



Lothar Leger, Geschäftsführer der B & L Management Consulting GmbH: „Wer bei der Entwicklung der Sourcing-Strategie seine Hausaufgaben macht, wird eine ganze Reihe von Ansätzen zur Optimierung der Prozesse und der Kostenstrukturen aufdecken.“

Trends, Entwicklungen und Herausforderungen im Umfeld SaaS & Co.

Eine Frage der Strategie

Cloud-Computing und Managed-Services beflügeln die Phantasie. Endlich wurde ein Weg gefunden, der das ungeliebte „Outsourcing“ wieder gesellschaftsfähig macht. Tatsächlich werden mit Managed-Services & Co. Dienste angeboten, die sich vom klassischen Outsourcing unterscheiden. Eine allseits abgesegnete Definition gibt es allerdings noch nicht. Lothar Leger, Geschäftsführer der Unternehmensberatung B & L Management Consulting GmbH, gibt in seinem Beitrag einen Überblick zur aktuellen Entwicklung in diesem Markt.

Wie in allen relativ jungen Märkten überschlagen sich die Marketing-Profis mit der Erfindung neuer Begriffe. Allen gemeinsam ist, dass sie versuchen, Mehrwertdienste aufzubauen, die von den klassischen Outsourcing-Ansätzen vor allem dadurch abweichen, dass sie die dort vorherrschende One-to-One-Beziehung zwischen Anbieter und Anwender durch eine One-to-Many-Beziehung ersetzen. Ein weiterer

Unterschied zwischen den bekannten Outsourcing-Modellen und den neuen Services ist, dass kein Übergang von Personal stattfindet. Die Pricing-Modelle sind bei Managed-Services auf Flexibilität ausgelegt. Und es herrscht ein wesentlich stärkerer Grad der Standardisierung. Last but not least gilt diese Flexibilität auch für die Bindung zwischen Anbieter und Anwender. Managed-Service-Verträge haben typischerweise kurze Kündigungsfristen. Eine begriffliche Unterscheidung zwischen Cloud-Computing und Managed-Services ist akademisch. Es mag unterschiedliche Ausprägungen geben, aber beide Ansätze verfolgen die gleichen Ziele und beziehen sich auf Hardware, Software oder Services.

Die Anbieter in diesem jungen Markt begegnen mit ihren neuen

Was Sicherheit, Vertraulichkeit, Datenintegrität und Performance betrifft, müssen beim Einsatz von Managed-Services keine Forderungen offen bleiben. Sie bieten außerdem Möglichkeiten zur Optimierung von Prozessen und Reduzierung von Kosten. (Abb.: Scalaris)

Angeboten dem auch für sie fühlbaren Wunsch der Anwender, die IT-Kosten weiter zu senken. Sie schmücken ihre Produkte mit Attributen wie on Demand, dynamic, shared oder den vielbemühten „as a Service“-Kompositionen und signalisieren weitgehende Standardisierung bei gleichzeitig hoher Skalierbarkeit und attraktiven Verrechnungsmodellen. Die Angebote reichen von E-Mail-Services über Archivierung und Aufbereitung von Dokumenten bis hin zur Abwicklung der Rechnungseingangs- und -ausgangsbearbeitung. Allen gemeinsam ist, dass die Services über Web-Browser zugänglich sind.

„S(oftware)aaS“, „P(latform)aaS“ oder demnächst vielleicht „D(okument Management)aaS“ sind somit als einzelne Ausprägung von Managed-Services zu verstehen

Ein steiniger Weg

Die ersten Anbieter von Web-Services als Vorläufer von Managed-Services & Co. existieren zum Teil schon nicht mehr. Auch die zweite Generation hat es, zumindest wenn es um Dokumenten-Management geht, schwer. Die Anbieter müssen für ihre Standardprodukte die kritische Masse an Kunden gewinnen. Doch diese halten sich noch zurück. Zu groß ist die Furcht, dass eigene Daten und Dokumente im Internet spurlos verschwinden. Dazu kommt die Ungewissheit über das noch undurchsichtige Marktangebot.

Der Markt wird zurzeit von verschiedenen Gruppen von Anbietern erobert. Große IT-Systemhäuser wie T-Systems bieten umfassende „Managed Document Services“ an und schaffen es aufgrund ihrer Marktpo-



Einführung cloudbasierter Lösungen

Sicherheitsbedenken

Sicherheitsbedenken halten 68 Prozent der europäischen CIO und IT-Entscheider von der Einführung von Cloud-Computing-Diensten ab. Das ist das Ergebnis einer Umfrage, die das Marktforschungsunternehmen Portio Research im Auftrag von Colt, Anbieter von ITK-Lösungen, in 13 verschiedenen Ländern durchgeführt hat. Auch unter den Befragten in Deutschland nannten 68 Prozent den Faktor Sicherheit als größtes Hindernis für die Einführung cloudbasierter Services. Am zweithäufigsten äußerten die Befragten Bedenken hinsichtlich der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit von Cloud-Computing-Diensten (58 Prozent europaweit), während 47 Prozent mangelnde Preistransparenz als Hemmnis für die Implementierung von Cloud-Services angaben. 48 Prozent glauben, der Hauptnutzen cloudbasierter Dienste sei die Kostensenkung. 19 Prozent verstehen Cloud-Services als Dienstleistung, die Unternehmen zu einer verbesserten Aufstellung verhilft, mit der sie ihre Geschäftsziele besser erreichen können. Fast alle Befragten in Deutschland glauben, die Verbreitung von Cloud-Computing-Diensten werde ansteigen, wobei fast 43 Prozent ein deutliches Wachstum innerhalb der nächsten zwölf Monate erwarten. Als Faktoren, die die Verbreitung von Cloud-Services begünstigen, nannten die Umfrageteilnehmer in Deutschland vor allem Sicherheitsbestimmungen für den Umgang mit Kundendaten (77 Prozent) sowie die Gewissheit, dass cloud-basierte Dienste Zugang zu den neuesten Technologien und Applikationen bieten (70 Prozent). (www.colt.net)

sition am Ball zu bleiben. Kleinere Anbieter wie z. B. Allinvos konzentrieren sich auf eine klar umrissene Klientel, in diesem Fall auf Hotels und Hotelketten. Wiederum andere wie etwa Oxseed haben eine fokussierte Angebotspalette und erreichen die notwendige Stabilität durch klare Vertriebsstrukturen und durch die richtigen Partnerschaftsmodelle. Auch einige DMS-Anbieter wie z. B. Docuware bieten inzwischen ihr DMS als SaaS-Modell an und offerieren von der temporären Unterstützung im Projekt bis zur Backup- und Langzeitarchivierung eine Reihe von Services. Zu guter Letzt seien noch die Anbieter erwähnt, die bisher schon als Dienstleister unterwegs waren, und erkannt haben, dass ihnen die neuen Formen des Out-

sourcing Wachstumsperspektiven und bessere Margen bieten. Unter anderem Iron Mountain hat aus dieser Erkenntnis die „Virtual File Store Services“ entwickelt.

Die Sourcing-Strategie

Wir müssen alle ständig daran arbeiten, die Kosten zu senken und die Prozesse zu optimieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Eine Sourcing-Strategie ist deshalb kein einmaliges Projekt, auch wenn sie vielleicht als ein solches beginnt. Die Kenntnis der eigenen Prozesse und Aufwandstreiber ist das A und O einer Sourcing-Strategie. Hinzu kommen rechtliche Aspekte, Sicherheitsaspekte und Anforderungen an Service-Level. Die Kunst liegt vor allem

darin, Übergänge zwischen verschiedenen Modellen sauber zu definieren und den Prozess als Ganzes im Griff zu behalten.

Mit Managed Services & Co. kommt neben dem klassischen Outsourcing und dem Eigenbetrieb eine dritte Variante ins Spiel. Ziel der Sourcing-Strategie muss es sein, die optimale Kombination der verschiedenen Ansätze zu finden. Generelle Empfehlungen gibt es hier leider nicht, dafür sind Unternehmen und Situationen viel zu verschieden. Wer bei der Entwicklung der Sourcing-Strategie seine Hausaufgaben macht, wird eine ganze Reihe von Ansätzen zur Optimierung der Prozesse und der Kostenstrukturen aufdecken. Er wird auch erkennen, dass in puncto Sicherheit, Vertraulichkeit, Datenintegrität und Performance keine Forderungen offen bleiben müssen und dies somit keine Argumente gegen neuere Ansätze sind. Ein bisschen Psychologie und einfühlsames Vorgehen sind natürlich trotzdem gefragt, um den einen oder anderen noch von den Potenzialen von Managed Services & Co. zu überzeugen. (www.bul-consulting.de)

„Eine Sourcing-Strategie ist kein einmaliges Projekt, auch wenn sie vielleicht als ein solches beginnt. Die Kenntnis der eigenen Prozesse und Aufwandstreiber ist deshalb das A und O.“



Papier kann so schön sein –
wenn clever archiviert.

Dokumenten-Management

Docuware