



Cloud Computing im Mittelstand:

Was die Akzeptanz von Cloud Computing mit Espresso, Autos und der Bankenkrise zu tun hat

Mögen Sie Espresso? Sicher. Und Sie haben ihn bestimmt auch schon x-mal zubereitet: Kaffeebohnen und Wasser oder gar nur ein Pad hinein, Knopf drücken und schon ist das edle Gesöff fertig. Was im Hintergrund dabei abläuft? Keine Ahnung, was zählt, ist das Ergebnis. Entscheidend beim Kauf waren der Herstellername, das Design und die Verkostung. Das war Ihnen den Preis wert und die technischen Details haben Sie dabei nicht tiefgreifend ergründet.

Sie fahren Auto? Klar doch. Dann beherrschen Sie ein noch viel komplexeres technisches Gebilde. Um sich fortzubewegen, müssen Sie die komplizierten Abläufe im Fahrzeug nicht verstehen, sondern es lediglich bedienen können. Zudem müssen Sie die Verkehrsregeln einhalten, schließlich lauern Kontrollen an allen (un)möglichen Stellen. Wer sich nicht daran hält, wird bestraft. Sie wissen auch, dass es beim Autofahren jederzeit durch eigenes oder fremdes Verschulden zu einem Unfall kommen kann. Trotzdem fahren Sie und nehmen damit ein potenzielles Risiko bewusst in Kauf. Und Hand aufs Herz: Haben Sie bei der Auswahl Ihres Traumautos auf die Wirkung der Sicherheitsgurte, von ESP und Turbolader geachtet – oder doch eher auf Marke, Design und Komfortausstattung?

Ihr Geld haben Sie nicht unter dem Kopfkissen gebunkert, sondern bei einer Bank angelegt. Trotz Bankenkrise vertrauen Sie darauf, dass dort Ihr Geld nicht nur sicher verwahrt, sondern gleichzeitig auch vermehrt wird. Sie haben weder Zeit noch Lust, sich immer wieder neu mit Zins- und Kursschwankungen auseinanderzusetzen, damit kennen sich die Finanzexperten sowieso besser aus und Sie verlassen sich auf deren Beratung. Damit haben Sie Ihnen schwer erarbeiteten Verdienst und Ihre Zukunft einem Dritten anvertraut, von dem Sie basierend auf dem Bankenimage, eigenen Erfahrungswerten und Hörensagen glauben, dass er nach bestem Ermessen in Ihrem Sinne handelt.

Und was halten Sie von Cloud Computing? Möglicherweise gehören Sie zu denen, die eher verunsichert sind und Bedenken hinsichtlich der Verlässlichkeit und Sicherheit haben. Zu oft ist in den Medien von Ausfällen und Cyberattacken zu lesen. Dabei beziehen die sich oft auf Unzulänglichkeiten von Internet- und Cloud Services für private Verbraucher und beeinflussen so eventuelle Kaufentscheidungen hochwertiger Services für den geschäftlichen Einsatz negativ.

Private Cloud-Nutzung: Niedrige Akzeptanzhürde, hohe Risikobereitschaft

Sie und Ihre Familie nutzen das Internet in vielfältiger Weise, Ihre Kids wahrscheinlich noch viel intensiver als Sie selbst. Mit-

tels Notebook und mobilen Geräten, für E-Mails und Recherchen, für Fotobearbeitung und soziales Netzwerken, für Online Banking und Online Shopping, zum Telefonat mit dem Bruder in USA und wer weiß, was sonst noch. Dabei nutzen Sie bereits Cloud Services in vielfältigster Weise, ohne es zu wissen.

Sie verwenden dabei in aller Regel kostenfreie Dienste und machen sich wenig Gedanken um Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit oder gar den Schutz der Privatsphäre. Die oft seitenlangen AGBs werden quitiert, ohne vorher gelesen zu werden. Wird schon passen. Klar, Sie haben ein Virenschutzprogramm installiert, ebenfalls kostenfrei, auch das sollte reichen.

Wenn Sie sich im privaten Umfeld für einen solchen, meist werbefinanzierten Cloud Service entscheiden, achten Sie in aller Regel eher auf den Namen und den Bekanntheitsgrad und leiten daraus Ihr Vertrauen in den Anbieter ab. So sind Ihnen die Global Player wahrscheinlich näher als bislang unbekannte Anbieter, aber im Endeffekt zählt für Sie das Ergebnis: Der Service erfüllt Ihren Bedarf.

Ist ein solcher kostenfreier Service einmal nicht erreichbar, haben Sie halt Pech, einen Verfügbarkeitsanspruch gibt es nicht. Und wird der Service eines Tages eingestellt, sind auch die gespeicherten Daten futsch. Datenschutzwird hier eher klein geschrieben, wie Medienberichte immer wieder verkünden. Das wissen Sie und nehmen es billigend in Kauf.

Es liegen Welten zwischen der privaten und geschäftlichen Cloud-Nutzung

Würde man Cloud Services mit Fußball vergleichen, dann sind Services für private Nutzer eher in der Kreisklasse anzusiedeln, während sich Cloud Services für Geschäftskunden eher in der Champions League bewegen.

Im geschäftlichen Bereich wollen potenzielle Cloud-Nutzer genau verstehen, auf was sie sich einlassen, hinterfragen die komplexen Prozesse und wem sie ihre wertvollen Daten anvertrauen können. Service und namhafter Anbieter reichen nicht für die Entscheidungsfindung, auch nicht das Ergebnis, sondern nur der Weg dorthin. Das ist aber verständlich, denn die Entscheidung kann die Existenz bedrohen oder die Zukunft sichern.

Insofern kommt es bei Cloud Services für Geschäftskunden auf Zuverlässigkeit und Nachhaltigkeit an, auf Funktionalität und Interoperabilität, auf Einhaltung rechtlicher und datenschutzrechtlicher Anforderungen, auf Compliance und Sicherheit. Und dies nicht nur national, sondern auch international.

Cloud-Dienstleister Ihres Vertrauens

Könnten Sie Ihrem Cloud-Service-Anbieter vertrauen, dann würde das die Entscheidung erheblich vereinfachen. Ähnlich wie bei der Espressomaschine, dem Auto oder der Geldanlage müssten Sie die komplexen Prozesse nicht verstehen, sondern könnten sich ausschließlich auf das Ergebnis konzentrieren und darauf, wie der Service Ihr Geschäft voranbringt.

Doch wie finden Sie einen geeigneten Dienstleister? Prinzipiell liegt die Kernkompetenz von Cloud-Service-Anbietern für Geschäftskunden in der Bereitstellung qualitativ hochwertiger und sicherer Services. Sie können es sich schlichtweg nicht leisten, durch Sicherheitslücken und schlechte Leistung für Negativ-Schlagzeilen zu sorgen, wenn sie dauerhaft im Geschäft bleiben wollen.

Stellt man den Sicherheitslevel von Cloud Services dem eines typischen mittelständischen Rechenzentrums im Eigenbetrieb gegenüber, entspricht dies in etwa dem Vergleich zwischen dem Tower of London mit den britischen Kronjuwelen und einer Spardose. Nicht zuletzt der Verfassungsschutz weist immer wieder auf die Sicherheitsmängel in mittelständischen Rechenzentren hin, die oftmals der Unternehmensspionage ebenso offen stehen wie Cyberattacken. Mit dem großen Unterschied, dass darüber nicht in den Medien berichtet wird, oft auch, weil die Unternehmen dies aus Angst vor Imageverlust lieber unter den Teppich kehren.

Helfen bei der Auswahl und Entscheidungsfindung kann beispielsweise die Zertifizierung „EuroCloud Star Audit“, bei der Experten des Verbands EuroCloud Deutschland_eco für die Cloud-Service-Anbieter auf dem europäischen Markt unter die Lupe nehmen. Dabei prüfen und bewerten sie alle relevanten Faktoren – von der vertragsrechtlichen Seite samt der gebotenen Servicelevel über Datenschutz- und Compliance-rechtliche Elemente bis hin zu technischen, operativen Gegebenheiten.

Was wir davon lernen können

Wenn Sie als Manager den Einsatz von Cloud Services für Ihr Geschäft geprüft haben und Sie noch nicht einsetzen, sollten Sie Ihre Entscheidungskriterien erneut auf den Prüfstand stellen: Spielten wirklich ausschließlich die harten Fakten wie Preis und Wirtschaftlichkeit, Technik und Qualität, Sicherheitsvorkehrungen, Zuverlässigkeit und Fachkompetenz eine Rolle? Oder geisterten in Ihrem Unterbewusstsein doch noch ein paar subjektive Einschätzungen herum, dass man der Cloud prinzipiell nicht trauen kann?

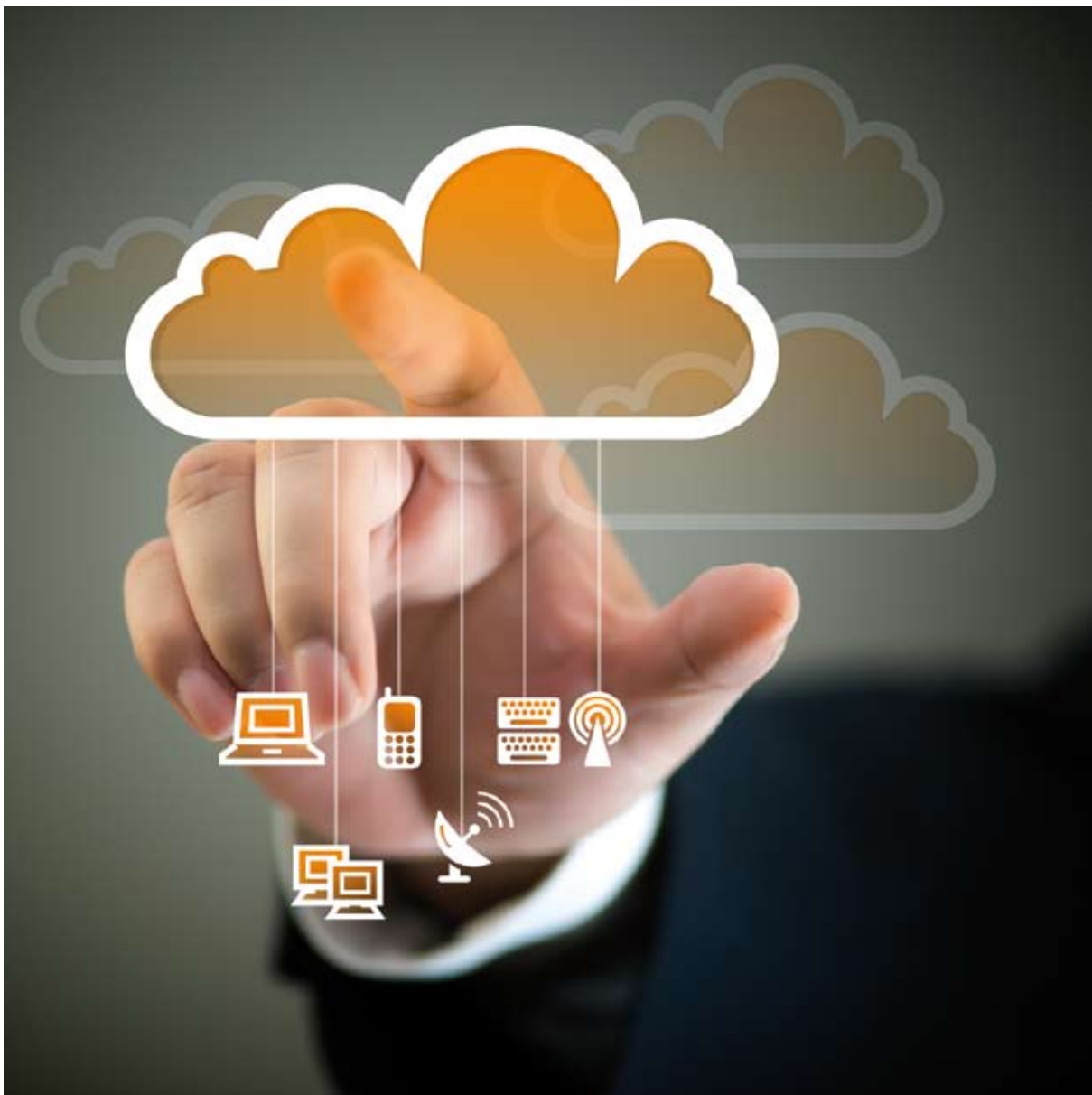


Foto: Copyright iStockphoto, teekid

Völlig zu Unrecht haftet Cloud Computing der Nimbus der Unsicherheit an. Ursache hierfür sind einerseits die beschriebenen Mängel bei kostenfreien Diensten für die private Nutzung. Andererseits liegt es auch an den bislang national ausgeprägten Rechtsrahmen, die noch aus Zeiten stammen, in der IT ausschließlich national betrieben wurde und es das Internet nicht gab. Doch auch heute ist trotz der eher antiquierten Gesetzgebung sicheres Cloud Computing möglich und erschließt den Unternehmen eine Vielzahl kurzfristiger wie perspektivischer Vorteile. Zudem laufen die Bemühungen um eine Harmonisierung der nationalen und europäischen Gesetzgebung auf Hochtouren.

Wer als Cloud-Service-Anbieter unterwegs ist, sollte sich neben aller Technikverliebt-heit auch einmal Gedanken über das eigene Unternehmensimage machen. Es könnte ja sein, dass Sie von den Espresso- maschinen- und Automobilherstellern so einiges lernen könnten.

Auch die Banken könnten profitieren, wenn Cloud-Kunden ihre Entscheidungskriterien und Cloud-Anbieter ihre Marktkommunikation überdenken. Die Cloud beflügelt das Geschäft auf beiden Seiten, und erzielte Gewinne wollen schließlich angelegt werden.

Bernd Becker

Vorstandssprecher EuroCloud
Deutschland_eco e.V.,
Präsident EuroCloud Europe

E-Mail: bernd.becker@eurocloud.de