

# **ASP – Evolving Applications for Evolving Networks**

## **Deutsche Telekom's Strategy and Experience**

### **Summary**

Wo liegen die neuen Anwendungen für Breitband Netzwerke? Eines der interessantesten Felder ist hier ASP, Application Service Providing. Anwendungssoftware wird nicht mehr gekauft, sondern aus dem Netz gemietet. Das Netz wird zum persönlichen Computer. Während über ASP lange diskutiert, jedoch wenig genutzt wurde, kommt der Zug jetzt mehr und mehr in Fahrt. Big players, wie die Deutsche Telekom oder Microsoft, haben ihre ASP Strategie definiert und bieten gemeinsam Lösungen an. Adressiert wird dabei nicht nur der Markt der Großkunden, sondern insbesondere der Mittelstand bis hin zum residential customer. Voraussetzung dafür ist ein hochwertiges IP-Netzwerk.

Was hat die Deutsche Telekom im ASP-Umfeld vor und welche konkreten Erfahrungen wurden bisher gewonnen? Warum ist das ein so interessanter Markt für Telco-Unternehmen? Welche neuen Erkenntnissen und Konzepte gibt es?

Es zeigt sich, daß sich mit ASP ein neues Verständnis von Netzwerken entwickelt. Es geht nicht mehr allein um Übertragungsraten und Servicelevels, sondern um Anwendungsfunktionalität durch Datenverarbeitung im Netz.

### **Günter Martin**

Günter Martin, 46, studierte Informatik an der Technischen Hochschule Darmstadt und übernahm anschließend 1983 die Leitung der Rechnerbetriebsgruppe an der Universität Frankfurt. Zu den Aufgaben der Gruppe gehörte der Aufbau und der Betrieb einer Computer-Infrastruktur auf Unix-Basis, einem damals praktisch noch unbekanntem Betriebssystem. Als Mitbegründer und Vorstand der German Unix Users Group (Eunet) und Initiator oder Leiter von Unix-Benutzergruppen bei Digital, Siemens und anderen Herstellern wirkte Herr Martin aktiv an der Verbreitung von Unix mit. Er veröffentlichte eine Reihe bekannter Fachbücher und Fachartikel im Unix-Umfeld.

1987 wechselte Herr Martin zum US-Computerhersteller Unisys und baute dort zunächst das Unix-Marketing auf. Während seiner zehnjährigen Tätigkeit bei Unisys war er in verschiedenen nationalen und internationalen Marketing- und Vertriebspositionen tätig, schließlich als Marketing- und Vertriebsleiter.

Seit fünf Jahren arbeitet Herr Martin im Marketing bei der Deutschen Telekom AG. 1990 wurde er zum Vice-President benannt.

## ASP – ein alter Hut ?

ASP – das hatten wir doch schon mal, vor 20 Jahren. Damals lief die Software auf einem großen zentralen Rechner im Rechenzentrum, die Daten waren dort sicher gespeichert und wir griffen mit „dummen Terminals“ darauf zu. Nicht viel anderes ist ASP, Application Service Providing. Die Anwendung und die Daten laufen auf zentralen Systemen. Statt mit dem „dummen Terminal“ greifen wir jetzt mit dem PC darauf zu und statt über eine Modemleitung erfolgt die Übertragung über IP im Internet.

Seitdem gab es immer wieder Entwicklungen, die richtige Balance zwischen dem zentralen Rechner und dem PC vor Ort zu finden. So schön es auch ist, alle Daten und Anwendungen direkt auf seinem lokalen PC zu haben und damit unabhängig vom Rechenzentrum zu sein, so vielfältig sind auch die Probleme aus dieser Unabhängigkeit. Die Kosten für die Betreuung der PCs in einem Unternehmen übersteigen bei weitem deren Anschaffungskosten. Konzepte wie „X-Terminal“, „Thin client“, „diskless Workstation“ waren technologische Antworten, die sich aber alle nicht so recht durchsetzten.

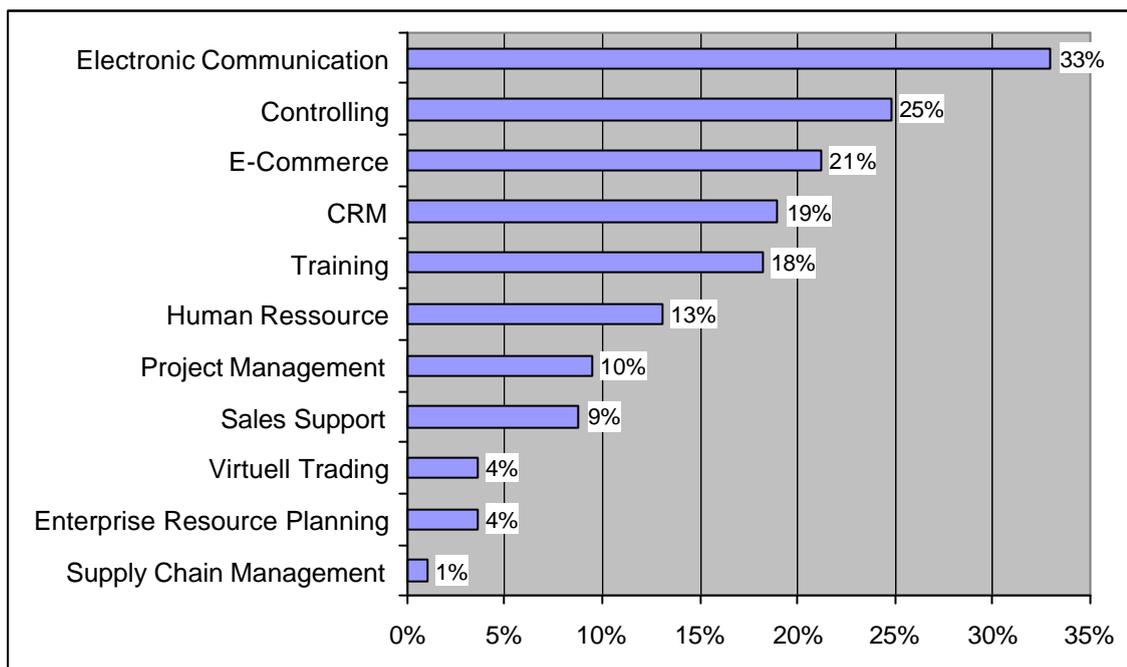
ASP – das hatten wir doch schon mal, vor 2 Jahren. Da wurde erkannt, welche Vorteile es bringt, Geschäftsprozesse im Unternehmen und zwischen Unternehmen mit dem Internet zu optimieren. E-Business wurde populär. Der elektronische Marktplatz<sup>1</sup>, zum Beispiel, ist ASP: die Marktplatz-Software und die Daten sind zentral, über einen Browser ohne eigene spezielle Software kann jeder im Internet darauf zugreifen. Aber auch klassische ERP- oder Office-Anwendungen wurden für ASP vorbereitet.

Damit eine Anwendung über ASP genutzt werden kann, muss sie vom Anwender über einen Browser bedient werden können, das heißt „web based“ sein. Viele Anwendungen sind das noch nicht. Einige bekannte Anwendungen, wie etwa Powerpoint, Word oder Corel Draw würden an Bedien-Komfort verlieren, wollte man sie über einen Browser bedienen. Hier gibt es geeignete Technologien, die es erlauben, praktisch jede Anwendung für ASP zu nutzen! So bietet Citrix<sup>2</sup> kostenlos eine *Client-Komponente* für den PC an, die dem Benutzer die Anwendungsoberfläche ermöglicht, die er für die Interaktion mit der auf einem Server ausgeführten Software benötigt. Ähnliche Software gibt es von Tarantella<sup>3</sup>. Auf dem Server arbeitet dafür eine passende *Server-Komponente*, die nicht nur Windows, sondern auch andere Betriebssysteme unterstützt. Die *Protokoll-Komponente* schließlich sorgt dafür, dass die Anwendungsoberfläche performant und breitbandschonend zum Endgerät übertragen wird. Sie überträgt Tastatureingaben und Mausbewegungen des Benutzers zum Server und liefert die Antwort des Servers wieder zurück.

## Auf der einen Seite hat ASP viele Vorteile

Die Vorteile liegen auf der Hand: Außer dem Browser und gegebenenfalls der oben beschriebenen Client-Komponente für Native-Windows Anwendungen muss keine Software auf dem PC installiert werden. Das gleiche gilt für Updates und Upgrades. Der ASP-Anbieter sorgt dafür, dass man jederzeit mit der aktuellsten Software-Version arbeitet, ohne dass man sich selbst um die Installation kümmern muss. Für Privat-Anwender fällt damit eine lästige Arbeit und die bange Frage weg, ob nach der Installation noch alles funktioniert. Für Unternehmen löst es das Problem, alle PCs im Unternehmen mit der gleichen Softwareversion auszurüsten und up-to-date zu halten. Ein Thema, das bei dem beschleunigten Softwarezyklus ein immer größeres Problem wird.

Dabei wird sogar noch Geld gespart: Statt Software zu kaufen und damit das knappe Eigenkapital zu belasten, wird sie zu kalkulierbaren Kosten gemietet. Die teure Einmal-Investition für den Software-Kauf entfällt. Das lohnt sich besonders bei teurer und selten benutzter Software, die sich kleinere Unternehmen sonst nicht leisten können, z.B. professionelle Engineering-Programme oder ERP-Komponenten. Beim Privatanwender sind die Programme zum Erstellen der Lohnsteuererklärung ein typisches Beispiel. Sie werden einmal im Jahr benötigt und müssen nur dafür extra auf den Rechner installiert werden. Im nächsten Jahr sind sie veraltet. Da ist es bequemer und billiger, die Version mit den jeweils neuesten gesetzlichen Regeln aktuell aus dem Netz zu nutzen. Welche Anwendungen im ASP-Modell genutzt werden, zeigt die Abbildung 1.



**Abbildung 1:** Anwendungen im ASP-Modell. Das ASP Industry Consortium<sup>4</sup> befragte amerikanische Unternehmen, welche Anwendungen sie jetzt oder innerhalb der nächsten zwölf Monate im ASP Modell nutzen.

Im IT-Umfeld fehlt Personal. In Deutschland gibt es eine Green-Card Regelung speziell für Computerspezialisten, um ausländische Experten ins Land zu holen. Entsprechend knapp und teuer ist das IT-Personal bei vielen Unternehmen. In mittelständischen Unternehmen wird Informationstechnologie immer intensiver genutzt, aber nicht selten fehlt das Know How für den richtigen Umgang damit. Diesem Personal- und Kow How-Mangel der Unternehmen wirkt ASP entgegen. Der ASP-Betreiber hat die Verantwortung, dass die Software auf dem neuesten Stand ist und ordentlich und stabil läuft.

Bei ASP werden sowohl die Software als auch, individuell für jeden Benutzer, seine Daten zentral gehalten. Der Anwender muss sich nicht um deren Sicherung kümmern. Selbst nach einer Brand- oder anderen Katastrophe in seinem Unternehmen sind die Daten und Anwendungen sicher. Es reicht, erforderlichenfalls neue PCs zu beschaffen und schon steht die Unternehmens-IT wieder zur Verfügung.

Die zentrale Datenhaltung macht auch den Datenaustausch einfacher. Unternehmensteile an verschiedenen Standorten können auf gemeinsam genutzte Daten zugreifen und damit arbei-

ten, ohne dass sich der Anwender selbst um ein Netz-Konzept kümmern muss. Die Angebotsbreite im ASP-Umfeld reicht von einfachen Groupware-Funktionen wie E-Mail, Terminkalendern und gemeinsamen Adressbüchern bis hin zum Optimieren von Geschäftsprozessen im Sinne des „Collaborative Working“.

Wer sagt, dass sich ASP nur im Festnetz abspielen muss? Die hohen Datenübertragungsraten von GPRS und UMTS machen ASP aus Sicht des Netzes mobilnetz-tauglich. Wenn es zusätzlich gelänge, die ASP-Anwendungen im Mobilnetz so zur Verfügung zu stellen, dass man mit ihnen sowohl auf dem Notebook als auch auf anderen Endgeräten vom PDA bis zum geeigneten Handy arbeiten könnte, hätte man seine Anwendungen und Daten orts- und geräteunabhängig überall und jederzeit aktuell zur Verfügung. Natürlich müssten sich dafür die Anwendungen in ihrer Oberfläche dem jeweils gerade benutzten Gerät anpassen. Und umgekehrt: neue mobile Geräte müssten entwickelt werden, deren Design besser auf die Anwendungen abgestimmt ist.

## **Aber der Markt zögert noch**

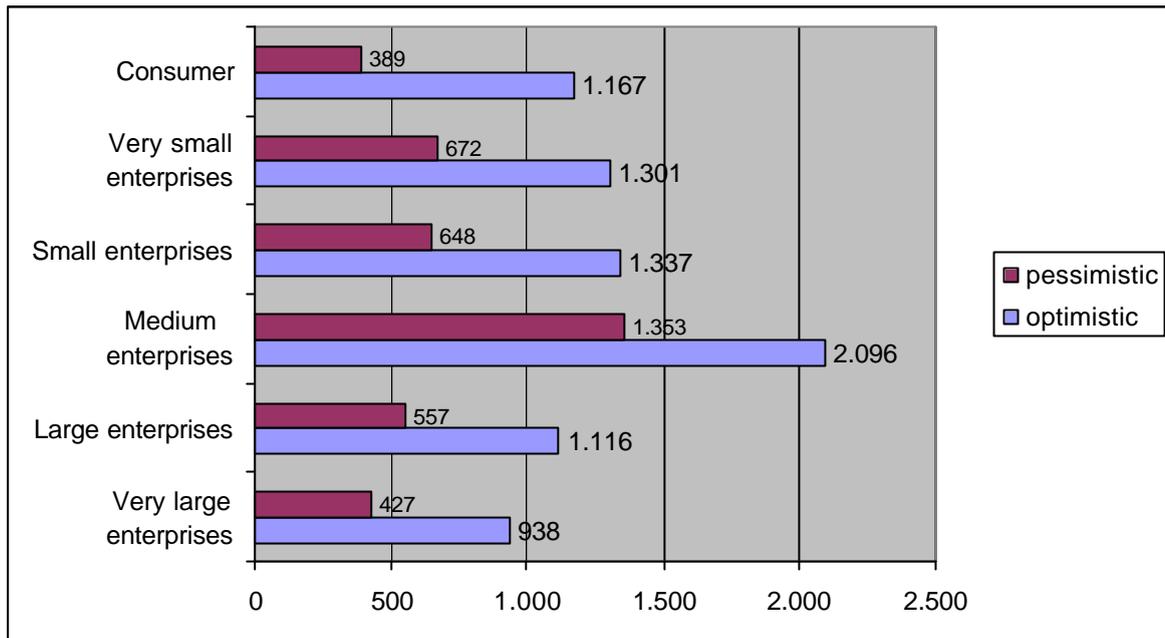
Die beschriebenen Vorteile

- kein Installationsaufwand
- Keine Update- und Upgrade Probleme. Alle PCs im Unternehmen arbeiten up-to-date mit der gleichen Software-Version
- keine teure Einmal-Investition für den Software-Kauf, sondern kalkulierbare Mietkosten
- Zugang zu teurer und selten benutzter Software
- IT Personal- und Know How -Mangel werden entschärft
- Sicherheit der Datenhaltung, auch im Katastrophenfall
- Gemeinsamer Zugriff auf Daten, Groupware-Funktionalität
- Perspektive auf ASP im Mobilnetz für orts- und geräteunabhängiges Arbeiten

hatten eine so überzeugende Wirkung, dass ASP vor zwei Jahren zum Hype der IT-Welt wurde. Marktforscher sagten gigantische Wachstumsraten voraus. Viele Unternehmen nannten sich ASP-Dienstleister. Laut Meta Group<sup>5</sup> sollen jedoch bis zum Ende dieses Jahres, 2002, über die Hälfte dieser Unternehmen vom Markt verschwunden sein! Noch vor dem eigentlichen Beginn der Marktentwicklung gibt es eine tief greifende Konsolidierungsphase. Wie geht es jetzt weiter?

Die Marktforscher sind sich nicht einig. Der Trend zu ASP wird im Großen und Ganzen bestätigt, aber bei konkreten Prognosen ist die Spanne extrem breit. In aktuellen Studien sieht zum Beispiel IDC<sup>6</sup> dreistellige Wachstumsraten und einen Gesamtmarkt von fast 7 Mrd. Euro in 2005 in Europa. Nach Dataquest<sup>7</sup> werden die 7 Mrd. Euro in Europa sogar schon in 2003 erreicht. Mummert und Partner<sup>8</sup> erwartet gerade mal ein Viertel davon und dies auch erst in 2004. Giga Group<sup>9</sup> prophezeit, dass sich der ASP-Markt „in Luft auflöst“, während Forst&Sullivan<sup>10</sup> Umfragen veröffentlicht, dass jedes vierte Unternehmen in den nächsten beiden Jahren ASP nutzen will.

Das Münchner Marktforschungsinstitut Sinn<sup>11</sup> hat sowohl die optimistischen als auch pessimistischen Annahmen für den deutschen Markt betrachtet und kommt zu dem in Abbildung 2 dargestellten Bild. Für 2005 wird ein Volumen von rund vier Milliarden Euro vorhergesehen. Und das ist die pessimistische Variante. Die optimistische Version geht von acht Milliarden Euro in Deutschland aus.



**Abbildung 2:** Der ASP-Markt in Deutschland in 2005 nach Unternehmensgrößen in Mio. Euro. Optimistische und pessimistische Einschätzung. Quelle: Sinn<sup>11</sup>.

Trotz dieses großen Spielraums ist die relative Aufteilung nach Unternehmensgröße der ASP-Anwender stabil: Es dominiert mit rund 30% ganz klar der Mittelstand, gemeint sind damit Unternehmen von 5 bis 130 Mio. Euro Umsatz. Very large enterprises, large enterprises, small und very small enterprises liegen jeweils um die 15%. Auch die Consumer halten diesen Anteil, was deutlich zeigt, dass sich der ASP-Markt nicht nur auf Unternehmenskunden beschränkt.

## Auf der anderen Seite hat ASP auch Nachteile

Der ASP-Markt entwickelt sich also zügig weiter, aber er explodiert nicht, wie noch vor zwei Jahren angenommen. Sind denn die oben aufgezählten Vorteile nicht überzeugend genug? Doch, aber ASP hat, wie wahrscheinlich alles auf der Welt, nicht nur Vorteile, sondern auch Nachteile:

1. Der kritischste Punkt ist die Abhängigkeit des ASP-Benutzers vom Anbieter. Immerhin gibt der Benutzer seine Unternehmensdaten nach außen. Ist der Anbieter seriös und vertrauenswürdig? Und wird er am Markt überleben? Wie kritisch diese Frage sein kann, zeigt beispielhaft der Zeitungsausschnitt in der Box. Die Prognose der Meta Group<sup>5</sup>, dass die Hälfte der Anbieter vom Markt verschwindet, steigert die Unsicherheit.

Opfer einer ASP-Pleite wurde zum Beispiel das Bauunternehmen E. Heitkamp GmbH aus Herne. Bis vor kurzem bezog die Firma ihr Collaborative Management-System noch via ASP vom US-Dienstleister Iscraper, wie der Leiter der Informationstechnik Frank Raker erläutert. Mittlerweile hat der Provider Konkurs anmelden müssen. Ein Jahr hatte Heitkamp

die Lösung genutzt. Laut Raker hätte das System aber ungefähr drei Jahre laufen müssen, um die Investitionen einzuspielen. „Wir fangen wieder bei null an“, so der IT-Leiter. Trotzdem wird das Unternehmen den ASP-Gedanken nicht aufgeben – Verhandlungen mit einem anderen Dienstleistern laufen bereits

Aus Computerwoche 6/2002<sup>12</sup>

Hinweis für Übersetzer: bitte auch übersetzen.

2. Wie sicher sind meine Daten vor unberechtigtem Zugriff? Die Sorge ist berechtigt. IDC<sup>13</sup> hat bei einer Befragung von ASP-Anbietern Anfang dieses Jahres ermittelt, dass ein Viertel von ihnen keine ausreichenden Schutzmechanismen verwenden. Dazu zählen Benutzer-Authentisierung, Virenschutz, Netzsicherheit und Firewalls.
3. Damit ASP ordentlich funktioniert, muss sowohl die Applikation auf dem zentralen Server als auch das Netz gut aufeinander abgestimmt performen. Es ist end-to-end Management erforderlich, d.h. die Zuständigkeit des ASP-Anbieters reicht vom Mausklick bis zum Ergebnis auf dem Bildschirm. Eine Forderung, die nicht leicht zu erfüllen ist.
4. Wenn ich als Unternehmen die Software bei mir selbst betreibe, kann ich sie meinen Anforderungen anpassen. Dieses Customizing erwartet der Anwender auch vom ASP-Anbieter, die jedoch mit einer „one to many“-Philosophie darauf zielen, identische Angebote für eine große Kundenzahl zur Verfügung zu stellen. Besonders in Europa muss jedoch die Software den individuellen Geschäftsprozessen angepasst werden.
5. Die Perspektive vom mobilen Zugriff ist für viele Anwender sehr interessant. Sie ist ihnen aber nicht konkret genug. Hier will man abwarten, was wirklich kommt. Das hemmt die Entscheidung für ASP, weil man nicht beim falschen Anbieter sein möchte, wenn mobiles ASP bei anderen Anbietern verfügbar wird.

## **Die Nachteile sind Vorteile für ASP von Telcos**

Alle diese berechtigten Vorbehalte können von einer Branche am besten ausgeräumt werden, den Telekommunikations-Unternehmen. Die aufgezählten Gegenargumente sind Argumente für ASP-Angebote der Telcos:

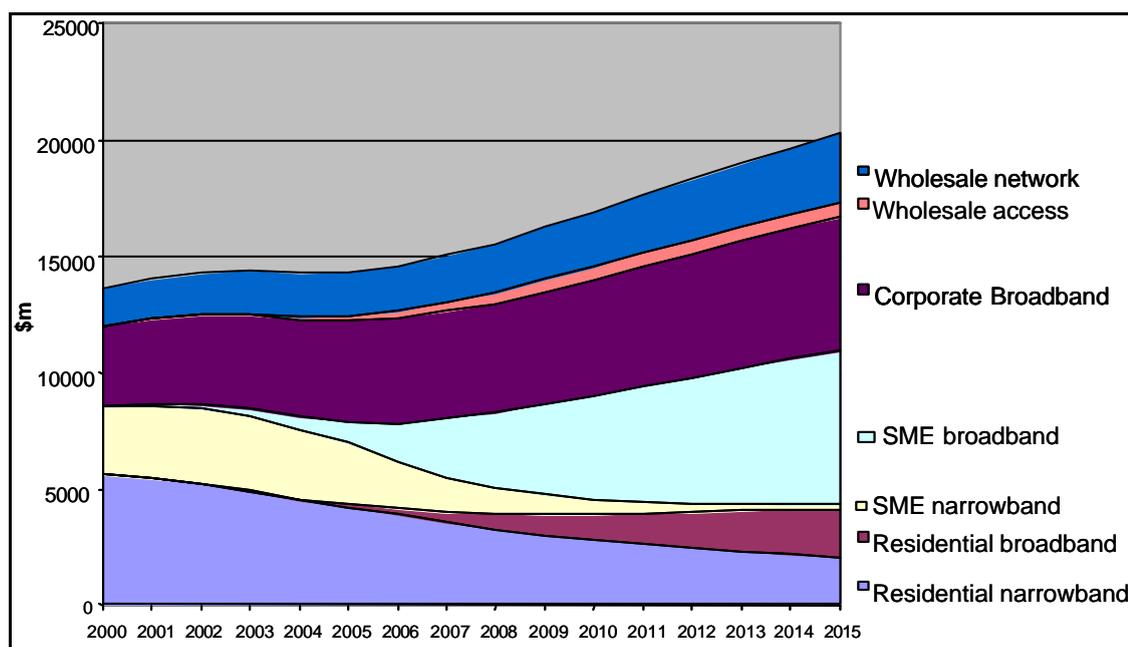
1. Seriosität und Vertrauenswürdigkeit ist das Markenzeichen vieler großer Telcos, besonders wenn sie aus staatlichen Institutionen hervorgegangen sind. Der Kunde kann zum einen sicher sein, dass seine Daten nicht missbraucht werden. Er kann zum anderen auch sicher sein, dass das Unternehmen ein langfristig stabiler Partner ist, das seine Verträge erfüllt. Ihre Stabilität schöpfen die großen Unternehmen aus ihrer breiten Kundenbasis und ihren umfangreichen Assets. Selbst in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, wie jetzt, garantiert dies das Überleben.

2. Telcos haben langjährige Erfahrung mit dem Thema Sicherheit. Mit Firewall- und Trust Center-Services, Public Key Infrastruktur zur Benutzer-Authentisierung, verschlüsselte Übertragung, secure e-mail und Virenschutz haben sie alle Technologien in der Hand, um für ASP die erforderliche Sicherheit zu garantieren. Wenn die Übertragung nicht über das öffentliche Internet erfolgen soll, bieten sich VPNs an.
3. Telcos managen nicht nur ihr Netz, sondern auch große IT-Systeme. Als große Internet Service Provider besitzen sie umfangreiche Erfahrung bei Hosting-Dienstleistungen. Damit können sie ihren Kunden das erforderliche end to end Management anbieten.
4. Für das Customizing ist ein großer ASP-Anbieter, und diese Rolle können Telcos einnehmen, in der Lage, ein größeres Spektrum an Lösungen wirtschaftlich anbieten zu können, um damit möglichst nahe an die Kundenanforderungen zu kommen. Telcos haben Erfahrung mit großen Volumen. Für spezifische Anpassungen bedarf es aber der Unterstützung von Systemhäusern oder Independent Software Vendors.
5. Die Perspektive des mobilen Zugriffs kann am glaubwürdigsten der Netz-Betreiber selbst garantieren. Dafür bedarf es aber kurzfristig verfügbarer, attraktiver ASP-Angebote im Netz, die sich am Markt durchsetzen.

## Welche Rolle können Telcos bei ASP spielen?

Die Aufzählung der Argumente für ASP durch die Telcos soll nicht den Eindruck erwecken, dass Telcos am ASP-Markt die gesamte Wertschöpfungskette alleine wahrnehmen können. Welche Rolle ist sinnvoll?

Unstrittig ist der Betrieb des Netzes. ASP verlangt eine sehr hohe Verfügbarkeit und eine möglichst breitbandige Anbindung der Plattformen. Mit den „evolving networks“, wie sie hier auf der Tagung behandelt werden, sind die Telcos weiter auf dem richtigen Weg. ASP wird mit dazu beitragen, dass das broadband das narrowband ablöst (Abbildung 3).



**Abbildung 3:** Prognose der Umsätze im Festnetz am Beispiel einer typischen Telco. Der Markt wächst weiter. Das Breitband-Netz löst das Narrowband ab. Quelle Ovum<sup>14</sup>.

Die Anforderungen an das Netz sind höher, als es zunächst erscheinen mag. Für den Zugriff auf SAP/R3 via ASP reicht schon ISDN, aber sobald animierte Grafiken und Videos z.B. für Hilfe-Funktionen dazu kommen, wird es eng. Die im Hintergrund ablaufenden Security-Funktionen, wie Internet SSL (Secure Socket Layer), Verschlüsselung und Authentifizierung erhöhen das Datenvolumen und benötigen schnellen Verbindungsaufbau nicht nur zum ASP-Anbieter, sondern auch zum Trust Center. Mit einer T-DSL Verbindung (128/768 kbit) merkt der Anwender, so die Erfahrung des Autors, nichts mehr davon, ob die Anwendung auf seinem PC vor Ort oder im Netz abläuft. Das gilt selbst bei maus-intensiven Anwendungen wie Powerpoint oder bei einem Fotobearbeitungsprogramm. Für die Videobearbeitung wünscht man sich dann schon wieder mehr Bandbreite.

Viele Telcos sind schon über die Rolle des Netzbetreibers hinaus und bieten Ihren Kunden bereits heute Software-Anwendungen im Netz via ASP an. Bei British Telecom gibt es SAP-Software via ASP. Mobilcom bietet *Online Office* an, das auf der Web-Version des Star Office Pakets von Sun beruht. Vodafone setzt mit *OfficeLive* auf Outlook-Services. Arcor in Deutschland hat mit *ASP Solutions* Groupware-Anwendungen im Programm. Hier in Italien arbeitet NETikos, eine Unternehmen der Telecom Italia Gruppe, im ASP-Umfeld mit Oracle zusammen. Die Liste liese sich fortsetzen, wobei wir auf die Deutsche Telekom noch später eingehen.

Gemeinsam ist allen Angeboten, dass die Telcos die Software auf ihren Rechner-Systemen betreiben und über ihr Netz den Zugang darauf anbieten und abrechnen. Dahinter steckt meist mehr als einfaches Hosting, sondern professionelles end to end Management in Verbindung mit den Software-Anbietern. Die Software-Anbieter liefern die Applikation, die Telcos vermarkten und betreiben sie via ASP in ihrem Netz. Telcos werden auch in Zukunft keine eigene Anwendungs-Software für ihre Kunden entwickeln, sondern sich am Softwaremarkt bedienen. Dafür entstehen Partnerschaften mit Software-Anbietern. Die Telcos bringen sowohl ihr Netz als auch ihre IT in die Partnerschaft ein und bauen zunehmend weiteres IT Know How auf.

In einer aktuellen Studie untersuchte Forrester Research<sup>15</sup> die Rollen der verschiedenen Player im ASP-Markt, angefangen von Telcos über Systemhäuser, IT-Hersteller, Independent Software Vendors (ISVs) usw. Forrester kommt darin zu dem Ergebnis: „ISV and Telcos will win“.

Die Chance, jetzt Marktanteile zu gewinnen und damit leicht die Marktführerschaft zu übernehmen, ist hervorragend. Laut Gartner Group<sup>16</sup> gibt es noch keinen klaren ASP-Marktführer. Die zehn größten Anbieter kommen gemeinsam auf gerade 30% Marktanteil.

## **Erfahrungen und Strategie der Deutschen Telekom**

Die Deutsche Telekom ist seit mehreren Jahren bei ASP aktiv.

Der Einstieg war das Microsoft Office Paket, das als *Online Office* im Festnetz angeboten wird. Die Funktionalität ist umfangreich, der Service kann online bestellt und abgerufen werden, aber der große Durchbruch blieb zunächst aus. Zum einen wegen fehlender Verbreitung breitbandiger Anbindung bei kleinen und mittelständigen Unternehmen sowie im Consumer

Bereich. Das ist mittlerweile mit T-DSL weitgehend überwunden. Zum anderen bleibt aber die Frage, warum man eine Software mieten soll, die man schon hat? Und wer denkt bei Microsoft Office-Produkten an die Deutschen Telekom? Hier muss zusätzlicher Mehrwert angeboten werden und neue Vertriebswege müssen genutzt werden.

Parallel zur horizontalen Office Plattform wurden vertikale Anwendungen bereitgestellt. Seit letztem Jahr gibt es *SAP.readytowork*. Wir bieten damit SAP aus der Steckdose für kleine und mittelständige Unternehmen an. Dabei konzentrierten wir uns zunächst auf ausgesuchte Branchen: technischer Handel, Lebensmittel-Industrie und IT-Dienstleister. Es ist für den Kunden eine attraktive Lösung: Für eine Flat Rate von 300 Euro pro Monat und user steht eine mächtige, branchenspezifische ERP-Anwendung zur Verfügung. Die Einführung in das Unternehmen ist in einer festen Einmalgebühr enthalten. Der Einführungsaufwand fällt von 50-150 Beratertage auf 12 Beratertage.

Genau diese Attraktivität hemmt kurioserweise den Markterfolg. Unsere Erfahrung deckt sich mit den Ergebnissen einer kürzlich veröffentlichten Studie von Tech-Consult: „Systemhäuser und Händler wollen Software lieber verkaufen als vermieten.“ Systemhäuser müssen sich erst noch stärker mit dem ASP-Geschäftsmodell vertraut machen, das zwar zu mehr Kunden, aber weniger Umsatz je Kunde führt. Weiteres Hemmnis: Im Gegensatz zum Softwareverkauf lassen sich mit der Miete keine kurzfristigen hohen Einnahmen erzielen.

<b>Bieten Sie ASP an oder planen Sie dies?</b>			
Basis: 200 Unternehmen, Angaben in Prozent, *inkl. Vobis und Computerversand)			
	<b>Bieten wir bereits an</b>	<b>Einsatz geplant in 2001</b>	<b>Weder Einsatz noch geplant</b>
Systemhäuser	11%	11%	78%
Computershops *	10%	-	90%
Bürohandel und Bürovollsortimenter	6%	-	94%
Kaufhäuser / Versandhäuser	8%	4%	88%
Elektrofachhandel	11%	-	89%
<b>Gesamt</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>84%</b>

**Abbildung 4:** Händler wollen Software verkaufen und nicht vermieten. Quelle: Tech-Consult<sup>17</sup>.

Die Kunden lassen sich von den Vorteilen von ASP zwar überzeugen, fragen aber ASP von sich aus erst selten aktiv nach. LOI Consulting<sup>18</sup> befragte 527 Unternehmen zu den im Markt erhältlichen Angeboten. Daraus ergab sich dass das Angebot nicht einmal für jeden fünften klar verständlich ist. Vor allem die geringe Transparenz des Marktes beeinträchtigt die Entscheidungsbereitschaft für ASP-Strategien bei drei Viertel der Kunden. Mehr Transparenz täte dem ASP-Markt gut.

Mehrwerte schaffen, neue Vertriebswege öffnen und für Transparenz am Markt sorgen: Das sind nach unseren Erfahrungen zentrale Schlüsselfaktoren, mit denen sich der attraktive ASP-Markt erschließen lässt. Es zeigt sich insgesamt, dass für den ASP-Markt ein massiver Markteinstieg mit starken Playern erforderlich ist. Genau das steht heute auf der Agenda.

## Partnerschaft von Microsoft und Telekom

„London 12.3.2002 – Das Geheimnis ist gelüftet ... Telekom-Chef Ron Sommer holt sich Bill Gates ins Boot“ verriet das Manager-Magazin in seiner Online-Ausgabe noch vor der offiziellen Pressekonferenz auf der diesjährigen Cebit. Was dann dort verkündet wurde, zeigt deutlich, wie es mit ASP bei der Deutschen Telekom weiter geht.

Gemeinsam wollen beide Unternehmen eine neue Softwareplattform für Geschäftskunden nach dem ASP-Modell entwickeln, d.h. die Software und Daten liegen auf zentralen Systemen, die von der Telekom betrieben werden. Das besondere: der Zugriff erfolgt sowohl mit stationären als auch mobilen Endgeräten, vom PC über das Notebook, dem PDA, GRPS-Handy oder dem künftigen „Smart Phone“. Das Smart Phone ist ein weiteres gemeinsames Projekt von Microsoft und Telekom: die Entwicklung von Endgeräten der nächsten Handy Generation, mit der im Internet komfortabel auf neue Anwendungen und webbasierte ASP-Dienste zugegriffen werden kann. In diesem Rahmen werden beide Unternehmen die „Windows Powered Smartphone Plattform 2002“ weiter entwickeln.

Die ersten Anwendungen werden derzeit gerade am Markt eingeführt. Unter der Bezeichnung „Mobile Service Portal“ stehen bekannte Office-Anwendungen mit Groupwarefunktionen zur Verfügung, wie e-mail, Kalender, Kontakte, Aufgaben und öffentliche Ordner. Die Darstellung der Inhalte ist dabei jetzt genau an die jeweilige Oberfläche des genutzten Endgeräts angepasst! Das vereinfacht das mobile Arbeiten um ein vielfaches. Da Software und Daten zentral gehalten werden, entfällt für den Anwender das lästige Synchronisieren zwischen seinen verschiedenen Geräten, und er kann Daten mit seinen Kollegen sowohl mobil als auch stationär zeitaktuell gemeinsam nutzen.

In der Praxis heißt das, das unterwegs vom PDA aus zum Beispiel auch Word- oder Excel-Dokumente oder PDF-Dateien als mail-Anhänge geöffnet und bearbeitet werden können. Die Änderungen werden zentral gespeichert. So haben autorisierte Kollegen schnell Zugriff auf die aktuellste Version des Dokuments. Wichtige Ereignisse, wie geänderte Termine im Office-Kalender, werden auf Wunsch zusätzlich automatisch per SMS auf das Handy Display übertragen.

Die genannten Services stellen erst den Anfang dar. ASP bietet sich als Plattform für fast alle neuen Lösungen an, die künftig den Softwaremarkt bestimmen. Stichworte sind Customer Relationship Management (CRM), Workflow, Supply Chain Management (SCM) oder Wissensmanagement, um nur einige zu nennen. Bereits auf der nächsten Cebit wird die Deutsche Telekom weitere Services präsentieren.

Aber schon davor werden Sie mehr über dieses Angebotsportfolio in Fachartikeln und Kongressbeiträgen hören. Der heutige FITCE-Kongress ist der erste Kongress, auf dem wir diese Entwicklung ansprechen. Weitere werden folgen. Die internen Schulungsmaßnahmen in unserem Unternehmen laufen und passend vor der Cebit startet im ersten Quartal 2003 eine Werbekampagne.

Die Vermarktung erfolgt gemeinsam mit Microsoft. Durch die Zusammenführung der Vertriebskanäle von Microsoft und Telekom wird eine optimale Ausgangsposition für neue Service-Angebote geschaffen. Die gemeinsame Plattform stellt darüber hinaus auch für andere Softwarehäuser interessante Hosting-Services zur Verfügung. Es eröffnen sich völlig neue Möglichkeiten für interessierte Kunden: Geschäftskunden werden damit die Möglichkeit er-

halten, Software- und Servicepakete individuell zu konfigurieren und jederzeit zu erweitern und an die Unternehmensbedürfnisse anzupassen. So wird ein Service geschaffen, der bisher auf dem Telekommunikationsmarkt in diesem Umfang nicht angeboten wurde.

Dabei bringt die Deutsche Telekom noch eine besondere Stärke ein. Komplexe Anwendungen, wie die oben genannten, müssen in die Unternehmens-IT integriert werden. Diese Systemintegration ist wesentliche Voraussetzung für den Erfolg. Die Telekom hat mit T-Systems das zweitgrößte Systemhaus Europas mit 40.000 Mitarbeitern, von denen über 10.000 im Bereich der Systemintegration arbeiten. Dies ermöglicht uns ein One-stop-shopping Angebot: Von der ASP-Anwendung über das Netz bis zur Systemintegration liefern wir alles aus einer Hand.

## **Eine neue Sicht auf das Netz: Das Netz wird zum Computer**

ASP kann zu einer neuen Betrachtungsweise des Netzes führen. Das Netz, egal auf welcher Technologie es beruht, überträgt Sprache und Daten möglichst schnell und unverändert vom Sender zum Empfänger. Neue Technologien, wie hier auf dem Kongress vorgestellt, erhöhen die Qualität und Geschwindigkeit. Die Fortschritte sind enorm. Im Netz steckt viel Hightech, aus Nutzersicht ist das Netz aber transparent: Was er rein sendet, kommt beim Empfänger nahezu zeitgleich 1:1 wieder raus.

Das Netz liefert mit ASP eine zusätzliche Dienstleistung: Es wird für den Anwender zu seinem Computer. Daten werden im Netz gespeichert und von Applikations-Software verarbeitet. Der Empfänger erhält aufbereitete Daten zum gewünschten Zeitpunkt.

Erste Ansätze dafür liefert bereits der Anrufbeantworter im Netz oder die E-Mail. Mit ASP steht künftig, wie heute auf dem heimischen Computer, eine große Palette an Anwendungs-Software zur Nutzung im Netz bereit. Im Gegensatz zu seinem heimischen Computer braucht sich der Anwender bei Nutzung des Netzes als Computer nicht um die Installation, Updates oder Datensicherung kümmern.

Genau wie die Datenkommunikation im Netz die Sprachkommunikation einholt, holt vielleicht künftig die Datenverarbeitung im Netz die reine Kommunikation ein. Sicher werden wir beim nächsten Fitce-Kongress in zwei Jahren in Ghent noch mehr davon sehen. Und vielleicht ist beim Kongress in 20 Jahren, das wäre dann der 61., ASP wirklich ein alter Hut, weil sich keiner mehr vorstellen kann, dass das Netz nicht sein Computer ist.

---

### **Sources:**

<sup>1</sup> **Günter Martin:** „E-Business in the B2B environment“. Fitce Conference Barcelona 2001. <http://www.fitce.org>

<sup>2</sup> **Citrix:** „Citrix MetaFrame XP-Description“ [www.citrix.de](http://www.citrix.de), [www.citrix.com](http://www.citrix.com)

<sup>3</sup> **Tarantella Corporation:** “Web enable your application!” [www.tarantella.com](http://www.tarantella.com)

<sup>4</sup> **ASP Industry Consortium:** „Anwendungen im ASP-Modell.“ [www.allaboutasp.org](http://www.allaboutasp.org)

- 
- <sup>5</sup> **Meta-Group:** „Application Service Providing: Markt oder Markteuphorie in Deutschland 2000“. <http://www.metagroup.de>
- <sup>6</sup> **International Data Corporation (IDC):** „Worldwide Enterprise ASP Forecast and Analysis, 2000 - 2005“. <http://www.idc.com/getdoc.jhtml?containerId=24654>. IDC will shortly publish an updated study: „Worldwide Application Service Provider Forecast, 2002-2006: The Future of Software as a Service“, Analyst(s): Amy Mizoras, Jessica Goepfert, Karen Moser (March 2002). <http://www.gartner.com>
- <sup>7</sup> **Gartner Group/Dataquest:** quoted in „Marktstudie ASP, Dienstleistungen auf den Punkt gebracht –ASP Konsortium 2001“. <http://www.asp-konsortium.de>.
- <sup>8</sup> **Mummert & Partner:** „ASP-Markt kommt nur schleppend in Gang“. <http://www.mummert.de/deutsch/press/2000/00vwd1010.html>
- <sup>9</sup> **Giga Information Group:** „Planning Assumption, Application Service Providers and Traditional Outsourcing are Coming Together – At Last“. Pascal Matzke u. David Friedlander, 13.07.2001. <http://www.gigagroup.com>
- <sup>10</sup> **Frost & Sullivan:** „Flaute erwischt auch Application Service Provider“ ZDNET 24.10.2001, <http://news.zdnet.de/story/0,,t101-s2097911.00.html>
- <sup>11</sup> **Sinn Consulting:** „Der ASP-Markt in Deutschland in 2005.“ Sinn Consulting/Süddeutsche Zeitung, Chip Success, März 2001
- <sup>12</sup> **Computerwoche:** „ASPs brauchen Branchen-Know-How“ Computerwoche 6/2002, S.38f
- <sup>13</sup> **International Data Corporation (IDC):** „Delivering Software as a Service, Delivering a Sense of Security“. Analyst(s): Jessica Goepfert (January 2002). <http://www.idc.com>
- <sup>14</sup> **Ovum:** „Defining the future, Telecom markets“, Ovum Management Presentation, April 2002
- <sup>15</sup> **Forrester Research:** „ASPs will get hit by eMarketplace tidal wave“, Forrester Presentation
- <sup>16</sup> **Gartner Group/Dataquest:** „Application Service Provider 1Q 2001“ (Focus Report) Update, 19.4.01. <http://www.gartner.com>
- <sup>17</sup> **Tech-Consult:** „European IT- Marketing-Research and ICT“, ResellerMonitor, 2001
- <sup>18</sup> **LOT-Consulting:** „Transparenz täte dem ASP-Markt gut“ Computer Reseller News 28/2001