

Im Gespräch mit **Nils Wulf**, Geschäftsführer der UBL Informationssysteme GmbH

Mit On-Demand-Services offen für die Zukunft



Derzeit ist der Nutzungsgrad von IT as a Service (ITaaS) und Software as a Service (SaaS) in Deutschland nach Einschätzung der Experton Group eher gering. Allerdings befinden sich viele Unternehmen in einem Planungs- und Evaluierungstatus, konstatieren die Marktbeobachter. Dies lasse auf künftig steigende Nutzerzahlen schließen. Viele der verfügbaren Angebote hätten bereits einen so hohen Reifegrad erreicht, dass eine effiziente Nutzung möglich ist. Somit erwartet Experton in den nächsten Jahren einen signifikant wachsenden Markt.

Experton erwartet in Deutschland für das Jahr 2009 einen ITaaS-Markt in Höhe von 436 Mio. Euro, der im Jahr 2012 ein Volumen von 1.220 Mio. Euro erreichen soll. In den vergangenen zwanzig Monaten nahm auch die Zahl der am Markt angebotenen ITaaS/SaaS-Lösungen zu. Und: Für immer mehr Anwendungsbereiche werden Lösungen in einem „... as a Service“-Nutzungsmodell angeboten. Der Begriff ITaaS umschließt dabei als Oberbegriff die drei On-Demand-Services: SaaS, PaaS (Platform as a Service) und IaaS (Infrastructure as a Service). Alle drei bilden den sogenannten

„Cloud Stack“, vor allem für die Segmente Kommunikation, Zusammenarbeit und Office.

Die Hauptvorteile: Es muss keine Infrastruktur vorgehalten werden – und die Kosten hängen fast nur von der Nutzungsintensität ab. Ebenfalls häufig werden deshalb zentrale Arbeitsplätze/Workplaces und IT-Security als Service bezogen, aber auch Aufgaben wie Systemmanagement und Anwendungsentwicklung. Die Einsatzmöglichkeiten des On-Demand-Geschäftsmodells speziell für AS/400-Anwender erläutert UBL-Geschäftsführer Nils Wulf.



„Unsere On-Demand-Services sind nach allen Seiten offen!“

Im Gespräch mit **Nils Wulf**,
Geschäftsführer der UBL
Informationssysteme GmbH



Mit seinen On-Demand-Services erzielt das Neulisenburger System- und Softwareentwicklungshaus UBL Informationssysteme ein kontinuierliches Wachstum im Hosting-Umfeld von IBM Power- und Intel-Servern. Im Gespräch mit Berthold Wesseler erläutert UBL-Geschäftsführer Nils Wulf das Geschäftsmodell.

Herr Wulf, Sie fassen Ihr Hosting-Angebot unter dem Begriff On-Demand-Services zusammen. Was ist darunter zu verstehen?

Nils Wulf: Grundsätzlich heißt das: Der Kunde kann für sich einen Vertrag so gestalten, dass die Services je nach Bedarf speziell auf ihn zugeschnitten sind. Er kann z.B. die Betriebsart oder Art der Daten-Aktualisierung und -Synchronisierung wählen, aber auch den Grad der Verfügbarkeit und den Umfang der Systemüberwachung. Add-on Services wie den Help Desk kann er zukaufen. Im Grunde genommen gehen wir mit unserem „On Demand“ nicht nur auf den technologischen Begriff ein, sondern auch auf den sich wandelnden Bedarf des Kunden. Beispielsweise kann er unsere Services auch für bestimmte Zeiträume in Anspruch nehmen, etwa nachts von 17 bis 7 Uhr oder am Wochenende. Das kann sich natürlich ebenfalls ändern.

Was genau ist für Sie ein solcher Service?

Wulf: Ein Beispiel macht das vielleicht deutlich: Innerhalb unserer On-Demand-Services gibt es ein Einstiegsprodukt namens „Monitoring Onsite“. Damit übergibt der Kunde für bestimmte Zeiten oder Standorte die Systemüberwachung an uns – im Extremfall sogar rund um die Uhr für seine gesamte IT. Er kann auch das vollständige Operating an uns übergeben. Das heißt jedoch nicht, dass auch die Systeme des Kunden bei uns stehen, sondern nur, dass wir für ihn maßgeschneidert den Service des Systembetriebs mit Hilfe einer Fernüberwachung und Fernsteuerung erbringen. Art, Umfang und Qualität dieser Dienstleistung lässt sich vertraglich ganz individuell festlegen.

Ein anderes Beispiel ist die Datensicherung, wenn der Kunde feststellt, dass er zwar eine Backup-Leistung eingekauft hat, diese jedoch nicht mehr ausreicht, weil der laufende Vertrag die aktuelle Si-

tuation nicht mehr korrekt abbildet. Für solche Kunden stellen wir in unserem Rechenzentrum eine Backup-Umgebung bereit, in der er alle benötigten Ressourcen einrichten kann. Im Unterschied zu der „Versicherungsleistung“ eines Notfallvertrages hat der Kunde die bei uns für den Backup-Fall bestellten „On Demand“-Ressourcen permanent zur Verfügung – also nicht nur im Notfall, sondern z.B. auch für Testzwecke.

Beziehen sich die On-Demand-Services immer auf den Betrieb von Serversystemen?

Wulf: Ja. Man könnte sagen: Die Services reichen bis zur „Oberkante“ des Betriebssystems. Wir bieten Infrastrukturleistungen wie Energieversorgung oder Klimatisierung an, darüber hinaus aber auch die Rechenleistung – in Analogie zum Auto, also z.B. PS und Kofferraum-Volumen. On Demand heißt: Der Kunde muss sich hier nicht festlegen, sondern kann an einem Tag einen Bus, am anderen einen Sportwagen haben. Das kann auch kurzfristig angepasst werden, um entweder große Lasten zu bewältigen oder aber möglichst schnell ans Ziel zu gelangen.

Wie gestaltet sich das in der Praxis? Vom reibungslosen Funktionieren der IT-Systeme hängt ja für den Kunden viel ab...

Wulf: Wir schlüpfen quasi in die Rolle des Kunden hinein und tun genau das, was er in der konkreten Situation auch tun würde. Nur: Weil wir genau das für viele Kunden auf einmal tun, können wir diesen Service zu attraktiven Konditionen darstellen.

Es gibt z.B. Kunden, die zwar ihr eigenes System betreiben, dies aber nicht auf dem eigenen Campus so hochverfügbar machen können, dass der Wirtschaftsprüfer zufrieden wäre. Solche Kunden können bei uns einen Verfügbarkeits-Service kaufen und eine Hochverfügbarkeitssoftware installieren, um dann die kritischen Anwendungen in unser Rechenzentrum zu spiegeln.

Sie können so für mehr Sicherheit sorgen – und dabei sogar Kosten sparen helfen. Gibt es aber nicht eventuell auch Interessenkonflikte, falls viele Kunden gleichzeitig Probleme haben – oder ein Kunde ein sehr großes Problem?

Wulf: Das ist kein Thema, weil jeder Kunde bei uns ein komplett in sich abge-



schlossenes System hat. Außerdem vereinbaren wir mit dem Kunden, genauso wie er es intern auch machen würde, entsprechend der gewünschten Qualität der Systeme auch Service-Level-Agreements, deren Einhaltung wir ihm gewährleisten.

Was heißt „gewährleisten“? Welche Sicherheiten bieten Sie dem Kunden?

Wulf: Im Zuge der SLAs kann der Kunde natürlich auch entsprechende Pönalen vorsehen, falls wir die versprochene Qualität einmal nicht liefern sollten.

Wie ist Ihre Erfahrung mit solchen SLAs? Kann man die „leben“ – oder ist das nur Bürokratie?

Wulf: Man kann, nein man muss die SLAs leben! Bei uns werden sie nicht nur einmal mit dem Kunden vereinbart, sondern dann auch laufend über das Monitoring kontrolliert. Jeder Kunde erhält auf dieser Basis monatlich einen Bericht über die an ihn abgelieferte Service-Qualität. Darüber diskutieren wir regelmäßig mit ihm – und passen die SLAs bei geändertem Bedarf entsprechend an.

Gibt es denn nicht auch Kunden, die IT-Probleme bekommen, obwohl UBL alle SLAs einhält?

Wulf: Ja, natürlich. Ein typischer Fall sind Anwendungsprobleme. Wir betreiben die Server inklusive der Betriebssysteme, der Kunde jedoch seine Anwendungen. Das heißt: Wir sorgen zwar für ein sauberes Monitoring, kennen jedoch zum Teil gar nicht die Prozesse des Kunden, die auf dem Server laufen.

Es kann z.B. passieren, dass ein Job des Kunden die Platte vollschreibt. Wir bemerken dann nur, dass die Speicherkapazität knapp wird. Deshalb ist eine enge Abstimmung mit dem Kunden auch so wichtig, weil manchmal – wie in diesem Fall – sehr schnell gehandelt werden muss, damit das System nicht abstürzt. In diesem Fall müssten wir uns vom Kunden das OK einholen, den Job abbrechen zu dürfen.

Das heißt im Umkehrschluss: Wenn der Kunde von uns entsprechende SLAs verlangt, muss er auch auf seiner Seite entsprechende Vorkehrungen treffen. In dem Sinne sind unsere On-Demand-Services auch keine Einbahnstraße, sondern setzen eine intensive Kommunikation voraus. Anders ist eine individuelle Betreuung faktisch auch gar nicht möglich.

Sicher begegnen Sie vielen Kunden, die eine Auslagerung sensibler Daten mit Skepsis sehen...

Wulf: Hier sind unterschiedliche Aspekte zu beachten: Zum einen haben wir alle Mitarbeiter arbeitsvertraglich dem Datenschutzgesetz verpflichtet. Darauf aufbauend treffen wir dann mit dem Kunden eine individuelle Vereinbarung über die Sicherheit seiner Daten, wozu er auch seinen Beitrag leisten muss.

Der physische Schutz der Daten in unserem Rechenzentrum ist in den meisten Fällen besser als bei Kunden vor Ort, da wir für die Zutrittssicherheit wesentlich ausgefeiltere Techniken implementiert haben als es die meisten Kunden hausintern könnten. Den logischen Zugriff seiner Mitarbeiter auf die Daten muss der Kunde natürlich adäquat regeln, damit sich keine Unbefugten einschleichen. Diese Regelungen können wir sehr gut technisch abbilden; wir haben z.B. Krankenversicherungen als Kunden, die vertrauliche Informationen über ihre Patienten speichern, oder den Arzneimittelhersteller Stada.

Sie sehen: Bei uns werden hochsensible Daten vertraulich gespeichert und verarbeitet. Darauf haben weder unsere Kunden untereinander noch Externe irgendeine Zugriffsmöglichkeit.

Dennoch ist und bleibt die Auslagerung von Daten und Anwendungen Vertrauenssache. Was tun Sie, um dieses Vertrauen bei Kunden und Interessenten zu bestärken?

Wulf: Wir können dies zum einen durch Referenzkunden bestärken, mit denen

wir schon jahrelang vertrauensvoll zusammenarbeiten, zum anderen durch Zertifizierungen. Beispielsweise entspricht unser RZ den diversen DIN-Normen im Bereich IT-Sicherheit. Wir haben unsere On-Demand-Services von der IBM zertifizieren lassen und sind „Accredited for Business Continuity Services“. Außerdem sind unsere Mitarbeiter ITIL-zertifiziert, um für die notwendige Prozessqualität und -sicherheit zu sorgen.

Welche Rolle spielt die gegenwärtige Krise? Hilft sie eher bei der Realisierung von Hosting-Projekten – oder bremst sie?

Wulf: Wir erkennen hier unterschiedliche Tendenzen. Beispielsweise nehmen Kunden mit uns Projekte in Angriff, weil die deutsche IT-Abteilung nun alle IT-Systeme ihres Unternehmens weltweit betreuen soll, das aber mit der vorhandenen Mannschaft nicht schaffen kann. Ein anderes typisches Beispiel sind Kunden, bei denen der Wirtschaftsprüfer Schwächen im IT-Betrieb erkannt hat oder die Konzernleitung Vorgaben macht, die rasch umgesetzt werden müssen.

Wir sehen aber auch Kunden, die sich in der Krise veranlasst sehen, ihr Personal für qualifiziertere Aufgaben im IT-Bereich einzusetzen. Dabei können natürlich On-Demand-Services helfen. Und wir stellen fest, dass in der Krise die Finanzchefs noch genauer auf die IT-Kosten schauen – und hier z.B. die Gesamtkosten analysieren – vom Raum über die Energie bis zum Personal. Was kostet uns die IT wirklich?

Insofern hilft uns die Krise, aber auch die Aufmerksamkeit, die durch Schlagzeilen zu Cloud Computing und Software as a Service – kurz SaaS – geweckt wird. Beides liefert Argumente für ein Outsourcing oder Outtasking, also die Auslagerung definierter Teilaufgaben im IT-Betrieb.

Wir sind gemeinsam mit der IBM schon die nächsten Schritte gegangen. So haben wir z.B. unser RZ für die SaaS-Services der IBM zertifizieren lassen und

sind nun auch Hosting-Partner für die SaaS-Initiative der IBM. Wir bieten also Software-Häusern die technische Infrastruktur und die nötige Middleware der IBM, so dass sie ihre Software damit kombinieren können, um sie dann als Software as a Service an ihre Kunden weiter verkaufen zu können.

Ihre Services konzentrieren sich im Kern auf IBM Power-Server mit dem Betriebssystem i. Was bedeutet das für Kunden mit heterogenen Systemumgebungen?

Wulf: Auch wenn wir mit unseren On-Demand-Services in erster Linie Kunden ansprechen, die Power-Systeme der IBM nutzen, haben wir in unserem Rechenzentrum über die Jahre eine heterogene IT-Infrastruktur aufgebaut, weil kaum einer unserer Kunden einzig und allein mit der AS/400 und ihren Nachfolgern arbeitet. Das heißt: Rund um die Power-Systeme stehen Intel-Server und Speichersysteme der IBM, auf deren Basis wir

vice bietet wir On Demand aus unserem Rechenzentrum an, zum Teil aber auch als Onsite-Service, bei dem wir entsprechende Systeme vor Ort beim Kunden bereitstellen.

Andere Modernisierungsmaßnahmen sind die Konsolidierung und Virtualisierung. Bietet UBL das auch an?

Wulf: Beides sind Schwerpunkte unserer Service-Angebote, sowohl vor Ort beim Kunden als auch in unserem Rechenzentrum. Intel-Server virtualisieren wir mit VMware, die IBM-Server mit PowerVM.

Welche Zielmärkte sprechen Sie mit Ihren RZ-Leistungen an?

Wulf: Branchenunabhängig alle mittelständischen Unternehmen, die als Kern ihrer IT-Infrastruktur Power-Technologie mit IBM i nutzen. Dazu kommen Kunden, die zwar ihr ERP-System gewechselt haben – doch aus rechtlichen Gründen ihre Altdaten noch weiterhin zugreifbar haben müssen. Das kann z.B. ein Phar-

lerweile gibt es auch wieder Midrange-Nachwuchs, so dass wir UBL jung halten können.

Was erwarten Sie für UBL und die UBL-Kunden von dem im nächsten Jahr anstehenden Umstieg auf die Prozessortechnologie Power7?

Wulf: Vor allem noch mehr Möglichkeiten der Virtualisierung und Partitionierung; hier hat ja V6R1 im Frühjahr 2008 schon einiges mitgebracht. Von Power7 erwarten wir darüber hinaus neben den avisierten Leistungssteigerungen, dass noch flexiblere On-Demand-Angebote technisch möglich werden. In Verbindung mit der ausgefeilteren Virtualisierung können wir dann auch Kleinstlösungen zu attraktiven Konditionen anbieten; hier gibt es bisher ja einfach noch Limitationen durch die physischen Gegebenheiten.

Abschließend noch die Frage:

Was dürfen Kunden in Zukunft von den On-Demand-Services erwarten?

„On Demand heißt: Der Kunde muss sich nicht festlegen, sondern kann an einem Tag einen ‚Bus‘, am anderen einen ‚Sportwagen‘ haben.“

NILS WULF

dann auch zusätzliche Services anbieten können, die ein Kunde typischerweise braucht, um eine komplette IT-Umgebung abzubilden.

Wie kann UBL den Kunden bei einer Modernisierung ihrer IT-Infrastruktur helfen?

Wulf: Da sind unterschiedliche Szenarien vorstellbar. Nehmen wir an, der Kunde nimmt eine Modernisierung durch den Austausch seines ERP-Systems vor. Dann können wir ihm für die Einführungsphase, in der er die benötigten Kapazitäten für einen performanten Betrieb vielleicht noch gar nicht genau kennt, ebenso On-Demand-Services bereitstellen wie für die Testphase oder für eine etwaige Übergangsphase, in der altes und neues System parallel betrieben werden. Wir helfen ihm auch bei Konfiguration und Sizing der Server-Ressourcen.

Anderes Beispiel: Der Kunde modernisiert seine Software durch funktionale Erweiterungen oder eine neue Benutzeroberfläche. Auch dafür können wir ihm entsprechende Test- oder Entwicklungsumgebungen zur Verfügung stellen, die er nicht permanent benötigt. Diesen Ser-

maunternehmen sein, das zwecks Chargen-Rückverfolgung seine Daten zehn Jahre lang aufbewahren muss. Auch das Steuerrecht oder die Gewährleistung zwingen dazu, bestimmte Daten langfristig vorzuhalten.

Eine andere Zielgruppe sind Unternehmen, die extrem schnell expandieren. Denen helfen wir dabei, ihre IT-Anwendungen weltweit rund um die Uhr nutzbar zu machen. Dann zählen auch Unternehmen zu unseren Kunden, die zwar auf ihre IT-Systeme schwören, aber aufgrund der Altersstruktur ihres IT-Personals Probleme kommen sehen, den IT-Betrieb langfristig in der gewohnten Qualität aufrechtzuerhalten. Denen nehmen wir die „Nachwuchssorgen“, denn aufgrund der Altersstruktur unserer Belegschaft können wir heute schon sagen, dass wir die Power-Systeme auch in zwanzig Jahren noch in Betrieb halten können. Und diese Frist verlängert sich laufend, denn wir stellen junge Mitarbeiter ein. Gerade erst hat ein Fachinformatiker bei uns seine Arbeit aufgenommen, der während seiner Ausbildung auch 18 Monate mit Power-Systemen in Berührung gekommen ist. Mitt-

Wulf: Neben den bereits beschriebenen Leistungen vom Monitoring OnSite über Hot

Backup bis hin zum hochverfügbaren Betrieb von Server- und Speicherumgebungen werden wir in Kombination mit Softwarehäusern und Middleware-Experten z.B. den Betrieb von Datenbanken im Rechenzentrum anbieten. Auf der Clientseite beginnen wir gerade erste Projekte, um zukünftig auch virtuelle Clients aus dem RZ liefern zu können. Ein weiterer Schwerpunkt wird das Angebot von Komplettleistungen im SaaS-Umfeld sein. Hier laufen erste konkrete Gespräche.

Herr Wulf, vielen Dank für das Interview!



UBL Informationssysteme GmbH
 Carl-Ulrich-Straße 4
 63263 Neu-Isenburg
 Telefon (06102) 30 33
www.ubl-is.de