

# Everything as a Service – Vorteile, Stolpersteine, Kosten

**Know-how** Gerade für KMU wird es zunehmend schwieriger, die IT selbst zu betreiben. Die steigende Komplexität der Lösungen verlangt nach viel Know-how, das angesichts des Fachkräftemangels für solche Firmen mit wenig IT-Ressourcen kaum mehr aufrechtzuerhalten ist.

Von Lukasz Matwiejczuk

Viele kleine und mittelständische Unternehmen hadern mit den Herausforderungen an die IT, denen sie sich heute ausgesetzt sehen. Sie ist unverzichtbar, um das Geschäft aufrechtzuerhalten und wettbewerbsfähig zu bleiben. Gerade deshalb wird der Druck, mit den steigenden Anforderungen an technisches Know-how, kürzer werdenden Produktzyklen und neuen Technologien umzugehen, für viele Unternehmen zur Belastung. Immer mehr Firmen wollen sich davon befreien, die Komplexität des

täglichen Geschäfts senken, sich lieber auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und die IT oder Teile davon an einen oder mehrere externe IT-Dienstleister übertragen. Doch was sind die Vorteile und wo liegen die Stolpersteine, wenn man seine IT nicht mehr selbst betreibt? Was gilt es zu beachten und welche Gefahren lauern? Und welche Rolle spielen dabei die Kosten? Immer wieder hört man nämlich die Behauptung, die IT auszulagern sei kostengünstiger als sie selbst zu betreiben. Selbstverständlich spielt der Kostendruck auch eine Rolle bei den Outsourcing-Be-

mühungen der Unternehmen. Aber um eines gleich vorwegzunehmen: Der Wunsch nach tieferen Kosten ist in der Regel nicht der primäre Grund, weshalb Unternehmen ihre IT auslagern wollen. Vielmehr sehen sich gerade kleine und mittelständische Unternehmen mehr und mehr anderen Zwängen ausgesetzt, die den selbständigen Betrieb der IT je länger je weniger attraktiv machen. Stichworte sind hier Fachkräftemangel, zunehmende Komplexität der Lösungen, der Wunsch nach mehr Flexibilität, Skalierbarkeit und nicht zuletzt Kostentransparenz.

## KOSTENMANAGEMENT VON CLOUD-SERVICES

Beim Auslagern der IT empfiehlt sich gerade für KMU die nähere Betrachtung des Public-Cloud-Modells. Dabei dreht sich das Thema Kosten von Cloud-Services vor allem ums Kostenmanagement und die Frage, wie Kunden mit ihren Cloud-Kosten umgehen. Die Disziplin der Financial Operations (FinOps) bezieht sich auf die Praktiken, Prozesse und Tools, die Unternehmen verwenden, um die finanziellen Aspekte ihrer Cloud-Nutzung zu verwalten und zu optimieren. Im Wesentlichen geht es darum, Transparenz und Kontrolle über die Ausgaben für Cloud-Ressourcen zu gewinnen, um die Kosten zu minimieren und gleichzeitig die Leistung zu maximieren.

Erst die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Teams, darunter IT, Finanzen, Betrieb, Business, Legal et cetera erlaubt es, eine ganzheitliche Sicht auf die Cloud-Kosten zu erhalten. Sie beinhaltet die Erstellung von Budgets, das Monitoring von Ausgaben, die Identifizierung von Einsparungsmöglichkeiten, die Zuweisung von Kosten auf Projekte oder Teams und die kontinuierliche Optimierung der Ressourcennutzung. Neben den klassischen IT-Cloud-Kosten werden auch solche für den Aufbau neuer Geschäftszweige mithilfe von Cloud Services einbezogen. Das Unternehmen möchte beispielsweise bei einer IoT-Plattform wissen, mit wie viel Kosten ein IoT-Gerät im Betrieb tatsächlich zu Buche schlägt. Dazu gehören neben den Cloud-Ressourcen auch

weitere Betriebsleistungen und Weiterentwicklungen dazu. Ziel ist es, eigene Kostendimensionen zu erstellen, um einen transparenteren und aufschlussreichen Einblick in die Infrastrukturkosten zu erhalten. Eine gute Cloud Governance als Grundlage ist dabei unverzichtbar.

Die Ziele von FinOps sind

- **Kostenkontrolle:** Vermeidung von unerwarteten Kostensteigerungen und Budgetüberschreitungen
- **Transparenz:** Klare Zuordnung von Kosten auf einzelne Teams oder Projekte, um Verantwortlichkeit zu fördern
- **Optimierung:** Identifizierung von ineffizienten Ressourcennutzungen und Implementierung von Massnahmen zur Kostenoptimierung
- **Skalierbarkeit:** Sicherstellung, dass die Cloud-Kosten im Einklang mit dem Wachstum des Unternehmens stehen und skalieren können

Insgesamt soll eine Balance zwischen der Bereitstellung von Ressourcen und der Kontrolle der Kosten gefunden werden, um den Nutzen zu maximieren. Tools spielen dabei eine Rolle, aber viel mehr sollen Prozesse und Zusammenarbeit beleuchtet werden.



Mit einem echten Service-Modell aus der Cloud zahlt man nur, was man wirklich auch nutzt. Zwar haben Studien gezeigt, dass die Unterschiede bezüglich Kosten zwischen Private Cloud und Public Cloud nicht signifikant ausfallen. In der Praxis aber kann eine Kostensparnis sehr wohl erreicht werden, wenn die Cloud Journey richtig angegangen wird.

## Die Vorteile

Tatsache ist, dass IT-Services in den vergangenen Jahren deutlich komplexer und vielschichtiger geworden sind. Den Lebenszyklus inklusive Patches, Updates und Neubeschaffungen im Griff zu haben, stellt schon für sich eine Herausforderung dar. Hinzu kommen die steigenden Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit. Cybersecurity-Belange als KMU selbst zu meistern, ist mittlerweile für Unternehmen mit ein paar wenigen IT-Mitarbeitenden fast nicht mehr machbar. Die insgesamt für die IT notwendige Breite des Know-hows hinsichtlich IT-Sicherheit, aber auch was IT-Management, Lizenzfragen und anderes betrifft, wird je länger, je schwieriger aufrechtzuerhalten. Die IT inhouse und selbst bereitzustellen, ist deshalb für die meisten KMU keine Option mehr. Ausnahmen bilden allenfalls Firmen mit erhöhten Compliance-Anforderungen an die Sicherheit. Hier kann es unter Umständen sinnvoll sein, noch ein eigenes Rechenzentrum oder einen Serverraum zu betreiben. Doch auch dann muss man als kleineres Unternehmen die passenden Mitarbeitenden erstmal finden und darüber hinaus noch halten können.

Für die Auslagerung spricht zudem, dass sämtliche Facility-Themen wegfallen. Die Hardware kann dabei selbstverständlich weiter im Besitz des Kunden bleiben, insbesondere wenn man aus bestimmten Gründen möglichst unabhängig vom Dienstleister bleiben möchte. Doch auch hier gilt es zu bedenken: eine kleine IT-Abteilung ist sehr schnell gefordert, wenn ein Mitarbeitender oder eine Mitarbeitende ausfällt oder im Urlaub ist. Mit einem IT-Partner an der Hand kann auf einen grossen Pool an Spezialisten aus den unterschiedlichsten Domänen zurückgegriffen werden. Alles in allem erreicht man eine Flexibilität, innerhalb derer schnell skaliert werden kann – etwa wenn es um die Bereitstellung von zusätzlichen Arbeitsplätzen oder Workloads geht. Solche Themen können dann von besonderer Bedeutung sein, wenn ein Unternehmen besondere Wachstumspläne hegt, sei dies durch Übernahmen oder mit dem Aufbau neuer Geschäftsfelder. Die selbständige Konsolidierung von IT-Infrastrukturen ist darüber hinaus erfahrungsgemäss deutlich einfacher bei ausgelagerten Services, gerade in der Cloud. Alles in allem resultiert aus den genannten Vorteilen die Tatsache, sich auf das viel zitierte Kernge-

schäft konzentrieren zu können. Mit dem Wegfall der IT als interne Dienstleistung sind Unternehmen eine Sorge los und gewinnen mehr Entfaltungsspielraum für die Themen, mit denen sie sich wirklich auskennen – inklusive Freiraum für Innovationen.

## Die Kostenfrage

Die Kostenfrage ist bei vielen, gerade kleineren und mittleren Unternehmen schwierig zu beantworten. Kostenrechnungen können zwar spezifisch auf einen Case berechnet werden, es geht aber in der generellen Betrachtung immer um einen Mix zwischen internen und externen Kosten. Eine Gesamtkostenrechnung wäre indes der Schlüssel für einen tragbaren Kostenvergleich. In der Realität ist es aber so, dass die meisten KMU die wirklichen Vollkosten ihrer IT nicht abschliessend kennen. Hat das Unternehmen etwa einen eigenen Server-Raum, dessen Kosten nicht ins Gewicht fallen, sieht es anders aus als wenn die Server in einem externen Rechenzentrum stehen. In der Regel kann aber gesagt werden, dass sich gerade für die Zielgruppe der KMU beim Outsourcing ein Wechsel in die Cloud anbietet. Insbesondere werden mit dem Be-

triebsmodell der Public Cloud die Wünsche nach Flexibilität und Skalierbarkeit besonders gut erfüllt.

Entscheidend in Sachen Kosten ist aber hier vor allem die Transparenz in Verbindung mit dem Wegfall von Anschaffungskosten. Die Kosten sind vorhersehbar, pro Arbeitsplatz kalkulierbar, denn mit einem echten Service-Modell aus der Cloud zahlt man nur, was man wirklich auch nutzt. Studien wie zum Beispiel die von Metagon (2021) zeigen allerdings, dass bei ausgelagerten IT-Services riesige Kostenunterschiede bestehen. Laut dem Marktforscher beträgt bei einem Unternehmen mit 600 Mitarbeitenden der Unterschied je nach Wahl des Anbieters bis zu 280 Prozent. Metagon stellt zudem fest, dass selbst wenn die Gesamtkosten auf Basis von Public Cloud Services tendenziell leicht tiefer ausfallen, die Unterschiede zwischen Private und Public Cloud nicht signifikant seien. Erfahrungen aus der Praxis zeigen indes, dass eine Kostenersparnis sehr wohl erreicht werden kann, wenn die Cloud Journey richtig angegangen wird, die Workloads individuell betrachtet werden und das Zielbetriebsmodell entsprechend definiert wird. Denn gerade in der Public Cloud werden

die Kosten von extrem vielen Faktoren wie Daten, Traffic, Workload et cetera beeinflusst. Wenn also Workloads von On-Premises eins zu eins via sogenanntem Lift and Shift in die Public Cloud migriert werden, kann die Rechnung unter Umständen nicht aufgehen. Es empfiehlt sich deshalb eine Optimierung der Workloads inklusive Verschiebung zu oder Ergänzung mit Cloud-native Services. Insgesamt dürfte die Auslagerung der Services durch die Migration in die Cloud in den wenigsten Fällen durch die Kosten, sondern durch das Bedürfnis nach mehr Agilität, Flexibilität und Innovation getrieben sein.

### Die Partnerwahl

Mit dem Grundsatzentscheid, seine IT nicht mehr selbst zu betreiben, stellt sich auch die Frage der Anzahl externer Partner, die man dafür hinzuziehen möchte. Tritt ein Problem oder eine Frage auf, möchte der Kunde eine schnelle Lösung zur Hand haben. Für einen einzigen Dienstleister spricht die Tatsache, dass für beide Seiten weniger Koordinationsaufwände anfallen. Denn der Kunde hat nur einen Ansprechpartner, der sich um sämtliche Belange kümmert. Allein schon die Konstellation macht hier den Unterschied. Unternehmen, die einzelne Services an unterschiedliche Partner auslagern, möchten hingegen von unabhängigen Meinungen bei Neubeschaffungen und Innovationen profitieren und allgemein einen Vendor-Lock-in-Effekt vermeiden. Eine zu enge Kundenbindung an Produkte und Dienstleistungen durch einen Anbieter kann nämlich den Wechsel zu einem anderen Anbieter wegen entstehender Wechselkosten oder sonstigen Wechselbarrieren wie langfristige Verträge behindern. Denn das Outsourcing der IT bedeutet in den meisten Fällen eine länger dauernde Partnerschaft, was insbe-

sondere bei der Qualität der Leistungserbringung von Bedeutung sein kann. Aber auch bei IT-Konsolidierungen, etwa infolge Firmenzukäufen, dürfen Risiken nicht ausgeschlossen werden. Abhängigkeiten lassen sich aber damit verringern, indem kürzere Vertragslaufzeiten definiert werden oder indem man im Besitz der Hardware bleibt. So lässt sich beispielsweise ein Wechsel in ein anderes Rechenzentrum schneller vollziehen als bei einem Mietmodell. Neben der Abhängigkeit und dem möglichen Know-how-Verlust bei der Auslagerung der IT darf die durch die Service-Modelle implizierte Standardisierung nicht ausser Acht gelassen werden. Trotz allem sollte der Partner in der Lage sein, auch individuelle Kundenwünsche abzudecken.

Für den Internetzugang allerdings ist in der Regel finanziell und organisatorisch der Kunde selbst verantwortlich, auch wenn der Outsourcer aus dem Rechenzentrum einen direkten Anschluss zum Internetanbieter gewährleisten kann. Ein Dienstleister muss aber trotzdem unterstützend beraten können. Hier geht es um die Frage der Internetgeschwindigkeit respektive Bandbreite, allfällig nötige Redundanzen und andere Aspekte, welche im Rahmen der Due Diligence gestellt werden müssen, bevor ein verlässliches Angebot gemacht werden kann. Die Antwort der Dienstleister auf die Anforderungen des Unternehmens sollte wiederum möglichst in leicht verdaulichen Angeboten vorliegen. Denn gerade bei kleineren Unternehmen gibt es, wenn überhaupt, einen IT-Mitarbeitenden, in der Regel ist es aber der Finanzer oder Geschäftsführer oder deren Assistenzen, die als Schnittstelle zum Outsourcer fungieren. Nutzergerechte Angebote, die auch nicht IT-affine Menschen verstehen, sind sicher schon mal eine gute Voraussetzung für eine Partnerschaft auf Augenhöhe. ■

### DER AUTOR

**Lukasz Matwiejczuk** ist Head of Transformation und Senior Portfolio Manager bei UMB. Der diplomierte Wirtschaftsinformatiker HF arbeitet seit 13 Jahren für den IT-Dienstleister und verfügt über langjährige Erfahrung mit IT-Transformationsprojekten und dem Management von IT-Services- und -Infrastrukturen.



# Swiss IT Magazine

Die Fachzeitschrift für Schweizer IT-Entscheider

Jetzt abonnieren: [www.itmagazine.ch/abo](http://www.itmagazine.ch/abo)