



Smart Guide

ITSM als SaaS auf der Überholspur

Die Top-Vorteile im Vergleich zu On-Premises-Lösungen

Inhalt

Einleitung	3
<hr/>	
Unterschiede im Betrieb und der Lizenzierung von ITSM-Lösungen	4
Was ist der Unterschied zwischen „shared“ und „exclusive“ Instanzen beim SaaS-Betrieb?	5
<hr/>	
Entscheidende Fragen bei der Auswahl des Betriebsmodells	6
<hr/>	
Vorteile einer SaaS-Lösung im Vergleich zu On-Premises	7

Einleitung

Eine IT Service Management (ITSM) Lösung als Software-as-a-Service (SaaS) bietet viele Vorteile für Unternehmen, die möglicherweise nicht über die Ressourcen verfügen, um eine eigene ITSM-Lösung zu implementieren und zu betreiben.

SaaS-Lösungen sind sehr skalierbar und können einfach erweitert werden, wenn das Unternehmen wächst. Im Gegensatz dazu erfordert die Skalierung von On-Premises-Software in der Regel zusätzliche Hardware, Software und Personal. Aber wo liegen wirklich die Unterschiede beim Betrieb und der Lizenzierung von ITSM-Lösungen und welche Fragen sollten sich Entscheider stellen, bevor sie in ein Projekt starten? Mit diesem Entscheidungsleitfaden möchten wir dabei unterstützen, Licht ins Dunkel zu bringen und benennen klare Vorteile von ITSM als SaaS-Lösung.

Unterschiede im Betrieb und der Lizenzierung von ITSM-Lösungen

Bei der Auswahl einer ITSM-Software ist es wichtig gründlich zu evaluieren, um sicherzustellen, dass eine Lösung ausgewählt wird, die den eigenen Anforderungen und dem Budget entspricht. Darunter fällt auch die Auswahl bei der Betriebsform und der Lizenzierung.

Die strategische Position der IT-Abteilung im Unternehmen spielt bei der Entscheidung eine entscheidende Rolle. Denn oftmals ist der IT-Bereich nicht die Kernkompetenz der Firma. So müssen in Bezug auf einen eigenen Betrieb viele interne Fragen hinsichtlich der Infrastruktur und Ressourcen geklärt werden. Dahingegen ist bei einer Cloud-Lösung die Software auf Knopfdruck verfügbar und die benötigten Ressourcen sind im besten Fall jederzeit beliebig skalierbar (wenn plötzlich doch der Nutzungsbedarf höher ist oder mehr User gebraucht werden).

Grundsätzlich sollten Entscheider Betriebs- und Lizenzform miteinander vergleichen:

- 01 | **Betrieb:** SaaS vs. On-Premise
- 02 | **Lizenzform:** Subscription vs. Perpetual

Beim Betrieb und der Lizenzwahl der USU ITSM-Suite können Kunden komplett flexibel entscheiden und so die ideale Kombination für die eigenen Gegebenheiten wählen

Beispiel aus dem Alltag: Kraftfahrzeug



Elektro vs. Verbrenner

SaaS

SaaS Anbieter stellen die IT-Infrastruktur bereit, die für die Anwendungsbereitstellung benötigt wird. Hier sind des Weiteren zwei verschiedene Bereitstellungsmodelle für Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen möglich: Shared vs. exclusive Instanzen.

On-Premise

Nötige Software wird im eigenverantwortlichen Betrieb auf eigenen Servern gehostet und gemanagt. Unternehmen sind selbst für die Bereitstellung der erforderlichen Infrastruktur, inklusive der hierfür anfallenden Kosten, zuständig.

Mietwagen vs. Eigenes Auto

Subscription

Unternehmen zahlen auf Abonnementbasis für die Softwarelizenzen. Oft ist bereits ein Wartungsbeitrag für die Software in den Kosten inkludiert. In Kombination mit einer SaaS-Software wird die IT-Infrastruktur in der Cloud bereitgestellt und vom ITSM-Anbieter betrieben.

Perpetual

Das klassische Lizenzmodell, bei dem Unternehmen eine Lizenz dauerhaft erwerben. Im gängigsten Fall betreiben Unternehmen die jeweilige Lösung auf der eigenen Infrastruktur. Es gibt darüber hinaus auch Anbieter, die die Software für Kunden bereitstellen und diese dann auf der lokalen Infrastruktur vor Ort betreiben. Hierbei werden die Server z. B. in den Räumlichkeiten des Kunden gehostet und von einem externen Serviceprovider (remote) gemanagt.

Was ist der Unterschied zwischen „shared“ und „exclusive“ Instanzen beim SaaS-Betrieb?

Shared und exclusive Instanzen sind zwei verschiedene Bereitstellungsmodelle für SaaS-Lösungen. Im Wesent-

lichen geht es dabei darum, wie die Infrastruktur und Ressourcen der SaaS-Lösung bereitgestellt werden.

Beispiel aus dem Alltag: Verkehrsmittel

Öffentlicher Bus vs. sich ein Taxi rufen



„shared“ Instanz

Eine „shared“ Instanz ist eine SaaS-Lösung, bei der die Ressourcen, auf denen die Software läuft, von mehreren Kunden gemeinsam genutzt werden. Das bedeutet, dass mehrere Kunden auf denselben Applikations- und Datenbankservern sowie Netzwerkressourcen arbeiten. Die Kosten sind in der Regel niedriger als bei einer exklusiven Instanz, da die Infrastruktur gemeinsam genutzt wird.

„exclusive“ Instanz

Eine „exklusive“ Instanz ist eine Lösung, bei der jeder Kunde seine eigene Instanz der Software hat, die auf separaten Ressourcen ausgeführt wird. Mit anderen Worten, der Kunde hat seine eigene virtuelle Maschine oder seinen eigenen Server, auf dem die Software läuft. Dadurch hat der Kunde im besten Fall mehr Kontrolle über die Infrastruktur und ist leistungsfähiger. Allerdings sind die Kosten für eine exklusive Instanz in der Regel höher.

Info

USU bietet mit der ITSM-Suite den Kunden Exklusivinstanzen im SaaS-Betrieb an. Diese erfüllen die hohen Anforderungen und Bedürfnisse von mittelständischen und großen Unternehmen hinsichtlich Kontrolle und hoher Leistung.



Entscheidende Fragen bei der Auswahl des Betriebsmodells

Im Anforderungskatalog an ein neues ITSM-Tool sollten neben den wichtigsten funktionalen Anforderungen auch die technischen Optionen validiert werden. So lassen sich aus den Unmengen an Tool-Anbietern die 5-10 Relevantesten herausfiltern.

Mit Fokus auf das Betriebsmodell sollten Entscheider im Auswahlverfahren für ein neues ITSM-Tool sich folgende Fragen stellen und gemeinsam mit ihrer IT-Mannschaft beantworten:

Ist die Cloud-Variante die wirtschaftlich vorteilhaftere?

Das Betriebsmodell spielt bei der Kostenkalkulation eventuell eine enorm wichtige Rolle. Aus Betriebssicht ist die Cloud-Variante oft die kostenintensivere Variante. Aus Infrastruktursicht ergeben sich jedoch viele Einsparpotentiale bei einer Cloud-Bereitstellung: Eigene Aufwände wie Aufstellen, Verkabeln, Warten und Stromversorgung fallen komplett weg. Bei eigenen Servern kostet dies interne Ressourcen und erfordert eine Vorlaufzeit von mehreren Wochen. Im Gegensatz dazu steht eine SaaS-Lösung quasi auf Knopfdruck bereit.

Wie relevant sind die Nachhaltigkeitsaspekte beim Betrieb?

Nicht zuletzt mit in Kraft getretenen EU-Taxonomie und EU CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) steigt die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit für viele Firmen. Das beeinflusst natürlich auch die Auswahl und den Einsatz von Software und Hardware sowie auch die Entsorgung von Altgeräten. Durch die Nutzung von Cloud-Technologien und Virtualisierung, reduziert sich der Energieverbrauch immens. Zudem steht auch das klimaneutrale Betreiben von Rechenzentren auf der Agenda aller großen Cloud-Provider sowie der SaaS-Anbieter. Sie betreiben ihre Rechen-

zentren zum Beispiel mit erneuerbaren Energien. Das können Firmen mit einer eigenen Infrastruktur oft gar nicht im vergleichbaren Rahmen gewährleisten.

Birgt eine Präferenz der Betriebsform in der frühen Projekt-Phase ein Risiko für Fehlentscheidungen?

Vor allem Unternehmen aus dem öffentlichen Sektor oder aus Branchen mit einer hohen Anzahl an personenbezogenen Daten entscheiden sich häufig noch für einen eigenen Betrieb beim Einsatz eines ITSM-Tools. Die zu verarbeitenden hoch sensitiven Daten beeinflussen oft die Entscheidung. Viele Tool-Anbieter bieten jedoch inzwischen ausschließlich SaaS an. Dann muss sich ein Unternehmen schon in der frühen Projektphase auf eine Betriebsform fokussieren. Wenn sich während der ersten Nutzungsjahre die Anforderungen ändern sollten, muss die Betriebsform des ITSM-Tools eine flexible Anpassung ermöglichen. Ist dies nicht der Fall, steigt auch das Risiko einer Fehlentscheidung.

Info

USU bietet mit der ITSM-Suite den Kunden die Möglichkeit, einen perfekten Mix aus Betriebs- und Lizenzform zu wählen. Technisch ist es zudem möglich, auch später von einer On-Premises Umgebung auf eine SaaS-Lösung zu wechseln oder andersherum.



Vorteile einer SaaS-Lösung im Vergleich zu On-Premises

Wer gewinnt das Rennen? Es gibt viele Gründe, warum Unternehmen von On-Premises Software zu Software-as-a-Service Lösungen wechseln. Wir haben hier die wichtigsten fünf Punkte aufgeführt, warum aus Sicht eines ITSM-Anbieters der Switch zu SaaS Vorteile mit sich bringt.

ITSM als SaaS-Lösung...

... bietet höheren Datenschutz.

SaaS-Kunden profitieren von den großen Cloud-Anbietern, denn diese haben die nötige Infrastruktur und die Spezialisten, um hohe Sicherheitsstandards zu gewährleisten. Sie unterliegen strengen Regeln und werden regelmäßig von unabhängigen Spezialisten überprüft. Zudem können sie wichtige Zertifikate nachweisen, wie die SOC-Berichte oder ISO/IEC-Standards.

Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass der Schutz von Daten nicht ausschließlich von der Art der Bereitstellung vom ITSM-Tool abhängt. Unternehmen sollten auch andere Faktoren wie den Zugriff auf Daten, die Verwaltung von Zugriffsrechten und die Einhaltung von Datenschutzgesetzen berücksichtigen, um die Sicherheit ihrer Daten auch im SaaS-Umfeld zu gewährleisten.

Info

Die Kundendaten liegen bei USU standardmäßig in einer EU-Cloud. Damit gewährleistet unser Betriebsteam den höchsten Standard beim Datenschutz und liefert die aktuellsten ISO-Zertifizierungen.

... liefert besseren Security-Standard.

Cyber-Bedrohungen sind aktuell einer der 10 größten globalen Bedrohungen und damit steigt auch die Sorge bei Entscheidern, dass Cyber-Bedrohungen das Wachstum beeinträchtigen. Die physische Sicherheit im Rechenzentrum sowie die formalen Sicherheitsstandards machen ITSM als SaaS sicherer als eine Vor-Ort-Bereitstellung. Denn SaaS-Anbieter können in der Regel höhere Systemsicherheit gewährleisten, da sie die Sicherstellung für viele Kunden zeitgleich machen müssen. Sie investieren in erfahrene Experten in ihren Teams, die sich auf Datenschutz und Datensicherheit spezialisiert haben und die neuesten Best Practices berücksichtigen.



... bietet immer den neusten Stand an Funktionalitäten.

In den meisten SaaS-Kosten sind die Wartungskosten für die Software bereits inkludiert. Da die Software in der Cloud gehostet wird, werden Updates automatisch und regelmäßig von den Anbietern bereitgestellt. SaaS-Lösungen werden regelmäßiger erweitert und es kommen stetig neue Funktionen hinzu. Kunden profitieren von diesen Verbesserungen, ohne jedes Mal eine neue Technologie-Investition zu tätigen. Dadurch erhalten Unternehmen Zugriff auf die neuesten Features und Sicherheitsupdates, ohne dass sie sich selbst um die Wartung der Software kümmern müssen.

... löst Probleme mit Compliance.

Im eigenen Rechenzentrum müssen Unternehmen sicherstellen, dass für die jeweiligen Anwendungen auch die nötigen Ressourcen zur Verfügung stehen. Neben reiner Hardware sind aber auch Komponenten wie Datenbanken mit den entsprechenden Lizenzen zu verwalten. Diesen Aufwand muss die IT-Abteilung selbst betreiben inklusive der Sicherstellung aller nötigen Compliance-Anforderungen. Bei einer SaaS-Lösung hingegen kümmert sich der Softwareanbieter um die richtige Lizenzierung aller nötigen Ressourcen. Der Kunde trägt deutlich weniger Risiko und spart im besten Fall auch Kosten bei der Vermeidung von Compliance-Verstößen ein.

... senkt die eigenen Infrastrukturkosten.

SaaS-Lösungen erfordern keine hohen Vorabinvestitionen wie Hardware, Software oder Personal. Stattdessen zahlen Unternehmen eine monatliche oder jährliche Gebühr für den Zugriff auf die Software, was die Kosten planbarer und vorhersehbarer macht. Physische Ausstattung muss weder gekauft noch gewartet werden. Für das Unternehmen entsteht ein geringeres Investitionsrisiko durch die Minimierung der eigenen Infrastrukturkosten. Des Weiteren sinken die Anforderungen an die eigene IT-Infrastruktur sowie an das Fachpersonal. Dies schafft freie IT-Ressourcen und Freiraum für neue IT-Projekte.

... punktet mit mehr Zuverlässigkeit.

Um eine hohe Verfügbarkeit zu gewährleisten, platziert ein SaaS-Anbieter seine Systeme in einem hochleistungsfähigen Rechenzentrum, idealerweise bei einem globalen Anbieter mit guten internationalen Netzwerken. Solche Rechenzentren verfügen über redundante Internetverbindungen, sichere Räumlichkeiten, höchste Brandschutzmaßnahmen, eingebaute Redundanz auf globaler Ebene. Sie stellen massive Ressourcen zur Verfügung, um Probleme einzudämmen und im Falle eines größeren Ausfalls Kundensysteme schnell wiederherzustellen. Neben der höheren Verfügbarkeit gewährleisten SaaS-Anbieter auch eine Zuverlässigkeit der Anwendungen. Diese beziehen sich auf den Betrieb sowie die Applikation und werden in Service-Level-Agreements (SLAs) festgehalten. Eine Verfügbarkeit von über 99,5%, weniger als 4h Downtime pro Monat und einen 24/7 Service kann eine intern IT-Abteilung gegenüber einem SaaS-Anbieter kaum sicherstellen.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com