

Ist das neu?

Outsourcing, Cloud-Sourcing und andere Service-Strategien

In der Schaffung neuer Begriffe ist die IT-Branche immer kreativ gewesen und oft stellt sich die Frage: Ist das jetzt neu oder mit Weichspüler gewaschen? Aktuell reden alle von der Cloud, allerdings gewinnt man oft den Eindruck, dass fast jeder etwas anderes meint. Outsourcing oder Private Cloud, On-Demand und Mietsoftware, ASP oder SaaS – alles dasselbe oder zumindest das Gleiche?

Mittlerweile ist Cloud Computing so erfolgreich, dass es Zeit wird, sich auf eine einheitliche Diktion zu verständigen. Wenn wir von den Gemeinsamkeiten ausgehen und die Unterschiede herausarbeiten, lässt sich (er)klären, wie Anwender und auch Anbieter von den neuen (und nicht so neuen) Strategien profitieren.

Die Voraussetzung: Das Web als Initiator

Die grundlegende Idee von Cloud Computing, Software as a Service (SaaS) und Applikation Service Providing (ASP) ist es, Software als Service basierend auf Internettechnologien bereitzustellen. Damit sind diese Services nicht einfach nur eine neue Idee, sondern das logische Ergebnis unserer Zeit und ihrer technischen Möglichkeiten. Das World Wide Web hat all diese neuen Services überhaupt erst möglich gemacht. Virtualität, nahezu unbegrenzte Speichervolumina und Netzwerke mit hohen Bandbreiten führten dann mehr und mehr zu Rechner-Kapazitäten, die örtliche und zeitliche Verfügbarkeit nach Bedarf sicherstellen. Mobile Endgeräte sind mittlerweile so leistungsfähig, dass sie vom Spielzeug zum ernsthaften Arbeitsmittel erwachsen sind.

Auf diesem Nährboden sind Service-Strategien entstanden, die sowohl im Anbieter- als auch im Anwendermarkt neue Nutzendimensionen erschließen. Zudem passen sie perfekt zum modernen Lebens- und Arbeitsweltgefühl: Flexibilität, Mobilität und schneller Wandel bestimmen unsere Welt. Was heute war, ist morgen anders.

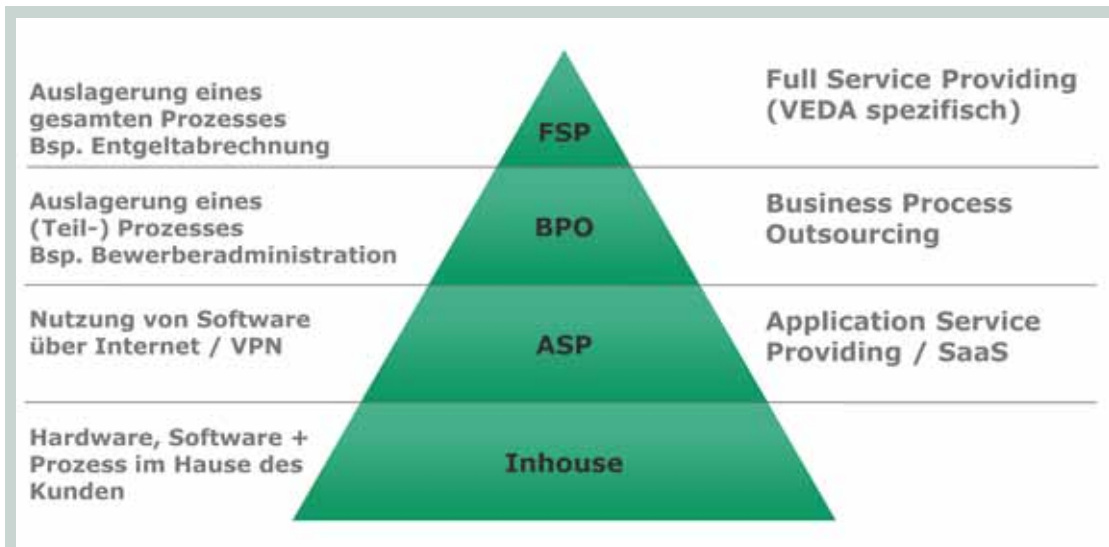
Der Wunsch: Ressourcen besser nutzen.

Die Grundprinzipien des Cloud Computing, Software-Bereitstellung als Service und Mehrwert durch Flexibilität und Aktualität, sind nicht neu. Nutzungsbezogene Abrechnungsmodelle und auch Service-Strategien, die IT-Dienstleistungen auslagern, gibt es im Outsourcing schon lange und in unterschiedlichen Servicetiefen.

Im Zentrum des Outsourcings steht der Unternehmensprozess. Durch die Abgabe von Unternehmensaufgaben und Strukturen an Drittunternehmen (**Outside Resource Using**) nutzen Unternehmen die Expertise erfahrener Dienstleister, schaffen Freiräume und können eigene Ressourcen besser nutzen.

Das ist entscheidend, denn bei vielen Unternehmen führt der Kostendruck dazu, Prozesse zu überprüfen und gegebenenfalls auszulagern, um mehr Qualität fürs Geld zu erhalten. Unternehmen, die unter strategischer Prämisse Outsourcing-Entscheidungen treffen, tun dies, um Mitarbeiter in den Routinen

Die Cloud ist die On-Demand-Bereitstellung von Software im Rahmen einer Selbstbedienungsstrategie. Merkmale sind der netzwerkbasierter Zugang und die schnelle Elastizität der Anwendung, die sich wie „eine zweite Haut“ an die aktuellen User-Anforderungen anpasst. Auch die Bündelung und bedarfsorientierte Freisetzung von Rechenressourcen und die durch ihre Aufgabenorientierung besser messbare Qualität der Dienste zeichnen Cloud-Strategien aus.



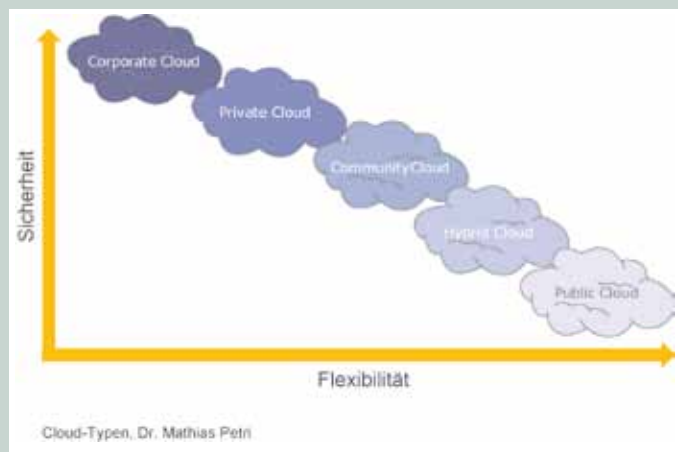
Grafik 1: Ebenen des Outsourcings (VEDA)

zu entlasten und in der Strategie zu unterstützen. Gemeinsam ist allen Sourcing-Strategien, dass sie Serviceleistungen einkaufen – unterschiedlich ist der Servicegrad, der von der Auslagerung der IT (ASP) über die Abgabe von (Teil-)Prozessen (BPO) bis zum Outsourcing des gesamten Aufgabenbereichs (FSP) reicht.

Der Trend: Bedarfsorientierung

Neben der Prozess- ist die Bedarfsorientierung das zweite wesentliche Kriterium bei der Auslagerung von Unternehmensaufgaben. Letztlich greifen alle aktuellen Sourcing-Strategien und auch die Cloud einen gesellschaftlichen Trend auf: Anwender oder Kunden sind zunehmend weniger bereit, viel Geld für die reine Bereitstellung einer Leistung z. B. in Form von Software-Lizenzen auszugeben.

Zahlreiche Umfragen bestätigen, dass rund 80 Prozent der IT-Abteilungen „überlizenziert“ sind. Es werden Lizenzgebühren entrichtet, auch wenn Teile der verfügbaren Software überhaupt nicht benötigt werden. Sourcing- oder Cloud-Modelle hingegen kalkulieren mit nutzungsabhängigen Gebühren. Die Höhe der Kosten richtet sich nach der Anzahl der User, nach den genutzten Funktionen sowie nach den vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) und kann bedarfsorientiert (On-Demand) und flexibel angepasst werden.



Grafik 2: Typen der Cloud

On-Demand-Modelle wie SaaS und ASP basieren auf dem Grundsatz, dass die Software bei einem externen Dienstleister betrieben wird und die Anwender über einen Webbrowser zugreifen können. Damit vereinen sie den Sourcing-Gedanken („Push-Strategie“ = Auslagerung der Dienste an Dritte) UND das Cloud-Prinzip („Pull-Strategie“ = flexibler Zugriff auf Software über das Web).

Ein deutlicher Unterschied liegt im Customizing der Services. ASP-Angebote sind standardisierte Anwendungen, die sich durch den Kunden auf die eigenen Prozesse hin optimieren lassen. Programme und Technik sind für alle Kunden identisch. Ein Service-Package mit einem bestimmten Funktionsumfang wird von vielen Kunden genutzt.

SaaS profitiert ebenfalls von den Vorteilen der Standardisierung, allerdings nicht in diesem Ausmaß. SaaS-Lösungen werden an die konkreten Bedürfnisse eines Unternehmens angepasst. Aus technischer Sicht ist dies möglich, da ein SaaS-Anbieter spezifische Anwendungen, die in seinem Rechenzentrum betrieben werden, bereitstellt, während sich ASP-Kunden nicht nur die Infrastruktur, sondern auch eine Applikationsumgebung teilen. Der Customizing-Gedanke findet sich auch in der Cloud, wobei die Tiefe des Customizings hier meist, aufgrund der Individualisierung, die Datensicherheit bestimmt. Lösungsanbieter unterscheiden zwischen Nutzungsmodellen, die den Bedarf der Kunden hinsichtlich Skalierbarkeit, Datensicherheit und Servicetiefe genau widerspiegeln. Bei der „Public Cloud“ sind es die Vorteile des barrierefreien Zugriffs und der effizienten Ressourcen-Nutzung, die das Modell interessant machen. Eine hohe Standardisierung für einen offenen Nutzerkreis und eine niedrige Datensicherheit einer nicht geschützten (ggf. weltweiten) Serverstruktur bedingen, dass die Funktionen eingeschränkt sind. Die „Private Cloud“ hingegen grenzt die Datenhaltung klar ein und bietet volle Kontrolle über die Daten, über ihre Nutzung und Weiterverarbeitung. Hier lassen sich Unternehmensprozesse und Workflows in individuellen Lösungen abbilden.

Die Aufgabe: Nutzungsalternativen prüfen

Die Cloud ist als Element der kompletten Sourcing- und IT-Strategie eines Unternehmens zu sehen und gesamtheitlich zu betrachten. Unternehmen müssen Nutzungsalternativen frühzeitig prüfen. Besonders wichtig wird dies im Rahmen anstehender Modernisierungsentscheidungen und bevor IT-Verantwortliche sich langjährige Lizenzen aufbürden. Denn Unternehmen, die Cloud Computing richtig nutzen, können Wettbewerbsvorteile in bare Münze umwandeln. Durch die Vielfalt der Nutzungsoptionen gilt leider auch: Wer die Services falsch einsetzt, verliert im besten Fall „nur“ Geld – im Worst Case wertvolle Time-to-Market oder sogar sensible Daten. Hier wiederum sind die Anbieter gefragt, deren Rolle im Umfeld der Wolke fast zwingend auch Beraterqualitäten einbezieht. Denn auch wenn die Begriffswelt rund um die Cloud manchmal neblig ist, Entscheidungen müssen auf klaren Fakten basieren.

UDO MEYER
VEDA GmbH

