

Webbasierte Wertschöpfung – Arbeiten im Zeitalter von Cloud Computing

Projekte und Geschäftsprozesse werden komplexer, Kunden anspruchsvoller und das Geflecht aus Arbeitsabläufen, Zusammenhängen und Informationen vielschichtiger. Um den steigenden Anforderungen gewachsen zu sein, müssen Unternehmen ihre Geschäftsabläufe fest im Griff haben. Informationstechnologie wird deshalb verstärkt in der Rolle als unterstützende Dienstleistung für effiziente Geschäftsprozesse gesehen. In aller Munde sind in diesem Zusammenhang vor allem Cloud Computing und Software-as-a-Service.

Jenseits aller Marketing- und Medienhypes steht fest: Webbasierte Dienste verändern Arbeitsplätze und -prozesse und damit die Unternehmen selbst. Laut Ray Ozzie¹ - dem legendären Lotus-Notes-Entwickler und langjährigem Microsoft-Entwicklungsleiter - bewegen wir uns in eine Post-PC-Welt, in der mit verschiedenen ortsunabhängigen Systemen gearbeitet wird. *Hybride Arbeitswelt* nennt das eine Studie, die jüngst im Auftrag von Google Enterprise² erhoben wurde. Analysten untersuchten dabei, wie Unternehmen webbasierte Technologien einsetzen, ob sie ihr Innovationspotenzial ausschöpfen und welche Auswirkungen die neuen Techniken im nächsten Jahrzehnt auf Arbeitsprozesse haben werden. Befragt wurden 3500 Arbeitnehmer sowie 13 Innovationsexperten aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Japan und den USA. Das Ergebnis: Jeder Dritte Beschäftigte in Deutschland glaubt, dass sein Arbeitgeber zu wenig in IT investieren würde.

Generation Always-on

Das Resultat könnte sich schnell weiter zu Ungunsten der Firmen verschieben, werden doch der Generation der *Digital Natives*³ Attribute wie Flexibilität, Mobilität und ständige Erreichbarkeit über soziale Netzwerkdienste wie Twitter und Facebook zugeschrieben. Fest steht, dass Wissen und Informationen heutzutage die treibenden Produktivkräfte sind: Mehrwert wird über den ständigen Austausch von Daten, Kenntnissen und professionellem Know-how erzeugt. Eine flächendeckende Breitbandinfrastruktur ist in diesem Zusammenhang von überragender gesamtwirtschaftlicher Bedeutung. Die EU-Kommissarin Neelie Kroes ist für die so genannte *Digitale Agenda* der europäischen Gemeinschaft verantwortlich. Nicht von ungefähr erklärte sie das schnelle Breitband zum „digitalen Sauerstoff“. Dieser sei für Europas Prosperität im globalen Wettstreit essentiell.

Die Schweiz ist dafür gut gerüstet. Sie verfügt bereits heute über eine der besten Telekommunikationsinfrastrukturen der Welt. Gemäß einer OECD-Studie vom vergangenen Juni belegt sie in der Breitbandnutzung weltweit Rang drei. Zu den Treiberthemen zählen webbasierte Dienste wie eHealth, eWork oder eGovernment. Das amerikanische National Institute of Standards and Technology (NIST) definierte dafür das weitgehend anerkannte Dreischichtenmodell des Cloud Computing, das ein aufeinander aufbauendes, serviceorientiertes Ökosystem bildet: Basis ist die Infrastruktur⁴, darauf setzt die Plattform⁵ auf und den Abschluss bildet schließlich die Software-as-a-Service Schicht (SaaS). SaaS-fähige Programme können im Vergleich zu lokalen Installationen gemietet und in einem Rechenzentrum – der Cloud – gehostet werden.

Mehr Freiraum, weniger Kosten

Technologische Konzepte wie Cloud Computing nehmen enormen Einfluss auf Unternehmen, Strukturen und Geschäftsprozesse. Die Herausforderung besteht darin, die Dynamik von Geschäftsprozessen mithilfe einer adäquaten Software zu stützen. Webbasierte Lösungen erlauben den flexiblen Zugriff auf relevante Daten und Zahlen – jederzeit von jedem Ort aus. Manche Firmen hegen allerdings (noch) eine gewisse Skepsis gegenüber dem Cloud Computing. Mangelnde Vertrautheit mit dem Thema und häufig fehlende branchenspezifische Lösungen spielen dabei ebenso eine Rolle wie das Sicherheitsdenken im Hinblick auf Datenschutz, Verfügbarkeit und Rechtssicherheit. Der Deutsche Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM) sieht hingegen Cloud Computing als eine Form der bedarfsgerechten, flexiblen Nutzung von IT-Leistungen, die in Echtzeit als Service über das Internet bereitgestellt und nach Nutzung abgerechnet werden. Das ermöglicht den Anwendern eine Umverteilung von Investitions- zu Betriebsaufwand.

Von der Software zum Service

SaaS-Lösungen, also Software auf Mietbasis, bieten maximalen Nutzen bei kalkulierbaren Kosten. Die Vorteile überzeugen: Software-as-a-Service erlaubt eine schnelle Bereitstellung und einen niedrigeren Support-Bedarf. Ferner entfallen hohe Anschaffungskosten in eine eigene IT-Infrastruktur, da Spezial-Hardware wie ein Server nicht mehr zwingend benötigt wird. Zudem lassen sich mühelos neue Benutzer, neue Standorte und neue Funktionen einrichten. SaaS-Lösungen erfreuen sich außerdem einer erhöhten Anwenderakzeptanz. Diese erklärt sich damit, dass für die Gestaltung der Benutzeroberflächen von SaaS-Anwendungen oft populäre Internet-Seiten wie Amazon, Apple und Google Pate standen. Entsprechend einfach sind viele davon zu bedienen. Überhaupt spielt hier das Thema Komplexitätsreduktion eine große Rolle: Ein punktueller Abruf relevanter Daten und Informationen ist effizienter als ein Arbeiten mit zwanzig parallel geöffneten Fenstern. Um erneut auf einen gewichtigen Pluspunkt zurückzukommen: Mietsoftware weist im Vergleich zu standorteigenen Softwareanwendung einen signifikant niedrigeren Supportbedarf aus.

Wahre (Wahl)Freiheit

Die vielen Vorteile sprechen zwar für sich, doch muss jedes Unternehmen selbst entscheiden, ob der Einsatz "klassischer" oder webbasierter Technologie im eigenen Umfeld sinnvoll ist. Unbenommen davon läuten „Cloud, SaaS & Co.“ eine nächste IT-Evolutionsstufe ein und mit ihr eine neue Art zu arbeiten. Daraus wird für die Unternehmen eine höhere Wertschöpfung resultieren.



Der Autor **Rainer Kaczmarczyk** ist Geschäftsführer der ABACUS Business Solutions GmbH, München.

¹ Raymond Ozzie, US-amerikanischer Top Manager (u.a. bei Microsoft, 2005-2010); er steuerte den Konzern in Richtung *Cloud Computing*

² Future Foundation im Auftrag von Google Enterprise

³ Network Society, Manuel Castell

⁴ Infrastructure-as-a-Service (IaaS)

⁵ Plattform-as-a-Service (PaaS)