

Management Summary

Bei der Schweizerischen Post sind erste Cloud-Lösungen im Einsatz und die Nachfrage nach agilen und kostengünstigen Cloud-Services steigt stetig. Mit dem Bezug von Cloud-Services begibt sich die Post in eine kommerzielle und technische Abhängigkeit zu den Cloud-Anbietern. Um mit dieser erhöhten Komplexität umgehen zu können, hat die Post einen Cloud Service Broker (CSB) eingerichtet, welcher die Vermittlerrolle zwischen den Cloud-Nutzern und den Cloud-Anbietern wahrnimmt.

Basierend auf dieser Ausgangslage ist die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit die Analyse der Dienstleistungen des CSB Post sowie der Erarbeitung einer praxisnahen Wirtschaftlichkeitsanalyse für die Kosten-Nutzen-Betrachtung hinsichtlich dem Vergleich von Cloud-Lösungen mit internen IT-Lösungen (oder Mischformen davon). Das damit verbundene Erkenntnisinteresse ist in sechs Forschungsfragen formuliert.

Da diese Arbeit explizit auf einer fallbezogenen Analyse des CSB Post beruht, kommt eine qualitative Inhaltsanalyse zur Anwendung. Für die empirische Untersuchung werden semi-strukturierte Interviews mit CSB-Experten und mit Informatikverantwortlichen aus den Konzernbereichen geführt. Die Datenauswertung basiert auf einem durch den Autor selbst entwickelten Suchraster.

Für die Erarbeitung der theoretischen Grundlagen der vorliegenden Erhebungen werden zu Beginn der Arbeit die Themenfelder Cloud Computing, Cloud Service Broker, Wirtschaftlichkeitsanalyse, Business Model Canvas und Wertschöpfungskette erläutert. Auf dieser Basis sowie der Auswertung der Experteninterviews werden die Forschungsfragen beantwortet und mögliche Handlungsempfehlungen formuliert.

Die zentralen Erkenntnisse betreffen die Schlüsselaktivitäten und das Wertangebot des CSB Post, welche noch ausgeprägter auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet werden müssen. Weiter gilt es, einheitliche Vorgaben für die transparente Kosten-Nutzen-Betrachtung von IT-Investitionen, basierend auf einer TCO-Berechnung, zu etablieren. Wichtig ist auch die Erkenntnis, dass die monetären Kosten- und Nutzeneffekte nie alleine als Entscheidungsgrundlage dienen dürfen. Diese müssen immer zusammen mit nicht-monetären Nutzeneffekten sowie möglichen Risiken und im Abgleich mit den Strategievorgaben, in einem unternehmensspezifischen Gesamtkontext eingebettet sein. Letztlich darf auch der Mitarbeiteraspekt nicht unterschätzt werden. Das neue IT-Bezugsmodell Cloud Computing hat einen wesentlichen Einfluss auf die zukünftige Ausrichtung von IT Post sowie die Arbeit in den Konzernbereichen. Es ist nicht auszuschliessen, dass diese Entwicklung längerfristig zu einer Verschiebung der Anzahl benötigten Fachkräfte in einzelnen Kompetenzbereichen führen wird.

Inhaltsverzeichnis

Dankeswort.....	I
Management Summary	III
Inhaltsverzeichnis.....	V
Abbildungsverzeichnis.....	VIII
Tabellenverzeichnis.....	X
Abkürzungsverzeichnis.....	XI
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage.....	1
1.2 Erkenntnisinteresse	3
1.2.1 Relevanz.....	3
1.2.2 Forschungsstand	3
1.3 Forschungsfragen.....	4
1.4 Zielsetzung der Arbeit.....	5
1.5 Inhaltliche Abgrenzungen	5
1.6 Vorgehen und Struktur der Arbeit	6
2 Theoretische Grundlagen.....	9
2.1 Cloud Computing.....	9
2.1.1 Definition.....	9
2.1.2 Eigenschaften	9
2.1.3 Service-Modelle	10
2.1.4 Organisationsformen.....	11
2.1.5 Akteure	12
2.1.6 Wertversprechen.....	13
2.1.7 Risiken.....	15
2.2 Cloud Service Broker (CSB)	18

2.2.1	Definition.....	18
2.2.2	Aggregation Brokerage	19
2.2.3	Integration Brokerage.....	20
2.2.4	Customization Brokerage.....	21
2.2.5	Geschäftsmodell	22
2.2.6	Wertversprechen.....	23
2.3	Wirtschaftlichkeitsanalyse.....	26
2.3.1	Was ist ein Business Case?	26
2.3.2	Wertbeitrag der IT	27
2.3.3	Analysemodell Wirtschaftlichkeit.....	28
2.3.4	Kostenmodell	29
2.3.5	Total Cost of Ownership (TCO)	32
2.3.6	Nutzenmodell.....	35
2.3.7	Erfolgsrechnung.....	39
2.3.8	Cashflow-Rechnung.....	42
2.3.9	Veränderung des Umlaufvermögens	45
2.4	Business Model Canvas	46
2.5	Wertschöpfungskette.....	49
3	Empirische Untersuchung.....	51
3.1	Untersuchungsstrategie.....	51
3.1.1	Fall- und Methodenauswahl.....	51
3.1.2	Fallbeschreibung.....	51
3.2	Datenerhebung.....	55
3.2.1	Auswahl der Experten	55
3.2.2	Aufbau Interviewleitfaden	56
3.2.3	Ablauf Interviews.....	56
3.2.4	Dokumentation Interviews	56

3.3	Datenanalyse	57
3.3.1	Suchraster	58
3.3.2	Extraktionsergebnisse	59
4	Diskussion der Ergebnisse	69
4.1	Geschäftsmodell CSB Post	69
4.1.1	Forschungsfrage 1	69
4.1.2	Forschungsfrage 2	71
4.1.3	Forschungsfrage 3	72
4.2	Wirtschaftlichkeitsanalyse	76
4.2.1	Forschungsfrage 4	76
4.2.2	Forschungsfrage 5	84
4.2.3	Forschungsfrage 6	87
4.3	Handlungsempfehlungen	90
4.4	Reflexion Forschungsprozess	91
5	Fazit und Ausblick	93
6	Literaturverzeichnis	97
	Anhang 1: Übersicht Interviewpartner	I
	Anhang 2: Kurzinformation Cloud-Broker-Experten	II
	Anhang 3: Interviewleitfaden Cloud-Broker-Experten	III
	Anhang 4: Kurzinformation Business-Cloud-Experten	VI
	Anhang 5: Interviewleitfaden Business-Cloud-Experten	VII
	Anhang 6: Zusammenfassung Experteninterviews	IX
	Anhang 7: Sekundäre Wirtschaftlichkeitsfaktoren	XXXI
	Anhang 8: Investitionsrechenverfahren (Kennzahlen)	XXXV
	Anhang 9: Business-Case-Eckpunkte	XXXVI