

Managed Cloudservices verstehen

Ein Vergleich zum Fahrzeug Flotten Management

Jedes Unternehmen hat sich heute bereits mit dem Thema Cloudcomputing beschäftigt. Und so langsam wird gerade dem Mittelstand klar, dass sich die Prozesse und Rollen im Unternehmen durch die Nutzung von Cloudservices verändern.

Was wird aus dem IT-Leiter/ CIO?

Der Anteil der Instandhaltung der IT nimmt künftig ab, denn es werden weniger Server im Unternehmen genutzt. Die Verwaltung von Softwarelizenzen ebenso. Die betriebswirtschaftliche Balance ändert sich von der Verringerung der Investitions- und Abschreibungshöhe hin zur dadurch bedingten Verbesserung der Liquidität. Der spontane Einsatz von Cloud Computing birgt die Gefahr, dass sich die Fachabteilungen -wie Marketing oder HR- an verfügbaren Cloudservices bedienen, ohne den IT-Leiter/CIO im Vorfeld mit einzubeziehen. In diesem Fall besteht die Gefahr, dass dieser zum internen Dienstleister „on demand“ verkommt und wichtige, strategische Informationen verloren gehen. Der CIO steht vor der Herausforderung, den Transformationsprozess in die Cloudtechnologie als Veränderung seiner Rolle als steuernder Cloud Manager zu nutzen.

Wieso „Managed Cloudservices“?

Unternehmen, die Cloudservices unkoordiniert einsetzen, erleben sehr schnell, dass die geforderten Services mit einem Anbieter nicht zu erreichen sind. Denn plötzlich fallen drei Momente synergetisch zusammen:

Managed Cloud Services
Social Business
Big Data

Diese drei Elemente sollten ganzheitlich organisiert werden. Nehmen wir einige Beispiele: Das Marketing benötigt andere Dienste als die Buchhaltung. Wir müssen davon ausgehen, dass wir mit mehreren Lösungsanbietern zusammen arbeiten. Diese müssen zentral koordiniert werden.

Social Business finden wir in den Bereichen HR (wie finde ich meinen Arbeitgeber?, Onboarding, Social Communities..). Auch diese Aktivitäten sollten koordiniert werden, zum Beispiel um einheitliche Firmenprofile in den jeweiligen Personenprofilen in sozialen Netzwerken zu nutzen.

Aus der Rückführung der Informationen aus allen Kanälen entstehen wichtige Informationen zur Steuerung des Unternehmens. Vor diesem Hintergrund wird nun klar, dass koordinierendes Cloud Management künftig ein erfolgreiches Unternehmen auszeichnet. Es besteht aber auch die Möglichkeit, diese Services auszulagern (Managed Cloudservices).

Fahrzeug-Flottenmanagement und Managed Cloudservices

Zunächst scheint die Anforderung, die geschilderten Services in einer Stelle zu koordinieren, hoch komplex und schwer umsetzbar. Aber wir werden uns daran gewöhnen, genau wie sich Unternehmen an modernes Fahrzeug Flottenmanagement gewöhnt haben. Denn es gibt eine Menge Parallelen. Hier einige Beispiele:

Fahrzeug Flottenmanagement	Managed Cloudservices
Mehrere Fahrzeug-Lieferanten (PKW, LKW..)	Mehrere Serviceprovider (ERP, Telefonie, HR..)
Leistungsvereinbarung mit Lieferant	Leistungskataloge mit Anbietern
Zertifizierte Serviceanbieter (ISO 9001)	Zertifizierte Cloud Serviceanbieter (German Cloud zertifiziert)
Prozess zum Anbieterwechsel vorhanden	Prozess zum Anbieterwechsel vorhanden
Zentrales Versicherungsmanagement	Zentrales Prozessmanagement
Finanzierung/Abrechnung/ Controlling	Budgeting/ Abrechnung/ Controlling
Schadensregulierung/ -management	Ausfall-/Backup Management
Knowledge base/ Erfahrungsmanagement	KVP/ Big Data

Daraus lässt sich schließen, dass es grundsätzlich möglich ist, die Erfahrungen eines Fahrzeug Flotten Managers zur Umsetzung der Cloud Transformation zu nutzen. Und es wird nun auch klar, dass die Nutzung von Cloud Technologien sehr viel mehr mit Servicemanagement als mit Informationstechnologie gemein hat!

Aus Softwarepaketen werden Services

Die Zeiten, in denen sich mittelständische Unternehmen Softwarelizenzen gekauft haben und diese auf eigenen Servern in eigenen EDV-Räumen aufgestellt haben, kann man sich heute kaum noch vorstellen. Die Jahre 2014/2015 stehen im Zeichen der Cloud. Jedes neu gegründete Unternehmen wird Dienste aus der Cloud nutzen. Mittelständische Unternehmen werden viel Kraft daran setzen, Cloudstrukturen zu nutzen und werden dabei auf zertifizierte Datensicherheit achten müssen, damit nicht die NSA unsere wertvollen Firmendaten abschöpft und an die US-Industrie weitergibt.

Zum Lösung einer Aufgabe definieren wir heute Services. Ein Beispiel, wir sagen: „ *Wir brauchen eine Lösung, um neue Mitarbeiter zu finden, das Bewerbungsmanagement zu automatisieren und unser Employer Branding zu verbessern. Außerdem interessiert es uns, was heutige und ehemalige Mitarbeiter über uns denken*“. Damit ist klar, dass dies ein Service und kein Softwarepaket ist. Dies ist zudem ein gutes Beispiel für das Zusammenfallen von Managed Cloudservices, Social Business und Big Data!

Ausblick im Mittelstand

Der Schnelle schlägt den Langsamen. Die Geschwindigkeit der Trendveränderung wird entscheidend für den Wettbewerb sein: Heute produzieren Firmen Autos mit großem Erfolg (Tesla-Motors), die vor vier Jahren noch Bezahlssysteme entwickelt haben (PayPal). Ein PC Hersteller mit einem Marktanteil von 1% (Apple) verdrängte innerhalb von drei Quartalen den Weltmarktführer (Nokia) bei der Vermarktung von Telefonen (Iphone). Wenn sich ein StartUp Unternehmen in nur wenigen Jahren zu einem sehr wertvollen Unternehmen entwickelt, liegt dies auch in der Nutzung von Cloudtechnologien.

Wenn wir im Mittelstand die Vorteile: Performance, Skalierbarkeit, Flexibilität, Sicherheit und Informationsgewinn durch Managed Cloudservices nutzen wollen, dann spielt auch hier die Geschwindigkeit eine wesentliche Rolle. Eine gute Strategie, ein gutes Management und die Bereitschaft zur Veränderung von Prozessen und Rollen sind die ausschlaggebenden Wettbewerbsfaktoren in den Cloudjahren 2014/2105.

Zum Autor:

Götz Piwinger ist Mitbegründer der Initiative German Cloud. Als Spezialist für Cloudstrategien hat er gemeinsam mit dem Landesdatenschutzbeauftragten RLP und dem Berufsverband der Datenschützer ein Zertifikat für Cloud Serviceprovider entwickelt. Dieses dient dem Schutz der Cloudkunden vor dem Diebstahl wertvoller Firmendaten.

GERMAN
CLOUD