
Cloud-Computing: Neue Chancen für das Outsourcing

Lynn Thorenz und Mathias Zacher

1 Einleitung

Outsourcing von Informationstechnologie und Geschäftsprozessen ist seit einigen Jahren einem kontinuierlichen Wandel unterworfen. Für Unternehmen, die heute Outsourcing Services anbieten oder nachfragen – in einigen Fällen geht beides Hand in Hand – stehen Effizienzgewinne und eine höhere Effektivität (fast) immer an erster Stelle bei der Umsetzung einer Outsourcing-Initiative.

In einem Atemzug mit Outsourcing-Aktivitäten wird heute immer wieder Cloud Computing genannt. Einen dynamischen und verbrauchsoptimierten Bezug von IT-Ressourcen fordern Anwender schon seit Jahren von ihren externen oder In-house-Dienstleistern. Unter Bezeichnungen wie Grid Computing, Utility Computing oder Dynamic Services existieren solche flexiblen Bereitstellungs- und Bezugsmodelle zwar bereits seit mehreren Jahren, aber erst mit dem Begriff Cloud Computing setzte eine breite Marktakzeptanz einer dynamischen IT-Beschaffung ein.

Cloud Computing wird aus Sicht von IDC die IT-Industrie und die IT-Landschaften der Unternehmen nachhaltig beeinflussen und auch das klassische Outsourcing verändern. Aktuell geschlossene Outsourcing-Verträge enthalten immer häufiger „dynamische“ Komponenten. Cloud Computing als Bestandteil von entsprechenden Vereinbarungen ist bereits sichtbar. Diese Entwicklung wird sich in den nächsten Jahren verstärken. Für IT-Anbieter erwachsen aus Cloud Computing sowohl Chancen als auch Herausforderungen. IDC erwartet, dass sich traditionelle Geschäftsmodelle zur Bereitstellung von IT-Ressourcen (Hardware, Software und Services) wandeln werden. Cloud Computing bietet aber auch neue Möglichkeiten zur Umsatzgenerierung, sowohl für interne als auch externe Anbieter

L. Thorenz (✉) · M. Zacher

IDC Central Europe GmbH, Hanauer Landstrasse 135–137, 60314 Frankfurt, Deutschland
E-Mail: lthorenz@idc.com

M. Zacher

E-Mail: mzacher@idc.com

und neue Marktteilnehmer. Derzeit setzen IT-Anwender weitgehend auf ihre angestammten Lieferanten. Künftig erwartet IDC ein verändertes Beschaffungsverhalten hin zu einer konsolidierten Lieferantenbasis.

2 Herausforderungen der Unternehmen bis 2013

Unternehmen evaluieren Outsourcing und auch Cloud Computing, um eine Antwort auf aktuelle und künftige Herausforderung der Unternehmens-IT geben zu können. Mittelfristig, d. h. mit einem Horizont bis 2013, zählen die Aspekte „Senkung der IT-Kosten“, „Verbesserung von IT-Sicherheit“ und „Virtualisierung von IT-Infrastruktur“ zu den wichtigsten Herausforderungen deutscher Unternehmen in Hinsicht auf ihre Informationstechnologie. Kosten sind grundsätzlich eine stets diskutierte Fragestellung. Ziel der IT-Organisation ist hierbei, den Block der fixen Kosten für den IT-Betrieb zu verringern bzw. mit den bisherigen fixen Kosten mehr IT-Ressourcen bzw. flexiblere IT-Ressourcen anbieten zu können. Cloud Computing und Virtualisierung sind geeignete Ansätze für eine Flexibilisierung der IT-Ressourcen und für eine Flexibilisierung der Budgets.

Selbstverständlich unterstützen solche Szenarien nicht die Anforderungen aller Anwenderunternehmen. Einige Organisationen haben sich in der Frage „Make or Buy“ gegen den Bezug von IT-Ressourcen entschieden, insbesondere dann, wenn die IT zum Kerngeschäft gehört. Da aber heute für so gut wie die gesamte Informationstechnologie und zahlreiche Geschäftsbereiche interne oder externe Betriebservices zur Verfügung stehen, empfiehlt sich für nahezu jede Firma, den „Wert“ von Outsourcing zu prüfen. Mittlere und kleine Unternehmen verfügen häufig nicht über das Spezialwissen und die Ressourcen, um Anforderungen an die IT-Sicherheit oder Compliance abzudecken. Somit kann Outsourcing oder Cloud Computing dazu beitragen, dass IT-Prozesse optimiert und standardisiert werden, sich die Flexibilität steigert und neueste Technologie genutzt werden kann, soweit dies gewünscht wird.

IDC hat in einer umfassend angelegten Marktstudie zum Thema Cloud Computing im ersten Quartal 2011 mehr als 200 Unternehmen in Deutschland befragt. Demzufolge betrachten 28 % der Unternehmen Cloud Computing in den kommenden 12–24 Monaten als eine Herausforderung. Diese Unternehmen haben bereits erkannt, dass sie sich diesem Thema stellen müssen (Abb. 1).¹

3 Stellenwert von Outsourcing

3.1 Aktueller Status von Outsourcing bei Anwendern

Outsourcing findet heute in der einen oder anderen Form in sehr vielen Unternehmen Anwendung. Praktisch alle großen Unternehmen in Deutschland beziehen externe IT-

¹ IDC 2011, Multi-Client Studie „Transformation der Unternehmens-IT auf dem Weg in die Cloud“.



Abb. 1 Was sind die wichtigsten Herausforderungen in Bezug auf Ihre IT in den kommenden 12–24 Monaten? (n = 235, Mehrfachnennungen)

Ressourcen. Auch für den Mittelstand wird Outsourcing zunehmend zu einer Option. Eine aktuelle IDC-Analyse des deutschen Anwendermarktes zeigt auf, in welchem Umfang Unternehmen derzeit IT-Leistungen von externen Dienstleistern beziehen und welche Plannungen hinsichtlich Outsourcing vorhanden sind. Demnach beziehen Unternehmen am häufigsten Applikationen bzw. Rechenleistung/Server von externen Dienstleistern. Auch bei der Unternehmenskommunikation und bei Storage nutzen deutsche Anwenderunterneh-

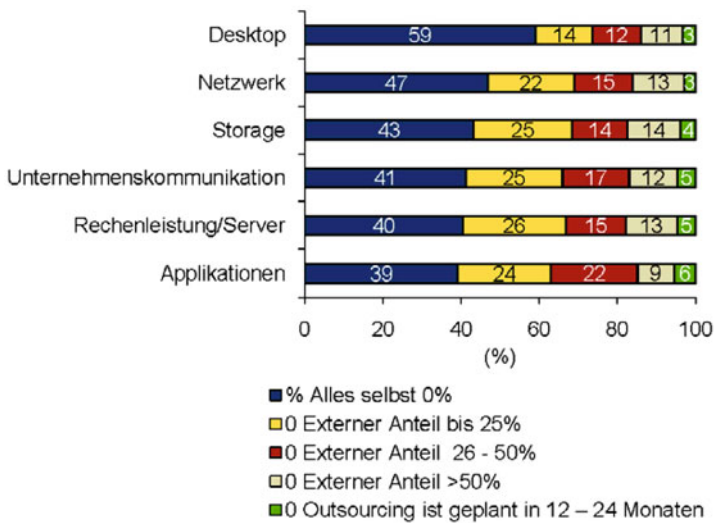


Abb. 2 Wie hoch ist der Anteil der IT-Leistungen, die Ihr Unternehmen von externen IT-Dienstleistern bezieht? (n = 235)

men Ressourcen Dritter. Externe Netzwerk-Ressourcen werden in etwas geringerem Maße genutzt. Die geringste Häufigkeit in der Nutzung externer Dienstleister ist bei Desktops zu verzeichnen. Bei den Outsourcing-Planungen zeigt sich, dass Outsourcing in den Segmenten, in denen Outsourcing stark verbreitet ist auch in Zukunft stärkere Zugewinne zu verzeichnen sind als in den übrigen Segmenten. Die Planungen gehen somit gegen hinsichtlich der Häufigkeit mit dem Status Quo konform (Abb. 2).²

3.2 Aktuelle Trends der Outsourcing Industrie

Aus Sicht von IDC prägen folgende aktuelle Entwicklungen in globalem Maßstab die Outsourcing-Industrie (Abb. 3).³

Cloud Computing verändert sowohl die Anbieterseite als auch die Anwenderseite. IDC beobachtet derzeit einen stufenweisen Wandel von einem „labor-based“ Outsourcing Modell hin zu „host-based“ und „virtualisierten“ Services. Derzeit passen zahlreiche Anbieter ihre interne Aufstellung und Ausrichtung an. Das betrifft die Bereiche Unternehmensstruktur, Vertrieb, Leistungserbringung und Delivery. Insbesondere einige Provider aus der zweiten und dritten Reihe haben hier innovative Modelle entwickelt. Wichtig ist dabei, dass die Delivery an die Anforderungen den Kunden angepasst ist und nicht umgekehrt

² IDC 2011, Multi-Client Studie „Transformation der Unternehmens-IT auf dem Weg in die Cloud“.

³ IDC 2011; #227147.

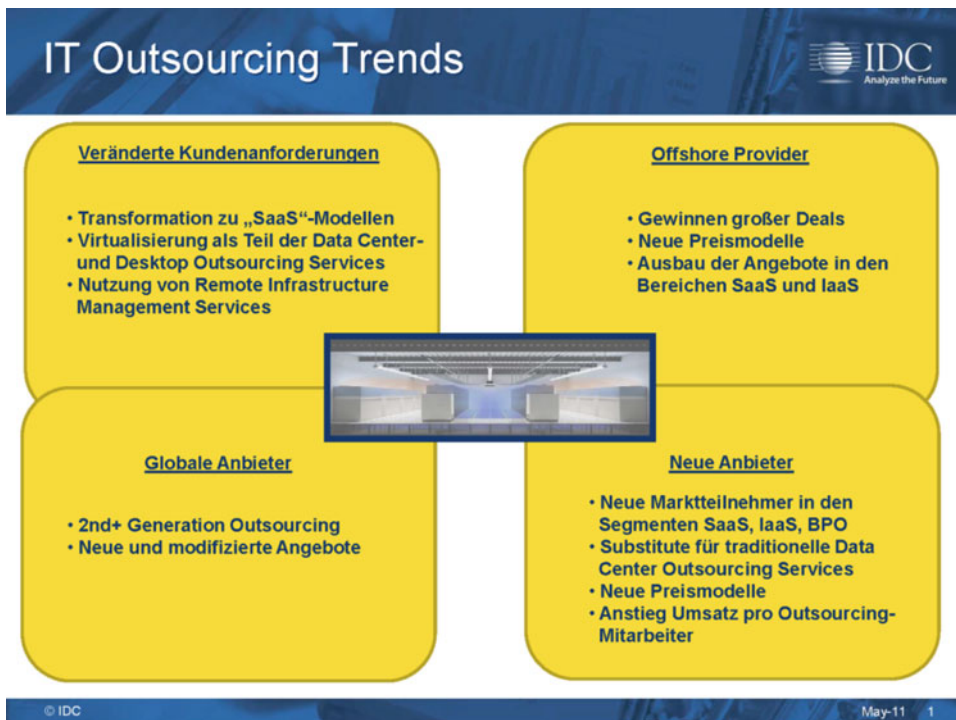


Abb. 3 IT-Outsourcing Trends

wie in den Jahren zuvor. In diesem Zusammenhang wird eine Abdeckung der geforderten geographischen Lokationen immer wichtiger.

4 Cloud Computing

4.1 IDC Definition

Für Cloud Computing existieren zahlreiche Definitionen, wobei sich bisher keine Definition als allgemeingültig durchgesetzt hat. Dieser Umstand reflektiert zum einen die Breite der Thematik Cloud Computing. Auf der anderen Seite definieren Anbieter Cloud Computing im Kontext ihrer bisherigen Produkt- und Service-Angebote. Dieser Vielfalt an Begriffsdefinitionen versuchen Industrie-Konsortien und Verbände/Organisationen mit eigenen, auf wenige Attribute reduzierte Definitionen entgegen zu treten.

Aus Sicht von IDC besitzen Cloud Services folgende Key Attribute:⁴

⁴ IDC 2010, #EI225757.

- Shared, Standard Service – konzipiert für einen (public) Markt, nicht für einen Kunden
- Solution-packaged – „turnkey“ Offering, integriert die benötigten Ressourcen
- Service Service – bei Provisioning und Administration (teilweise “on-boarding” Support nötig)
- Elastic Scaling – dynamisch und feingranular
- Use-based Pricing – auf Basis von Service Metering
- Accessible via Internet/IP* – Orts- und Geräte-unabhängiger (geschützter) Netzwerk-Zugang
- Standard UI Technologie* – Browserzugriff, RIA Clients und zugrunde liegende Technologie
- Published Service Interface/API* – Web Services, weitere allgemeine Internet APIs

IDC unterscheidet zudem zwischen den beiden Bereitstellungsmodelle Privat Cloud und Public Cloud:

- Eine **Public Cloud** ist eine standardisierte IT-Umgebung, die von einem IT-Anbieter extern betrieben wird. Die Angebote/Services sind öffentlich und können von allen Unternehmen bezogen werden. Die Kunden greifen via Internet auf die Ressourcen/Services zu.
- Eine **Private Cloud** ist eine von einer internen IT-Abteilung bzw. einem internen Dienstleister oder einem externen Dienstleister angebotene, standardisierte (aber anpassbare) IT-Umgebung/Services. Die Angebote/Services stehen ausschließlich diesem Unternehmen zur Verfügung und die Mitarbeiter greifen via Internet auf die Ressourcen/Services zu.

Aus Anwendersicht sind zwei Szenarien als Ausgangslage für Cloud Computing Initiativen relevant:

1. Der Anwender nutzt im entsprechenden Business Case bisher keine Outsourcing Services.
2. Der Anwender nutzt im entsprechenden Business Case bereits Outsourcing Services.

In beiden Szenarien ist die Nutzung der Bereitstellungsmodelle Private Cloud und Public Cloud möglich. Unternehmen ohne Outsourcing Erfahrung werden künftig ganz selbstverständlich Outsourcing Services in Form von Cloud Services evaluieren. In vielen Fällen ist dies auch zwingend notwendig, da Anbieter ihre Outsourcing Offerings auf der technischen Ebene gemäß der Cloud Computing Attribute ausrichten bzw. ausgerichtet haben. Solche Anwender, die bisher klassische Outsourcing Services nutzen, werden künftig Cloud Services aus Private Clouds der Anbieter beziehen.

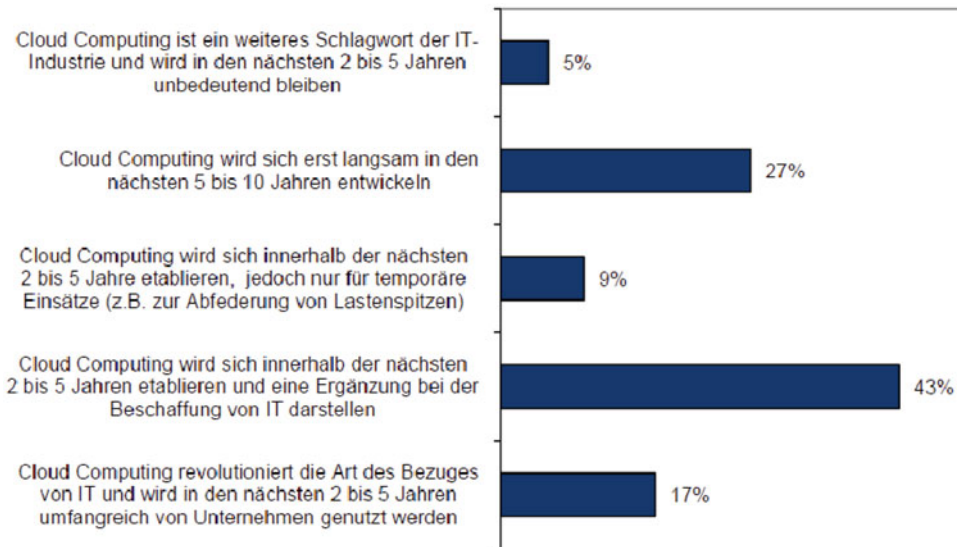


Abb. 4 Welche der folgenden Aussagen hinsichtlich Cloud Computing stimmen Sie am ehesten zu? (n = 157)

4.2 Stellenwert von Cloud Computing aus Anwendersicht

Bereits heute gehen die Unternehmen davon aus, dass Cloud Computing einen festen Platz in der deutschen IT-Landschaft einnehmen wird. Lediglich der Grad der Bewertung variiert. Wie eine IDC-Umfrage zeigt, sind 17 % der befragten Unternehmen der Meinung, dass Cloud Computing die Art des Bezugs von IT revolutionieren und in 2–5 Jahren intensiv genutzt werden wird. Dreiundvierzig Prozent der Befragten gehen davon aus, dass sich Cloud Computing in 2–5 Jahren etablieren und eine Ergänzung bei der Beschaffung von IT darstellen wird. Weitere 9 % sind ebenfalls der Ansicht, dass sich Cloud Computing in 2–5 Jahren etablieren, aber jedoch nur temporär genutzt wird. Gut ein Viertel der Befragten (27 %) nimmt eine eher abwartende Position ein und rechnet mit einer langsamen Entwicklung von Cloud Computing in den nächsten 5–10 Jahren. Nur 5 % der Auskunftgebenden messen Cloud Computing einen geringen Stellenwert zu. Sie sind der Meinung, dass es sich bei Cloud Computing wohl eher um ein Buzz-Word handelt und in den nächsten 2–5 Jahren unbedeutend bleiben wird. Diese Einschätzungen der Anwender sprechen eine deutliche Sprache: Die Rolle und das Potenzial von Cloud Computing werden überwiegend positiv gesehen. Die Anwender haben zudem ein realistisches Bild was die Leistungsfähigkeit und den Durchsetzungshorizont betrifft (Abb. 4).⁵

⁵ IDC Whitepaper: Cloud Computing in Deutschland. Gesponsert von Microsoft. März 2011.

Traditional Outsourcing versus Outsourced Cloud Services: Contrast of Business Models			IDC Analyze the Future	
	Traditional Outsourcer Model		Cloud-based Outsourcing (IaaS, SaaS, BPaaS)	
Brand	Solving complexity, high priced	↔	Providing simplicity, low price	
Core competency	Development driven	↔	Operationally driven	
Sales incentives	Drive size and complexity of deal	↔	Drive volume (not size of deal)	
Culture	Development oriented (R&D-like)	↔	Execution oriented (operations)	
Breadth of offerings	Broad but <u>unique</u>	↔	Broad but <u>standardized</u>	
Type of offering	Customized	↔	Standardized but customizable	
Pricing model	Custom	↔	Standard (e.g., pay as you go)	
Organizational structure	Loosely integrated	↔	Tightly integrated	
Processes	From design to consumption	↔	From consumption to design	
Capital requirements	Low	↔	High	
Relationship	High-touch	↔	Low-touch	

Abb. 5 Contrast of Business Models

4.3 Outsourcing-Geschäftsmodelle vs. Cloud Computing-Geschäftsmodelle

IDC stellt in einer Übersicht Elemente eines klassischen Outsourcing Geschäftsmodells Elemente eines Cloud-basierten Geschäftsmodells gegenüber. IDC betrachtet hier die Elemente Brand, Core Competency, Sales Incentives, Culture, Breadth of Offerings, Type of Offering, Pricing Model, Organizational Structure, Processes, Capital Requirements und Relationships.

Die einzelnen Geschäftsmodelle stehen sich hinsichtlich ihrer Ausrichtung für traditionelles Outsourcing oder Cloud Computing in den meisten Fällen konträr gegenüber. Aus dieser generellen Feststellung wird bereits deutlich, dass ein Hinwenden zu neuen Geschäftsmodellen mit deutlichen Aufwänden sein kann und in den meisten Fällen auch ist (Abb. 5).⁶

Für Anbieter und Anwender ergeben sich aus den unterschiedlichen Geschäftsmodellen gleichermaßen veränderte Anforderungen. IT-Organisationen müssen die aktuellen ge-

⁶ IDC 2011; #227147.

schäftlichen Anforderungen unterstützen. Daraus ergeben sich neue Forderungen an die Anbieter von IT-Dienstleistungen und IT-Lösungen.

4.4 Transformation der Service Delivery

IDC erwartet, dass sich die Service Delivery in den kommenden Jahren deutlich wandeln wird. Neben organisatorischen und personellen Veränderungen ist die Anpassung der technischen Plattform eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Transformation des Service Deliveries, unabhängig davon, ob es sich hierbei um Plattformen von externen oder internen Dienstleistern handelt.

IT-Services Provider, die Cloud Services anbieten, haben ihre Delivery-Plattformen bereits ganz oder teilweise verändert. Dieser Prozess der Virtualisierung, Standardisierung und Konsolidierung von Plattformen hält weiter an. IT-Services Provider haben in der Regel mit der Transformation der Plattform in einem Service-Bereich begonnen und rollen die Transformationsprozesse nun auf andere Lösungs- bzw. Servicebereiche aus. Dabei bestehen gerade bei den großen Anbietern traditionelle und transformierte Plattformen und Service Deliveries parallel nebeneinander weiter. Für kleine und mittlere Anbieter bedeutet die Transformation der Service Delivery und der Service Plattformen typischerweise eine große Kraftanstrengung, die erst wenige kleine und mittlere Service Provider auf sich genommen haben (Abb. 6).⁷

Zunehmend gestalten auch Anwenderunternehmen ihre Rechenzentren nach dem Cloud Computing Paradigma um. Sie gehen hier schrittweise vor, haben in den vergangenen Jahren in einem ersten Schritt Hardware im Rechenzentrum virtualisiert, die IT-Delivery auf Services umgestellt und das Systemmanagement der IT-Landschaften angepasst. Derzeit virtualisieren die First Mover Teile ihrer Anwendungslandschaft und ihre Clients/Desktops. Abbildung 5 zeigt ein Zukunftsszenario einer komplett Cloud-basierten IT-Landschaft. Nach Einschätzung von IDC existieren solche IT-Szenarien in vereinzelt Fällen bereits heute, beispielsweise bei Start-Ups ohne eine IT-Infrastruktur oder bei Unternehmen mit einem stark informationsgetriebenen Geschäftsmodell. In größerem Umfang werden sich weitgehend bzw. vollständig Cloud-basierte IT-Landschaften erst allmählich durchsetzen. Für eine engere Verzahnung der Informationstechnologie mit den Geschäftsprozessen sind transformierte Service Deliveries ein erster Schritt und somit ein Baustein zu einer höherer Effektivität, dem noch weitere Schritte zur Geschäftsprozessoptimierung folgen müssen.

Unternehmen in Deutschland gehen zunehmend davon aus bzw. erwarten, dass Cloud Services Bestandteil ihres nächsten Outsourcing Vertrages werden. Zweiundvierzig Prozent einer aktuellen Umfrage zum Thema Cloud Computing habe eine solche Einschätzung vorgenommen. Aus Sicht vieler Anwender werden Cloud Computing und Outsourcing künftig nicht mehr voneinander zu trennen sein.

⁷ IDC 2011; #227147.

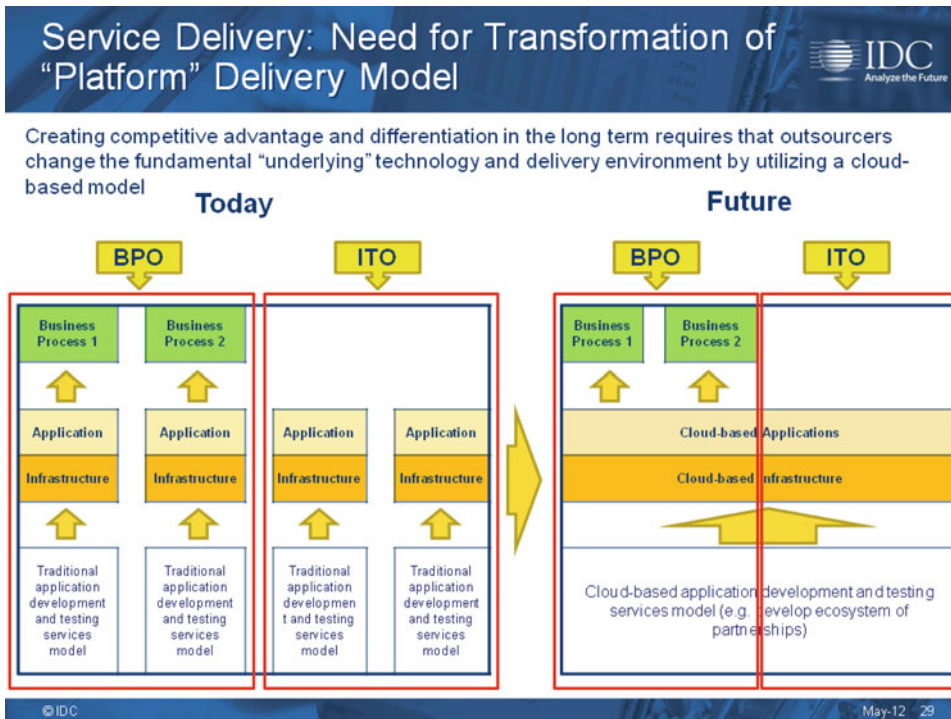


Abb. 6 Service Delivery – Transformation Demand

Nicht allen Anwendern (10 %) ist bekannt, ob ihr Outsourcing-Vertrag Cloud Services enthält. Es sollte aber immer ausreichend Transparenz hinsichtlich der Leistungserbringung vorhanden sein, auch wenn Anwender nicht umfassend Wert darauf legen. Transparenz ist ein wichtiger Faktor für eine Vertrauensbeziehung zwischen den Vertragspartnern. Gegebenenfalls sind auch solche Unternehmen, die bisher keinen Wert auf eine flexible und dynamische Servicebereitstellung gelegt haben herausgefordert, schneller auf Marktanforderungen reagieren zu müssen. An dieser Stelle wird Transparenz und Klarheit im Vorfeld zum einem wichtigen Beziehungsfaktor (Abb. 7).⁸

4.5 Cloud Computing und Effektivität

IDC versteht unter Effektivität durch Cloud Computing einen nachweislich größeren Beitrag zum Unternehmenserfolg: Zwar gibt es (noch) keine allgemeingültigen Modelle zur Errechnung der Effektivität durch Cloud Computing, aber immerhin verschiedene Ansätze, die den Wertbeitrag von Cloud Services für Unternehmen aufzeigen.

⁸ IDC 2011, Multi-Client Studie „Transformation der Unternehmens-IT auf dem Weg in die Cloud“.

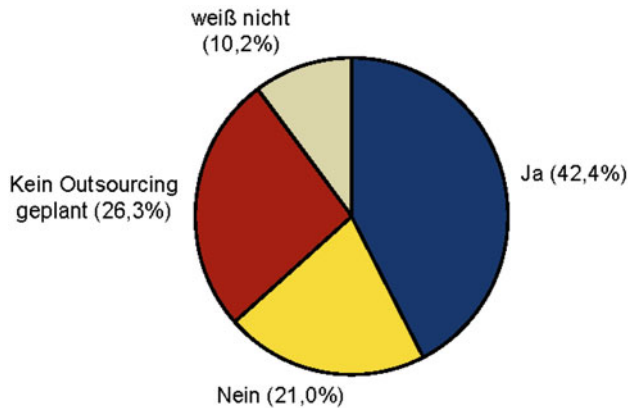


Abb. 7 Werden Cloud Services Bestandteil Ihres nächsten Outsourcing Vertrages sein? (n = 205)

1. IT-Service Provider bieten heute verbrauchsabhängige Services auf Basis von Cloud Computing-Technologien an. Mit Service Management Tools lassen sich diese Services detailliert verwalten. Somit wird die IT-Leistung transparent, messbar und bewertbar für jeden einzelnen Business Case.
2. Die verbrauchsabhängigen und flexiblen Services gestatten das Umsetzen von neuen Businessanforderungen durch die IT in deutlich kürzerer Zeit als bisher. Beispielsweise können Rechenleistung, Speicherplatz bzw. Anwendungsservices für neue Projekte oder Niederlassungen schnell und einfach bezogen werden. Die Anforderungen des Business an die IT können dynamisch erfüllt werden.

Eine höhere Effektivität mit und durch Cloud Computing hat eine Optimierung der Geschäftsprozesse mit Unterstützung der Informationstechnologie zum Ziel. Eine Nutzung von Cloud Services macht den Zugriff auf IT-Ressourcen transparent und berechenbar und erlaubt eine schnelle und anforderungsgerechte Bereitstellung der benötigten Ressourcen. In der Vergangenheit war eine enge Zusammenarbeit von IT-Organisation und Fachbereichen nicht immer gegeben. Häufig haben beide unterschiedliche Sprachen gesprochen, wodurch ein einheitliches und gemeinsames Adressieren von Zielen deutlich erschwert wurde. In jüngster Zeit müssen Fachbereiche schneller auf Businessanforderungen reagieren, was teilweise zur Herausbildung einer Schatten-IT der Fachbereiche geführt hat, da die IT-Organisation nicht in der Lage war, in der erforderlichen Geschwindigkeit zu reagieren. Ein effizientes Unternehmen erfordert aber stringentes und abgestimmtes Handeln aller Unternehmensbereiche. Cloud Computing ist ein geeigneter Ansatz, diese Stringenz ein Stück weit zu unterstützen.

5 Basisempfehlungen

5.1 Überblick

Das traditionelle Outsourcing-Modell wandelt sich, das steht außer Frage. Aus Sicht von IDC werden klassische Outsourcing-Modelle etwas im Jahr 2014 einen vorläufigen Höhepunkt erreicht haben. Schrittweise erlangen alternative Outsourcing-Modelle wie beispielsweise Desktop-Virtualisierung, Utility Computing, Dynamic Services und Cloud Computing wachsende Bedeutung. Cloud-Elemente in Outsourcing-Verträgen können sowohl für Anbieter als auch Anwender einen deutlichen Mehrwert bieten. Worauf sollten sie im Einzelnen achten?

5.2 Empfehlungen für Anwender

Cloud Computing befindet sich in seinem Gesamtkonzept noch in einer frühen Phase. Cloud Services sind einem kontinuierlichen Anpassungs-, Optimierungs- und Überarbeitungsbedarf unterworfen. Von wenigen Offerings und Services abgesehen befinden sich die meisten Angebote in einer Einführungs- bzw. Übergangsphase. Dies müssen Anwender stets berücksichtigen. Für die Anwender steht eine hohe Flexibilität der Informationstechnologie an vorderer Stelle. Und das in zweifacher Hinsicht:

1. IT-Organisationen sollten auf dynamische bzw. verbrauchsabhängige Bestandteile ihrer Outsourcing-Verträge achten. Diese Bestandteile werden immer häufiger als Cloud Services deklariert. Anwender sollten hierbei prüfen, inwiefern ihre hauseigene Definition von Cloud Computing mit der Cloud Computing Definition des oder der Anbieter übereinstimmen.
2. Flexibilität wird nicht nur durch die Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte zur Leistungserbringung definiert sondern spiegelt sich auch in den weiteren Vertrags-elementen wider: kurze Vertragslaufzeiten ermöglichen einen überschaubaren Bindungshorizont an den Lieferanten. Nach Ende der Laufzeit können Inhalte und Anforderungen flexibel den neuen Businessanforderungen und technologischen Entwicklungen beim Outsourcer angepasst werden. Für die Laufzeit sollte ein Preis- bzw. Leistungsbenchmark vereinbart sein, um Anpassungen vornehmen zu können. Mit Ausstiegsklauseln sichern sich Anwenderunternehmen eine zusätzliche Flexibilität.

Flexibilität ist eine wichtige Rahmenbedingung für die Effektivität eines Unternehmens. Cloud Services als Elemente eines Outsourcing-Vertrags stellen Unternehmen vor zusätzlichen Aufwand in den Bereichen Datenintegration und Services-Integration, Servicemanagement, Privacy und regulatorische Anforderungen, sowie Vertragsbedingungen und Customizing. Diese Punkte gelten für grundsätzlich für die Public Cloud und die Private Cloud, denn auch in Letzterer erfordern Leistungsbezug und Nutzung von Cloud

Services durch verschiedene Unternehmenseinheiten, Fachbereiche und Projektgruppen klare Einsatzregeln und transparente Abrechnungsmodelle.

5.3 Empfehlungen für Anwender

Cloud Services werden traditionelle Outsourcing-Initiativen nicht verdrängen. Cloud Services werden aber das Leistungsspektrum klassischer Outsourcing-Services ergänzen, erweitern und in zahlreichen Szenarien ersetzen. Die meisten Anbieter haben sich im Markt positioniert und stellen Cloud Services und/oder Technologie für den Aufbau von Cloud-Umgebungen bereit. Viele Anwender vertrauen ihren bisherigen Lieferanten und prüfen zunächst, ob und welche Cloud Services diese anbieten. Aus Sicht von IDC sollten Anbieter folgende Aspekte berücksichtigen:

1. Die Bereitstellung von Cloud Ressourcen erfordert von den Anbietern selbst eine hohe Effizienz und Effektivität hinsichtlich der internen Prozessorganisation, Leistungserzeugung und Leistungsbereitstellung.
2. Anbieter müssen ihren Kunden und dem Markt ihr Leistungsspektrum und gerade jetzt in der frühen Phase des Cloud Computing eine klare Roadmap sowie wichtige Milestones zu deren Umsetzung aufzeigen.
3. Mit der Reife und der Vielfalt der Angebote am Markt wird mittelfristig die Attraktivität traditioneller Outsourcing-Angebote sinken und die Wechselwilligkeit der Anwender wachsen. Anbieter müssen daher verstärkt in Kundenbindung investieren und sich eindeutig positionieren.

Die einzelnen Geschäftsmodelle stehen sich hinsichtlich ihrer Ausrichtung für traditionelles Outsourcing oder Cloud Computing in vielen Fällen konträr gegenüber. Aus dieser generellen Feststellung wird bereits deutlich, dass eine Hinwendung zu neuen Geschäftsmodellen mit deutlichem Aufwand verbunden sein kann und in den meisten Fällen auch ist.

6 Schlussbemerkungen

Der traditionelle Outsourcingmarkt befindet sich mehr und mehr im Wandel. Das Modell eines End-to-End Outsourcings bzw. Komplettoutsourcings ist in den vergangenen Jahren um alternative Sourcingmodelle und -varianten erweitert worden. Komplettoutsourcing stellt in Einzelfällen sicherlich weiterhin eine sinnvolle Alternative dar. Aber auch das Komplettoutsourcing und weitere Outsourcing-Formen wie Hosting und Managed Services beinhalten immer häufiger dynamische Komponenten und entsprechende Services, beispielsweise als Software as a Service bzw. Infrastructure as a Service. Das Spektrum der

Outsourcingmodelle wird sich kontinuierlich erweitern. In einer langfristigen Perspektive werden klassische heute übliche Verträge durch Cloud Computing basierte Outsourcing Verträge schrittweise abgelöst werden.

Flexible und verbrauchsabhängige Services werden sich immer stärker durchsetzen. Das hat einen direkten Einfluss auf die Effektivität. Andererseits werden sich in einigen Fällen die Anforderungen an die Steuerung, das Provisioning und die Verwaltung der Outsourcing Deals erhöhen.

Anbieter können mit modifizierten und neuen Geschäftsmodellen breitere Anwenderkreise adressieren und erreichen. Das Potenzial ist enorm. Die Transformation der Geschäftsmodelle hat begonnen, viele Anbieter sind noch in einem Zwischenstadium anzutreffen. Eine hohe Dynamik aber auch eine umfassende Evaluation möglicher Geschäftsszenarien und Angebote sind Merkmale dieses Stadiums. Für Anwender bietet Cloud Computing als nächste Evolutionsstufe des Outsourcings Informationstechnologie wieder stärker an die Erfordernisse der Geschäftsprozesse heranzuführen und sich besser mit ihnen zu verzahnen.

IT-Outsourcing

Neue Herausforderungen im Zeitalter von Cloud
Computing

Rickmann, H.; Diefenbach, S.; Brüning, K.T. (Hrsg.)

2013, VIII, 171 S. 64 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-31461-2