



IT für Überall

Application Service Providing für KMU: mehr Produktivität ohne neue Investitionen

Jeder expandiert auf seine Weise. Kleine und mittelständische Unternehmen haben weiterhin nur selten neue Firmenstandorte in Billiglohnländern im Visier. Um kosteneffizient zu wachsen, setzen sie auf mehr Mobilität, flexible Telearbeit und überregionale Kooperationen. In diesem Zusammenhang fallen Begriffe wie Software as Service, Software-on-Demand oder Application Service Providing, kurz ASP. Gemeint ist dabei die Idee, Software nicht mehr als Produkt zu kaufen, sondern als standortunabhängig verfügbare Rundum-Sorglos-Dienstleistung zu buchen.

Immer mehr Application Service Provider bieten webbasierte Miet-Software an, die überall so einfach wie Strom aus der Steckdose genutzt werden kann. Um solche Software anzuwenden, greifen die Kunden mit herkömmlichen Internet-Browsern oder mit spezieller Client-Software über verschlüsselte Internet-Verbindungen auf Software-Server zu, die zumeist in Rechenzentren auf höchstem Sicherheitslevel betrieben werden. So können Unternehmen trotz schmaler IT-Budgets technologisch auf gleicher Augenhöhe mit multinationalen Konzernen arbeiten.

IT-Outsourcing mit ASP eröffnet kleineren und mittelständischen Unternehmen auch deshalb interessante Perspektiven, weil mobile Arbeitsplätze und Telearbeit ohne eigene IT-Experten zu gefährlichen Stolpersteinen werden können: Über 70 Prozent der deutschen Unternehmen haben bereits Mobiltechnologien eingeführt, doch die Datensicherheit bleibt dabei häufig auf der Strecke. Rund die Hälfte der Unternehmen schätzt die Sicherheit ihrer mobilen Systeme als nicht ausreichend oder gerade eben ausreichend ein, betreibt aber dennoch keine Datensicherung für Note-

books und andere mobile Geräte. In der Risikobewertung stehen „Irrtümer und Nachlässigkeiten eigener Mitarbeiter“ sogar noch vor der Bedrohung durch Viren.

Mit ASP kann Software an jedem Arbeitsplatz wie von selbst laufen – meistens innerhalb von wenigen Stunden. Unabhängig davon, ob die Benutzer mobil, in Firmenbüros, bei Kunden oder zu Hause arbeiten, sind die Anwenderdaten ohne Synchronisierung immer aktuell. Der ASP-Dienstleister übernimmt den kompletten System- und Software-Betrieb, die Datensicherung und

den Benutzer-Support. Um Updates braucht sich der ASP-Kunde ebenfalls nicht mehr zu kümmern, denn neue Software-Versionen spielt der Application Service Provider in das System ein. Das ASP-Modell unterstützt Unternehmen auch dabei, Arbeitsplätze auf Abruf zu schaffen: Sobald mehr Mitarbeiter beschäftigt oder Kooperationspartner und Kunden in Arbeitsabläufe integriert werden sollen, richtet der ASP-Dienstleister einfach neue Zugänge für die benötigten Programme ein. Zusatzfunktionen für einzelne Benutzer oder Abteilungen mit spezi-

ellen Anforderungen stehen ebenso schnell zur Verfügung. Für einen Benutzer mit mehreren Arbeitsplätzen muss nur eine Software-Lizenz gemietet werden, und bei zeitweiliger Nutzung fallen bloß vorübergehend Kosten an.

Ein vergleichbares IT-Niveau intern aufzubauen und aufrechtzuerhalten, ist für kleinere Unternehmen zumeist nicht machbar. Professionelle Application Service Provider sichern beispielsweise die Kunden-Server mit aufwendigen Verfahren und den jeweils neuesten Technologien, die sich ein einzelnes Unternehmen normalerweise nicht leisten kann. Gleiches gilt für die Monitoring- und Reporting-Technologien, mit denen die ASP-Dienstleister sowohl potenzielle IT-Störungsquellen frühzeitig erkennen als auch die erbrachten IT-Leistungen in allen Details dokumentieren können. Sogenannte Service Level Reports machen die IT-Service-Qualität für den Kunden genau überprüfbar und auch aus Kostensicht vergleichbar – von den Reaktionszeiten beim Support bis hin zu den durchzuführenden IT-Service-Leistungen, die je nach Kundenbedarf variieren können.

Allerdings wird nicht immer durch individuelle Vertragsbestandteile – sogenannte Service Level Agreements – geregelt, welches Maß an Sicherheit, Zuverlässigkeit und Benutzerunterstützung der ASP-Kunde zu welchem Preis bekommt. Ob ASP-Verträge kundenindividuell gestaltet oder standardisiert vom ASP-Anbieter vorgegeben werden, hängt hauptsächlich vom anvisierten Markt für die Software ab. Bei einem einfachen ASP-Buchhaltungsprogramm werden zwar der Betrieb im Hochsicherheitsrechenzentrum, die Verschlüsselung und die tägliche Datensicherung gewährleistet – doch ohne nachprüfbare Service Level Reports hat das Versprechen einer hohen Verfügbarkeit wenig Bedeutung. Dann muss der Kunde damit rechnen, mitunter keinen Zugriff auf die ASP-Anwendung und seine Daten zu haben.

Konstante IT-Qualität hat auch beim ASP einen entsprechenden Preis. Neben dem Funktionsumfang der Software wird die Höhe der zumeist monatlich abgerechneten Nutzungspauschalen erheblich davon bestimmt, für welchen Grad an Ausfallsicherheit der ASP-Dienstleister rechtsverbindlich die Verantwortung übernimmt. Die garantierte Verfügbarkeit der Software und Daten sollte pro Woche oder zumindest pro Monat definiert werden und in der Regel nicht unter 99,5 Prozent liegen. Ebenso wichtige Bestandteile des ASP-Vertrages sind der umfassende Schutz vor unerlaubten Zugriffen und Manipulationen sowie die Sicherheit vor Datenverlusten. Vertragsinhalte wie Haftungsverpflichtungen bei unbefriedigenden Leistungen, Ausstiegsklauseln und Kündigungsfristen sagen viel über die Vertrauenswürdigkeit eines ASP-Anbieters aus. Vorsichtshalber sollte es auch genaue Regelungen für die Datenübergabe beziehungsweise Datenrückgabe nach Ablauf der Vertragslaufzeit geben.

Transparente Vertragsbedingungen machen IT-Fachwissen bei der Wahl der passenden ASP-Lösung mehr oder weniger entbehrlich – sofern dem künftigen ASP-Kunden bekannt ist, wo sein Unternehmen technologisch steht und hin will. Wie bei jeder kaufmännischen Entscheidung steht am Anfang die Frage nach dem Verhältnis von Nutzen und Kosten: Welche Anwendungen machen die Mitarbeiter möglichst produktiv und können rentabel ausgelagert werden? Häufig handelt es sich dabei um Software, die schon zum Arbeitsalltag gehört und hohen Sicherheits- und Wartungsaufwand mit sich bringt. Derzeit werden vor allem mobil genutzte Kommunikationsanwendungen wie E-Mail, Messaging und Groupware extern betrieben. Büroprogramme und Buchhaltungs-Software sind ebenfalls populäre ASP-Anwendungen. Möglicherweise lassen sich mithilfe neuer Technologien auch strategische Vorteile erzielen, die bisher zu teuer wa-

ren: Um eine Kapitalbindung durch Investitionen in neue Hardware und eigenes IT-Know-how zu vermeiden, kann beispielsweise das Auslagern von komplexen Datenbank-Systemen sinnvoll sein. Die Möglichkeiten zum ASP-Outsourcing reichen von standardisierten Business-Software-Portalen bis hin zu individuell anpassbarer Branchen-Software, die auch in bestehende IT-Systeme eingebunden werden kann.

Professionelle ASP-Dienstleistungen haben heute nichts mehr mit dem IT-Modetrend gemeinsam, der um die Jahrtausendwende viele IT-Entscheider erst begeisterte und dann mit technologischen Mängeln plagte. Hohe Kundenzufriedenheit liegt nun im eigenen Interesse jedes Application Service Providers, weil er sich entweder zu Vertragsstrafen verpflichten oder kurze Vertragslaufzeiten anbieten muss, damit

Unternehmen ihre Geschäftsdaten bedenkenlos in seine Hände geben. Im Gegensatz zu konventionellen IT-Dienstleistern verdienen ASP-Anbieter nicht an IT-Störungen, sondern werden für problemlos funktionierende IT-Outsourcing-Lösungen bezahlt. Heutzutage brauchen auch kleine und mittlere Unternehmen keinen ausgeprägten Mut zu Innovationen, um sich für ASP zu entscheiden – sondern nur klare IT-Ziele und kaufmännischen Verstand. **II**

AUTOR



*Thomas Keck
Vorstandsvorsitzender, Elabs,
Frankfurt
thomas.keck@
elabs.de*
