

Auf dem Weg in die Cloud

Die EHL, Mobilezone.com, Ringier und Valorec haben sich vor kurzem für die Cloud entschieden. Sie bereuen nichts und hatten nie Bedenken, auch nicht bezüglich Datenschutz.

VON MICHEL VOGEL

Schweizer Unternehmen sind laut einer aktuellen Studie des Software-Herstellers CA und den Marktforschern von Vanson Bourne noch nicht restlos von den Vorteilen des Cloud Computing überzeugt. Noch schlimmer: Sie kennen die wirklichen Vorzüge, die ihnen das Cloud Computing bieten kann, in vielen Fällen nicht oder können sie zumindest nicht eindeutig identifizieren. Dazu gehören laut den Studienautoren technische Vorzüge wie Dienste auf Abruf, hohe Elastizität oder präzise abrechenbare Dienste. Damit einher gehen geschäftliche Vorteile wie erhöhte Verfügbarkeit, Kostensenkungen oder eine raschere Umsetzung neuer Dienste. Die meistgenannten Nachteile sind Bedenken gegenüber Sicherheit und Verwaltung.

Viele Unternehmen verzichten gemäss der Studie aber nicht nur aus fehlender Überzeugung auf Cloud-Dienste. Zwei Drittel der Studienteilnehmer gaben an, dass ihnen schlicht das interne Wissen fehle, um den

Schritt in die Cloud zu gehen und eine Cloud-Infrastruktur aufzubauen. Ausserdem besteht in der Schweiz auch noch kein grosses Angebot an reinen Cloud-Diensten, wie unsere Marktübersicht ab Seite 32 zeigt.

Salesforce CRM an der Hotelfachhochschule

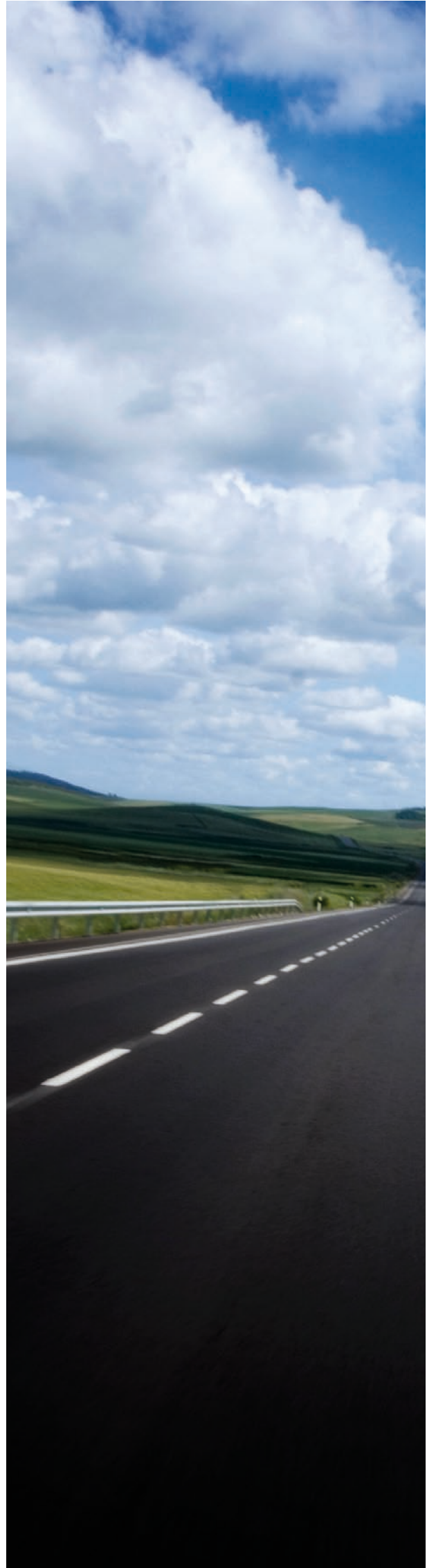
Gegenüber Cloud Computing besteht also vielerorts noch eine gewisse Skepsis. Ist die berechtigt? Sind Unternehmen einfach noch nicht bereit dafür? Swiss IT Magazine wollte es genauer wissen und hat einige Schweizer Unternehmen gesucht, die bereits auf den Cloud-Zug aufgesprungen sind und einige prominente Cloud-Lösungen einsetzen.

Ein solcher Cloud-Nutzer der ersten Stunde ist die Ecole hôtelière de Lausanne (EHL), die seit rund zwei Jahren die CRM-Lösung von Salesforce.com einsetzt. Christophe Gaget, Business Analyst & Project Manager an der EHL, suchte von Anfang an nach einer Hosted- oder Web-Lösung. «Wir sind eine Schule und keine IT-Firma. Uns würde schlicht die Manpower fehlen für den Aufbau und die Administration einer eigenen CRM-Lösung, die unseren Anforderungen entspricht», erklärt Gaget.

Die EHL hat bereits einige Erfahrungen mit Hosted-Lösungen gemacht. So lässt man beispielsweise die E-Learning-Plattform, die Website sowie diverse Tools für die Administration extern betreiben. Eine reine Web-Lösung, also Software-as-a-Service, hatte die EHL vor Salesforce allerdings noch keine im Einsatz, man betrat also Neuland. In doppelter Hinsicht: Salesforce CRM bedeutete nämlich auch die Einführung eines ersten CRM-Systems an der EHL.

IN KÜRZE

- Noch zögern Schweizer Unternehmen beim Einsatz von Lösungen aus der Cloud.
- Die EHL, Mobilezone.com, Ringier und Valorec setzen seit kurzem auf Software-as-a-Service.
- Sie sind mit ihren Lösungen Salesforce CRM, Microsoft BPOS, Google Apps und Ergon Taifun zufrieden und wollen das Cloud-Konzept weiterverfolgen.



Ergons Taifun als SaaS

Von Anfang an auf die Karte SaaS setzte auch der Telekommunikationsdienstleister Mobilezone.com. «Unsere Philosophie ist, uns auf die eigenen Kernkompetenzen zu konzentrieren. Im Klartext bedeutet dies, dass wir nichts anfassen, was andere besser können», erklärt Oliver Bachmann, Head of Service Providing bei Mobilezone.com. So betreibt man beispielsweise keine eigene Telefonie-Infrastruktur, sondern arbeitet in diesem Bereich seit einigen Jahren mit Colt zusammen. Gleiches sollte auch für die Bereiche Service Fulfillment und Billing gelten. «Wir haben uns von Anfang an nach der Möglichkeit umgesehen, diese Dienstleistung im SaaS-Modell zu beziehen.» Angestrebt wurde eine Lösung, die möglichst viele Arbeitsschritte und Prozesse automatisiert abwickelt und manuelle Eingriffe auf ein Minimum reduziert. Zusätzliche Voraussetzung war eine hohe Datensicherheit und Verfügbarkeit. Die Wahl fiel schliesslich auf den Schweizer Software-Hersteller Ergon Informatik, der heute die im eigenen Haus entwickelte Software Taifun für Mobilezone.com betreibt.

«Blick» arbeitet bald mit Google Apps

Ein weiterer SaaS-Neuling ist das Medienunternehmen Ringier. Nach einer einjährigen Testphase in China und Vietnam wird bei Ringier seit Anfang März die Google Apps Premier Edition konzernweit ausgerollt. «Wir haben erfolgreich in Ungarn angefangen. Im Spätsommer wird die Schweiz umgestellt», erklärt Ringier-CIO Samuel Hügli. Mit den Google Apps löst Ringier nicht weniger als acht unterschiedliche Mail- und Kalendersysteme und Dutzende von Mail-Do-mains sowie die bestehende Lösung für die Mobile-Synchronisation ab. In der Schweiz arbeiten die Ringier-Mitarbeiter bisher mit Exchange und Outlook, weltweit stehen auch noch Lösungen wie Lotus Notes oder Novell Groupwise im Einsatz. «Schrittweise werden wir auch die Google Docs-Lösung einsetzen sowie weitere Google-Module wie Sites, Video und auch Video-Conferencing einführen», erklärt CIO Hügli.

Für die SaaS-Lösung und gegen eine herkömmliche Lösung entschieden hat man sich bei Ringier nebst den Kostenaspekten vor allem aus Gründen wie der Pflegebarkeit der Systeme, Upgrade-Schnelligkeit, Flexibilität und Dynamik. «Für den Benutzer war es primär die Verfügbarkeit der Lösung von allen Arbeitsstationen aus, egal ob in der Firma, daheim oder unterwegs auf dem Mobiltelefon. Für mich als CIO waren zudem Gründe wie Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit sehr wesentlich», so Samuel Hügli.

bei Ringier nebst den Kostenaspekten vor allem aus Gründen wie der Pflegebarkeit der Systeme, Upgrade-Schnelligkeit, Flexibilität und Dynamik. «Für den Benutzer war es primär die Verfügbarkeit der Lösung von allen Arbeitsstationen aus, egal ob in der Firma, daheim oder unterwegs auf dem Mobiltelefon. Für mich als CIO waren zudem Gründe wie Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit sehr wesentlich», so Samuel Hügli.

Microsoft BPOS-Kunde aus der Basler Pharmabranche

Seit letztem November auf SaaS, genauer auf Microsofts Business Productivity Online Services (BPOS), setzt die Basler Valorec Services AG. Anfang 2009 beschloss man, am bestehenden Mail-System etwas zu ändern. «Es war nicht mehr den Anforderungen der Organisation gewachsen, was sich in zunehmender Unzufriedenheit bemerkbar machte», erklärt John Martinussen, CIO von Valorec. Eingesetzt wurde Microsoft Exchange 2000/2002, und zwar als eine externe, gehostete Lösung. Valorec IT analysierte in der Folge drei mögliche Varianten. «Die Aktualisierung der bestehenden Lösung war kurzfristig zu teuer und hätte langfristig absolut keinen Sinn gemacht», erklärt Martinussen. Auch der Aufbau einer eigenen Exchange-Infrastruktur, inklusive Mitarbeiter-Know-how wurde schliesslich verworfen. «Wir haben zwar angefangen, Wissen aufzubauen, mit

«Unsere Daten lagern in drei Hochsicherheits-Datencentern von Google. Wir wissen immer exakt wo.»

Samuel Hügli, CIO Ringier AG



INHALT

SAAS IM REALEINSATZ: WAS KUNDEN DAZU BEWOGEN HAT UND WELCHE ERFahrungen SIE MACHEN	28
MARKTÜBERSICHT	32
CLOUDFÄHIGE GESCHÄFTSMODELLE	34
GEFAHREN UND RISIKEN DER CLOUD	36
WIE SOFTWARE ZUM SERVICE WIRD	39
MEIERHANS MEINT	40

dem Deepdive wurde jedoch nicht nur für das Management, sondern auch für die betroffenen Techniker klar, dass die Cloud-Lösung die ideale Lösung war, kurzfristig wie auch langfristig», so der Valorec-CIO.

Die «alte» Mail-Lösung wurde also komplett durch die BPOS-Lösung Exchange Online ersetzt, das heisst, alle Mail-Accounts (280 Stück) wurden migriert. «Gleichzeitig haben wir auch die Client-Installationen von Outlook 2002 auf Outlook 2007 aufdatiert»,

erläutert Martinussen. Ebenfalls eingeführt wurde der Office Communicator. Die restlichen Tools und Funktionen der BPOS-Suite will man erst 2010/2011 einführen, «um die Organisation nicht zu überfordern», so Martinussen.

Einfach, schnell und günstig starten?

Wie eingangs erwähnt, bietet die Cloud einige Vorteile. Doch halten die Hersteller wirklich auch, was sie versprechen? Wie sieht es beispielsweise mit der einfachen, schnellen und günstigen SaaS-Einführung aus? Die EHL hatte keine SaaS- und keine CRM-Erfahrung. Trotzdem: «Die Lösung war sehr einfach einzuführen. Zu installieren gibt es nichts. Man bezahlt für das Abonnement und los geht's», erklärt Christophe Gaget. Was dann folge und mehr Zeit in Anspruch nehme sei die Konfiguration. «Ob es insgesamt auch schnell ging? Das kommt natürlich darauf an, wie man es betrachtet», so Gaget. Bis die ersten End-Benutzer an der EHL mit Salesforce CRM arbeiten konnten, vergingen rund vier Monate. Bei den Kosten für die Einführung kommt es laut Gaget vor allem auf die Konfiguration an. «Salesforce CRM ist so flexibel, da muss man achtgeben, dass man sich nicht irgendwo verrennt. Sonst verbringt man zu viel Zeit mit Testen und Versuchen, und das geht in die Kosten», erklärt er. Anders als bei Lizenzmo-

dellen liege der Unterschied bei Salesforce.com darin, dass im Abonnement Upgrades und neue Features bereits enthalten sind.

Wie sah der Einführungsprozess bei Mobilezone.com aus? «Wir standen unter ziemlichem Zeitdruck, weil wir das alte System möglichst rasch ablösen wollten», blickt Oliver Bachmann zurück. Nach dem Entscheid zugunsten von Ergon sei es dann Schlag auf Schlag gegangen. Die gesamte Implementierung von Taifun erfolgte in enger Zusammenarbeit mit Colt und Ergon. «Die Investition dafür beschränkte sich auf ein Minimum.

«Mit BPOS haben wir die Kosten für unser E-Mail-System halbiert und sogar alle Updates inklusive.»

John Martinussen, CIO Valorec Services AG



Nach einigen Testläufen erfolgte bereits drei Monate nach dem Startschuss der erste Rechnungslauf – er ging reibungslos und erfolgreich über die Bühne», bilanziert Bachmann.

Auch Ringier-CIO Samuel Hügli kann auf gute, erste Einführungsprojekte zurückblicken: «Die Testphase in China und Vietnam war sehr erfolgreich. Die Einführungsphase in Ungarn war extrem kurz und die Migration verlief problemlos und erfolgreich. Daher erwarten wir nun auch in den anderen Ländern eine reibungslose Einführung.»

Schnell und problemlos ging es auch bei John Martinussen: «Valorec hat den Cut-over in knapp drei Tagen geschafft. In dieser Zeit erfolgte aber nicht nur die Mail-Migration, die nahm nur 12 Stunden in Anspruch, sondern auch gleich der Outlook-2007-Rollout auf alle Clients.»

Viel sparen beim Unterhalt?

SaaS-Lösungen sollen aber nicht nur bei der Einführung, sondern auch im Unterhalt günstiger sein und die Kosten allgemein senken. Im Falle von Valorec trifft das laut CIO John Martinussen voll zu: «Mit der BPOS-Lösung haben wir die Kosten für das E-Mail-System halbiert und haben nun sogar alle Updates sowie deutlich mehr Speicherplatz pro Mail-Account inklusive.» Wartung, Support, Updates und Virenschutz im Bereich E-Mail seien für ihn nun kein Thema mehr, man bezahle einfach die monatliche Abonnementsgebühr pro User.

Welche Erfahrungen hat die EHL gemacht? «Mit SaaS gibt es keine Unterhaltskosten mehr, denn man unterhält ja auch nichts, es ist nichts vor Ort vorhanden. Deshalb ist der Zeitaufwand ebenfalls null. Auch Migrationen laufen automatisch ab», erklärt Business Analyst und Project Manager Christophe Gaget. Natürlich bezahle man all diese Vorteile beziehungsweise Services mit dem Abonnement, ergänzt er.

Bei Mobilezone.com sieht man es auch positiv: «Taifun bewährt sich hervorragend und das SaaS-Modell entspricht genau unseren Bedürfnissen», meint Oliver Bachmann. Mit der gemieteten Infrastruktur seien die monatlich anfallenden Kosten einfach kalkulierbar und jederzeit transparent. Weiter könne die Infrastruktur beliebig mit dem Kundenwachstum ausgebaut werden.

Auch bei Ringier kann man dank der SaaS-Lösung im Unterhalt einiges sparen. Die Erfahrung aus dem Pilotprojekt in China und Vietnam habe gezeigt, dass es möglich sei, die Systeme mit minimalen Kosten performant und zuverlässig zu betreiben. CIO Samuel Hügli nennt sogar konkrete Zahlen: «Wie sich die TCO-Frage nach dem gesamten Rollout beantworten lässt, wissen wir noch nicht ganz genau. Wir erwarten aber Einsparungen bei den Gesamtkosten von zirka einer Million Franken pro Jahr.»

Von überall her nutzen ...

Wie sieht es bezüglich den Erfahrungen mit der Nutzung der Dienste aus? Lassen sie sich tatsächlich jederzeit und von überall nutzen? Laut Ringier tun sie das. «Das war für uns auch ein zentrales Kriterium. Die Zusammenarbeit mit der Welt ausserhalb der Ringier-Netzwerke war bisher umständlich. Die neuen Werkzeuge werden nun eine Kultur der Collaboration fördern», glaubt CIO Hügli.

SIE SETZEN AUF SAAS

Das Familienunternehmen **Ringier** ist ein multinational tätiges Schweizer Medienunternehmen. 8000 Mitarbeiter in 10 Ländern produzieren Zeitungen, Zeitschriften, Web- und Mobile-Plattformen, TV- und Radioprogramme. Die bekannteste Publikation ist der «Blick». Schlagzeilen macht das Unternehmen derzeit mit seinem neuen, integrierten Newsroom.

Die **Valorec Services AG** ist ein Tochterunternehmen der Veolia Environment mit mehr als 300'000 Mitarbeitenden in 115 Ländern. Das Unternehmen wurde 1998 von Novartis gegründet und bezeichnet sich selber als Umweltdienstleister. Valorec übernimmt für Firmen das Energie- und/oder Abfallmanagement, damit die sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Mobilezone ist als unabhängiger Telekommunikationspezialist für Mobil- und Festnetztelefonie in der Schweiz tätig. 1999 gegründet, verfügt man heute über mehr als 130 Verkaufsstellen in der Schweiz. Der gesamte Festnetzbereich wird von der Gesellschaft **Mobilezone.com** als Reseller abgedeckt. Dieser bietet seinen Kunden ein globales Netz für nationale und internationale Verbindungen.

Die **Ecole hôtelière de Lausanne** (EHL) wurde 1893 gegründet und war damals die erste Hotelschule in der Schweiz. Aktuell sind an der national und international anerkannten Universität mit über 1800 so viele Studenten wie noch nie akkreditiert. Sie haben 90 verschiedene Nationalitäten. Auch die Angestellten und der Staff sind international und stammen aus über 30 Ländern.

Beim Salesforce.com-Kunden EHL gibt es eine ganze Reihe an Angestellten (Admission Officers, Consulter etc.), die den grössten Teil des Jahres auf der ganzen Welt unterwegs sind. Sie nutzen Salesforce CRM regelmässig von unterwegs, bislang ohne Probleme.

Für Valorec hingegen spielt die Mobilität auf Unternehmensebene keine grosse Rolle.

«Wir wollen in den kommenden Jahren soweit möglich nur noch Web-basierte Lösungen einführen.»

Christophe Gaget,
Business Analyst & Project Manager,
Ecole hôtelière de Lausanne (EHL)

Die IT-Abteilung allerdings schätzt den Outlook Web Access (OWA) und den einfachen Zugriff auf das BPOS-System mittels Firmen-Laptop und Internetanschluss.

... aber nicht ohne Internet

So weit zu den Vorteilen von SaaS und Cloud-Lösungen. Natürlich wollten wir von den Unternehmen auch wissen, welche Erfahrungen sie mit Nachteilen gemacht haben. Beispielsweise damit, dass man die Software neu nur noch nutzen kann, wenn man mit dem Internet verbunden ist.

Für Valorec war das nicht unerheblich: «Vor dem BPOS-Start haben wir unsere Internet-Geschwindigkeit auf 10 MB/s erhöht», erklärt CIO John Martinussen. Dieser Schritt sei zwar ohnehin geplant gewesen, meint er und ergänzt gleich, dass sich der neue Speed im täglichen Einsatz bewährt habe und vollkommen ausreiche.

(Noch) nicht an der Internetanbindung schrauben musste die EHL. Der Internetanschluss der EHL war beziehungsweise ist sehr schnell. Der von Switch zur Verfügung gestellte Backbone liefert 100 MB/s. Dazu hat man als Backup eine 5-MB-Leitung von Swisscom. «Weil wir immer mehr auf SaaS und Hosting setzen, werden wir die Backup-Leitung aber vermutlich in nächster Zeit ausbauen», meint Christophe Gaget.

Ringier musste an seinem Zugang ins World Wide Web nichts verändern. «Wir haben überall redundant ausgelegte Internetzugänge, die den Betrieb sicherstellen», erläutert CIO Sa-

muel Hügli. Ausserdem könne man einige Funktionen der Google-Anwendungen auch offline nutzen, sollte man einmal keinen Internetzugang zur Verfügung haben.

Daten extern sicherer als intern

Wenn über IT und neue Technologien gesprochen wird, spielt die Sicherheit immer eine grosse Rolle. Beim Cloud Computing ist das nicht anders, hier stellt sich insbesondere die Frage nach dem Datenschutz. Wie sind unsere vier SaaS-Kunden dieses Thema angegangen?



Samuel Hügli ist überzeugt, dass die Daten bei Google sicherer sind als bei Ringier selbst: «Wir könnten unsere Daten intern kaum so sicher und kostengünstig aufbewahren. Sie lagern physisch in drei unterschiedlichen Hochsicherheits-Datenzentren von Google. Wir wissen exakt, wo sie sich befinden.» Google sei es zudem vertraglich untersagt, die Ringier-Daten in irgendeiner Form für eigene Zwecke zu verwenden, beispielsweise für Werbeeinblendungen.

Valorec-CIO John Martinussen musste die Unternehmens-Firewalls aktualisieren. «Ausserdem haben wir ein Single-Sign-on-Projekt gestartet. Mit diesen zwei Massnahmen sind wir sicher, dass das Datenschutzniveau gleich oder sogar höher ist als vorher», so Martinussen.

Auch an der EHL gab es bezüglich Datenschutz – zumindest aus IT-Sicht – keine Bedenken. «Wir haben im Gegensatz zu anderen Hochschulen nicht viele wichtige, äusserst schützenswerte Daten», erklärt Christophe Gaget. Trotzdem wollten die Benutzer natürlich wissen, wo ihre Daten hinkommen und wer alles damit arbeitet. Also habe man ihnen erklärt, dass Salesforce.com für die Daten die weitaus grössere Sicherheit bieten könne, als man es selber vor Ort in Lausanne könnte. Zudem habe man mit Salesforce.com ein Non-Disclo-

sure-Agreement geschlossen und Privacy-Policies aufgestellt. Weiter hat die EHL mit den Usern Workshops durchgeführt, in denen man ihnen aufgezeigt hat, wo ihre Sicherheitsbedenken wirklich liegen sollten: «Ein Excel-File auf einen USB-Stick zu kopieren ist beispielsweise viel unsicherer, als die Salesforce.com-Lösung zu nutzen», glaubt Gaget.

Mehr SaaS erwünscht

Wie sieht die Zukunft bei den vier relativ jungen SaaS-Kunden aus: Werden sie nach diesen ersten Erfahrungen auch in Zukunft auf SaaS setzen? «Momentan wird analysiert, ob die von uns implementierte BPOS-Lösung auf die gesamte Veolia Schweiz übertragbar/umsetzbar ist. Aber pauschal sagen, dass eine SaaS-Lösung immer optimal ist, kann man nicht. Es hängt sehr stark vom bestehenden Umfeld – Know-how, Infrastruktur, Strategie – ab», erklärt John Martinussen.

Samuel Hügli sieht SaaS-Lösungen als logische Fortsetzung der IT-Evolution, so dass man sich intern dereinst auf die Frage, wie man sich mit IT differenzieren kann, konzentrieren könne. Und man plant selbstverständlich weitere Anwendungen auf SaaS-Basis einzuführen: Derzeit testet man Storage- und CRM-Lösungen von Amazon und Salesforce. Entscheidend wird laut Hügli sein, wie einfach die Lösungen zu bedienen sind, wie sicher die Daten gelagert werden und wer hinter dem jeweiligen Provider stehe.

«Die SaaS-Lösung gibt uns die Möglichkeit, uns voll und ganz auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren.»

Oliver Bachmann, Head of Service Providing,
Mobilezone.com



Voll auf SaaS setzen will die EHL. «Wenn ich mir die IT-Projekte für die kommenden zwei Jahre so ansehe, so möchten wir soweit möglich überall mit SaaS-Lösungen fahren», erklärt Christophe Gaget. Natürlich gebe es aber einige Lösungen, für die es derzeit einfach noch keine SaaS-Varianten gebe.

Fazit: Die Cloud ist da, funktioniert und wird so schnell auch nicht wieder aus den Unternehmen verschwinden. ■