



Abb. 2: Continual process improvement approach (Gerke et al., 2010)

Neben den Bewertungskriterien für das Cloud-Angebot müssen auch Bewertungskriterien für den Cloud-Anbieter in den Entscheidungsprozess einbezogen werden. Cloud-Nachfrager können dann bereits vor Vertragsabschluss Cloud-Anbieter mit Hilfe folgender Attribute bewerten:

- Expertise und Image des Cloud-Anbieters
- Zertifikate, Gütesiegel und Auszeichnungen des Cloud-Anbieters
- Aktivität in der Cloud-Forschung (Beiträge: Konferenzen, Fachmagazine)
- Partnerschaften mit Hochschulen und Verbänden

Für die individuelle Auswahl eines Cloud-Angebotes sollte eine Bedarfsfall-spezifische Bewertungsmatrix inkl. Gewichtung der Attribute eingesetzt werden, um eine umfassende und fundierte Qualitätsbeurteilung von SaaS-Angeboten zu erhalten. Als Bewertungsmethode wird die Nutzwertanalyse eingesetzt (Abbildung 1.).

Durch die Bewertung der Informationssubstitute können mögliche Unsicherheiten und Qualitätsdefizite der Cloud-Angebote bereits vor Vertragsabschluss erfasst und bewertet werden. Auf die transparente Darstellung und Bewertung von hochqualitativen Cloud-Angeboten hat sich Asperado (www.asperado.de) spezialisiert. Asperado stellt hierfür eine kostenlose Online-Registrierungsdatenbank für Cloud-Anbieter zur Verfügung. Führende Verbände (BITKOM e.V., eco e.V.), öffentliche Institutionen (EU-EFRE, BMBF, BMWi) und Unternehmen (u.a. SAP AG) unterstützen und fördern die Initiative von Asperado. Cloud-Nachfrager (z.B. IT-Abteilungen) können sich im Cloud-Katalog über Cloud-Anbieter und deren Angebote informieren.

Cloud-Angebote steuern

Die erfolgreiche Nutzung von Cloud-basierten IT-Services erfordert ein integratives Steuerungsmodell für Qualität- und Risikomanagement. Hierfür bietet sich die Nutzung etablierter Steuerungsmodelle (u.a. CobiT), Best-Practice Referenzmodelle (u.a. ITIL), Managementkonzepte des IT-Industrialisierungs und Process Mining an.

Durch den Einsatz eines Cloud-Steuerungsmodells auf Basis von CobiT, ITIL und Process Mining können einerseits die Prozessqualitätsniveaus der Cloud-Lieferanten ermittelt werden und Vereinbarungen zu Prozessqualitätszielen getroffen werden. Zur Erreichung eines höheren Prozessqualitätsniveaus liefert das Cloud-Steuerungsmodell Handlungsempfehlungen für Cloud-Lieferanten. Auf der anderen Seite können mit Hilfe des Steuerungsmodells die Informations- und Kommunikationsbeziehungen zwischen den internen Leistungsbereichen, den Cloud-Lieferanten und Kunden im Hinblick auf Qualitätsniveau und Risiko bewertet werden und gegebenenfalls notwendige Entscheidungen zur Qualitätsverbesserung fundiert vorgeschlagen werden.

Eine besondere Herausforderung besteht im integrierten Einsatz der Steuerungstools. Kerstin Gerke (Humboldt-Universität zu Berlin), Konstantin Petrich (Deutsche Telekom AG) und Gerrit Tamm (SRH Hochschule Berlin) haben gemeinsam ein Konzept entwickelt und dies bereits erfolgreich in der Praxis erprobt (Abbildung 2.).

Ausblick

Aufgrund der Marktentwicklungen werden wir in den nächsten Jahren einen steigenden Wettbewerb auf dem Cloud-Markt feststellen. Für die Identifizierung und Bewertung verfügbarer Cloud-Angebote benötigen IT-Abteilungen kurzfristig Schulungen und Werkzeuge. Software-Marktplätze, Cloud-Portale und Cloud-Angebotskataloge sind gefordert einheitliche Standards zur Bewertung der Cloud-Angebote zu schaffen. Zudem besteht akuter Handlungsbedarf beim Einsatz geeigneter Steuerungswerkzeuge für Cloud-orientierte-Architekturen. Die Steuerung auf Basis von CobiT und ITIL ist erfolgsversprechend. IT-Verbände, Cloud-Interessensgruppen und Cloud-Netzwerke sind daher gefordert Schulungsmaßnahmen im für das Cloud-Qualitätsmanagement anzubieten.

Literatur zum Thema

1. Kerstin Gerke und Gerrit Tamm: Continuous Quality Improvement of IT Processes based on Reference Models and Process Mining. In AMCIS'09. Konferenz „Information Systems“, San Francisco, Kalifornien, USA, 2009.
2. Gerke, K.; Petrich, K.; Tamm, G.: Continual Process Improvement based on ITIL and Process Mining. In (Spath, D.; Praeg, C.-P. eds.): Management for IT Services Quality. IGI Global, to be published in 2010.
3. Kerstin Gerke und Gerrit Tamm: Qualitätsmanagement zur Steuerung von IT-Prozessen auf der Basis von Referenzmodellen und Process-Mining. In Stefan Reinheimer, Herausgeber, HMD, Ausgabe 266, 2009.
4. Tamm, G., Petrich, K., Bennemann, M.: „SaaS - Software as a Service“ Herausforderungen für IT-Abteilungen, IM Information Management, 2008
5. Tamm, G.: Netzbasierende Dienste - Angebot, Nachfrage und Matching, Humboldt-Universität, Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Berlin, 2003
6. Tamm, G.; Günther, O.: Webbasierte Dienste - Technologien, Märkte und Geschäftsmodelle, Physica-Verlag, Heidelberg, 2005.

Prof. Dr. Gerrit Tamm

Asperado GmbH
An-Institut an der SRH Hochschule Berlin
E-Mail: tamm@asperado.de