



Masterarbeit

Diagnose und Monitoring von Wachstumsunternehmen am Beispiel von Software-as-a-Service (SaaS)

Software-as-a-Service-Modell (SaaS) bietet Nutzern den Zugang zu Software- und Anwendungsprogrammen über die Infrastruktur des Anbieters. Dies disruptiert neben Wertversprechen von Produkten und Services auch interne Prozesse von Unternehmen auf Anbieter- und Nachfragerseite. Schon jetzt stellen die Möglichkeiten des Cloud-Computing erhebliche Umsatztreiber von beispielsweise SAP und salesforce dar. Dabei sind für SaaS-Plattform-Anbieter Analyse und Kontrolle der Geschäftstätigkeiten nach wie vor eine der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Aufgaben. Wie aber müssen sich Monitoring und Controlling von Unternehmenskennzahlen an neue Geschäftsmodelle (konkret: SaaS) anpassen? Welche Kennzahlen sind im „digitalen Cloud-Unternehmen“ die Wesentlichen? Und unterscheiden sich die Kennzahlen bei Start-Ups von denen der großen Digital Player?

Diese Arbeit hat die Erstellung eines umfassenden Kennzahlenanalyzesystems für das Geschäftsmodell SaaS zum Ziel. Dieses Kennzahlen-System soll ein Überblick über die Geschäftsentwicklung aller relevanter Bereiche und Funktionen im Unternehmen bieten und den Reifegrad des Unternehmens berücksichtigen. Im ersten Schritt dienen die Identifikation und Definition relevanter Unternehmenskennzahlen aus externen und internen Datenquellen als Orientierung für den Aufbau des Systems. Dabei spielen aktuelle Benchmarks ermittelter Kennzahlen anhand von Best Practice Beispielen und das Entwerfen einer Ampellogik für die entsprechende Kennzahl eine wichtige Rolle. Abschließend sollen die gewonnenen Erkenntnisse in einem interaktiven und visuell ansprechenden Dashboard-Modell umgesetzt werden.

Die Arbeit basiert auf einem Literature-Review zu bereits existierenden Kennzahlen und Kennzahlensystemen. Daneben werden in einer qualitativen Forschung (Experten-Interview, Fallstudien) Erfahrungen aus der Wirtschaft in die Arbeit eingebracht und mittels einer Prototypisierung praktisch umgesetzt.

Empfohlene Einstiegsliteratur:

- Fotrousi F, Fricker S, Fiedler M, Le-Gall F (2014) KPIs for software ecosystems: a systematic mapping study. In: 7th International conference on software business, Ljubljana, S 194-211
- Gleich, R. et al. (2019) Controlling von Start-Ups & Start-Up-Initiativen - ICV-Leitfaden, Haufe-Verlag
- Könsgen R., Schaarschmidt M. (2018) Key Performance Indicators für Software as a Service. In: Reinheimer S. (eds) Cloud Computing. Edition HMD. Springer Vieweg, Wiesbaden
- Skok, D. (2013) SaaS metrics 2.0 - a guide to measuring and improving what matters. <http://www.forentrepreneurs.com/saas-metrics-2/> .

Betreuer: Prof. Dr. Torsten Eymann