

Hosting

Pro und Kontra bei Outsourcing-Strategien

Beim Outsourcing der Informationstechnologie (IT) handelt es sich um die Auslagerung bzw. Abgabe diesbezüglicher Aufgaben an externe Dienstleister. Hierbei können Aufgaben mittel- bis langfristig oder Aufgabenbereiche partiell bis vollständig ausgelagert werden. Denkbar ist das Outsourcing grundsätzlich für jede IT-Funktion und jeden IT-Bereich. Allerdings gilt es zu prüfen, wo eine Auslagerung von Anwendungssystemen oder von IT-Infrastrukturen Sinn macht und wo diese möglicherweise kontraproduktiv ist.

Artur P. Schmidt

Im Hosting-Business wird grundsätzlich zwischen zwei Firmentypen unterschieden: 1. So genannte Co-Locators, das heisst Firmen, die bunkerähnlichen Infrastrukturen (ausgerüstet mit Backup-Möglichkeiten und grossen Bandbreiten) Platz für Web-Server zur Verfügung stellen, sowie 2. Full-Hosting-Firmen, die zusätzlich bereits voll konfigurierte und lauffähige Hard- und Software zur Verfügung stellen.

Treibende Kräfte

Die treibenden Kräfte für das Wachstum von Hosting-Dienstleistungen sind Outsourcing-Vorteile, E-Business-Anwendungen, der Markt für KMU und das Application Service Providing (ASP). Während früher ganz normale Webseiten das Wachstum für das Hosting getrieben haben, ist es heute das E-Business. Zukünftig werden Datenbank-getriebene Sites den

Markt von E-Business-Anwendungen stark wachsen lassen. Neue Technologien wie Breitband eröffnen insbesondere für KMU neue Anwendungspotenziale. Da KMU zu einer treibenden Kraft der Wirtschaft gehören, indem sie die meisten Arbeitnehmer beschäftigen, wird der prozentuale Anteil dieses Segments gemäss einer Studie der Aberdeen Group auf etwa 70 Prozent des Gesamtvolumens der Hosting-Dienstleistungen ansteigen. Es dürfte sich abzeichnen, dass sich nur diejenigen Geschäftsmodelle durchsetzen werden, die eine diversifizierte Preisgestaltung ermöglichen. Bei Geschäftsmodellen wie ASP und ERP gibt es eine klare Nachfrage nach E-Business-on-Demand.

Service-Partner festlegen

Wegen der strategischen Bedeutung der IT ist Outsourcing zunehmend ein wichtiges Instrument zur Restrukturierung von Geschäftsaktivitäten und zur Neupositionierung

von Unternehmen am Markt. Hierbei handelt es sich um eine komplexe und mehrstufige Problemstellung, die ein durchdachtes und systematisches Vorgehen notwendig macht. Stellt ein Unternehmen Überlegungen über ein mögliches Outsourcing unternehmensinterner IT-Leistungen an, so muss es sich nicht nur über ein «Make-or-Buy» Gedanken machen, sondern auch Art und Weise der Einbindung des Service-Partners festlegen.

Zu den Informationsdienstleistungen, die outgesourct werden, zählen unter anderem die Datensicherheit, die Produktionskontrolle, technische Dienstleistungen, der Betrieb von Datenzentren, die Lenkung von Geschäftsprozessen, Problem-Management, Anwendungen, Web-Hosting, Kapazitätsplanung, Bestandsmanagement, Account- und Projekt-Management, Help Desks, Service Level Management sowie Kommunikations-Services. Unternehmen, die sich Gedanken über ein Outsourcing machen,

müssen sich jedoch neben den Chancen auch mit den Risiken des IT-Outsourcing auseinandersetzen, um mögliche Potenziale, aber auch mögliche Fallen erkennen zu können.

Pro IT-Outsourcing

Betrachtet man die Vor- und Nachteile des Outsourcing, ergibt sich ein differenziertes Bild, wobei sich vier Betrachtungsfelder unterscheiden lassen: strategische Faktoren, Leistungsfaktoren, Kostenfaktoren sowie personelle Faktoren. Unter strategischen Gesichtspunkten sprechen für das Outsourcing die Konzentration der Investitionen auf das Kerngeschäft, der Transfer von Risiken auf das Service-Unternehmen, die Standardisierung der IT-Infrastrukturen sowie das flexible Reagieren auf veränderte Anforderungen. Unter Leitungsgesichtspunkten sind die schnelle Verfügbarkeit professioneller Services sowie die Durchführung von IT-Vorhaben ohne betriebsinterne Restriktionen von Bedeutung. Darüber hinaus lassen sich durch das Outsourcing deutliche Kostenreduzierungen, vor allem im Betrieb, erreichen. Insbesondere können fixe Kosten in variable Kosten umgewandelt werden. Hierdurch wird das Kostenbewusstsein für IT im Unternehmen gesteigert.

Contra IT-Outsourcing

Die meisten Debakel im Bereich des Outsourcing sind auf überstürzte und wenig durchdachte IT-Strategien zurückzuführen. Die Market-Research-Firma Giga Information Group schätzt, dass nur etwa 40 Prozent der neu eingeführten Outsourcing-Projekte erfolgreich sein werden, da die strategische Planung der IT noch völlig unterentwickelt ist. Strategisch gesehen ist das Outsourcing schlecht, wenn ein Unternehmen in eine starke Abhängigkeit vom Service-Unternehmen

<i>Vorteile des Outsourcing</i>	<i>Nachteile/Risiken des Outsourcing</i>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Kosten- und zeitintensiver Aufbau von IT-Spezialwissen entfällt. ■ Entlastung der eigenen IT-Organisation. Ressourcen werden frei für weitere Bereiche. ■ Personalsuche nach exzellentem IT-Personal entfällt. ■ Hohe Qualität der Services im Vergleich zum Eigenbetrieb. ■ Verlagerung des Investitionsrisikos. ■ Dank Upgrades seitens der Anbieter ist die IT immer auf dem neuesten Stand der Technik. ■ Lösungen sind besser skalierbar. ■ Attraktives Preis-/Leistungsverhältnis. ■ Konzentration auf Kernkompetenzen. ■ Verbesserte Kostentransparenz. ■ Schnellere Reaktion auf Anforderungen der Kundenseite. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abhängigkeit von einem IT-Dienstleistungsunternehmen. ■ Risiken in der Kooperation durch Konkurs des Hosting-Anbieters. ■ Gefahr des Verlusts von unternehmerischem Know-how im Bereich Informationstechnik. ■ Unklare rechtliche Abklärungen (Service Level Agreements). ■ Infrastrukturen des Hosters können nicht gemäss dem Wachstum des Kunden erweitert werden.

gerät, wenn es zu viel internes Know-how verliert, wenn es um den Schutz sensibler Daten geht, wenn es um strategische Daten des Unternehmens geht und möglicherweise eine Fremdbestimmung durch das Outsourcing stattfindet. Wird das Outsourcing vom Service-Unternehmen missbraucht, um die Margen nach oben zu treiben und ist eine fehlende Anwendernähe des IT-Supports zu beklagen, leidet darunter die Leistungsfähigkeit der Dienstleistung. Mögliche Kostentreiber sind insbesondere erhöhte Kosten für Software-Lizenzen sowie für Transaktionen, wenn eine Vielzahl von Service-Dienstleistern eingeschaltet werden.

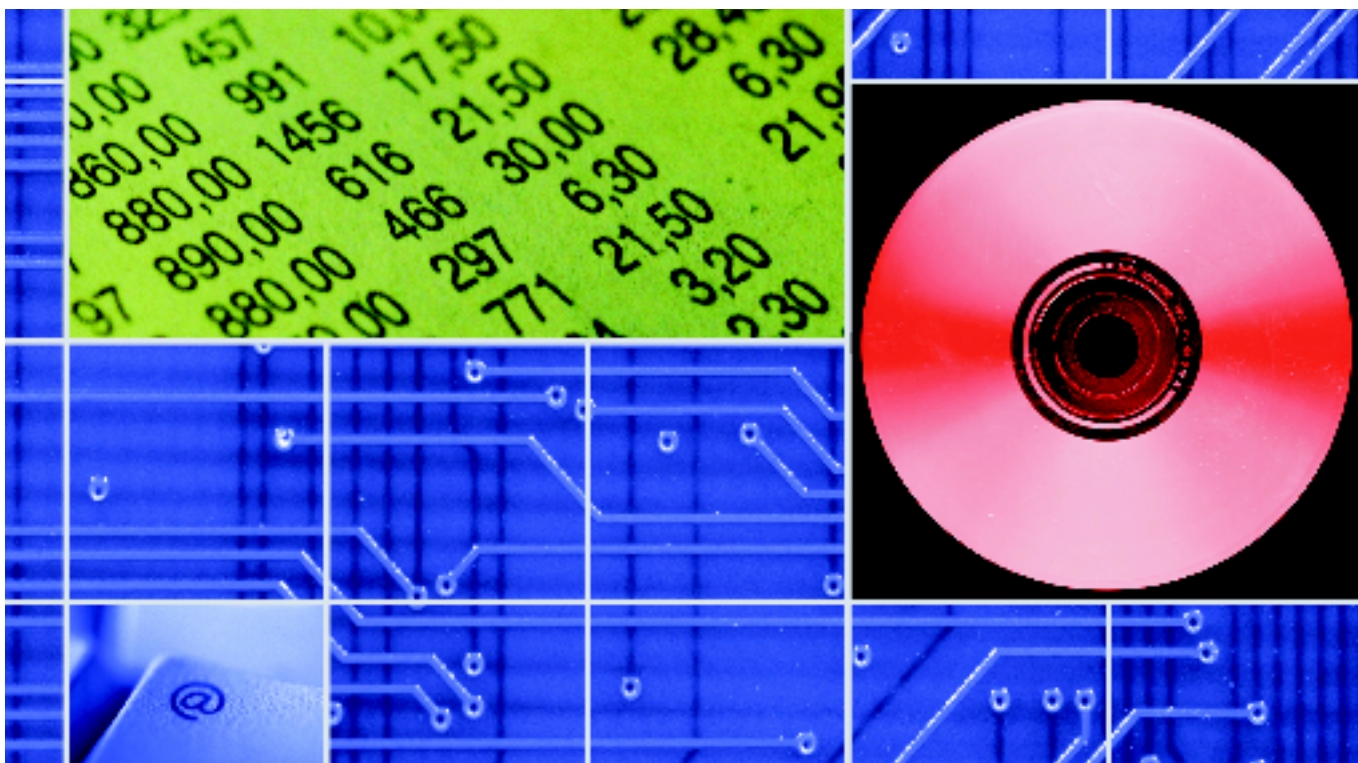
Die grössten Fehler geschehen, wenn Kunden aus Resignation outsourcen. Wenn wegen schlechten Managements die IT intern nicht funktioniert, dann wird sie mit grosser Wahrscheinlichkeit wegen der mangelnden strategischen Ausrichtung auch extern nicht funktionieren.

Neutralität immer wichtiger

Bei der Auswahl eines Hosting-Partners ist vor allem auf folgende vier Schlüsselfaktoren zu achten: Skalierbarkeit, Leistungsfähigkeit des Netzes, Verfügbarkeit sowie Sicherheit. Darüber hinaus spielt der Faktor Neutralität eine zunehmend wichtigere Rolle. Der Trend der Zukunft geht dahin, dass neue Medien in neutralen Rechenzentren gehostet werden.

Zukunftsmarkt Web-Hosting

Ein besonderes wichtiges Wachstumssegment ist das Web-Hosting. Dieses ist das Geschäft des Housing, Serving und Wartens von Files für eine oder mehrere Webseiten innerhalb eines Datacenters. In den vergangenen Jahren ist die Nachfrage nach dem Hosting des Internetauftritts stark gestiegen, da sich damit etwa die Hälfte der Kosten gegenüber einer



Inhouse-Abteilung einsparen lässt. Für das Management von Internet-Anwendungen kommt insbesondere den sogenannten kritischen Anwendungen innerhalb von Service-Hosting-Umgebungen eine Schlüsselrolle zu.

Connectivity Services, Operational Hosting Services und Value Added Managed Services sind die drei Schlüsselbereiche für das Web-Hosting:

1. Connectivity Services: Diese Dienstleistungen umfassen Transport und Zugang zu Hochgeschwindigkeits-Glasfasernetzen. Der Zugang zu diesen Netzen wird durch spezialisierte Einrichtungen oder Datenzentren zur Verfügung gestellt.

2. Operational Hosting Services: Die Dienstleistungen umfassen Server-Funktionen sowie die Wartung von Computerprogrammen und Zurverfügungstellung von Internet-Anwendungen. Hier sind besonders für die Abwicklung des E-Commerce komplexe Lösungen erforderlich.

3. Managed Services: Diese Dienstleistungen sind heute ein heisses Thema, da sie System-Know-how, Service-Management, Netzwerk-Infrastruktur-Management, Content-Verteilung, Speicherung sowie das Anwendungs-Management umfassen.

Fazit

Während das Risk-Management in der IT früher eher vergangenheitsorientiert war, gilt es in einem Umfeld der Transformation vor allem zukünftige Risiken zu bewerten. Dieser Trend spielt immer mehr auch für das Outsourcing eine entscheidende Rolle. Beratungs- und Service-Unternehmen, die ein effizientes Wahrnehmungssystem für Risiken haben, werden an Bedeutung stark zunehmen. Trotzdem dürfen diese Trends nicht dazu verleiten, Outsourcing als die allein selig machende Lösung zu betrachten. Es ist abzuwägen, wie viel Kontrollverlust sich ein Unternehmen erlauben kann. Nicht jede Einsparung, die

möglich ist, macht unter strategischen Gesichtspunkten Sinn. Auch sollten keine Aktivitäten bezüglich der Kundenbeziehungen outgesourct werden, wenn sich dadurch die Service-Qualität verschlechtert.

Beim IT-Outsourcing handelt es sich um ein mehrstufiges und komplexes Entscheidungsproblem. Die Potenziale des IT-Outsourcing lassen sich deshalb nur durch ein systemorientiertes Vorgehen und ein wirksames Management der zu Grunde liegenden Prozesse eines Unternehmens nutzen. ■

Fragen?

Dr.-Ing. Artur P. Schmidt

Publizist, Unternehmensberater
Tel. 079 213 97 94

artur.pschmidt@wissensnavigator.com
www.wissensnavigator.com

