A photograph showing two hands reaching upwards from the bottom of the frame towards a bright sun in a blue sky with scattered white clouds. The sun is positioned between the two hands, creating a starburst effect. The background shows a green field at the bottom.

Wie profitiere ich von der „Cloud“, ohne die Bodenhaftung zu verlieren? Einerseits ist klar, dass standardisierte, automatisierte Dienste „aus der Wolke“ Kostenvorteile versprechen. Andererseits haben klassische IT-Dienstleistungen mit ihren Vorteilen deswegen noch lange nicht ausgedient. Um die Vorzüge beider Ansätze zu verbinden, rücken zunehmend hybride Modelle in den Fokus des Mittelstandes

Der Mittelstand und die Cloud Hybridmodellen gehört die Zukunft

Mit einer maßgeschneiderten Kombination aus Cloud Services und etablierten IT-Konzepten eröffnen sich für Unternehmen aller Größenordnungen neue Möglichkeiten in Sachen Kosteneffizienz und Flexibilität. Michael Straub, Executive Business Development der TDS AG, erläutert im Gespräch Vorteile und Grenzen der Cloud und zeigt auf, worauf Unternehmen bei ihrer IT-Strategie achten müssen.

Wie unterscheiden sich Cloud Services vom klassischen Outsourcing?

Im Gegensatz zum strategischen Outsourcing ist der Bezug von Cloud Services eine eher taktische Sourcing-Variante. Dennoch führt natürlich auch ein Cloud Service zu einer auf Outsourcing basierenden Geschäftsbeziehung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Cloud Services können in zwei wesentliche Sourcing-Modelle unterteilt werden: private und public. Beim privaten Cloud Service besteht eine vertragliche Geschäftsbeziehung zwischen einem Auftraggeber und Auftragnehmer, die wesentliche Belange und Gewährleistungen regelt. Dazu zählen beispielsweise Service Level Agreements oder Sicherheitsaspekte. Bei meist ungesichert über das Internet genutzten public Cloud Services wird dagegen der Service in der Regel anonym und ohne Gewährleistungen erbracht. Im geschäftskritischen Umfeld kommt daher meist nur die Private-Variante in Betracht.

Im Zusammenhang mit Cloud-Strategien werden zunehmend Hybridmodelle propagiert. Was verbirgt sich hinter diesem Begriff?

Von Hybridvarianten spricht man, wenn entweder ein Anbieter seine herkömmlichen Outsourcing-Dienstleistungen um Cloud-Ser-

vices ergänzt beziehungsweise diese kombiniert offeriert oder ein Kunde selbst von verschiedenen Dienstleistern unterschiedliche Sourcing-Modelle bezieht und für sich in ein hybrides Modell umsetzt.



Für welche Anforderungen bzw. für welche Unternehmen eignet sich welcher Ansatz?

Welche Sourcing-Option die richtige ist, hängt im Wesentlichen von der Art der Applikation ab, für die der Service erbracht werden soll. Bei unternehmenskritischen Anwendungen wie

etwa ERP ist zumindest ein Private Cloud Service angebracht. Bei sehr komplexen Anwendungen ist das herkömmliche Outsourcing sinnvoll. Letztlich bestimmt die Komplexität der Applikation, ob hierfür ein standardisierter Cloud Service umsetzbar ist. Individuelle Applikationen/Lösungen sollten daher über flexible Dienstleistungen des klassischen Outsourcings bezogen werden. Wenn individualisierte Angebote „aus der Cloud“ angeboten werden, ist dies unserer Ansicht nach fragwürdig, da die Standardisierung ein elementarer Aspekt der Cloud ist.

Cloud-Definitionen

Cloud

„IT aus der Wolke“ ist ein derzeit häufig beworbenes Konzept, bei dem Anwender Rechenleistung, Speicherkapazitäten oder Anwendungen extern beziehen. Diese „Cloud“ kann auch aus Ressourcen verschiedener Anbieter bestehen.

Speziell bei (weltweit) stark standardisierten Angeboten sind eine hohe Flexibilität – allerdings keine individuelle Anpassung – und Kostenvorteile möglich. Hinzu kommen häufig Self Service-Funktionalitäten. Unterschieden wird organisatorisch zwischen Public Clouds und Private Clouds.

Public Cloud vs. Private Cloud

Bei der Private Cloud besteht eine vertragliche Geschäftsbeziehung zwischen einem Auftraggeber und Auftragnehmer, die wesentliche Belange/Gewährleistungen (SLA, Sicherheitsaspekte etc.) regelt.

Dagegen wird bei einer meist ungesichert über das Internet genutzten Public Cloud der Service in der Regel anonym und ohne Gewährleistungen erbracht. Im geschäftskritischen Umfeld kommt daher üblicherweise nur die Private-Variante in Betracht.



Cloud-Baukasten

Damit Unternehmen auch aus der Cloud möglichst genau passende Services erhalten, bietet TDS einen „Cloud-Baukasten“. Aus standardisierten Diensten können sie sich ihre benötigten Parameter zusammenstellen. Dazu zählen beispielsweise:

- Art der Lösung (u. a. SAP ERP, SAP HCM, SAP BW/BI)
- Anzahl der Stufen der SAP-Landschaft (1-3)
- garantierte Verfügbarkeit
- K-Fall-Absicherung
- Datenbanktyp
- Anzahl der Anwender
- Art der Implementierung (neues System oder Übernahme eines bestehenden Systems in die Cloud)

Wie sicher kann eine Cloud sein? Dürfen unternehmenskritische, sensible Daten überhaupt in die Cloud?

Konsequent betrachtet ist es in der Cloud irrelevant, wie und von wo ein Service erbracht wird. Dem entgegen stehen jedoch Sicherheitsanforderungen von Kunden – sei es aufgrund individueller oder allgemeingültiger Vorgaben (Stichwort Compliance). Speziell unter dem Aspekt der Sicherheit kommen hybride Services zum Tragen und sorgen für einen optimalen Kosten/Nutzeneffekt: Für unternehmenskritische Applikationen, bei denen auch entsprechende gesetzliche Bestimmungen/Regularien verpflichtend sind, bieten etwa unsere zertifizierten SAP Cloud Services die Gewähr, dass diese aus unseren eigenen, hochgradig sicheren Rechenzentren in Deutschland erbracht werden. Parallel dazu können weniger sensible Services kostengünstiger über andere Niederlassungen oder Rechenzentren im Cloud-Verbund erbracht werden. Durch die enge Zusammenarbeit mit unserer Muttergesellschaft Fujitsu profitieren unsere Kunden dabei von einem breiten Cloud-Portfolio aus einer Hand.

Welche Kostenvorteile können Unternehmen bei Cloud Services im Vergleich zum klassischen Outsourcing erwarten?

Diese Entscheidung liegt letztendlich beim Kunden. Er muss allerdings bereit sein,

- einen standardisierten Service zu nutzen und somit die Dienstgütereinbarungen (Service Level Agreements), Tools, Prozesse und das Sicherheitsniveau des Dienstleisters bzw. des angebotenen Service ohne Einschränkungen oder Mitsprachemöglichkeiten zu akzeptieren,
- gegebenenfalls auf einen persönlichen Ansprechpartner (Service Manager) zu verzichten,
- Einstellungen über Self-Service-Portale selbst vorzunehmen („Self Service“ widerspricht eigentlich der gängigen Definition von „Service“),
- auf individuelle Downtimes zu verzichten.

Die wenigsten Private Cloud Services sind heute allerdings schon so ausgeprägt, standardisiert und automatisiert, dass sie die eben genannten „harten“ Anforderungen erfüllen. Durch die derzeitige Übergangsphase – auch bei vielen Anbietern – werden diese Aspekte noch nicht konsequent umgesetzt. Jedoch ist damit zu rechnen, dass die Weiterentwicklung der Cloud-Dienste in genau diese Richtung gehen wird. Dies sollte ein Unternehmen bei seiner Sourcing-Strategie und der Wahl der in Anspruch genommenen Dienste frühzeitig beachten. Wenn Unternehmensverantwortliche bereit sind, diese Entwicklung mit al-

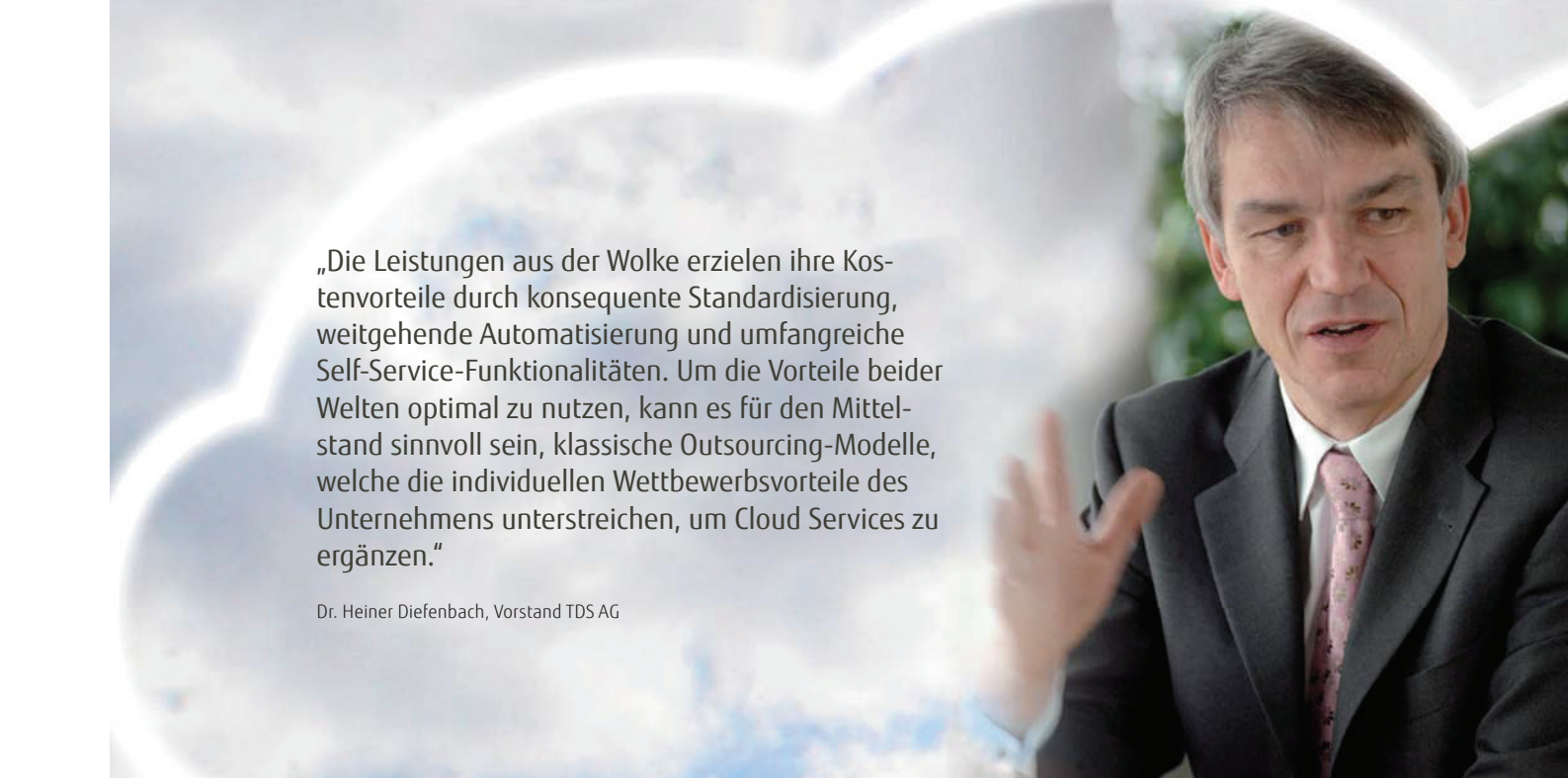
len ihren Konsequenzen mitzugehen, können deutliche Kosteneinsparungen realisiert werden. Die Frage, wie stark das Weniger an Service und das Fehlen individuell zugeschnittener Dienste an anderer Stelle negativ zu Buche schlägt, muss im Einzelfall betrachtet werden.

Werden herkömmliche IT-Modelle – z. B. Hosting – durch die Cloud abgelöst?

Unserer Einschätzung nach ja. Hochgradig standardisiertes und automatisiertes „Cloud-sourcing“ wird in einigen Jahren insbesondere klassische Hosting-Angebote ablösen. Strategische Outsourcing-Konzepte werden dagegen weiterhin im Markt bestehen. Denn individuell angepasste Anwendungen widersprechen dem Konzept der Cloud. Einen Kompromiss zwischen den Vorteilen der Cloud und einer teilweisen Anpassung an individuelle Anforderungen bieten „Cloud-Baukästen“ (siehe Kasten).

Benötigen Kunden z. B. bei „SAP aus der Cloud“ eigene Lizenzen?

Unsere Kunden fragen derzeit primär nach SaaS-Angeboten, bei denen sie ihre vorhandenen Lizenzen weiter verwenden können. Dies gewährleistet ihnen einen optimalen Investitionsschutz und versetzt sowohl den Anwender als auch den Dienstleister in die Lage, gemeinsam wertschöpfend Cloud-An-



„Die Leistungen aus der Wolke erzielen ihre Kostenvorteile durch konsequente Standardisierung, weitgehende Automatisierung und umfangreiche Self-Service-Funktionalitäten. Um die Vorteile beider Welten optimal zu nutzen, kann es für den Mittelstand sinnvoll sein, klassische Outsourcing-Modelle, welche die individuellen Wettbewerbsvorteile des Unternehmens unterstreichen, um Cloud Services zu ergänzen.“

Dr. Heiner Diefenbach, Vorstand TDS AG

gebote bereitzustellen und zu nutzen. Sofern die Lizenzpolitik der Softwareanbieter dies zulässt, sind daneben jedoch auch Modelle möglich, bei denen Kunden keine eigenen Lizenzen benötigen.

Akzeptieren Ihrer Meinung nach Mittelständler Self Service ohne individuelle Beratung bzw. Betreuung?

Die Antwort auf die Frage „Wieviel Standard verträgt der Mittelstand?“ ist stark von den individuellen Gegebenheiten abhängig. Bei Anwendungen, die keinen unmittelbaren Wettbewerbsvorteil im Kerngeschäft darstellen, können Mittelständler von den niedrigeren Kosten standardisierter Angebote – inklusive Self-Service-Funktionalitäten – hervorragend profitieren. Daher rechnen wir mit einem kontinuierlich anhaltenden Trend in Richtung standardisierter und automatisierter Dienste, bei denen Kunden aller Größenordnungen stärker als heute Self-Service-Portale nutzen werden.

Es wird jedoch auch weiterhin – insbesondere im Mittelstand – Fälle geben, in denen individuell gestaltete Services und ein persönlicher Service & Support deutliche Wettbewerbsvorteile des Kunden ermöglichen. Wir sehen daher unsere Aufgabe als IT-Dienstleister darin, unseren Kunden ein breites Spektrum an verschiedenen Services anzubieten – von stark standardisiert und

automatisiert bis hin zu individuell zugeschnitten. Ein entscheidender Mehrwert für unsere Kunden ist dabei eine kompetente Beratung durch unsere Experten, wie sie von einer maximalen Standardisierung profitieren, ohne ihre Wettbewerbsvorteile zu verlieren.

Zur Verdeutlichung ein Beispiel aus der Praxis: Für zahlreiche Kunden betreiben wir deren SAP-Systeme bereits jetzt auf standardisierten Plattformen mit einem hohen Automatisierungsgrad. Die darauf laufenden SAP-Anwendungen sind jedoch individuell angepasst und wir bieten mit unseren hoch qualifizierten Mitarbeitern dafür fachspezifischen Service & Support – auch auf die Schnelle am Telefon. Durch diesen Ansatz profitieren Kunden – soweit es für sie sinnvoll ist – von den (Kosten-)Vorteilen der Cloud, ohne sich deren Zwängen hinsichtlich Standardisierung und Self Service in den Bereichen fügen zu müssen, in denen es ihre Wettbewerbsvorteile schmälern würde.

Widersprechen sich Forderungen des Mittelstandes nach individuellen Lösungen und der Cloud-Ansatz? Wenn ja, wie lässt sich dieser Widerspruch lösen?

Sie widersprechen sich nicht unbedingt, da es letztendlich um die Frage geht, welchen Cloud Service Level ein Kunde nutzen möchte. Ist sein Individualitätslevel hoch, so

muss zwangsläufig der „Cloud Level“ sinken. Er kann jedoch beispielsweise Cloud Computing/IaaS-Angebote nutzen. In der Regel sollten sich auch im Rahmen eines Hybridansatzes die unterschiedlichen Anforderungen abbilden lassen. Diesen Kundenanforderungen entspricht auch unser Angebot: Unser Ansatz ist es, Kunden „best practices“-Standards zu bieten und bei Bedarf auch individuelle, kundenspezifische Lösungen zu entwickeln, zu implementieren und zu betreiben. Wir gewährleisten in einem solchen Hybridservice alle üblichen Servicequalitäten/SLAs – unabhängig davon, ob Standards oder individuelle Services genutzt werden.

Cloud Computing und Cloud Services

Zu Beginn der Cloud-Diskussion wurde meist von Cloud Computing gesprochen. Dabei handelt es sich um den Bezug von IT-Kapazitäten (etwa Serverleistung oder Speicherkapazitäten) über das Netz. Auch der Begriff Infrastructure as a Service (IaaS) wird in diesem Zusammenhang oft verwendet.

Dagegen handelt es sich bei Cloud Services um einen weiter gefassten Begriff, der auch den Bezug von Software über das Netz beinhaltet (Software as a Service, kurz SaaS).