

# Die Zukunft des Hosting

- Pro und Contra von Outsourcing-Strategien -

von Dr.-Ing. Artur P. Schmidt, Geschäftsführer Immunologix GmbH,  
[artur.schmidt@immunologix.com](mailto:artur.schmidt@immunologix.com); [www.immunologix.com](http://www.immunologix.com)

- Was ist IT-Outsourcing?

Beim Outsourcing der Informationstechnologie handelt es sich um die Auslagerung bzw. Abgabe diesbezüglicher Aufgaben an externe Dienstleister. Hierbei können Aufgaben mittel-, bis langfristig oder Aufgabenbereiche partiell oder vollständig ausgelagert werden. Denkbar ist das Outsourcing grundsätzlich für jede IT-Funktion und jeden IT-Bereich, wobei es allerdings zu prüfen gilt, wo eine Auslagerung von Anwendungssystemen oder von IT-Infrastrukturen Sinn machen und wo diese möglicherweise kontraproduktiv sind. Im Hosting-Business unterscheidet man grundsätzlich zwei Firmentypen: 1. sogenannte Co-Locators, d.h. 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 auch bereits voll konfigurierte und lauffähige Hard- und Software zu Verfügung stellen.

- Treibende Kräfte des Marktwachstums

Die treibenden Kräfte für das Wachstum von Hosting-Dienstleistungen sind Outsourcing-Vorteile, eBusiness-Anwendungen, der Markt für KMUs und das Application Service Providing. Während früher ganz normale Webseiten das Wachstum für das Hosting getrieben haben, ist es heute das eBusiness. Zukünftig werden datenbank-getriebenen Sites den Markt von eBusiness-Anwendungen stark wachsen lassen. Neue Technologien wie Breitband eröffnen insbesondere für KMUs neue Anwendungspotenziale. Da KMUs zu einer treibenden Kraft der Wirtschaft gehören, da diese die meisten Arbeitnehmer beschäftigen, wird der prozentuale Anteil dieses Segments gemäß einer Studie der Aberdeen Group auf etwa 70 % vom Gesamtvolumen der Hostings-Dienstleistungen ansteigen. Es dürfte sich abzeichnen, dass nur diejenigen Geschäftsmodelle sich durchsetzen werden, die eine diversifizierte Preisgestaltung ermöglichen. Bei Geschäftsmodellen wie ASP und ERP gibt es eine klare Nachfrage nach eBusiness-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 die 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 auseinander setzen, um mögliche Potenziale, aber auch mögliche Fallen erkennen zu können.

#### - Pro IT-Outsourcing

Betrachtet man die Vor- und Nachteile des Outsourcing, so ergibt sich ein differenziertes Bild, wobei sich vier Betrachtungsfelder unterscheiden lassen: strategische Faktoren, Leistungsfaktoren, Kostenfaktoren sowie personelle Faktoren. Unter strategischen Gesichtspunkten spricht 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 insbesondere 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 % der neu eingeführten Outsourcing-Projekte wirklich 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 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. Der größte Fehler beim Outsourcen ist, wenn Kunden aus Resignation outsourcen. Wenn wegen schlechtem Management IT intern nicht funktioniert, dann wird sie mit großer Wahrscheinlichkeit wegen der mangelnden strategischen Ausrichtung auch extern nicht funktionieren.

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

Tab: Vor- und Nachteile des Outsourcing

#### - Neutralität wird immer wichtiger

Bei der Auswahl eines Hosting-Partners ist vor allem auf vier wesentliche Schlüsselfaktoren zu achten: Skalierbarkeit, Leistungsfähigkeit des Netzes, Verfügbarkeit sowie Sicherheit. Darüber hinaus spielt der Faktor Neutralität eine immer wichtigere Rolle. Der Trend der Zukunft geht dahin, dass neue Medien in neutralen Rechenzentren gehostet werden. Ein Unternehmen, welches diesen Vorsatz konsequent umsetzt ist IXEurope. Mittlerweile betreibt IXEurope den grössten Interconnection-Punkt Schweiz. Der Traffic der hauseigenen Internet-Exchange TIX ist bereits 5 mal grösser als der des CERN. Der General Manager von IXEurope, Frits van der Graaff sieht die wesentliche Ausrichtung eines Hosting-Unternehmens, in der Fokussierung auf seine Kernkompetenz. Hierbei ist es notwendig für die Business Continuity ausreichend Backup-Kapazität bereitzustellen.

#### - Zukunftsmarkt Web-Hosting

Ein besonderes wichtiges Wachstumssegment ist heute das Web-Hosting. Dieses ist das Geschäft des Housing, Serving und Wartens von Files für eine oder mehrere Webseiten innerhalb eines Datencenters. Insbesondere in den letzten Jahren ist die Nachfrage nach dem Hosting des Internetauftrittes stark gestiegen, da sich damit etwa die Hälfte der Kosten gegenüber einer Inhouse-Abteilung einsparen lässt. Für das Management von Internet-Anwendungen. spielen insbesondere sogenannte kritische Anwendungen innerhalb von Service-Hosting-Umgebungen eine Schlüsselrolle. Connectivity Services, Operational Hosting Services und Value Added Managed Services sind die drei Schlüsselbereiche für das Web-Hosting:

1. *Connectivity Services: Diese Dienstleistungen umfassen den Transport sowie den Zugang zu Hochgeschwindigkeitsglasfasernetzen. Der Zugang zu diesen Netzen wird durch spezialisierte Einrichtungen oder Datenzentren zur Verfügung gestellt.*
2. *Operational Hosting Services: Diese Dienstleistungen umfassen Server-*

*Funktionen sowie die Wartung von Computerprogrammen zur Verfügungstellung von Internet-Anwendungen. Hierbei sind insbesondere für die Abwicklung des eCommerce komplexe Lösungen erforderlich.*

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

- Fazit: Systemorientiertes Management ist notwendig

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 auch immer mehr 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, wieviel 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.