



Foto: © Marcc2811\_Fotolia

# Cloud-Services müssen sich erst noch flächendeckend durchsetzen

Noch haben Cloud-Services die On-Premise-Lösungen, also das Modell, bei dem der Nutzer eine Software erwirbt und auf seiner eigenen Hardware betreibt, noch nicht abgelöst. Das lässt sich anhand von Zahlen der Statistik Austria und einer Studie der Unternehmensberatung ROC belegen. Cloud-Services versteht Statistik Austria als „kostenpflichtige IT-Dienstleistungen, die externe Serviceprovider via Internet zur Verfügung stellen“. Doch was ist der Grund dafür, dass Unternehmen On-Premise-Lösungen noch nicht ersetzt haben? Am mangelnden Angebot kann es nicht liegen, immerhin ist der Markt mit Cloud-Services, auch beim Spezialgebiet „HR in der Cloud“, groß, allerdings auch unübersichtlich.

Laut Statistik Austria haben im Jahr 2014 zwölf Prozent der österreichischen Unternehmen ab zehn Beschäftigten für die Nutzung von Cloud-Services bezahlt. Die Größe des Unternehmens spielt dabei eine wesentliche Rolle: 24 Prozent der großen Unternehmen (250 und mehr Beschäftigte), 17 Prozent der mittleren (50 bis 249 Beschäftigte) und zehn Prozent der kleinen Unternehmen (zehn bis 49 Beschäftigte) haben Cloud-Services im Einsatz (Abbildung 1, Seite 62). Zu den am häufigsten genutzten Cloud-Services zählen Speicherplätze für Dateien (54 Prozent der Unternehmen, die Cloud-Services nutzen), gefolgt von E-Mail-Anwendungen (51 Prozent) und Bürossoftware wie zum Beispiel Textverarbeitungs- oder Tabellenkalkulationsprogramme (33 Prozent).

## Mittelständler zögern noch

Doch warum fehlt es Cloud-Services noch an einer flächendeckenden Verbreitung? Die

Unternehmensberatung ROC befragte unter wissenschaftlicher Begleitung von Professorin Daniela Eisele, Gründungsgesellschafterin und Managing Partnerin der Dialog HR Consultants, für die Studie „Talent Management im Mittelstand“ 144 Betriebe des gehobenen Mittelstands in Deutschland und Österreich. Das Ergebnis: 32 Prozent der mittelständischen Unternehmen haben bereits Human-Resources-Anwendungen in die Cloud ausgelagert oder planen dies bis Ende 2016. Wer mit dem Schritt noch zögert, fürchtet vor allem fehlende Datensicherheit. Das Sicherheitsrisiko gaben 50 Prozent der Befragten als Grund an.

Der Studie zufolge denken 40 Prozent der Betriebe auf absehbare Zeit nicht darüber nach, mit HR-Software zur Personalentwicklung und -planung in die Datenwolke zu gehen. „Beinahe jeder zweite Mittelständler glaubt nach wie vor, dass solche Cloud-Systeme

Probleme mit der Datensicherheit haben“, sagt Oliver Back, Geschäftsführer von ROC Deutschland. Für die Anbieter dieser Lösungen ist diese Annahme unverständlich. „Professionelle Cloud-Dienstleister sind allein schon aufgrund ihres Geschäftsmodells gezwungen, den Datenschutz jederzeit auf höchster Ebene zu gewährleisten“, entgegnet Thomas Eggert, der die BEGIS GmbH als Geschäftsführer leitet. Eggert weiter: „Stellen wir uns doch einfach mal den Fall vor, dass hier ein Dienstleister wirklich Lücken hat – gerade in der heutigen Zeit, in der sich solche negativen Schlagzeilen durch die Social-Media-Kanäle extrem schnell verbreiten, kann es sich kein Dienstleister leisten, Probleme beim Datenschutz zu haben. Das wäre mehr als geschäftsschädigend und würde ihn im schlimmsten Fall in den Ruin treiben. Denn wer schließt schon einen Vertrag mit einem Dienstleister, der hier in Verruf geraten ist.“ Udo Meyer, Director Outsourcing bei der

VEDA GmbH, ergänzt: „Die gerade im Mittelstand immer noch gern umgesetzte Idee, Internet oder soziale Medien einfach zu sperren, ist keine gute. Mitarbeiter strafen die Unternehmen dafür schnell ab. Unternehmen müssen sehr schnell Prozesse etablieren, die einen sicheren, offenen Wissensaustausch auf breitestmöglicher Basis etablieren sowie die Möglichkeit, von überall und jederzeit auf Daten zuzugreifen.“ Es sei dabei egal, so Meyer, ob es um einfache E-Mails gehe oder um sensible Entgeltdaten – Unternehmen müssten ihre Schutzkonzepte auf die zunehmende Flexibilität und Mobilität der Mitarbeiter einstellen. Weiters stellt sich Meyer die Frage, ob Unternehmen beim Datenschutz abseits der IT auch immer so konsequent handeln: „Beim Datenschutz geht es vorrangig um den alltäglichen Umgang mit Daten, auch außerhalb der IT. Das Wegschließen von schützenswerten Unterlagen und das Sperren des Bildschirms, wenn man den Arbeitsplatz verlässt, sind elementar. Keine technische Vorrichtung kann dies abdecken.“ Er rät, nach Feierabend eine Runde durch die Büros zu drehen und in die Papierkörbe zu schauen. „Personenbezogene Daten, Finanzdaten wie beispielsweise Umsätze oder Kerngeschäft wie zum Beispiel Produktunterlagen, -zeichnungen und Preislisten – hier gibt es alles auf einen Griff.“ Thomas Eggert schließt an: „Ich kann häufig die Abwehrhaltung der Anwender nicht verstehen. Im täglichen Leben wickeln Menschen Bankgeschäfte übers Internet ab, nutzen zur Kommunikation Tools wie WhatsApp und posten, liken und kommentieren Privates bei

Facebook und Co. Wieso haben wir so wenig Mut, dies auch in der Geschäftswelt umzusetzen, natürlich immer unter dem maximalen Schutz der Daten?“

### Unternehmen fürchten mangelnde Kombinierbarkeit

Ein weiteres Ergebnis der Studie war, dass 38 Prozent der Befragten vermuten, die Cloud-Services verschiedener Anbieter ließen sich schwer miteinander kombinieren. „Grundsätzlich sind Cloud-Services nicht einfacher oder schwerer zu integrieren als On-Premise-Lösungen“, will Matthias Ruge, Manager Cloud Solutions, bei der ATOSS Software AG mit einem möglichen Irrtum aufräumen. Thomas Eggert sieht diese „Zeiten zum Glück vorbei“, denn „durch moderne und standardisierte Techniken ist der Datenaustausch wesentlich einfacher geworden. Schnittstellen lassen sich leichter einrichten und auch pflegen. Wichtig ist es hier, die richtige Strategie zu finden, welches System in welchem Prozess das führende System ist. Denn wenn mehrere Systeme gleichzeitig zum Beispiel Gehaltsdaten für den Mitarbeiter pflegen sollen, wird die Koordination schwierig.“ Udo Meyer kann die Bedenken der Unternehmen teilweise verstehen. „Man muss das Ganze differenziert betrachten“, sagt er, „da der Outsourcer die Voraussetzungen schaffen muss“. Jede Cloud- und Outsourcing-Lösung müsse mit anderen Rechenzentren zusammenarbeiten oder zumindest mit dem kundeneigenen Rechenzentrum oder Servern.“ Udo Meyer nennt ein Beispiel: „Wer die

Entgeltabrechnung auslagert, muss natürlich die Finanzbuchhaltung per Schnittstelle bedienen können. Cloud-Anbieter haben, schon im eigenen Interesse, diese technische Kompetenz. Sie bieten Schnittstellen oder Webservices, um sowohl die kundeneigenen, als auch die Systeme anderer Cloud-Anbieter anbinden zu können.“ Christoph Kull, Country Manager DACH bei Workday rät, zunächst einmal zu prüfen, inwieweit die Lösungen eines einzelnen Cloud-Anbieters miteinander funktionieren würden. Kull führt fort: „Denn die Komplexität beginnt häufig schon bei einer vermeintlich integrierten Lösung für einen Fachbereich wie der Personalwirtschaft. Viele Anbieter haben in der letzten Zeit unterschiedliche HR-Cloud-Services akquiriert mit dem Ergebnis, dass selbst die von einem Anbieter angebotenen HR-Module sich nur mittels Schnittstellen und hohem Aufwand kombinieren lassen. Daher sollte man genau prüfen und evaluieren, wie einheitlich eine Cloud-Lösung entwickelt wurde. Am besten ist es, wenn sie schnittstellenfrei und damit einfach zu bedienen und zu warten ist.“ In der Zukunft würden wir in der Unternehmens-IT vermehrt Multi-Cloud-Ansätze sehen, bei denen fünf, sechs oder auch mehr Anbieter Bereiche wie CRM, Finanzen, HR und weitere Felder mit ihren spezialisierten Anwendungen abdecken, blickt Kull voraus: „Die Anwendungen stehen miteinander im Austausch. Das Management erhält zum ersten Mal die Möglichkeit, seine gesamten Daten tatsächlich auf einen Blick verfügbar zu haben. Das Konzept unterscheidet sich maßgeblich von

#### Personalwolke.at – Ihr Ausweg aus dem Dschungel der HR-Administration!

- keine Software-Installation notwendig / per Webbrowser online bedienbar
- einfach zu bedienen
- rechtlich sichere Zeiterfassung und Reisekostenabrechnung
- planbare Kosten: Verrechnung pro Benutzer / Monat
- verfügbare Module: Zeiterfassung, Reisekostenabrechnung und Projektzeiterfassung

**Nutzen Sie die Vorteile unseres HR Cloud Services Personalwolke.at – jetzt ein Beratungsgespräch vereinbaren und 30 Tage kostenlos testen.**



**Personalwolke**

TIME | TRAVEL | PROJECT-TIME | GROUPWARE | SSO

**Kontaktdaten: Mag. Gregor Gutzelnig | Sales Manager**

<https://personalwolke.at> – ein Service der Workflow EDV GmbH

[gregor.gutzelnig@workflow.at](mailto:gregor.gutzelnig@workflow.at) | +43 (0)1 718 88 42 15

Cloud-Services	Unternehmen mit Nutzung von Cloud-Services 2014			
	Insgesamt	darunter Unternehmen mit ...		
		10 bis 49 Beschäftigten	50 bis 249 Beschäftigten	250 und mehr Beschäftigten
<b>Insgesamt (in % aller Unternehmen)</b>	<b>11,7</b>	<b>10,4</b>	<b>17,2</b>	<b>23,5</b>
<b>Genutzte Cloud-Services (in % der Unternehmen, die Cloud-Services genutzt haben)</b>				
E-Mail	50,6	52,2	48,2	37,5
Bürosoftware	32,7	33,1	35,2	19,5
Betreiben von Unternehmensdatenbanken	30,9	28,7	39,1	30,3
Speicherplatz	54,4	52,3	64,1	47,4
Finanz- oder Buchhaltungssoftware	23,4	24,3	23,1	13,1
CRM-Software	22,6	20,5	28,6	28,7
Rechenkapazität für den Betrieb der eigenen Software	15,6	14,4	19,0	20,7

Abbildung 1: Österreichische Unternehmen mit Nutzung von Cloud-Services 2014

(Quelle: Statistik Austria)

klassischen Systemen für die Unternehmensressourcenplanung (ERP), die meist über zahlreiche Server und Datenbanken verteilt sind, einschließlich voneinander getrennter Prozesse und Systeme. Zugleich müssen die Unternehmen Daten hier erst in einzelne Datawarehouse- oder Business-Intelligence-Anwendungen übertragen, bevor eine Analyse möglich ist. Einen einheitlichen Überblick über die Daten erhält man so natürlich nicht." Für Unternehmen, die ihr Geschäft zukunftsfähig gestalten wollen, seien Geschwindigkeit, Flexibilität, Skalierbarkeit sowie ein IT-Design, das die zentralen Software-Komponenten miteinander verbindet, entscheidend, behauptet Kull: „Aus unserer Sicht können dies nur nativ für die Cloud entwickelte Services und Anwendungen leisten.“

### Individualisierung versus Standardisierung

Neben der Sicherheit und Kombinierbarkeit glauben 36 Prozent der Betriebe, Cloud-Varianten ließen zu wenig Individualisierung zu, und 35 Prozent fürchten Schwächen im Service für die Anwender. Überdies meint fast jeder dritte Mittelständler (32 Prozent), die Cloud sei nur auf den ersten Blick günstiger als klassische Personalsysteme. Die Befürchtung vieler Mittelständler, eine zu geringe Individualisierung innerhalb der Cloud-Lösung schränke die Praxistauglichkeit ein, hält der Realität allerdings offenbar nicht stand. Oliver Back schildert: „Jede gut ausgeführte Standardlösung in der Cloud erfüllt ihren Zweck und ermöglicht ein professionelles

Talentmanagement. Sie liefert grundsätzlich alle wesentlichen Informationen, selbst wenn sie nicht sämtliche Spezialanforderungen des Nutzers abdecken sollte.“ Zwar böten die neuen Cloud-Varianten nach Aussage von Back „in der Tat“ eingeschränktere Anpassungsmöglichkeiten als klassische Systeme, doch er spricht den mittelständischen Unternehmen Mut zur Vereinfachung zu. „Sollte eine Firma sich für eine Cloud-Lösung entscheiden, muss sie aber bereit sein, ihre Personalanwendungen zu standardisieren. Sie muss sogar dazu in der Lage sein, alle bisherigen Systeme zu vergessen und sich komplett auf die neuen Lösungen einzulassen“, so der ROC-Geschäftsführer. Schwierig sei das insbesondere für die Unternehmen, die in den vergangenen Jahrzehnten mit einem klassischen Personalstandardsystem gearbeitet hätten, das sich üblicherweise auf die Bedürfnisse des Betriebes eingestellt habe. Bestehe ein Mittelständler weiterhin auf diese Besonderheiten, sei er möglicherweise noch nicht bereit für die Datenwolke. Udo Meyer widerspricht zum Teil: „Standards kann und darf es nur geben, wo diese Sinn ergeben. Best-Practice-Lösungen sind toll, um Prozesse gezielt und schnell nach vorne zu bringen, ohne viel Geld in die Hand zu nehmen. Professionelle Cloud-Anbieter spezifizieren ganz klar nach allgemeingültigen Standards wie zum Beispiel gesetzliche Anforderungen und der Unterstützung der individuellen Unternehmensprozesse. Das Unternehmen muss sich also nicht in seinen Prozessen nach dem Anbieter richten. Genauso wenig muss beim Kunden

alles so bleiben, wie es ist. Outsourcing ist ein Change-Prozess und damit die ideale Voraussetzung, den Prozess und damit die Lösung des Kunden optimal zu gestalten, so dass sie für ihn passen, Wert bieten und zukunfts offen sind.“

Doch zeigen sich die Unternehmen für HR in der Cloud so zukunfts offen, wie es die Cloud-Services sein wollen? Matthias Ruge ist zuversichtlich, denn die Offenheit für das Thema wachse, stellt er fest: „Das merken wir auch bei uns im Haus. Wir gehen davon aus,

### INFO

#### Die Cloud, frei nach NIST (National Institute of Standards and Technology)

- ▶ on demand
- ▶ über das Netz verfügbar
- ▶ dynamisch skalierbar
- ▶ eine Infrastruktur für mehrere Nutzer
- ▶ verteilte Ressourcen

#### Bereitstellungsmodelle

##### Public Cloud:

frei zugänglich, offen, für jedermann (z. B. Webmailer, Microsoft Office 365 oder SAP Business by Design).

##### Private Cloud:

IT-Infrastruktur für ein definiertes Unternehmen/Institution. Cloud-typische Mehrwerte wie z. B. eine skalierbare IT-Infrastruktur oder installations- und wartungsfreie IT-Anwendungen, die über den Webbrowser in Anspruch genommen werden können.

#### Servicemodelle

##### Software as a Service (SaaS):

Sämtliche Angebote von Anwendungen, die den Kriterien des Cloud-Computing entsprechen. Breites Angebotsspektrum von Finance über Office-Software, Human Resources ...

##### Infrastructure as a Service (IaaS):

IT-Ressourcen wie z. B. Rechenleistung, Datenspeicher oder Netze werden als Dienst angeboten.

##### Platform as a Service (PaaS):

Komplette Infrastruktur mit standardisierten Schnittstellen ohne Zugriff auf z. B. Betriebssystem oder Hardware.

(Quelle: VEDA GmbH)

## INFO

**Business Prozess Outsourcing (BPO) – das Auslagern qualitativer Prozesse am Beispiel der Entgeltabrechnung**

- ▶ Pflege aller abrechnungsrelevanten Rahmendaten
- ▶ Abbildung von Tarif- und Betriebsvereinbarungen
- ▶ Erfassung aller Stamm- und Vergütungsdaten
- ▶ Beurteilung von steuer- und SV-rechtlichen Tatbeständen
- ▶ Durchführung der Entgeltabrechnung und des Zahlungsverkehrs
- ▶ Meldeservices für SV-Träger und Finanzamt
- ▶ Erstellung amtlicher Entgeltbescheinigungen
- ▶ Verdiensterhebungen, Schwerbehindertenausgleichsabgabe ...
- ▶ Anbindung kundenindividueller Schnittstellen (Finanzen, Zeitwirtschaft ...)
- ▶ standardisiertes Berichtswesen sowie individuelle Auswertungen und Reports
- ▶ Rück- und Simulationsrechnungen
- ▶ Druck- und Versandservices
- ▶ elektronische Entgeltabrechnung – E-Payslip

(Quelle: VEDA GmbH)

dass die Nachfrage kontinuierlich steigen wird.“ Nach Meinung von Thomas Eggert „kommen wir an dem Thema nicht vorbei“. Er stellt die Frage, „wieso sich Unternehmen intern mit den Themen des IT-Betriebs auseinandersetzen sollten, die professionelle Anbieter kostengünstiger, schneller und sicherer abdecken können.“ Bei der Geschwindigkeit, in der sich die Technik heute entwickle, könnten gerade mittelständische Unternehmen gar nicht mithalten. „Und dabei geht es nicht darum, immer das Neueste zu haben, sondern immer die aktuellen Sicherheitsgefahren zu kennen und ihnen entgegenzuwirken“, schaut Eggert voraus. Christoph Kull ist der Ansicht: „HR in der Cloud ist heute und in Zukunft zunehmend eine Notwendigkeit: Alle Mitarbeiter interagieren zukünftig innerhalb der HR-Cloud und zwar von überall, zu jeder Zeit.“

*Benjamin Geierhaas*

## DREI EXPERTEN – EINE FRAGESTELLUNG

### Was unternehmen Cloud-Dienstleister und was können Unternehmen, die Cloud-Services nutzen, selbst unternehmen, um den Datenschutz zu gewährleisten?



Foto: Ruge

**Matthias Ruge**  
Manager Cloud Solutions,  
ATOSS Software AG

„Nutzer von HR-Cloud-Services sollten sicherstellen, dass der gewählte Anbieter über ein hochsicheres, zertifiziertes Rechenzentrum verfügt, das die jeweiligen rechtlichen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit erfüllt. Der Anbieter sollte in jedem Fall ländertypische Datenschutz- und Compliance-Anforderungen kennen und natürlich auch einhalten.“



Foto: Eggert

**Thomas Eggert**  
Geschäftsführer,  
BEGIS GmbH

„Unternehmen sollten darauf achten, wie die Zugänge in die Cloud selbst gesichert sind und vor allem intern mit Berechtigungen, vor allem im Administrationsbereich, sehr sparsam umgehen. Auch so einfache Themen wie Passwörter müssen klar geregelt sein. Denn wer ein Konto mit dem Namen „admin“ hat und auch noch ein Passwort „admin“ dafür vergibt, dem kann man wirklich nicht mehr helfen. Da kann der Anbieter noch so gut sein.“



Foto: Meyer

**Udo Meyer**  
Director Outsourcing,  
VEDA GmbH

Für Unternehmen ist es immer einfach, wenn der Outsourcer entsprechende Zertifizierungen vorweisen kann, das Check11-Zertifikat (Auftragsdatenverarbeitung nach §11) oder das BITMi-Gütesiegel „Software hosted in Germany“ seien beispielhaft genannt. Als einer der ersten Outsourcing-Anbieter für Lohn und Gehalt hat sich VEDA zudem nach dem erweiterten Prüfungsstandard IDW PS 951 Typ B erfolgreich auditieren lassen, um ein lückenloses internes Kontrollsystem zu dokumentieren. Als Verbindungsglied zwischen Outsourcer und Unternehmen fungieren auf der nächsten Ebene dann die Service Level Agreements (SLA), welche das Zusammenspiel, aber auch Verantwortungsbereiche regeln. In den SLA werden eindeutige Ziele mit klaren Vorgaben festgelegt und Rahmenbedingungen sowie bestenfalls Zukunftsszenarien skizziert. Anhand dieser kann oder muss das outsourcende Unternehmen seine internen Prozesse und deren „Schnittstellen“ aufstellen. Nur so ist der Datenschutz in der gesamten Kette gewährleistet.