

## Application Service Providing

# ASP für KMU wird zur Routineangelegenheit

Das Outsourcing der IT in Form eines Application Service Providings (ASP), vor kurzem noch kontrovers diskutiert, ist mittlerweile für viele KMU so selbstverständlich geworden wie die verlängerte Werkbank – Voraussetzung: der ASP-Anbieter ist nicht nur EDV-Spezialist, sondern auch Prozesskenner.

Urs Leimgruber

Die Meinungen über ASP sind geteilt: einerseits uneingeschränkte Befürwortung, andererseits Bedenken. Bedenken löst in erster Linie der Übertragungsweg der Unternehmensdaten aus: das Internet. Doch die Befürchtung, hierbei können Daten verloren gehen oder in falsche Hände geraten, ist auf Grund der hoch entwickelten Sicherungsmassnahmen mit Kanaldoppelung, Firewalls und 128-bit-Verschlüsselungen weitgehend unbegründet. Was den Sicherheitsstandard angeht, kann der ASP-Anbieter ein sehr hohes Niveau bieten, höher als die EDV-Abteilungen so mancher Unternehmen. KMU sind mit den notwendigen Investitionen für Sicherheitstechnik und dem Vorhalten von Sicherheitsexperten ohnehin schnell überfordert. Für ASP-Anbieter hingegen gehört diese Thematik zum Kern-Know-how.

Das gilt auch für die Hardware, die ebenfalls im ASP-Rechenzentrum in den besten Händen liegt. Zum einen wird der Nutzer komplett von allen Standardwartungsarbeiten entlastet, zum anderen können zu-

sätzliche Massnahmen ergriffen werden, um für ein Höchstmass an Verfügbarkeit zu sorgen. Der Kunde kann diesen Aufwand mitbestimmen, die entsprechenden Regelungen werden im Service Level Agreement (SLA) definiert. Dazu im Folgenden mehr.

### Trend zum Process Outsourcing

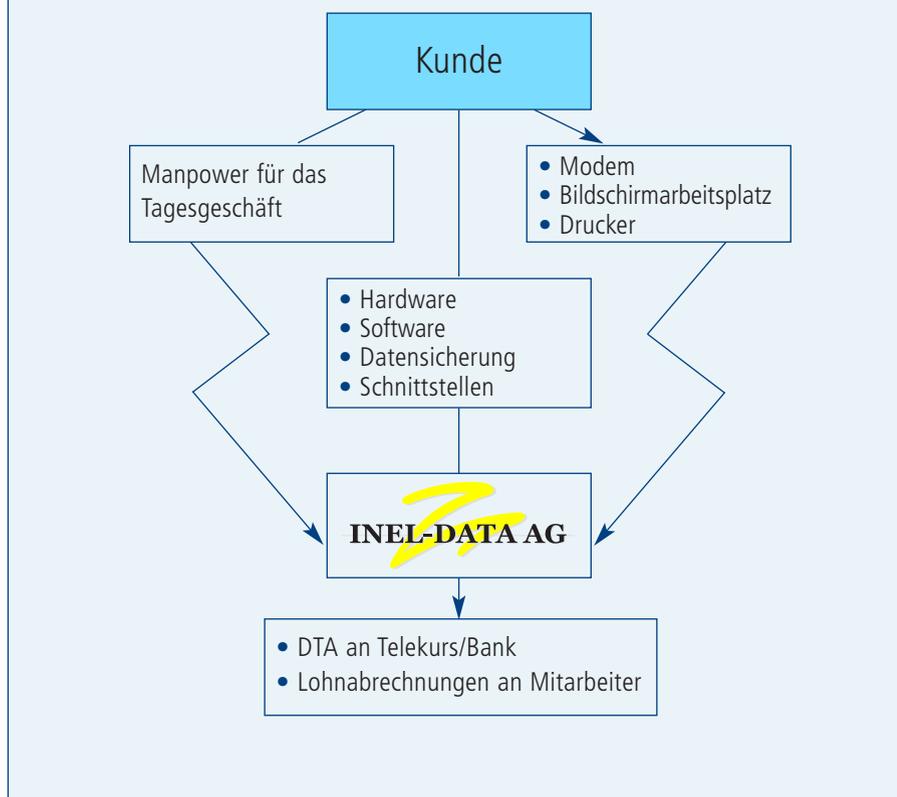
In der Wirtschaft gibt es einen Outsourcing-Bereich, der seit vielen Jahren etabliert ist: die Personalabrechnung. Diese gehört nicht zum Kerngeschäft der Unternehmen, die Bereitschaft für ein Outsourcing ist daher unvergleichlich hoch. Das ASP-Modell ist eine gängige Variante, wird aber bereits vom Komplett-Outsourcing überholt. Viele Unternehmen nutzen nicht nur entsprechende Abrechnungsprogramme auf einem ASP-Server, sondern entscheiden sich für ein Outsourcing sämtlicher Aufgaben rund um die Personalabrechnung und die Human Resources (HR). Der Fachausdruck dafür heisst Business Process Outsourcing, kurz: BPO (siehe auch Kasten Seite XX).

Die Besonderheit im Personalwesen liegt in der Brisanz der Daten: Kaum ein Bereich erfordert mehr Datensicherheit. Eine Sachlage, die zu einer These berechtigt: Wer über das Sicherheits-Know-how für das Outsourcing von HR-Daten verfügt, der verfügt auch über das Know-how für das Outsourcing allgemeiner Geschäftsprozesse, abgebildet beispielsweise durch Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP-Systeme). Diese Konstellation, Lohn-/HR- und ERP-Know-how gebündelt, ist auf Anbieterseite aber noch selten anzutreffen.

### Auf Feinheiten kommt es an

An dieser Stelle ist es notwendig, zwischen den ASP-Anbietern zu differenzieren. Diese lassen sich grundsätzlich in zwei Gruppen einteilen. Zur ersten gehören solche, die reine Hosting-Services bereitstellen. Auf deren Systemen kann im Grunde jede Software laufen, einschliesslich Consumer-Software. Der Anwender hat es zwar mit teilweise hochkarätigen IT-Fachleuten zu tun, nicht immer verfü-

## Application Service Providings



Im ASP-Modell werden Tagesgeschäft (Datenpflege) und Verarbeitung vom Anwender-Unternehmen ausgeführt.

gen diese aber über den entsprechenden Einblick in praxisrelevante Feinheiten einer Unternehmenssoftware, geschweige denn in Unternehmensprozesse. Die Parametrisierung der Software auf die Geschäftsprozesse bleibt meistens den Anwendern überlassen.

Die zweite Gruppe bilden ASP-Anbieter, die nicht nur als Rechenzentrumsbetreiber, sondern auch als Software-Beratungshäuser agieren. Auf Grund ihrer Projekterfahrung verfügen diese über Prozess- und Branchenkenntnisse. Die Zahl der angebotenen Programme und Systeme mag geringer sein, der Einblick in fachliche, geschäftliche und juristische Zusammenhänge ist aber tiefer. Das Personal dieser Anbieter besteht sowohl aus IT-Fachleuten wie auch aus Praktikern aus den unterschiedlichsten Anwendungsreichen.

Für ein Unternehmen ist es deshalb stets ratsam, sich an einen ASP-Anbieter mit Prozesskompetenz zu wenden. Ausserdem sollte man sich an einen Anbieter der gleichen Grösse wenden: Der IT-Dienstleister kennt die Bedürfnisse von KMU besonders gut, wenn er selbst der Gruppe mittelständischer Unternehmen angehört. Erst mit einem solchen Partner zahlt sich ASP in vollem Umfang aus.

Die wichtigsten Nutzenaspekte, die der Anwender beim ASP-Modell vorfindet, sind folgende:

- Zugriff auf eine leistungsstarke, exakt auf die Unternehmensbedürfnisse abgestimmte IT, betreut durch kompetente Ansprechpersonen.
- Die laufenden Kosten sind transparent (in der Regel Monatspauschalen).

## Schnelle und flexible Umsetzung

ASP-Einführungsprojekte unterscheiden sich zunächst nicht von der Implementierung einer Inhouse-Lösung. Am Anfang muss immer eine sorgfältige Detailanalyse der Geschäftsprozesse stehen, die das Ziel verfolgt, die beste Lösung für den Anwender mit einem Plus an Wertschöpfung zu realisieren. Die Analyse der Geschäftsprozesse sollte mit einer Beratung hinsichtlich der bestehenden IT-Infrastruktur einhergehen. Dies ist wichtig, um sowohl Performance- wie auch Sicherheitsdefizite beim späteren ASP-Betrieb auszuschliessen.

Ist der IT-Dienstleister prozess- und fachkundig, kann man folgende Projektzeiten für die Aufnahme eines ASP-Betriebs als Richtlinie nehmen: Im HR-Bereich zirka eine bis zwei Wochen, im ERP-Bereich etwa drei bis vier Monate. Bei reinen Übernahmen bestehender Inhouse-Lösungen in ein ASP-Modell sind noch kürzere Projektzeiten möglich.

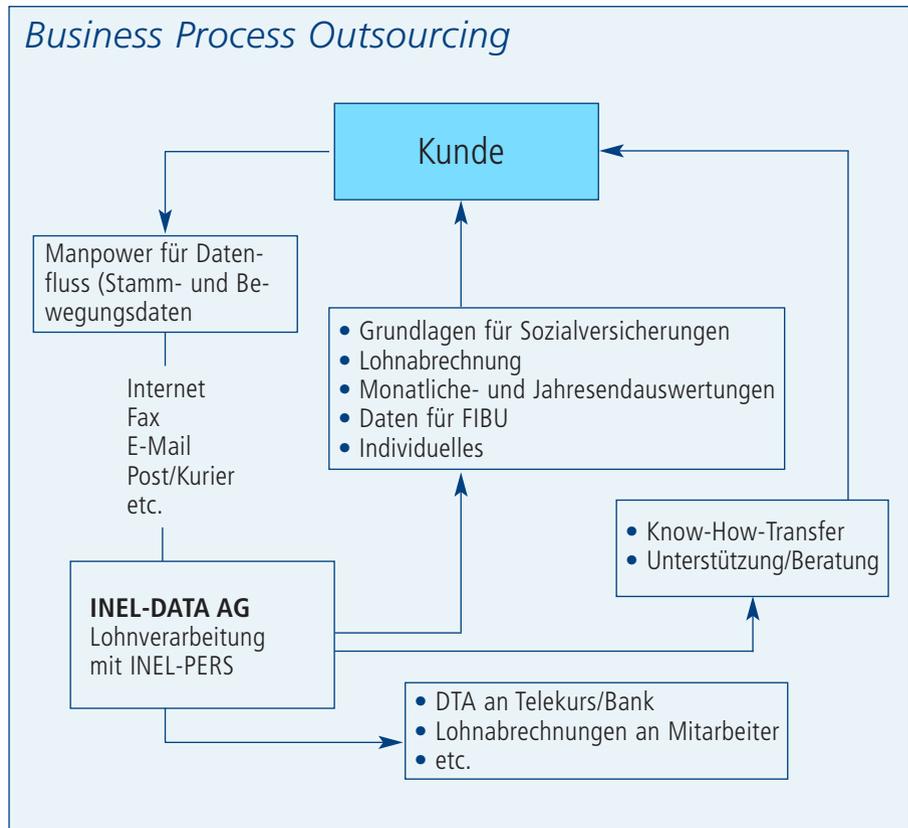
- Die Investitionskosten sind wesentlich niedriger im Vergleich zum Aufbau einer Inhouse-EDV.
- Der Anwender braucht sich nicht um technische Neuerungen, Updates sowie Wartungsarbeiten oder im System abzubildende gesetzliche Änderungen zu kümmern.

Entscheidet sich ein KMU für ASP, sollte er sich unbedingt folgende Fragen stellen und mit dem Anbieter diskutieren:

- Welche Systemplattformen sind nutzbar und wie steht es mit der Einbindung der bestehenden IT-Infrastruktur?
- Mit welchem Software- und Prozess-Know-how kann der ASP-Anbieter aufwarten?

- Welche Tages- und Nachtverfügbarkeit wird garantiert?
- Mit welchen Worst-Case-Szenarien kalkuliert der ASP-Anbieter bzw. über welches Security-Konzept verfügt sein Rechenzentrum?
- Welches Backup-Konzept wird angeboten (Anzahl der Sicherungszyklen und Datenarchivierung)?
- Wie sieht der Support aus bzw. wie viele Ansprechpartner (mit Stellvertretern) können zu welchen Zeiten bereitgestellt werden?

Der Umfang dieser wichtigen Leistungen einschliesslich der Abrechnungsmodalitäten wird im Service Level Agreement klar definiert.



Im BPO-Modell werden das Tagesgeschäft und die Verarbeitung durch den Outsourcing-Dienstleister übernommen.

## Massanzüge für KMU

Von der Datensicherheit einmal abgesehen, stellt der Lohn-/HR-Bereich verhältnismässig wenig Anforderungen an die IT. Je nach Grösse eines Unternehmens sind mehrere Installationsvarianten möglich. Kleinbetriebe können als Mandanten geführt werden, das ist eine besonders günstige Nutzungsart. Für grössere Betriebe wird auf Wunsch eine separate Umgebung installiert. Bei ERP-Software sieht es etwas anders aus. Wegen der funktionalen Fülle und des Performancebedarfs installiert der IT-Dienstleister in der Regel eine eigene Hardware-Umgebung für den Anwender.

Auch wenn die Server-Hardware nicht im eigenen Haus steht, ist sie ein wichtiges Kriterium bei der Wahl des Dienstleisters. Empfehlenswert sind beispielsweise die IBM-Midrange-Server «iSeries» bzw. «i5», die mit Abstand die betriebssicherste und auf lange Sicht kostengünstigste Hardware-Lösung für KMU. Dabei spielt es

## BPO – Outsourcing-Modell der jüngsten Generation

Business Process Outsourcing (BPO) im Bereich Lohnbuchhaltung/Human Resources (HR) kann alle Aktivitäten eines Unternehmens im Personalbereich einschliessen: von der Lohnabrechnung über das Ausstellen von Arbeitsverträgen und Zeugnissen bis zum Personalmanagement im weitesten Sinne, einschliesslich Recruiting von neuen Mitarbeitern. Der Kunde kann diese Leistungen sowohl dauerhaft in Anspruch nehmen wie auch vertretungsweise, beispielsweise wenn in einem Unternehmen durch Krankheit, Urlaub oder sonstige Fälle die eigenen Ressourcen knapp werden. BPO sieht nicht die

Nutzung von Programmen im ASP-Modus vor, denn diese Arbeit wird dem Kunden ja gerade abgenommen; gleichwohl ist es möglich, über ein Infoportal den Kunden mit gewünschten Informationen zu versorgen. Art und Umfang der Informationen (Adressdaten, Arbeitsplatzbewertungen, Abteilungsbelegungen usw.) kann der Anwender dabei selbst festlegen. Beabsichtigt ein Unternehmen, seine Personal/HR-Abteilung komplett outzusourcen, ist sogar die Übernahme der Mitarbeiter durch den IT-Dienstleister möglich.

keine Rolle, wie die EDV-Landschaft beim Anwender aussieht. Die Anbindung an die iSeries ist kein Problem, der Anwender merkt vom Backend-Rechner im ASP-Rechenzentrum so gut wie nichts, auch dann nicht, wenn er selbst etwa ein Windows-NT-Netz betreibt. Beim Kunden wird ein

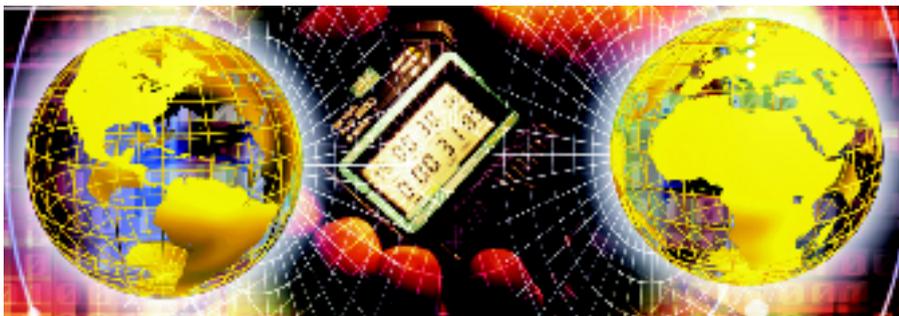
spezieller Client installiert, der für eine abgesicherte VPN-Verbindung zum Rechenzentrum sorgt. Die Tatsache, dass die Infrastruktur beim Anwender in der Regel erhalten bleibt, ist ein wichtiger Aspekt für KMU. Dadurch werden die Investitionskosten im Haus minimiert.

## Im Falle eines Falles

Zum Sicherheitskonzept gehören unbedingt bestimmte Backup-Zyklen, genau definiert im SLA. Eine Tagessicherung aller Daten sollte als Minimum vereinbart werden. Darüber hinaus sind Full-Backups pro Woche und eventuell System-Backups im Halbjahres-Rhythmus zweckmässig. Das Rechenzentrum selbst sollte den üblichen Sicherheitsstandards genügen (Schutzvorkehrungen gegen Feuer, Wasser usw.).

Zugang darf nur Befugten erlaubt sein. Der Umgang mit Sicherungsbändern kann wiederum im SLA vereinbart werden – zum Beispiel Aufbewahrungsfristen im sicheren Tresor. Um einem Serverausfall vorzubeugen, ist es ferner erforderlich, dass der Anbieter einen kompletten Backup-Server bereithält. Weil ein Totalausfall des Rechenzentrums theoretisch nicht auszuschliessen ist, sollte sich die Notfallmaschine an einem anderen, sicheren Ort befinden. Last but not least be-

steht die Möglichkeit, mit dem Serverhersteller ein Notkonzept auszuarbeiten, das im Ernstfall (Worst Case) greift. Um vollkommen sicher zu gehen, kann der IT-Dienstleister mit einem nicht ortsansässigen Rechenzentrum eine gegenseitige Vereinbarung treffen, dass beim Ausfall – auch des Backup-Servers – eine weitere Ersatzmaschine innert kürzester Zeit zur Verfügung steht. So ist auch im unwahrscheinlichsten aller Fälle ein uneingeschränkter ASP-Betrieb sichergestellt. ■



## Fragen?

Urs Leimgruber

Geschäftsführer

INEL-DATA AG

Lenzbüelstrasse 2, 8370 Simach

Tel. 071 969 30 30

Fax 071 969 30 40

uleimgruber@ineldata.ch

www.ineldata.ch



# Fünf Richtige und schon sind Sie der Hauptgewinner\*:

1. Drucken, 2. Kopieren, 3. Scannen, 4. Faxen, 5. E-Mail



LD015spf 2500.- statt 4250.-  
LD015sp 2250.- statt 3870.-  
LD015f 2000.- statt 3500.-  
LD015 1750.- statt 3110.-



Abbildung LD015f

Basisgerät LD118d 4050.- statt 6750.-  
Basisgerät LD118 3100.- statt 5200.-  
LD118d serienmässig mit Duplexmodul



Abbildung LD118d  
mit optionalem Zubehör

Nutzen Sie die Gelegenheit und ersetzen Sie bis zu fünf Geräte durch ein einziges aus der Produktreihe LD015 oder LD118. Sie sparen dabei Zeit, Platz und vor allem Geld. Die Frühjahrsaktion bis am 31.3.2005 mit bis zu 43% Rabatt gilt für die Basisgeräte, den Preis für die Ausbaumodule erhalten Sie auf Anfrage.

**Rufen Sie uns jetzt an oder informieren Sie sich unter [www.lanier.ch](http://www.lanier.ch)**

Lanier (Schweiz) AG, Einsiedlerstr. 533, 8810 Horgen, Tel. 01 727 61 61, [www.lanier.ch](http://www.lanier.ch), [chinfo@lanier-europe.ch](mailto:chinfo@lanier-europe.ch)

*your document management partner*

**LANIER**

A RICOH COMPANY

*Frühjahrsaktion bis am 31.3.2005  
mit bis zu 43% Rabatt!*