

To host or not to host?

Der Markt für Hosting-Dienstleistungen dürfte im Allgemeinen wachsen. Vor allem der KMU-Markt und das Application Service Providing sind die treibenden Kräfte. Weitere Impulse dürften auch von gehosteten E-Business-Anwendungen ausgehen. *Artur P. Schmidt*



Dr.-Ing. Artur P. Schmidt ist Publizist (<http://wissensnavigator.com>) sowie als Geschäftsführer der Immunologix GmbH für die Bereiche Unternehmensentwicklung und Kommunikationsstrategien verantwortlich
artur.schmidt@immunologix.com

Im Hosting-Business unterscheidet man grundsätzlich zwei Firmentypen: Erstens so genannte Co-Locators, das heisst Firmen, die in bunkerähnlichen Infrastrukturen (ausgerüstet mit Backup-Möglichkeiten und grossen Bandbreiten) Platz für Webserver zur Verfügung stellen, sowie zweitens Full-Hosting-Firmen, die zusätzlich auch bereits voll konfigurierte und lauffähige Hard- und Software zu Verfügung stellen.

Zukünftig werden Datenbank-getriebene Sites den Markt von E-Business-Anwendungen stark wachsen lassen. Neue Technologien wie Breitband eröffnen insbesondere für KMUs neue Anwendungspotenziale. KMUs gehören zu den treibenden Kräften der Wirtschaft, da sie die meisten Arbeit-

nehmer beschäftigen, und der prozentuale Anteil dieses Segments wird gemäss einer Studie der Aberdeen Group auf etwa 70 Prozent des Gesamtvolumens der Hosting-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 E-Business on Demand.

Nicht nur Chancen, auch Risiken

Aufgrund 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. Unternehmen, die ein Outsourcing ins Auge fassen, müssen sich ausser mit den Chancen auch mit den Risiken des IT-Outsourcings auseinandersetzen, um mögliche Potenziale, aber auch mögliche Fallen erkennen zu können.

Betrachtet man die Vor- und Nachteile des Outsourcings, 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 die Möglichkeit des flexiblen Reagierens 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.

Strategisch und nicht aus Resignation outsourcen

Die meisten Debakel im Bereich des Outsourcings sind auf überstürzte und wenig durchdachte IT-Strategien zurückzuführen. Das Marktforschungsunternehmen Giga Information Group schätzt, dass nur etwa 40

«Ein besonderes wichtiges Wachstumssegment ist heute das Web-Hosting.»

Prozent 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 die Auslagerung vom Service-Unternehmen dazu missbraucht, 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 wird. Der grösste Fehler beim Outsourcen wird dann begangen, wenn Kunden aus Resignation auslagern. Wenn wegen schlechten Managements IT intern nicht funktioniert, dann wird sie mit grosser Wahrscheinlichkeit wegen der mangelnden strategischen Ausrichtung auch extern nicht funktionieren.

Neutralität ist immer rarer und deshalb 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

Vorteile des Outsourcings

- 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-Leistungs-Verhältnis
- Konzentration auf Kernkompetenzen
- Verbesserte Kostentransparenz
- Schnellere Reaktion auf Anforderungen der Kundenseite

Nachteile und Risiken des Outsourcings

- Abhängigkeit von einem IT-Dienstleister
- Risiken in der Kooperation durch Konkurs des Hosting-Anbieters
- Gefahr des Verlustes von unternehmerischem Know-how im Bereich der Informationstechnik
- Unklare rechtliche Abklärungen (Service Level Agreements)
- Infrastrukturen des Hosters können nicht gemäss dem Wachstum des Kunden erweitert werden

Faktor Neutralität eine immer wichtigere Rolle. Der Trend der Zukunft geht dahin, dass neue Medien in neutralen Rechenzentren gehostet werden. Eine Vorreiterrolle in Europa spielt hier das Unternehmen IXEurope.

Ein besonderes wichtiges Wachstumssegment ist heute das Web-Hosting. Dieses Geschäft umfasst das Housing, das Servicing und das Warten von Files für eine oder mehrere Websites innerhalb eines Datencenters. Insbesondere in den letzten Jahren ist die Nachfrage nach dem Hosting des Internet-

auftrittes stark gestiegen, da sich damit etwa die Hälfte der Kosten gegenüber einer In-House-Abteilung einsparen lässt. Für das Management von Internet-Anwendungen spielen insbesondere so genannte 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 Serverfunktionen sowie die Wartung von Computerprogrammen zur Bereitstellung von Internet-Anwendungen. Hierbei sind insbesondere für die Abwicklung des E-Commerce komplexe Lösungen erforderlich.

3. Managed Services: Diese Dienstleistungen sind heute ein heisses Thema, da sie System-Know-how, Servicemanagement, Netzwerkinfrastruktur-Management, Contentverteilung, Speicherung sowie das Anwendungsmanagement umfassen.

Outsourcing sollte nicht als die allein seligmachende Lösung betrachtet werden. 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 im Bereich der Kundenbeziehungen ausgelagert werden, wenn sich dadurch die Servicequalität verschlechtert. Beim IT-Outsourcing handelt es sich um ein mehrstufiges und komplexes Entscheidungsproblem. Die Potenziale des IT-Outsourcings lassen sich deshalb nur durch ein systemorientiertes Vorgehen und ein wirksames Management der zugrunde liegenden Prozesse eines Unternehmens nutzen.

