

Malte Globig

**Application Service Provider.
Optimierungspotentiale von
Geschäftsprozessen durch den Einsatz von
Application Service Providern**

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Inhaltsverzeichnis

I.	Abbildungsverzeichnis	III
II.	Tabellenverzeichnis	IV
III.	Abkürzungsverzeichnis	V
1.	Einleitung	1
1.1	Themeneingrenzung	1
1.2	Zielsetzung	2
1.3	Aufbau der Arbeit	2
2.	Grundlegende Impulse für das Application Service Providing (ASP)	4
2.1	Das Neue an der „New Economy“	4
2.1.1	Definitionen zum Begriff der „New Economy“	5
2.1.2	Ökonomische und betriebswirtschaftliche Implikationen der „New Economy“	7
2.2	Virtualisierung von Unternehmungen	11
2.3	Grundzüge des Geschäftsprozessmanagements	15
2.4	Technische Aspekte der elektronischen Transaktionsabwicklung	19
2.5	Zusammenfassung der ASP-Grundlagen	21
3.	Einführung in das Application Service Providing	22
3.1	Outsourcing von Informationstechnologie (IT-Outsourcing)	22
3.2	Application Service Providing (ASP)	30
3.2.1	Definition des ASP	30
3.2.2	Unterschiede zwischen ASP und IT-Outsourcing	37
3.3	Zusammenfassung der ASP-Einführung	41
4.	Der Markt für ASP-Dienstleistungen in Deutschland	42
4.1	Analyse des Marktes für ASP-Dienstleistungen	42
4.2	Untersuchung der Leistungen ausgewählter ASP-Anbieter	47
4.2.1	Reine ASP-Anbieter (Pure Player)	48
4.2.2	Anbieter mit ursprünglichem Kerngeschäft im Netzwerkbetrieb	53
4.2.3	Anbieter mit ursprünglichem Kerngeschäft in der Anwendungsprogrammierung	57
4.2.4	Anbieter mit ursprünglichem Kerngeschäft im IT-Service	61
4.2.5	Generalisierung der Befragungsergebnisse	66
4.3	Untersuchung der kundenseitigen Auswirkungen des ASP-Einsatzes	69
4.3.1	Erfahrungen deutscher Unternehmungen	70
4.3.2	Erfahrungen nordamerikanischer Unternehmungen	72
4.4	Zusammenfassung der Untersuchung des deutschen ASP-Marktes	73
5.	Auswahl eines ASP-Dienstleisters	75
5.1	Überprüfung interner Voraussetzungen für das ASP	76
5.2	Ableich von ASP-Dienstleistungsangeboten mit internen Bedürfnissen	78
5.3	Bewertung der Dienstleistungsangebote	82
6.	Zusammenfassung und Ausblick	86
IV.	Literaturverzeichnis	VI
V.	Verzeichnis der Gesprächspartner	XI

I. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Aufbau der Arbeit	3
Abb. 2: Systematisierung von Geschäftsformen der „New Economy“	7
Abb. 3: Traditionelle Abwicklung von Markttransaktionen	9
Abb. 4: Beeinflussung von Markttransaktionen durch das Internet.....	10
Abb. 5: Unternehmerische Herausforderungen der „New Economy“	11
Abb. 6: Erhöhung des Virtualisierungsdrucks durch das Internet.....	12
Abb. 7: Entwicklung des Geschäftsprozessmanagements.....	16
Abb. 8: Teilaspekte des IT-Outsourcing	23
Abb. 9: Hauptprobleme mit Outsourcing-Dienstleistern.....	29
Abb. 10: Wertschöpfungskette eines ASP-Dienstleisters	33
Abb. 11: Aktuelle und prognostizierte Entwicklung der ASP-Dienstleister	34
Abb. 12: Prozesse mit ASP-Potenzial	35
Abb. 13: ASP-Kosteneffekte im Zeitablauf	36
Abb. 14: Prognostizierte Umsatzentwicklung für den ASP-Markt in den USA	44
Abb. 15: ASP-Anbieterspektrum.....	45
Abb. 16: ASP-Marktspektrum.....	46
Abb. 17: Leistungen von Andate in der ASP-Wertschöpfungskette	50
Abb. 18: Leistungen von EinsteiNet in der ASP-Wertschöpfungskette.....	54
Abb. 19: Leistungen von SAP Hosting in der ASP-Wertschöpfungskette	58
Abb. 20: Leistungen von Satisfactory in der ASP-Wertschöpfungskette	62
Abb. 21: Angebotsspektrum des deutschen ASP-Marktes	67
Abb. 22: Produktbewertung nach dem Fishbein-Modell	83

II. Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Traditionelle versus virtuelle Unternehmung	12
Tab. 2:	Kernprozesse der Digital Economy	14
Tab. 3:	ASP als Hilfsmittel der Virtualisierung von Unternehmungen.....	15
Tab. 4:	Chancen und Risiken des IT-Outsourcing	25
Tab. 5:	Beispiel eines Service Level Agreements	27
Tab. 6:	Potenziale und Gefahren des Outsourcings in der New Economy	30
Tab. 7:	Lösungsansätze des ASP für Problembereiche des Outsourcings.....	32
Tab. 8:	Vor- und Nachteile des ASP für kleine und mittelgroße Unternehmungen.....	37
Tab. 9:	Unterschiede von IT-Outsourcing und ASP.....	40
Tab. 10:	Fragenkatalog zum Leistungsangebot von ASP-Anbietern	48
Tab. 11:	SLA der Satisfactory Info Business Systems GmbH (Auszug)	64
Tab. 12:	Kriterien zur Evaluierung der Erfahrungen von ASP-Kunden.....	70
Tab. 13:	Fragebogenschema zur ASP-Anbieterbewertung.....	85

III. Abkürzungsverzeichnis

AfP	Archiv für Presserecht
ASP	Application Service Providing
CRM	Customer Relationship Management
DFÜ	Datenfernübertragung
E-Business	Electronic Business
E-Commerce	Electronic Commerce
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ERM	Enterprise Resource Management
ERP	Enterprise Resource Planning
GB	Gigabyte
HR	Human Resources
i.d.R.	in der Regel
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
ISP	Internet Service Provider
IT	Informationstechnologie
KMU	Kleine und mittelgroße Unternehmungen
LAN	Local Area Network
MB	Megabyte
o. Jg.	ohne Jahrgang
o.V.	ohne Verfasser
SLA	Service Level Agreement
SSL	Secure Socket Layer
Tab.	Tabelle
Telcos	Telekommunikationsunternehmen
URL	Uniform Resource Locator
USD	US-Dollar
VPN	Virtual Private Network
VU	Virtuelle Unternehmung
WAN	Wide Area Network



*In Zeiten des Internet fressen nicht mehr die Grossen die Kleinen,
sondern die Schnellen die Langsamen.*

A. W. Scheer¹

1 Einleitung

1.1 Themeneingrenzung

Die Behauptung, dass durch die zunehmende kommerzielle Nutzung des Internets Entwicklungen mit nahezu revolutionärer Kraft angestoßen wurden, mag spätestens seit Ende der 90'er Jahre beinahe schon als Allgemeinplatz angesehen werden. Nun gilt es, die sich abzeichnenden Entwicklungen näher zu untersuchen und auf ihre Substanz zu prüfen. In diesem Kontext behandelt diese Arbeit die seit kurzer Zeit am Markt auftretenden Application Service Providing (ASP) Dienstleister, die vorkonfigurierte Standardsoftwarepakete auf Mietbasis über das Internet bereitstellen (zur näheren Erläuterung des ASP siehe Kapitel 3.2). Durch zwei kurze Beispiele sollen die Dimensionen dieser Untersuchung abgesteckt werden:

1. Im Jahre 1999 veröffentlichte empirische Studien,² die den Nutzen des Electronic Commerce aus Sicht von Unternehmungen zum Gegenstand hatten, kamen sowohl in den USA als auch in Deutschland zu dem Ergebnis, dass trotz einer optimistischen Grundeinstellung der befragten Firmen die innovative Nutzung des Internet vor allem durch Kompetenzmangel und Knappheit finanzieller Mittel behindert wird. Des weiteren wird angemerkt, dass Funktionalität und Integration von Internet-Applikationen zu wünschen übrig ließen.
2. Dennoch war man sich durchaus der Potenziale bewusst, die das Internet für zukünftige Geschäftsmodelle haben kann. Die Entwicklung des Betriebssystems Linux, die von einer informell via Internet verbundenen, selbst gesteuerten Gruppe von Entwicklern betrieben wurde, kann als Beispiel für die Macht einer neuen Technologie dienen und wie diese die Art zu arbeiten fundamental ändern kann.³

¹ Vgl. Scheer, A.-W.: Einladung zur 21. Saarbrücker Arbeitstagung.

² Vgl. Schoder, Detlef: Nutzen des Electronic Commerce aus Unternehmenssicht, in: Scheer, August-Wilhelm; Nüttgens, Markus (Hrsg.): Electronic Business Engineering, 4. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik 1999, (Physica-Verlag) Heidelberg 1999, S. 110.

³ Vgl. Malone, Thomas W.; Laubacher, Robert J.: The Dawn of the eLance Economy, in: Scheer, August-Wilhelm; Nüttgens, Markus (Hrsg.): Electronic Business Engineering, 4. Internationale Tagung Wirtschaftsinformatik 1999, (Physica-Verlag) Heidelberg 1999, S. 14.



Beide Beispiele skizzieren den Inhalt der vorliegenden Arbeit, da im Folgenden zum einen das Geschäftsmodell des ASP untersucht wird, das zeigt, wie trotz fehlender Ressourcen Optimierungspotenziale von Geschäftsprozessen durch den Einsatz von Informationstechnologie (IT) realisiert werden können. Zum anderen kann am Beispiel des ASP gezeigt werden, in welcher Weise sich das oben erwähnte Leistungsvermögen des Internet heute in der Wirklichkeit wiederfindet und ob es den Erwartungen gerecht werden kann.

Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt auf betriebswirtschaftlichen Fragestellungen wie der Analyse und Bewertung neuer Dienstleistungsformen. Auf technische Aspekte wie Rechnerarchitekturen etc. soll im Folgenden nur eingegangen werden, wenn es für das Gesamtverständnis erforderlich ist.

1.2 Zielsetzung

Aus der Vielzahl von neuen Geschäftsmodellen, die seit der Entdeckung der kommerziellen Nutzung des Internet entstanden sind, wird im Folgenden das ASP untersucht. Nach der Lektüre dieser Arbeit wird der Leser einen Einblick in den Markt für ASP-Dienstleistungen in Deutschland gewonnen haben und das Leistungsspektrum ausgewählter Anbieter kennen. Der Fokus der Untersuchung liegt dabei in der Herausarbeitung der Möglichkeiten, die ASP für die Optimierung von Geschäftsprozessen bieten kann. Um diese Verbesserungspotenziale unternehmungsindividuell bestimmen zu können, wird ein Vorgehensmodell entwickelt, das Unternehmen bei der Abschätzung dienen soll, ob der Einsatz eines ASP-Dienstleisters in einem spezifischen Fall lohnenswert ist, d.h. Optimierungspotenziale für Geschäftsprozesse bietet.

1.3 Aufbau der Arbeit

Das erste der sechs Kapitel dient zur Erläuterung der Motivation dieser Arbeit und ordnet die Themenstellung in aktuelle Entwicklungen der Wirtschaftsinformatik ein. Darüber hinaus wird aufgezeigt, welchen Nutzen der Leser aus der Lektüre ziehen kann.

In Kapitel 2 werden die Grundlagen erläutert, die für das Verständnis der weiteren Arbeit von Bedeutung sind. Dabei werden zuerst die Themenbereiche E-Commerce, Virtualisierung und Geschäftsprozessmanagement diskutiert, die die Entstehung des ASP begünstigt haben. Eine kurze Darstellung der relevanten technischen Grundlagen schließt dieses Kapitel ab. Danach wird in Kapitel 3 das Geschäftsmodell des ASP erläutert und gegenüber dem IT-Outsourcing abgegrenzt.



Kapitel 4 ist dem Markt für ASP gewidmet und welche Verbesserungsmöglichkeiten ASP Unternehmungen bieten kann. Nachdem kurz in die Marktbedingungen eingeführt wurde, werden ausgewählte ASP-Dienstleister und -Kunden empirisch untersucht. Das Kapitel schließt mit einer Analyse, inwiefern sich der ASP-Einsatz auf die Geschäftsprozesse der Bezieher dieser Dienstleistung auswirkt.

Ausgehend von den Ergebnissen aus Kapitel 4 wird in Kapitel 5 ein Vorgehensmodell entwickelt, mit dem eine Unternehmung den für sie besten geeigneten ASP-Dienstleister finden kann. Kapitel 6 fasst die Resultate dieser Arbeit zusammen und unterbreitet Vorschläge für die weitere Forschung.

Abbildung 1 stellt den Aufbau der Arbeit graphisch dar. Die Darstellung entspricht der einer Wertschöpfungskette nach Porter,⁴ um die Rolle der einzelnen Kapitel zusätzlich zu verdeutlichen. Zur Kennzeichnung des Fortschrittes dieser Arbeit ist ein Modell dieser Grafik jeweils am rechten oberen Seitenrand platziert, in dem der gerade behandelte Abschnitt dunkel unterlegt ist.

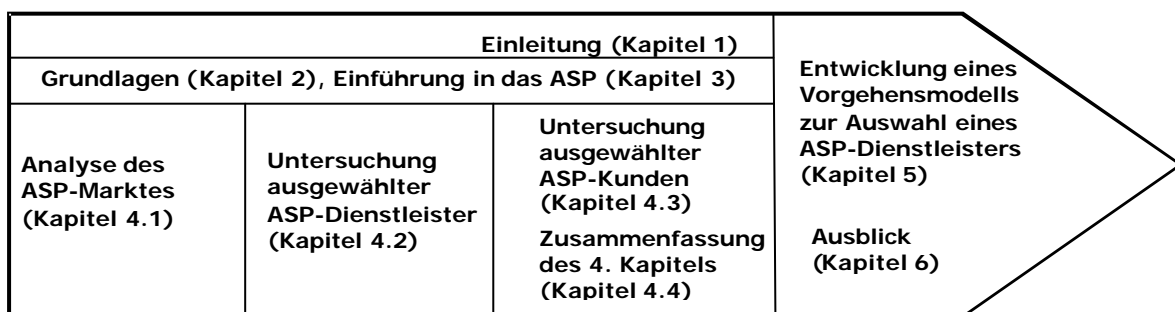


Abb. 1: Aufbau der Arbeit

⁴ Vgl. Porter, Michael E.; Millar, Victor E.: How Information Gives You Competitive Advantage, in: Harvard Business Review 63(1985)4, S. 6.



2 Grundlegende Impulse für das Application Service Providing (ASP)

Neue Geschäftsmodelle entstehen i.d.R. nicht unvermittelt, sondern sind das Ergebnis bestimmter technologischer und gesellschaftlicher Entwicklungen. Das folgende Kapitel stellt eine Auswahl dieser Entwicklungen vor, soweit sie für das ASP relevant sind. Es wird gezeigt, vor welche Herausforderungen Unternehmungen durch wirtschaftliche und technische Trends gestellt werden und wie das ASP in das aktuelle Wettbewerbsumfeld eingeordnet werden kann. Unterabschnitt 2.1 ist Grundpfeilern der „New Economy“ und dem elektronischen Geschäftsverkehr gewidmet, in den darauf folgenden Kapiteln geht es um die Virtualisierung von Unternehmungen. Ziel der Darstellung ist dabei nicht die detaillierte Definition der Begriffe, sondern die Erläuterung des „Neuen“ und wie dies mit der Entstehung des ASP zusammenhängt. Eine Einführung in das Geschäftsprozessmanagement sowie der für ASP relevanten technischen Grundlagen schließen das Kapitel 2 ab.

2.1 Das Neue an der „New Economy“

„New Economy“ ist heutzutage ein gern und oft benutzter Begriff. Aber was ist eigentlich das Neue an dieser „Neuen Ökonomie“? Dies ist eine der Kernfragen dieses Abschnittes zu den Grundlagen des ASP. Zunächst wird erläutert, welches Verständnis der Begriffe Electronic Commerce (E-Commerce), Electronic Business (E-Business), Digital Business und Digital Economy der weiteren Arbeit zugrunde liegen. In der Literatur existieren bereits zahlreiche Definitionen dieser Schlagwörter,⁵ daher sollen sie hier, neben einer Erklärung der Begrifflichkeiten, zueinander in Bezug gesetzt werden. Ökonomischen und betriebswirtschaftlichen Implikationen der „New Economy“ ist das zweite Unterkapitel dieses Abschnittes gewidmet. Es zeigt, in welchem Wettbewerbsumfeld sich neue Dienstleistungen wie ASP behaupten müssen und umreißt damit zu einen die generellen Anforderungen an Services in Zeiten der „Neuen Ökonomie“, zum anderen kann es als Erklärungsansatz für die Entstehung der Nachfrage nach ASP-Dienstleistungen dienen.

⁵ Vgl. OECD (Hrsg.): Measuring Electronic Commerce, OECD/GD(97)/185, Paris 1997, S. 6, <URL: http://www.oecd.org/dsti/sti/it/ec/prod/e_97-185.pdf>, online: 17.06.2000.