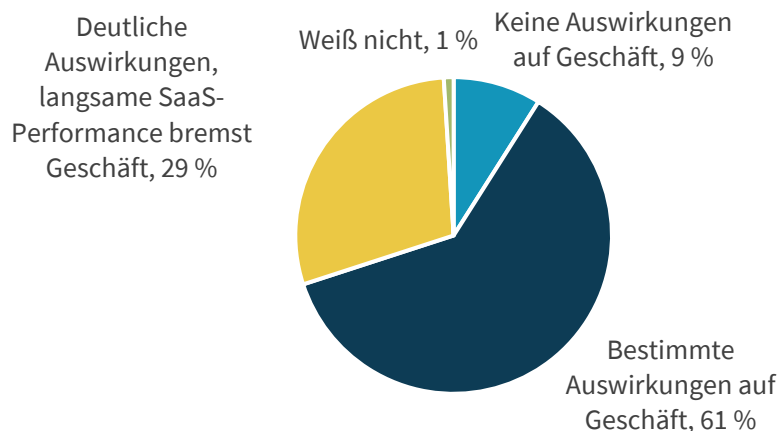
Diese Anwendungen haben einen beachtlichen Einfluss auf die Produktivität, doch die SaaS-Performance wurde sehr negativ bewertet. Deshalb stellt sich die Frage nach den Auswirkungen der schlechten Performance auf das Geschäft.

### Schlechte SaaS-Performance wirkt sich auf das Geschäft aus

Es gibt tatsächlich eine klare Korrelation zwischen schlechter SaaS-Performance und dem Geschäft. Wie aus Abbildung 6 hervorgeht, berichteten 90 % der Befragten, dass SaaS-Performance-Probleme bestimmte oder signifikante Auswirkungen auf das Geschäft haben.

## Abbildung 6. Auswirkungen schlechter SaaS-Performance auf das Geschäft

Wirkt sich schlechte SaaS-Performance Ihrer Erfahrung nach auf das Geschäft für Ihre Mitarbeiter aus oder wird es dadurch gebremst? (Prozentsatz der Befragten, N=191)



Quelle: Enterprise Strategy Group

In der heutigen Zeit müssen alle Mitarbeiter schnell reagieren können und produktiv bleiben, deshalb müssen Unternehmen eine optimale SaaS-Performance für alle Mitarbeiter sicherstellen – insbesondere für die verteilte und internationale Belegschaft.

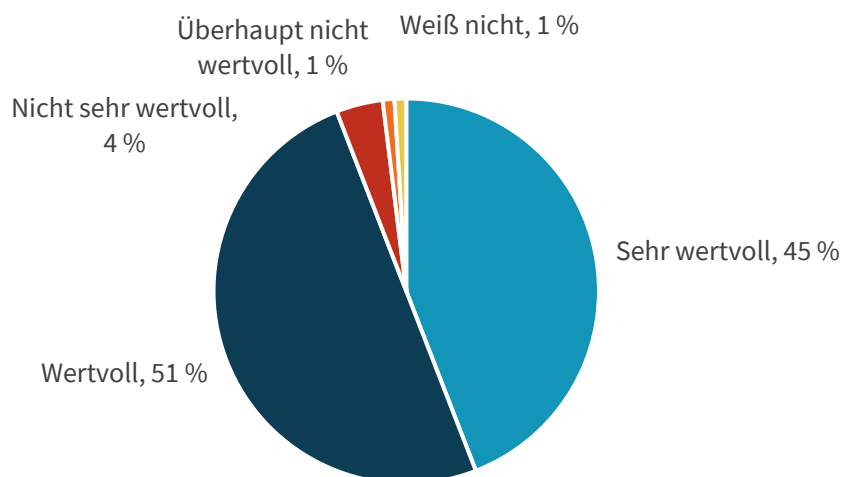
### SaaS-Beschleunigung wird als Schlüssel zur Performance-Steigerung betrachtet

Unternehmen können diese Performance-Probleme mit verschiedenen Maßnahmen beheben, zum Beispiel indem sie mehr Bandbreite hinzufügen, das WAN für direkten Internetzugriff umstrukturieren, eine SD-WAN-Technologie implementieren oder die vorhandenen SaaS-Anwendungen beschleunigen. Viele dieser Lösungen sind sehr komplex, da Unternehmen oft an bestehende Netzwerkverträge gebunden sind und eine grundlegende Umstrukturierung der Umgebung Zeit und Investitionskosten in Anspruch nimmt. Die zweckmäßigste Lösung für die meisten Unternehmen ist die Investition in die Beschleunigung des bestehenden SaaS-Traffics.

Das deckt sich auch mit den Angaben der Befragten, eine Lösung zur Beschleunigung der SaaS-Anwendungen als nützlich zu erachten. Abbildung 7 zeigt, dass 96 % der Befragten es nützlich bis sehr nützlich fänden, die SaaS-Antwortzeit für ihre verteilte und internationale Belegschaft zu beschleunigen.

## Abbildung 7. Nutzen durch Beschleunigung des SaaS-Traffics

Unter Berücksichtigung Ihrer gesamten globalen Belegschaft: Wie wertvoll wäre eine Lösung für Ihr Unternehmen, mit der die Antwortzeit von SaaS-Anwendungen ortsunabhängig deutlich beschleunigt werden würde? (Prozentsatz der Befragten, N=200)



Quelle: Enterprise Strategy Group

Bitte beachten Sie auch, dass für 55 % der stark dezentralisierten Unternehmen (Befragte, in deren Unternehmen mehr als 50 % der Belegschaft als verteilt angesehen werden) angegeben wurde, dass eine Beschleunigung der Antwortzeiten von SaaS-Anwendungen sehr nützlich wäre.

### Das Fazit

Die neuen ESG-Daten aus mehreren Umfragen deuten auf die weitverbreitete Nutzung von SaaS-Anwendungen durch globale Unternehmen hin. Sie zeigen auch, dass sich diese Unternehmen auf SaaS-Anwendungen verlassen, damit ihre Mitarbeiter produktiv bleiben können. Deshalb steht die IT unter dem Druck, für zuverlässige Verbindungen und Benutzerzufriedenheit bei diesen Anwendungen sorgen zu müssen.

Leider belegen diese Daten auch, dass die meisten Unternehmen mit einer verteilten und internationalen Belegschaft Probleme mit der SaaS-Performance haben. Außerdem berichten diese Unternehmen, dass die Produktivität ihrer Mitarbeiter durch die schlechte SaaS-Performance beeinträchtigt wird.

Es gibt verschiedene Maßnahmen für Unternehmen, mit denen sie diese Probleme bei der Performance und Produktivität beheben können. Doch beinahe alle Befragten der ESG-Umfrage (96 %) stimmten zu, dass es nützlich oder sehr nützlich wäre, den SaaS-Traffic zu beschleunigen.



Alle Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Die Informationen in dieser Veröffentlichung stammen aus Quellen, die The Enterprise Strategy Group (ESG) als zuverlässig ansieht, dennoch übernimmt ESG für diese Informationen keine Haftung. Diese Veröffentlichung kann Meinungen von ESG enthalten, die von Zeit zu Zeit Veränderungen unterliegen. Das Urheberrecht dieser Veröffentlichung liegt bei The Enterprise Strategy Group, Inc. Jegliche Reproduktion oder Verbreitung dieser Veröffentlichung in Teilen oder als Ganzes, im Papierformat, elektronisch oder anderweitig an Personen, die nicht zum Empfang befugt sind, ist gemäß US-amerikanischem Urheberrecht nur mit ausdrücklicher Genehmigung von The Enterprise Strategy Group, Inc. zulässig und wird andernfalls zivilrechtlich und ggf. strafrechtlich verfolgt. Bei Fragen wenden Sie sich an die ESG-Kundenbetreuung unter +1 508 482 0188 (USA).



**The Enterprise Strategy Group** ist ein Unternehmen für IT-Analysen, -Untersuchungen, -Tests und -Strategien, das wichtige Einblicke und Erkenntnisse für die globale IT-Community bereitstellt.

© 2019 The Enterprise Strategy Group, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



[www.esg-global.com](http://www.esg-global.com)



[contact@esg-global.com](mailto:contact@esg-global.com)



Tel.: +1 508 482 0188 (USA)