



# Den Kosten einen Riegel verschieben

Mit Hosting Aufwände reduzieren

Jeder der privat ein elektronisches Postfach bei Web.de, GMX oder Google führt, nutzt bereits Application Hosting. Unternehmen können ganze Anwendungs-Landschaften an einen externen Dienstleister abgeben, der sich um den Betrieb kümmert. Mit unserem Leitfaden wollen wir Ihnen zeigen, welche Potentiale in dieser Art der Dienstleistung stecken, für wen sie geeignet ist, auf welche Stolpersteine man achten muss und wie sich Unternehmen für ein Outsourcing-Vorhaben vorbereiten.

## Was ist Application Hosting?

Beim Application Hosting übernimmt und betreibt ein IT-Dienstleister in seinen Rechenzentren die Anwendungen eines Auftraggebers. Der Auftraggeber muss sich folglich nur bedingt um Updates, Sicherheitsüberprüfungen, Backup etc. kümmern. Der Kunde hat vollen Zugriff auf seine Anwendungen und kann sich ganz auf seine Kernaufgaben konzentrieren – den kompletten Betrieb übernimmt der Dienstleister. Auslagern kann man praktisch jede Anwendung, von einfachen Office-Programmen bis hin zu komplexen IT-Landschaften.

## Warum Application Hosting?

Das primäre Ziel von Hosting ist es, Kosten zu reduzieren und gleichzeitig Kostentransparenz zu erzielen. IT-Dienstleister sind durch Skalierungseffekte in der Lage, IT-Infrastrukturen und -Kapazitäten zu

geringen Kosten anzubieten. Unternehmen die ihre IT selbst betreiben, haben Aufwände für Mitarbeiter mit IT-Know-how, Fortbildung und Rekrutierung und sie müssen in die Rechenzentrums-Infrastruktur investieren. Weitere Kosten, die bei einer „Make-or-Buy“-Entscheidung nicht zu vernachlässigen sind, sind z.B. Aufwände für Räume und Energie oder für die externe Auslagerung der Datensicherung.

Abgesehen von den konkreten Einsparungen können Unternehmen ihre Kapitalbindung reduzieren und den Cashflow erhöhen, da keine eigenen Investitionen notwendig sind. Vor allem für den Mittelstand ist dies ein wichtiges Thema.

Beziehen Auftraggeber die Beratungskompetenzen des Dienstleisters mit ein, können nicht nur auf Betriebsseite Kosten entlastet werden, sondern auch Geschäftsprozesse effizienter und effektiver gestaltet werden, was wiederum Kosteneffekte nach sich zieht.

So kann der Kunde beispielsweise bislang vernachlässigte Neuerungen durchführen wie beispielsweise einen Releasewechsel, mit dem auch funktionale Erweiterungen verbunden sind.

Mit Hilfe von Hosting können Unternehmen eine adäquate Antwort auf die zunehmenden gesetzlichen Anforderungen an das Risikomanagement finden,

beispielsweise mit Blick auf den Sarbanes Oxley Act oder Basel II. Diese fordern die Implementierung von Managementsystemen, die von der IT aufzusetzen sind. Das verursacht einen enormen technischen, organisatorischen und personellen Aufwand.

Schließlich bietet Outsourcing eine höhere Flexibilität. Kapazitätsanpassungen können mit einem externen Partner schnell realisiert werden.

### **Für wen eignet sich diese Form der Bereitstellung?**

Hosting ist keine Frage der Unternehmensgröße. So betreibt bebit in ihren Rechenzentren die IT-Systeme mittelständischer Firmen, wie natgas und Precon, sowie des Bilfinger Berger Konzerns. Grundsätzlich kommt Hosting für alle Unternehmen in Frage, die die Kosten ihrer IT reduzieren wollen, die über keine eigene Rechenzentrums-Infrastruktur verfügen, zu wenig IT-Personal oder Know-how im Unternehmen haben oder hohe Anforderungen an Verfügbarkeiten (24 Stunden x 7 Tage) ihrer Systeme intern nicht gewährleisten können.

### **Auf welche Stolpersteine müssen Unternehmen achten?**

Wie in jeder funktionierenden Partnerschaft ist es entscheidend, dass Verträge „gelebt“ werden. Deshalb ist es wenig hilfreich, eine Diskussion über Service Level Agreements bis zur fünften Stelle nach dem Komma anzustoßen. Weitaus wichtiger für den Erfolg ist die offene Kommunikation darüber, was erwartet wird und was geliefert werden kann. Der Kunde muss überzeugt sein, dass das Hosting-Angebot nicht nur über eine anonymisierte Schnittstelle bereitgestellt wird, sondern Teil seiner Unternehmens-IT ist.

### **Hier sollte man aufpassen:**

1. Auftraggeber sollten die Hände nicht in den Schoß legen und dem Provider das gesamte Projekt „mal kurz“ übergeben. Jeder Dienstleister ist nur so gut, wie die Steuerung durch den Auftraggeber zulässt.
2. Hosting ersetzt nicht das IT-Know-how auf Kundenseite. Jeder Partner muss seine Rolle wahrnehmen können.
3. Dem Provider sollten, etwa beim Reporting, keine Vorgaben über einzusetzende Technologien gemacht werden. Kann der Dienstleister auf sein standardisiertes Verfahren zurückgreifen, sind wesentlich günstigere Preise möglich.
4. Zu viele Individualleistungen mindern die Vorteile des Outsourcings. Unternehmen sollten sich nicht zu weit vom Standard entfernen.
5. Unsaubere Schnittstellen machen ein Outsourcing geradezu unmöglich. Es gilt, allgemein verfügbare Schnittstellen auf allen Systemebenen zu integrieren.
6. Service Level Agreements sind ein zentrales Thema. Sie dürfen allerdings nicht an den Bedürfnissen des Kunden vorbei gehen. Nicht jedes Unternehmen benötigt beispielsweise eine 24-Stunden Rufbereitschaft.
7. Laufzeiten über ein halbes Jahr, um den Provider zu testen, bringen nichts. Um sicherzustellen, dass Einspareffekte wirken, müssen Verträge langfristig abgeschlossen werden. Die Grundlage der Kostenbetrachtung ist die gesamte Laufzeit. 60 Monate sind ein guter Erfahrungswert.

## Checkliste

### Und so gelingt das Application Hosting:

1. Seien Sie sich darüber im Klaren, was Sie von einem Provider erwarten. Um „böse Überraschungen“ zu vermeiden, sollten Auftraggeber sich Zeit für die Vertragsgestaltung nehmen und die Erwartungen gegenüber dem Provider in konkrete Ziele übersetzen.
2. Dabei gilt es, Outsourcing-Prozesse von Anfang bis Ende zu betrachten und zu durchdenken. Es empfiehlt sich, bereits in der Ausschreibung genau festzulegen, welche konkreten Anforderungen an den IT-Provider gestellt werden.
3. Zur klaren, durchdachten Planung des Outsourcing-Vorhabens gehört es, klare Verantwortlichkeiten, Rollen und Prozesse zu beschreiben und diese zu dokumentieren.
4. Hosting-Anbieter müssen ihre technische Kompetenz (Zertifikate und Schulungsnachweise der Mitarbeiter, Gütesiegel wie ISO-Zertifizierung, ITIL etc.) und Referenzen aus einem dem Unternehmen vergleichbaren Umfeld nachweisen können. Werfen Sie in jedem Fall auch einen genauen Blick auf die Stabilität und Wirtschaftskraft des Hosting-Dienstleisters.
5. Damit der Provider mit den richtigen Techniken, Services und Preisen Neuerungen einführen kann, sollten Sie als Auftraggeber bereit sein, den Dienstleister in die geschäftliche Planung mit einzubeziehen. Wesentliche Grundlage, um von den Vorteilen des Outsourcings zu profitieren, ist ein partnerschaftliches Verhältnis.
6. Der Auftraggeber sollte auch bereit sein, Innovationen aufzugreifen, die zu (Prozess-) Veränderungen führen. Die Einführung von Innovationen ist ein weicher Faktor und hat viel mit gegenseitigem Vertrauen zu tun.
7. Im Vertrag werden festgelegt: Umfang der Verantwortung, Definition der Dienstleistung und Leistungsbeschreibung, Art und Umfang des Reporting und Monitoring, Leistungsvorgaben in Form von Service Level Agreements, Preise, Laufzeit, Kündigung, Preisänderungen, Ausstiegsszenario und Weiterführung nach Vertragsende sowie die Modalitäten der Zusammenarbeit (Ansprechpartner, Verantwortlichkeiten, Schnittstellen, Eskalationsstufen)
8. Der Vertrag ist das eine, wie er gelebt wird das andere: Wichtig ist ein offener, kontinuierlicher Dialog zwischen beiden Vertragsseiten. Feedback-Gespräche sollten mindestens im Viertel- bis Halbjahrestakt geführt werden.