

# Die IT aus der Besenkammer holen

Software ist nicht gleich Software. Welche Formen der **Dienstleistung** es gibt, erklärt Digitalisierungsprofi Helmut Kreidenweis.

**H**erzstück jeder sozialwirtschaftlichen IT-Landschaft ist die Software für Klientenverwaltung, Dokumentation und Dienstplanung. Aus dem ganzen IT-Arsenal ist sie der Teil, der den größten Nutzen stiftet. Selbstverständlich ist das nicht. Unser IT-Report für die Sozialwirtschaft zeigt eine krasse Diskrepanz zwischen den gewünschten Zielen des Einsatzes der Software und der tatsächlichen Zielerreichung. Seit über zehn Jahren ist dieser Befund konstant. Die Gründe sind vielfältig. Neben schlammiger Einführung und fehlendem Anwender-Know-how gehören mangelnde Funktionalität oder eingeschränkte Betriebssicherheit dazu. Da scheint es nahe zu liegen, statt Software von der Stange zu kaufen, sich eine auf den Leib geschneiderte Software entwickeln zu lassen oder den Betrieb auszulagern. Es gibt mehr Gründe dagegen als dafür.

Für die Kernarbeitsfelder wie Alten-, Behinderten- oder Jugendhilfe ist heute, neben einigem Schrott, eine gute Auswahl an Standardlösungen verfügbar. Doch 100 Prozent der benötigten Funktionen decken meist auch diese nicht ab. Moderne Programme bieten jedoch zahlreiche Komfortfunktionen und Konfigurationsmöglichkeiten. Die Software kann Abrechnungsregeln oder Bildschirmlayouts an die Spezifika der jeweiligen Organisation anpassen. Träger sollten diese Möglichkeiten in der Praxis öfter ausnutzen. Nicht selten liegen weite Bereiche der gekauften Funktionalität brach, die Anwender verschonen enorme Effizienzpotenziale.

Für solche Zwecke Individualsoftware entwickeln zu lassen, macht heute keinen Sinn mehr. Denn während Branchensoftware-Hersteller die enormen Entwicklungskosten der komplexen Systeme auf hunderte oder tausende Kunden verteilen können, müsste eine Einzelorganisation diese komplett allein schultern. Dies gilt auch für jede Anpassung im laufenden Betrieb aufgrund von vertraglichen oder gesetzlichen Änderungen. Große Bran-

chensoftware-Anbieter werden hier dagegen meist aus Eigeninitiative tätig. Wirtschaftlich und unternehmerisch sinnvoll sind heute bestenfalls noch Individualentwicklungen in überschaubaren Einsatzgebieten, für die keine Branchensoftware verfügbar ist.

## IT-Betrieb ist auslagerbar

Unabhängig davon, ob Software fertig gekauft oder individuell entwickelt wird, stellt sich die Frage der Betriebsumgebung für die Programme. Nach wie vor betreiben die meisten Sozialträger ihre Software auf hauseigenen Systemen. Die Variationsbreite reicht vom eingestaubten Server in der Besenkammer bis zum professionellen Rechenzentrum. Immer mehr kommen jedoch Angebote zur Auslagerung des IT-Betriebes ins Spiel. Dabei gilt es, zwischen verschiedenen Modellen zu unterscheiden. Bei Infrastructure as a Service mieten Unternehmen sich Rechen- und Speicherkapazität aus der Cloud und sind selbst für Betriebssystem- und Softwarebetrieb verantwortlich. Im Platform as a Service-Modell überlässt das Unternehmen dem Partner auch die Betriebssysteme und kümmert sich nur um die Software. Am weitesten geht Software as a Service (SaaS). Hier verabschiedet sich das Unternehmen vom klassischen Lizenzkauf und Eigenbetrieb. Der Träger mietet die Software, diese wird im Rechenzentrum betrieben und dort auch technisch gewartet.

Anbieter solcher Modelle können Hersteller der Branchensoftware sein, aber auch unabhängige Rechenzentren. Letztere bieten SaaS oft nur für Standardsoftware wie Office 365 an, eher selten für branchenspezifische Programme. Bei den Anbietern von Branchensoftware haben Nutzerinnen und Nutzer hingegen vielfach das Problem, dass die Anbieter nur die eigene Software und höchstens noch Office hosten, nicht aber Branchensoftware anderer Hersteller. Für Einzeleinrichtungen genügt dies häufig. Sind Unternehmen jedoch auf Branchenprogramme unterschiedlicher

Anbieter angewiesen, müssen sie Teile der Software weiterhin selbst betreiben oder sie lassen sich auf einen technisch anspruchsvollen Betrieb von mehreren Clouds gleichzeitig ein. Den SaaS-Königsweg gibt es also nicht, letztlich muss jeder Träger auf Basis seines Software-Portfolios eine Lösung finden.

In Sachen Betriebs- und Datensicherheit bieten solche Servicemodelle insbesondere für kleinere Träger mit geringem IT-Know-how viele Vorteile. Vergleiche von Angeboten und Vertragswerken sind aber meist kompliziert und kaum ohne externe Beratung zu stemmen. Dieser Umstand, sowie das diffuse Bauchgefühl, dass die Daten in der eigenen Besenkammer vielleicht doch sicherer seien, hält viele Verantwortliche noch davon ab, derartige Servicemodelle zu nutzen. An dieser Stelle wären die Spitzenverbände der Wohlfahrt gefragt, ihre Mitgliedseinrichtungen beratend zu unterstützen oder selbst datenschutzkonforme und wirtschaftlich attraktive Vertragswerke mit Anbietern auszuhandeln. Das ist noch längst nicht selbstverständlich. Doch es gibt Lichtblicke. Manche Träger tun sich inzwischen zusammen, um selbst Cloud-Infrastrukturen aufzubauen oder sie bei externen Partnern einzukaufen.

Welche Modelle sich letztlich durchsetzen, bleibt abzuwarten. Solange jedoch Einrichtungsleiter die Kosten für den Besenkammerbetrieb eins zu eins mit einer professionellen und datensicheren Cloud-Umgebung vergleichen und jeder Cent für IT einer zu viel ist, wird es schwierig bleiben. Zum Umdenken könnten die in letzter Zeit deutlich zugenommenen Cyberangriffe in der Branche führen.

## Helmut Kreidenweis

ist Vorstandsmitglied von Finsoz, Professor für Sozialinformatik und Inhaber von KI-Consult. [helmut.kreidenweis@finsoz.de](mailto:helmut.kreidenweis@finsoz.de)

## MEHR INFORMATIONEN

Kreidenweis, Helmut/Wolff, Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft. Eichstätt 2021.