

Ist Outsourcing ein Thema für Gewerbebetriebe?

Text Reto B. Camenzind*

Bilder Arco

Outsourcing ist ein Begriff, der heute sehr häufig verwendet wird. Meist liest man ihn in Zusammenhang mit Grossunternehmen, die bestimmte Aufgaben in Billiglohnländer verlagern, um ihre Kostenstruktur zu verbessern. Dieser Artikel widmet sich der Frage, ob auch gewerbliche Unternehmen kleiner oder mittlerer Grösse mit Outsourcing ihre Kosten optimieren können, insbesondere im Bereich Informatik.

Outsourcing bedeutet, Ressourcen ausserhalb der eigenen bestehenden Struktur zu erschliessen. In der Regel sind damit bestimmte Dienstleistungen gemeint, die sich leicht ausgliedern lassen. Dazu gehören unter anderem Callcenter, Telefonmarketing, Softwareentwicklung, Datenverarbeitung und Zahlungsverkehr. Diese Dienstleistungen lassen sich deshalb besser in eine externe Einheit verschieben, weil die Kontaktpunkte zur internen Administration relativ gut beschrieben werden können und nicht allzu vielfältig sind.

Viele Gewerbetreibende lagern zum Beispiel einen Teil oder ihre gesamte Buchhaltung aus. Statt einen eigenen Mitarbeiter anzustellen, in diesem Fall einen Buchhalter, vergibt der Unternehmer diese Aufgaben extern, zum Beispiel einem Treuhänder. Dies kann er relativ einfach tun, weil die Schnittstellen zum Treuhänder klar sind: Rechnungen, Belege, Abschlüsse, Kennzahlen.

Zur Beurteilung der Frage, ob sich ein Outsourcing lohnt, sind die Vor- und Nachteile gegeneinander abzuwägen und die externen Kosten mit denen zu vergleichen, die bei einer internen Lösung anfielen. Im obigen Beispiel ein Vorteil ist die Fachkompetenz des Treuhänders, ein Nachteil, dass die Zahlen nicht ständig aktuell verfügbar sind.

Auslagern der Informatik

Welche anderen Aufgaben in einem Gewerbebetrieb können ebenfalls gut ausgelagert werden? Sie dürfen nicht zu den Kernaufgaben des Unternehmens zählen, sie verlangen spezielles Know-how, das in der Firma nicht verfügbar ist, und sie müssen klar abgrenzbar sein. Dazu zählt auch die Informatik. Sie ist ein Gebiet mit enormer, laufend wachsender Komplexität. Von der angebotenen Funktionalität nutzt man nur einen Bruchteil, und die immer neue Gestaltung der Benutzeroberfläche ärgert einen zumeist, ohne klare Vorteile zu bringen. Was aber viele schlicht überfordert, ist die Gewährleistung der Sicherheit ihrer Informatik, ihrer Daten. Hier hat die Komplexität mittlerweile ein Niveau erreicht, das nicht mehr von irgendwelchen IT-Fachleuten, sondern nur noch von Sicherheitsspezialisten verstanden wird.

Haben Sie einmal die Sicherheitseinstellungen des Internet Explorers angeschaut – und verstanden? Wissen Sie, was das Servicepack 2 von Windows XP an der Sicherheit ändert? Müssen Sie eine Firewall haben, wenn Sie mit ADSL ins Internet gehen, oder ist die schon im Router drin? Wie schützen Sie sich vor Spam? – Wenn Sie keine dieser Fragen beantworten können, dann gehören Sie zur grossen Mehrheit.

Informatik ist keine Kernfunktion eines Maler- oder Gipserbetriebs. Trotz-

* Geschäftsführer Arco Software AG, 8942 Oberrieden

Argumente für und gegen die Auslagerung der Informatik

Kostenvorteile:

- Reduktion der Kosten für IT-Personal
- Reduktion der Rechnerkapazitäten
- Reduktion der Kosten für Hard- und Software
- Prognostizierbare Kostenstrukturen
- Kostentransparenz
- Reduktion der Total Cost of Ownership

Technologievorteile:

- Zeitersparnis bei der Implementierung
- Schnellerer Einsatz der Anwendungssoftware
- Weltweiter Zugang via Browser
- Zugang zu High-End-Anwendungen

Sicherheitsvorteile:

- Steigerung der Flexibilität durch Skalierbarkeit (Anpassung an Veränderung der Firmengrösse)
- Steigerung der IT-Qualität durch Service Level Agreement (Vereinbarung über Reaktionszeiten für Supportleistungen oder maximale Ausfallzeiten)
- Steigerung der Datensicherheit

Nachteile:

- Releasegebundenheit (der Provider gibt die Version der Software vor)
- Vertragliche Abhängigkeit
- Probleme bei der Integration weiterer Anwendungen
- Permanenter Internetzugang nötig

dem sollten laufend Updates installiert, Hardwareprobleme behoben und Datenbackups gemacht werden. Dabei fühlen sich viele eigentlich nicht so ganz wohl und lassen das Zeug einfach liegen. Und wenn dann eines Tages die Harddisk aussteigt, stellt man mit Bestürzung fest, dass das letzte Backup drei Monate alt ist und damit fast wertlos – eine Horrorvorstellung, denn schliesslich sind alle Offerten da drauf, zahlreiche Termine und vieles andere.

Verfügbarkeit erhöhen

Das Outsourcing der Informatik ist ein Weg aus dieser Misere. Für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) gibt es dafür das Modell ASP, d.h. Application Service Providing. Was ist das? Applications sind Anwendungen, also Computerprogramme, die täglich genutzt werden wie Microsoft Word oder eine Branchensoftware. Services sind Dienstleistungen, und Providing bedeutet, dass jemand diese Anwendungen und die damit in Zusammenhang stehenden Dienstleistungen zur Verfügung stellt. Es besteht also die Möglichkeit, die Software, mit der man jeden Tag arbeitet, von einer externen Quelle zu beziehen.

Der Dienstleister, der ASP zur Verfügung stellt, baut eine Informatik-Infrastruktur auf und stellt diese anderen Unternehmen zur Verfügung. Typischerweise verfügt dieser Dienstleister über ein Rechenzentrum mit redundanten Servern, umfangreichen Backupmöglichkeiten, hochwertigen Sicherheitseinrichtungen und mehreren breitbandigen Anschlüssen ans Internet.

Die Server müssen redundant, also mehrfach ausgelegt sein, um die Dienstleistungen bei Hardwareausfä-

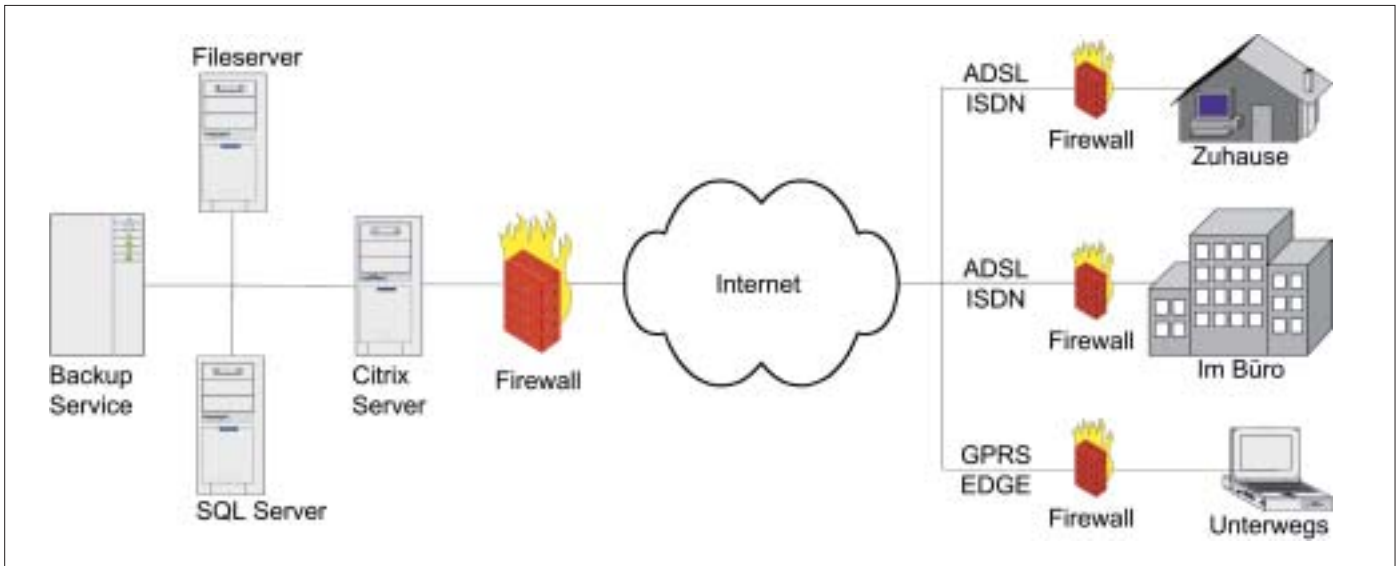


Wenn in einem Betrieb in Computerangelegenheiten ein Chaos herrscht oder Sicherheitsanforderungen nicht eingehalten werden, ist zu überlegen, ob Outsourcing nicht eine bessere Lösung wäre.

len ohne Unterbrechung weiter erbringen zu können. Damit wird ein wichtiges Kriterium erfüllt, nämlich hohe Verfügbarkeit. Schliesslich hängen an der Infrastruktur nicht nur ein Unternehmen, sondern viele. Abhängig von der Infrastruktur – und dies ist beim Abschluss eines Vertrags mit einem ASP-Dienstleister zu überprüfen – kann die Verfügbarkeit eine ganze Grössenordnung (also zehnmal) höher sein als mit der eigenen internen Hardware.

Datensicherheit verbessern

Das zweite wichtige Kriterium, das es zu prüfen gilt, ist die Sicherheit. Sind die Unternehmensdaten sicher aufbewahrt (Backupsysteme) und gut geschützt gegen Dritteinwirkung (Feuer, Wasser, Manipulation)? Leider wird das Backup in vielen Betrieben ungenügend organisiert. Zu gross ist das Vertrauen in die



So sieht Application Service Providing aus: Im Betrieb (bzw. zu Hause oder unterwegs) werden die Computer lediglich als Terminals gebraucht. Software und Daten befinden sich bei einem Provider, der auch für die Datensicherung verantwortlich ist.

Technik. Dabei sind z.B. Festplatten mechanische Geräte, die praktisch non-stop mit hohen Drehzahlen laufen und deren Ausfallrate ab dem dritten Betriebsjahr stark zunimmt. Wichtig ist auch die Auswahl des Backupmediums (Band, externe Harddisk, CD, DVD usw.). Nicht alle Medien sind gleichermaßen geeignet, Daten längerfristig zu speichern.

Häufig vernachlässigt wird auch das Führen von Backup-Generationen. Oft wird immer das gleiche Band wieder überschrieben oder nur drei Bänder in Serie. Das genügt einfach nicht. Es braucht eine richtige Backupstrategie, damit auch eine aus Versehen vor drei Monaten gelöschte Datei wieder geholt werden kann. Die Frage nach der Backupstrategie des ASP-Dienstleisters ist also zwingend.

Viele bieten an, in regelmässigen Abständen DVDs zu erstellen und diese dem Kunden zukommen zu lassen (meist eine zusätzlich zu zahlende Dienstleistung). Ein seriöser ASP-Dienstleister wird die Sicherheit der Daten gegenüber der aktuellen Situation verbessern können.

Vertraulichkeit gewährleisten

Die Vertraulichkeit der Daten ist ein weiterer Bereich, den es nicht zu vernachlässigen gilt. Wichtig ist die Art und Weise, wie die ASP-Dienstleistung bezo-

gen wird. Die Verbindung vom Kunden zum Provider wird in aller Regel via Internet hergestellt. Es kann auch eine Punkt-zu-Punkt-Standleitung aufgebaut werden, allerdings mit erheblichen Zusatzkosten (Investition und Unterhalt). Dafür läge die Vertraulichkeit praktisch bei 100%. Über Internet ist die Vertraulichkeit geringer, aber sie kann in ausreichendem Masse gewährleistet werden. Es darf nicht vergessen werden, dass ein Handwerksbetrieb für Hacker wesentlich unattraktiver ist als eine Bank, eine öffentliche Behörde oder ein Grosskonzern.

Die Technologie, die eingesetzt wird, damit ein Benutzer an einem beliebigen Ort mit Internetanschluss und einem PC, Mac oder Laptop arbeiten kann, nennt sich Terminaldienst. Das ist grundsätzlich nichts Neues, denn alle früheren Mittel- und Grossrechnersysteme arbeiteten so. Der zentrale Rechner hat enorme Rechen- und Speicherkapazitäten und stellt diese den Terminals (Endgeräten) zur Verfügung. Auf den Terminals wird also nichts gerechnet und nichts gespeichert, alles passiert in der Zentrale. Diese empfängt die Tastatureingaben und heute natürlich auch die Mausclicks und überträgt den Bildschirminhalt sozusagen als Resultat.

Weil alles in der Zentrale passiert, werden nur ganz wenige Daten ausgetauscht zwischen dem Terminal (PC,



Die IT-Infrastruktur bei einem ASP-Dienstleister ist redundant ausgelegt, also mehrfach vorhanden. Damit wird eine hohe Verfügbarkeit erreicht.

Mac, Laptop) und seinem Hostrechner, wie er auch genannt wird. Diese Tatsache erlaubt es, mit einem Internetanschluss niedriger Kapazität (Analogmodem, ISDN) zu arbeiten. Natürlich ist ein Breitbandanschluss (ADSL, Cablecom) zu bevorzugen, besonders dort, wo viel und regelmässig gearbeitet wird, also im Büro und von zu Hause aus. Aber wer guckt im Ferienhäuschen im Tessin, wo es nur ein analoges Telefon gibt, nicht gerne mal mit dem Laptop in die Firma hinein und schaut nach, was läuft und ob es wichtige Mails hat? Mit ASP ist das kein Problem.

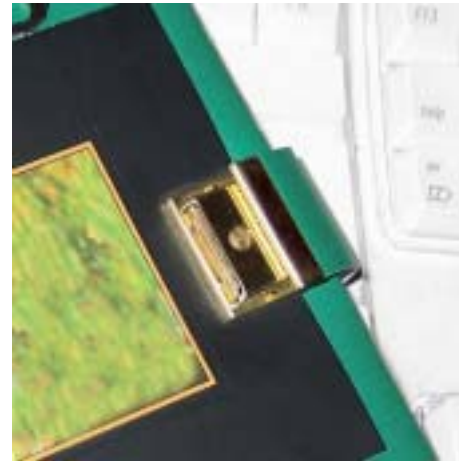
Es gibt mehrere Möglichkeiten, den Terminaldienst den Kunden zur Verfügung zu stellen. Abhängig davon steigen oder sinken der Arbeitskomfort und die Datenvertraulichkeit. Der einfachste Terminaldienst ist schon in Windows Server 2000 und 2003 integriert. Für eine professionelle Umgebung, wie sie ein ASP-Dienstleister aufbauen muss, ist aber nur Citrix, idealerweise mit der NFuse-Erweiterung, tauglich. Die Vorteile für den Kunden sind vielfältig: keine vorgängige Installation irgendwelcher Komponenten auf dem eigenen Computer, gute Einbindung der lokalen Drucker, Zugriff auf die lokalen

Festplatten und Anschlüsse, erhöhte Vertraulichkeit und geringere Bandbreitennutzung.

Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen

Abschliessend seien hier noch einmal die Vor- und Nachteile, die sich mit dem Outsourcing der eigenen Informatik ergeben, einander gegenübergestellt, damit diese gewichtet werden können:

- Nachteilig sind die Abhängigkeit vom ASP-Dienstleister und die Abhängigkeit von einer Internetverbindung. Der zweite Nachteil kann zumindest im Geschäft dadurch entschärft werden, dass der Internetzugang redundant gestaltet wird (z.B. Cablecom und ISDN gleichzeitig).
- Die Vorteile sind erhöhte Verfügbarkeit, grössere Sicherheit und geringere Kosten. Die Kosten der internen Informatik werden meistens unterschätzt, weil praktisch nur die primären Investitionskosten in Hard- und Software und die direkten Wartungskosten gerechnet werden. Vergessen wird, wie viel Zeit die Mitarbeiter (und Chefs) verlieren mit Computerproblemen, Programminstallationen und Spam-Mails. Die Summe aller Kosten



von der Beschaffung über den Betrieb bis zur Entsorgung eines PCs (Total Cost of Ownership) sind zwei bis dreimal so hoch wie die Anschaffungskosten, Tendenz steigend. Typischerweise ermöglicht die Arbeit über ASP Kosteneinsparungen von 10 bis 20%.

Betriebsdaten sind vertraulich – wie ein Tagebuch. Auch bei einem Outsourcing der IT lässt sich – trotz Internetbenutzung – die Vertraulichkeit in ausreichendem Masse gewährleisten. (Foto: Doris Gerber)

Zeit für einen Wechsel?

Ein idealer Zeitpunkt für den Einstieg in die ASP-Welt kann ein anstehender Investitionszyklus sein. In dem Moment, wo Server oder Arbeitsplätze ersetzt werden müssen, kann auf diese Investi-

tion verzichtet werden. Es fallen damit nicht nur die Hardwarekosten weg, sondern ebenso die Lizenzen für neue Betriebssysteme, Anwenderprogramme, Virenschutz, Spam-Filter usw.

Anzeige

