

ASP – Application Service Providing

‘Cyberslang’ für alten Wein in ‘Internetschläuchen’?

Ist ASP ‘die neue Marketingwelle der IT-Industrie’? Der folgende Artikel bringt Licht in den Begriffsdschungel ASP/ASH/ISP/ usw. und gibt Antworten auf Fragen wie: Wird dem Kunden auf ‘Cyberslang’ alter Wein in ‘Internetschläuchen’ angeboten, was ist der Nutzen und wer sind die Anbieter?

*Hansjörg Bühler**

Definitionen

Die USA prägen den ASP-Markt und nehmen hier eine Vorreiterrolle ein. Es existieren einige Interessenvertretungen (siehe Tabelle), die sich

Auch ein kleines oder mittelständisches Unternehmen (KMU) kann die selben modernen Informatiklösungen benutzen wie ein Grosskonzern...

auch um die Definitionen sowie Beschreibungen der einzelnen Begriffe kümmern.

Danach liefert und managt ein ASP ‘Applikationen und Applikationsserver’. Über diese stellt ein solches Unternehmen seinen Kun-

Kürzel	Bedeutung / Verwendung
ASP	Application Service Provider
	Ein Unternehmen, das Softwareanwendungen per Internet im Mietverfahren anbietet (oft wird in der Fachpresse auch provision / providing verwendet)
ASH	Application Service Hosting
ISP	Internet Service Provider
ISH	Internet Service Hosting
Hosting	Betrieb einer Applikation in einem Rechenzentrum
Provider	Anbieter / Lieferant
Outsourcing	outside resource using, bedeutet die externe Nutzung von Ressourcen
	Das Marktforschungsinstitut Input benutzt folgende Definition: längerfristige Beziehung zwischen Kunde und Outsourcing-Partner mit signifikantem Anteil am Geschäftsgeschehen des Kunden.
BPO	Business Process Outsourcing, Outsourcen eines Geschäftsprozesses (z.B. Lohnbuchhaltung, Einkauf)
Telco's	Telekommunikations-Unternehmungen

den Softwarelösungen via Internet oder privaten Netzwerken zur Benutzung zur Verfügung. Die Verrechnung der Dienstleistung erfolgt variabel und bedarfsabhängig.

Positionierung von ASP: Wunschdenken oder Realität?

Die Mitarbeiter aus dem Finanzbereich können über einen Browser und das Internet jederzeit und überall auf die Finanzdaten des Unternehmens zugreifen. Auch ein kleines oder mittelständisches Unternehmen (KMU) kann die selben modernen Informatiklösungen benutzen wie ein Grosskonzern, dies aber ohne Investitionen, ohne Aufbau der erforderlichen IT-Skills und zu attraktiven Preisen. Die Bezahlung der Dienstleistung erfolgt bedarfsabhängig, zum Beispiel nach Anzahl Transaktionen. Der Provider kann jederzeit gewechselt werden, dies ohne hohe Vertragsaustrittsgebühren, Kündigungsfristen oder technische Migrationsprojekte zu riskieren.

Der ASP-Markt bewegt sich klar in diese Richtung. Viele einzelne Anbieter, vor allem aber auch Konsortien, investieren momentan massiv in diesen Bereich und treten zum Teil bereits mit innovativen Angeboten auf.

Outsourcing Evolution

Das Outsourcing Geschäft hat in der Schweiz mit einigen grossen Gesamtauslagerungen ganzer IT-Abteilungen (Full Outsourcing) grosser Konzerne begonnen und damit positive wie auch negative Schlagzeilen gemacht. In den letzten Jahren verzeichnete aber vor allem das selektive Outsourcing (Teilauslagerung eines IT-Bereiches, z.B. Netzwerk, Desktop, Server usw.) ein starkes Wachstum und zunehmendes Kundeninteresse. So wies beispielsweise das Outsourcing von SAP R/3-Systemen eine jähr-

liche Wachstumsrate von 25 bis 40 Prozent aus und führte dazu, dass heute allein in der Schweiz weit über 100 SAP-Kunden (Kleinstkunden bis zu Grosskunden) ihr System durch einen externen Provider betreiben lassen.

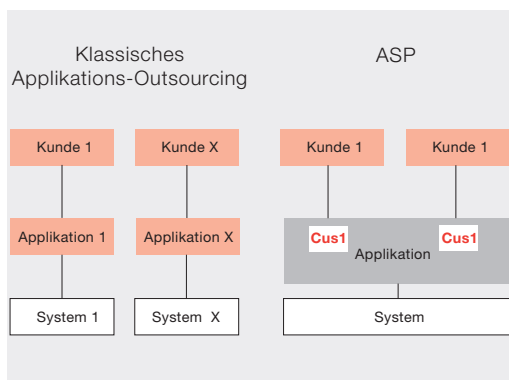
Aktuell prägen vor allem die folgenden Trends das Outsourcing-Geschäft:

- Konzentration auf Kernprozesse und Auslagerung von Supportprozessen
- Internetwelle, insbesondere in den Bereichen standardisierter Prozesse und Applikationen

Mit zunehmender Geschwindigkeit entwickelt sich das Geschäft in Richtung ASP und eröffnet eine neue Ära des Outsourcing. Für die meisten Anbieter ist das Geschäft noch mit hohen Investitionen verbunden, und erwartungsgemäss werden noch ein bis zwei Jahre vergehen, bis sich hier auch sogenannte 'Cash cows' entwickelt haben. Die Weiterentwicklung des ASP-Marktes in Richtung Business Process Outsourcing bietet sich insbesondere in stark standardisierbaren Support-Prozessen an. Die Grenze zwischen BPO und ASP ist zum Teil noch fließend.

Unterschiede ASP / klassisches Applikations-Outsourcing

Einige wesentliche Aspekte und Abgrenzungen von ASP zum klassischen Applikations-Outsourcing können basierend auf nachfolgender Abbildung abgeleitet werden.



Merkmal-Vergleich ASP / Klassisches Outsourcing

Merkmal	Klassisches Outsourcing	ASP
Applikation(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Pro Kunde 1 Applikation • Die kundenspezifische Ausprägung der SW (Customizing/Cus) ist sehr hoch. 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Applikation wird von allen Kunden benutzt ('one-to-many'), die SW sollte mehrmandantenfähig sein. • Die kundenspezifische Ausprägung ist sehr klein.
Systeme	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Kunde pro System 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 System wird von mehreren Kunden benutzt
Shared Services	<ul style="list-style-type: none"> • Synergien können nur teilweise realisiert werden, so z.B. in den Bereichen RZ-Infrastruktur, RZ-Betrieb, Service-Organisation, Kommunikation 	<ul style="list-style-type: none"> • Viel höheres Synergiepotential • Hoher Multiplikations-/ Shared Servicegrad.
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> • Hohe Individualität • Release-Unabhängigkeit (in Bezug auf andere Kunden) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiefe Kosten, Bezahlung per Nutzung • Keine Soft-/Hardware Investitionen • Zeitersparnisse (Implementierung) • Weltweiter Zugang über Browser/Internet • Implementations-Aufwände sind in den laufenden Kosten enthalten • Kurzfristige Verträge (12–24 Monate)
Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> • Höhere Kosten (Im Vergleich zu ASP) • Höhere Outsourcing Anbieterfokussierung / Abhängigkeit als im ASP Modell • Langfristige Verträge (3–7 Jahre) 	<ul style="list-style-type: none"> • Keine (bis kleine) individuelle Ausprägung • Release-Gebundenheit

... dies aber ohne Investitionen, ohne Aufbau der erforderlichen IT-Skills und zu attraktiven Preisen.

Welche Applikationen und Prozesse lassen sich über ASP nutzen?

Die Eignung der Anwendungsbereiche hängt von der Prozesskomplexität, der Prozessänderungshäufigkeit sowie der strategischen Bedeutung (Kern-/Supportprozess) ab. Nach G2 Research sind unter anderen vor allem nachfolgende Bereiche prädestiniert:

- Beschaffung
- Administration
- Personalbeschaffung
- Reisekostenabrechnung
- Gehaltsabrechnung
- Finanzdienstleistungen
- Marketing

Da die Anzahl der eingesetzten Software (SW) in der Regel auch in KMU's recht hoch ist und ständig weiterwächst, ist beim Einbinden eines

In der Praxis haben aber heute nur wenige Outsourcer einerseits die Fähigkeiten, alle Elemente des Angebotes selbst abzudecken und andererseits das dazu erforderliche Branchen-Knowhow.

ASP darauf zu achten, dass eine möglichst breite Palette an SW abgedeckt werden kann, ansonsten müssen die Leistungen von verschiedenen ASP eingekauft und durch ein professionelles Sourcing-Management sichergestellt werden. Nachfolgende SW-Lösungen lassen sich nach M.Igler vordringlich im ASP nutzen:

- Horizontale Applikationen
- Office-Automation
 - E-Mail-Services (Groupware- / Unified-Messaging-Lösungen wie MS Exchange, Lotus Notes)
- Vertikale Applikationen
- Analytische Anwendungen wie CRM (Customer Relationship Management)
 - Finanzapplikationen für Budgetierung und Buchhaltung
 - HR (Human Ressource) Lösungen
 - ERP / Branchenlösungen
 - E-Commerce-Lösungen

Der ASP Markt

Generell ist dieser Markt noch am Entstehen, und falls man sich auf die verschiedenen Analysten verlassen kann, so ist Goldgräber-

stimmung angesagt. Nachfolgende Tabelle zeigt die verschiedenen Analysten-Prognosen auf.

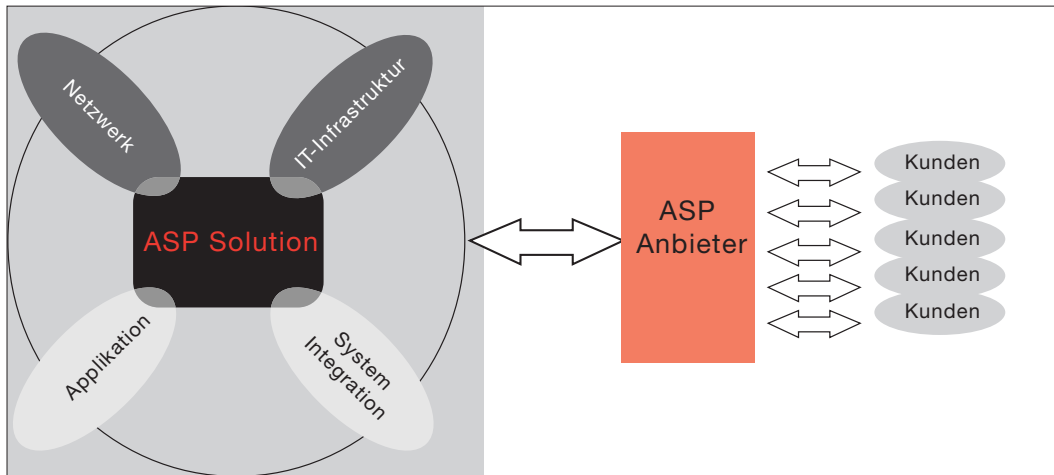
Jahr	ASP Marktvolumen in Millionen US Dollar			
	Weltweit		Europa	
	Quelle	Volumen	Quelle	Volumen
1999	Forrester	933		
	Gartner	1000		
2000			Durlacher	100
2001			Durlacher	340
2002				
2003	Forrester	11'300	IDC	2000
	Meta Group	12–15'000		
	Data Quest	22'700		
2004	Meta Group	21'000	Durlacher	1500
	Gartner	25'300		

Die Marktentwicklung wird vor allem durch folgende Faktoren beeinflusst:

Anbieter

Antriebsfaktoren	Hemmfaktoren
Schnelle Einführung neuer Anwendungen	Mangelndes Vertrauen in die Zuverlässigkeit des ASP-Geschäftsmodells
Datenzugriff und Zeitunabhängigkeit	Netzwerkbandbreiten und Kommunikationskosten
Verschiedene Zahlungsmodelle wie <ul style="list-style-type: none"> • Mieten statt kaufen • Nutzenabhängige Gebühr ('pay as you use') • Transaktionsorientierte Modelle • Pro user und Monat • usw. 	Datenschutz und Datensicherheit
Erwartete Kosteneinsparungen im Vergleich zum Eigenbetrieb von 20–70 Prozent	Vertragsgestaltung
Konzentration auf das Kerngeschäft	Metering / Billing Systeme
	ASP-marktspezifische Applikationen/Systeme

Um eine Lösung im ASP-Markt bereitstellen zu können, braucht es im wesentlichen Kernkompetenzen, respektive Dienstleistungen und Produkte.



Diese können von einem Anbieter alleine vollumfänglich oder durch ein Anbieterkonsortium abgedeckt werden. In der Praxis haben aber heute nur wenige Outsourcer einerseits die Fähigkeiten, alle Elemente des Angebotes selbst abzudecken und andererseits das dazu erforderliche Branchen-Knowhow. Dies erklärt auch die täglich neuen Ankündigungen von Kooperationen zwischen Telco's, SW-Anbietern, Systemintegratoren, ISP und Outsourcern im ASP Markt.

Der Markt ist zurzeit sehr heterogen, wird aber nach Meta Group bald eine Bereinigung erfahren.

Im Falle eines Konsortiums sind den vertragsrechtlichen Aspekten im Verhältnis Kunde/Anbieter und die daraus erwachsenden Pflichten und Rechte besonders Achtung zu schenken. Der Markt ist zurzeit sehr heterogen, wird aber nach Meta Group bald eine Bereinigung erfahren. Im Laufe des Jahres 1999 waren weltweit über 200 ASP's im Markt aktiv, davon zirka 80 in Europa. Die Goldgräberstimmung führte dazu, dass heute weltweit zirka 300 Anbieter aktiv sind. Dies wird nach Meta Group dazu führen, dass zirka 60 Prozent der zur Zeit existierenden Anbieter einer Konsolidierung zum Opfer fallen werden.

Nachfolgend eine Auswahl an Praxisbeispielen:

Anbieter	Lösung
Compaq & Sunrise Schweiz	Plattform (Rechenzentrum/Netzwerkleistungen) für SAP Lösungen. Das Angebot ist an ASP-Provider und Systemhäuser gerichtet, nicht direkt an Endkunden.
AC-Service (Schweiz) AG (www.ac-service.com)	Die Lösungen basieren auf SAP und sind mit (xx) Partnern realisiert worden <ul style="list-style-type: none"> • HR für Personalwesen • plug&work für Versorgungsunternehmen (IMG) • wearbynet.com für die Bekleidungsbranche (Process Consulting Group)
TDS (www.tds.de)	Verschiedene Referenzen und Berichte um das Thema ASP. Referenzkunde: Metzgerei Schmid in St'Gallen, Fleischeinkauf übers Internet (www.metzgereischmid.ch)
Businesscare (www.businesscare.ch)	Ein Schweizer 'ASP-Anbieter der ersten Stunde'

Interessante Links

Eine Auswahl interessanter Internetlinks über das Thema ASP

URL	Beschreibung/Inhalte
www.aspnews.com	ASP Interessensgemeinschaft USA
www.asp-outsourcing-center.com	ASP Outsourcing Center
www.asp-konsortium.de	Deutsche ASP Interessengruppe mit über 40 Voll-Mitgliederfirmen
www.cio.com/forums/asp/index	CIO: Application Service Provider Research Center
www.aspindustry.org	ASP Industry Consortium mit ca. 500 Firmen in über 21 Ländern
www.it-director.com/asps/	IT-Director
www.powering-asp.com	Microsoft, Compaq and Cisco Systems have put together a compelling technical development model and go-to-market business plan for any organisation wishing to deliver 'software as a service' to its customers
www.sap.com/saphosting	Application Hosting, Hosting Solutions für den gesamten Life Cycle
www.searchASP.com	

Ausblick und Fazit

Kundennutzen

Dieses neue Geschäftsmodell bietet insbesondere für KMU die Chance, neue Anwendungen sehr rasch zu Gunsten des Unternehmens einzusetzen und so im globalen Wettbewerb mit den 'state of the art'-Werkzeugen operieren zu können. Diese Anwendungen können dank dem ASP-Modell ohne Investitionen und zu deutlich tieferen Kosten als im Eigenbetrieb genutzt werden.

Risiken

Wie in jedem jungen Markt mit einer heterogenen Struktur ist die Auswahl des Partners sowie die entsprechende Service Level Vereinbarung nicht ohne Risiken. Ein pragmatisches Vorgehen mit Bezug von externem Know How kann verhindern, dass sogenannte Erstfehler nicht von jedem Kunden bezahlt werden müssen. Weiter ist hier sicher dem Risiko einer Anbieter-Konsolidierung besonderes Augenmerk zu schenken.

Marktevolution

Der Erfolg dieses neuen Geschäftsmodells beruht sicher auch darauf, dass die Konzepte nun raschmöglichst von den Anbietern in der Praxis umgesetzt und laufend verbessert werden, so dass mit sogenannten 'Show-Cases' die abwartende Haltung der potentiellen Kunden in Richtung des 'Internet-Booms' umschlägt. Hier sind vor allem die psychologischen Barrieren (Sicherheit, Abhängigkeit, Datenschutz etc.) nicht zu vernachlässigen.

Fazit

ASP ist nicht ein neuer 'Marketinggag der IT-Industrie', sondern es ist die logische Weiterentwicklung des Outsourcinggeschäftes, getrieben und geprägt durch das Medium Internet.

* Hansjörg Bühler ist Geschäftsführer der Firma Soberano-Sourcing GmbH, die sich in den Märkten ASP, BPO und IT-Outsourcing auf Consulting, Schulung und SW-Produkteverkauf für Kunden und Anbieter konzentriert. www.soberano.ch