

IT Operations Day

Umfrage zur Anbieterauswahl & Markttransparenz im Cloud Computing

durchgeführt am 4. IT Operations Day
12. Mai 2011 in Berlin

veranstaltet von:



TECHNISCHE UNIVERSITÄT BERLIN



Universität St.Gallen

unterstützt durch:



SIEMENS

COMPUTERWOCHE

4. IT Operations Day - 12. Mai 2011, Berlin

Umfrage zur Anbietersauswahl und Markttransparenz im Cloud Computing

Das Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen und der Lehrstuhl Informations- und Kommunikationsmanagement der TU Berlin organisieren in Kooperation mit renommierten Unternehmen die Tagungsreihe „IT Operations Day“, die sich mit den zukünftigen Herausforderungen des IT-Betriebs auseinandersetzt. Damit wurde für CIOs, Operations Manager und Interessierte eine Plattform geschaffen, auf der relevante Themen rund um den IT-Betrieb diskutiert werden.

Beim 4. IT Operations Day, der am 12. Mai 2011 in Berlin stattgefunden hat, wurde das Thema Digital Natives mit Führungskräften aus IT-Organisationen erörtert.

Der Lehrstuhl Informations- und Kommunikationsmanagement der TU Berlin hat in diesem Rahmen eine Umfrage durchgeführt, die Einblicke in die aktuellen Herausforderungen bei der Auswahl von Anbietern, Verbesserungspotentialen und der Markttransparenz in der Cloud gewährt.

Der Nutzen der IT-Leistung als Supportfunktion ist monetär schwierig zu erfassen, daher stehen IT-Organisationen verstärkt unter dem Druck, auf der einen Seite ihre Leistungen und Kosten transparent auszuweisen und auf der anderen Seite Kostensenkungen bei gleichbleibender Leistung zu realisieren.

Das IT-Outsourcing von Rechenleistung ist eine Möglichkeit, der steigenden Komplexität und dem zunehmenden Kostendruck auf internationalen IT-Märkten zu begegnen und auf diese Weise Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Cloud Computing gewinnt in diesem Zusammenhang zunehmend an Bedeutung, wobei Fragen zur Anbieterauswahl und Transparenz des Marktes in der Cloud unterschiedlich wahrgenommen werden.

Diese Umfrage wurde von 30 Teilnehmern des 4. IT Operations Days beantwortet. Zu den Besuchern des Events gehörten neben Vertretern namhafter internationaler Unternehmen auch viele kleine und mittelständische Unternehmen (siehe Abbildung 1). Der größte Teil der Befragten, ca. zwei Drittel, stammt aus kleinen und mittleren Betrieben und die Übrigen, ein Drittel, aus großen Unternehmen mit über 5000 Mitarbeitern.

Die Branchenzugehörigkeit der Befragten ist homogen verteilt und beinhaltet u.a. Banken, Öffentliche Verwaltung und Versicherungen (s. Abbildung 2).

Die am häufigsten vertretenden Unternehmenskategorien waren die interne IT-Abteilung mit 40%, gefolgt von Service Providern und Beratungsfirmen mit einem Anteil von je 20% (siehe Abbildung 3).

Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen Beschäftigt?¹

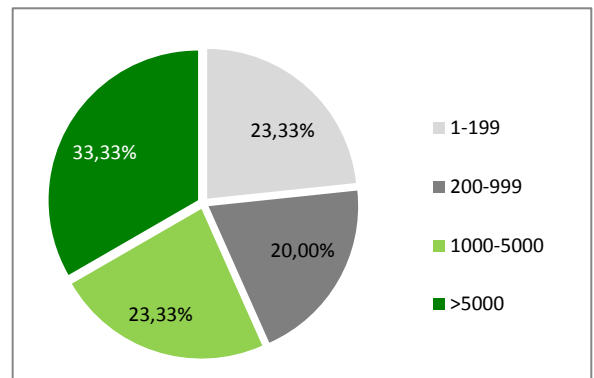


Abbildung 1: Unternehmensgröße

In Welcher Branche ist Ihr Unternehmen beschäftigt?¹

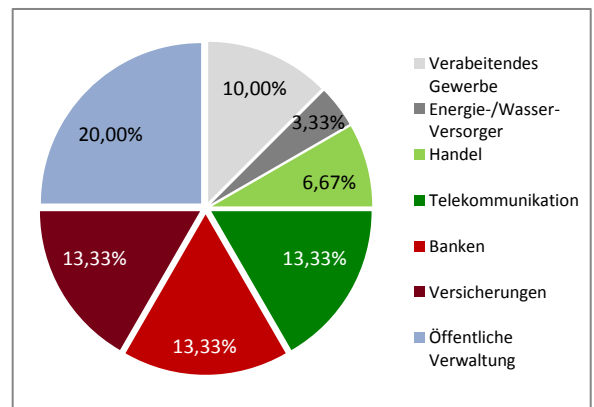


Abbildung 2: Branchenzugehörigkeit

In welche Kategorie lässt sich das von Ihnen vertretende Unternehmen zuordnen?¹

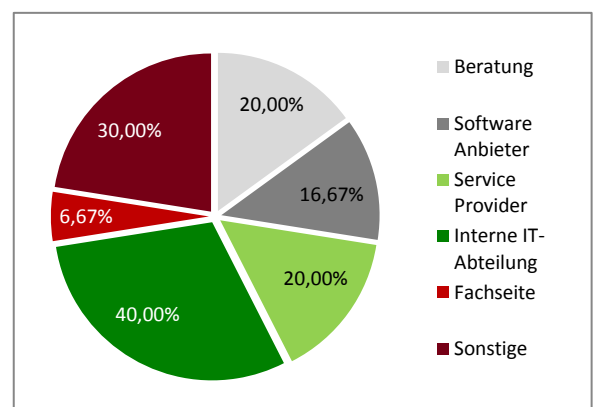


Abbildung 3: Unternehmenskategorien

¹ insgesamt 30 vollständige Antworten (100%)

Cloud Computing Markt: Angebot und Nachfrage

Unter den befragten Unternehmen ist die Nachfrage nach Cloud Lösungen wesentlich ausgeprägter als das Angebot an Cloud Leistungen (s. Abbildung 4). Bereits mehr als die Hälfte der Unternehmen setzen Cloud Lösungen (53%) ein. Dieser Einsatz wird in den kommenden Jahren weiter steigen, da alle befragten Unternehmen dem zukünftigen Einsatz von Cloud Computing positiv gegenüber stehen. Zukünftig planen über 60% der Unternehmen Cloud Lösungen einzusetzen oder denken über eine Implementierung nach (30%). Nur 7 % der Befragten gaben hier keine Antwort an.

Über 40% aller Befragten bieten keine Cloud Leistungen an und wollen dies auch zukünftig nicht tun. Nur 30% gaben an bereits Cloud Leistungen anzubieten und ca. 37% planen dies zukünftig zu tun. Einige Firmen setzten bzw. bieten selbst nur innerhalb des Unternehmensnetzwerkes Cloud Leistungen an. Auf Anbieterseite wurde deshalb nicht zwischen innerbetrieblichen Leistungen und/oder externen kundenspezifischen Cloud Dienstleistungen mit direktem Marktbezug differenziert. Dies könnte ein Grund dafür sein warum besonders diese Frage, im Vergleich zu allen anderen, nicht vollumfänglich (nur 76%) beantwortet wurde.

Ist Ihr Unternehmen bereits in der Cloud?²

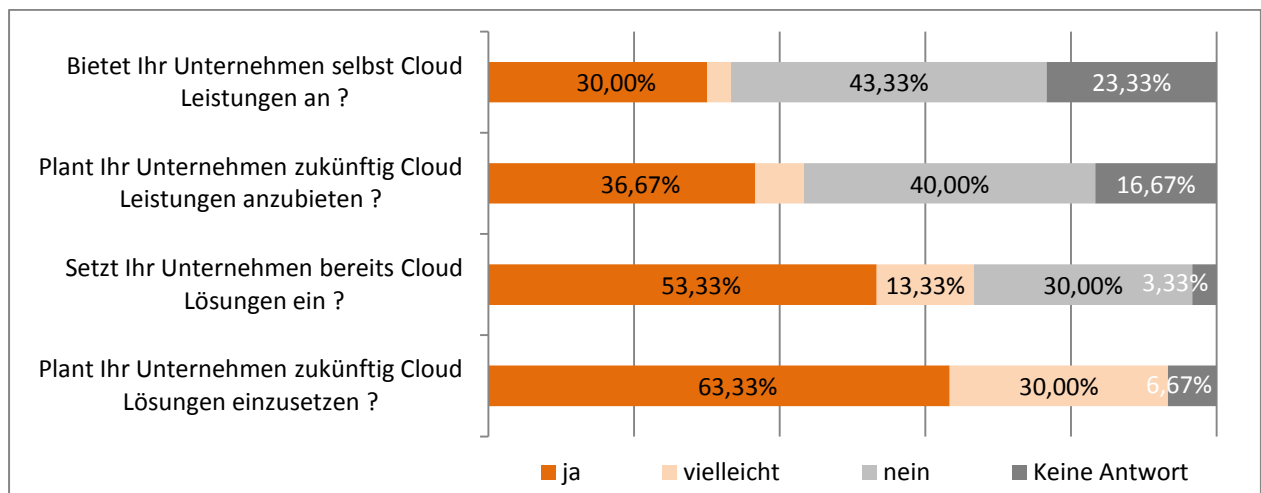


Abbildung 4: Einsatz von Cloud Lösungen bei Abnehmern und Anbietern

Transparenz auf dem Cloud Computing Markt

Anbietervergleich

Die geeignete Auswahl von Cloud Angeboten ist oft mit Herausforderungen – wie der hohen bis sehr hohen Anzahl an Cloud Anbietern (40%), an Preismodellen (47%) und hoher und sehr hoher Leistungsunterschiede (50%) – verbunden. Besonders hoch werden in diesem Zusammenhang die Leistungsunterschiede bei den Cloud Anbieter wahrgenommen (27% sehr hoch). Insgesamt zeigt sich bei dem Anbietermarkt allerdings kein eindeutiges Bild, da auch zwischen 30%-45% der Unternehmen die einzelnen Anbieterunterschiede als gering bis sehr gering einstufen. Die hohen Leistungsunterschiede und

² Insgesamt 30 Teilnehmer, die Verteilung[%] der Enthaltungen bzw. „Keine Antwort“ wurden jeweils einzeln vermerkt

vielen Preismodelle sind erste Anzeichen für eine wachsende Intransparenz und steigende Anbieterdifferenzierung auf dem Cloud Markt.

Wie bewerten Sie Eigenschaften und Merkmale von Cloud Anbietern hinsichtlich der Transparenz?³

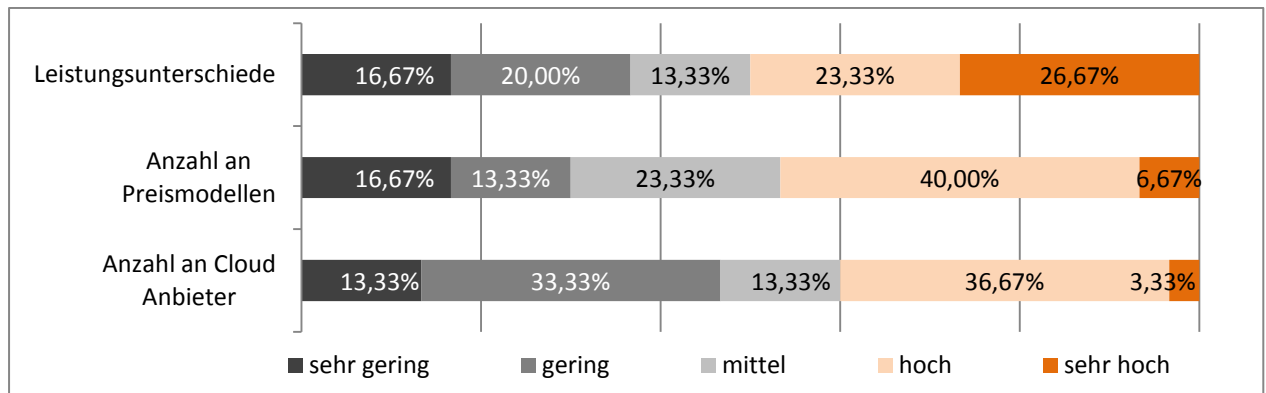


Abbildung 5: Anbietervergleich

Anbieterwechsel

Die Kosten bzw. der Aufwand, bei einem nachträglichen Cloud Anbieterwechsel (s. Abbildung 6) wird von etwa 38% der Unternehmen als hoch und von 28% als sehr hoch eingestuft. Damit heben sich die Kosten/Aufwände sehr deutlich von der wahrgenommenen vertraglichen Anbieterbindung und der Interoperabilität ab. Die Anbieterbindung wird hierbei im Mittel weder als besonders hoch noch als besonders gering eingestuft. Die Interoperabilität dagegen wird von fast 60% der Befragten als relativ gering bewertet und nur von 14% als hoch eingestuft. Insgesamt bleibt festzuhalten, dass ein Anbieterwechsel im Cloud Computing tendenziell eher aufgrund zu hoher Aufwände und zu geringer Interoperabilität gescheut wird.

Wie bewerten Sie die Herausforderungen eines Anbieterwechsels im Cloud Computing?⁴

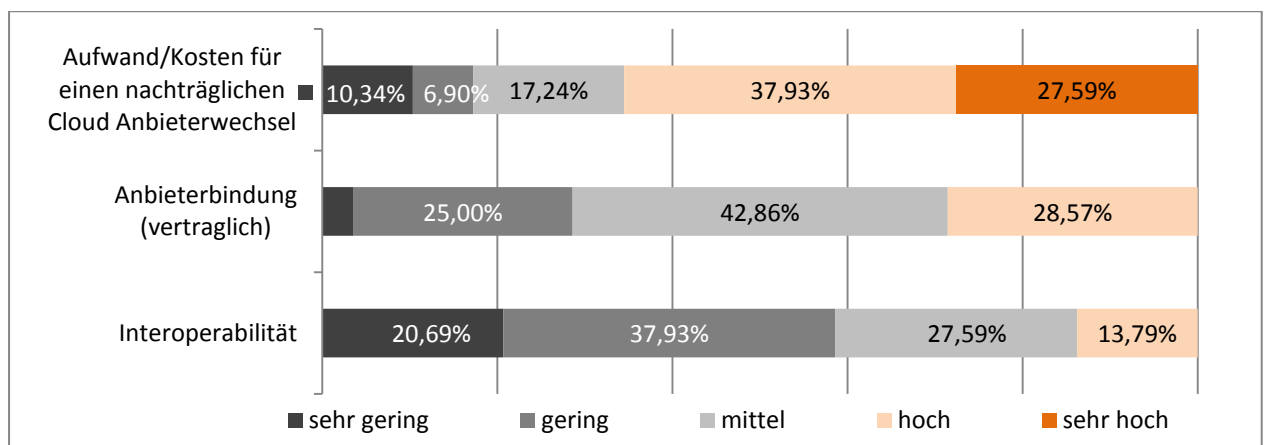


Abbildung 6: Anbieterwechsel

³ insgesamt 30 vollständige Antworten (100%)

⁴ insgesamt 28 vollständige Antworten (93,3%)

Anbietersteuerung

Die Transparenz auf dem Cloud Computing Markt, in Bezug auf die Anbietersteuerung und im Hinblick auf Integrations-, Leistungs- und Monitoring-Möglichkeiten (s. Abbildung 7), erhält eine durchschnittliche Gesamtbewertung (ca. 37%). Die Integrationsfähigkeit von Cloud Leistungen wird von nur 10% der Befragten als sehr hoch und von 20% als hoch eingestuft. Die Leistungstransparenz ist sehr gering bis gering bewertet worden (40%) und erhält die niedrigste positive Gesamteinstufung bzgl. der Transparenz (3% sehr hoch).

Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten zur Anbietersteuerung im Cloud Computing?⁵

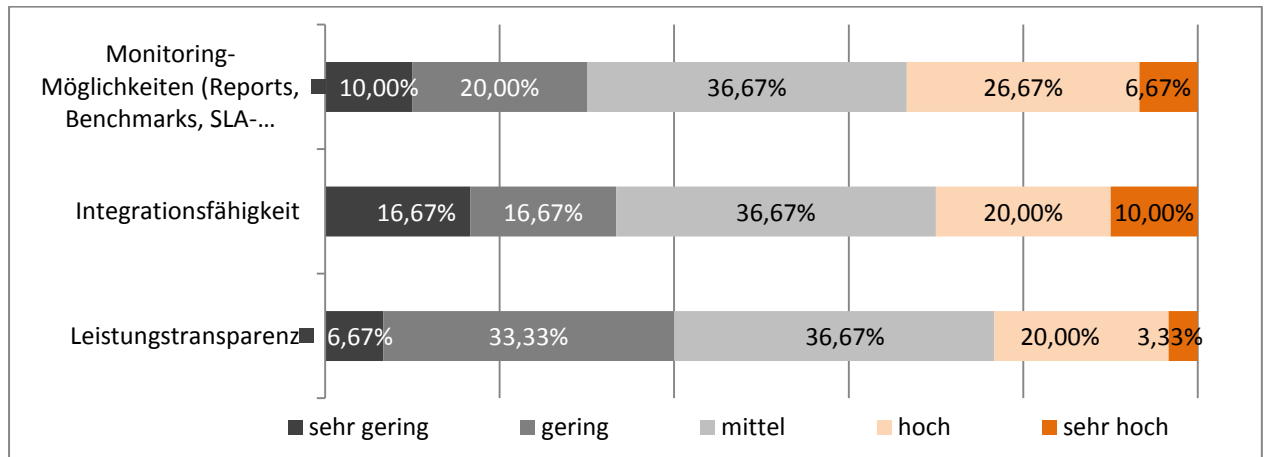


Abbildung 7: Anbietersteuerung und Monitoring-Möglichkeiten

Entscheidungsfaktoren bei der Auswahl eines Cloud Anbieters

Die drei wichtigsten Entscheidungsfaktoren bei der Auswahl eines Cloud Anbieters sind IT-Sicherheit & Datenschutz (83%), Ausfallsicherheit & Vertrauenswürdigkeit (53%) und Flexibilität (43%). Die Wichtigkeit der IT-Sicherheit und des Datenschutzes ist mit Abstand das Auswahlkriterium mit der höchsten Relevanz (s. Abbildung 8). Lediglich 10% der Unternehmen messen diesem Auswahlkriterium eine mittlere Bedeutung zu. Die Kostenaspekte spielen bei der Anbieterauswahl keine zentrale Rolle und werden lediglich von 33% der Unternehmen mit sehr wichtig bewertet. Dies kann zum einen darin begründet sein, dass sich die Preise zwischen den Anbietern nicht sonderlich unterscheiden und zum anderen damit zusammenhängen, dass Cloud Computing per se mit Kosteneinsparungen verbunden wird und deshalb keine Entscheidungsgrundlage bei der abschließenden Anbieterauswahl ist. Die geringste Relevanz bei der Auswahl bekommen die Kriterien Leistungsfähigkeit und Leistungsumfang (30%) sowie das Service und Cloud Management (27%). Insgesamt werden jedoch alle Entscheidungskriterien von über 70% der Unternehmen als relevant (hoch bis sehr hoch) bewertet.

⁵ insgesamt 30 vollständige Antworten (100%)

Was ist Ihnen bei der Auswahl eines Cloud Anbieters besonders wichtig?⁶

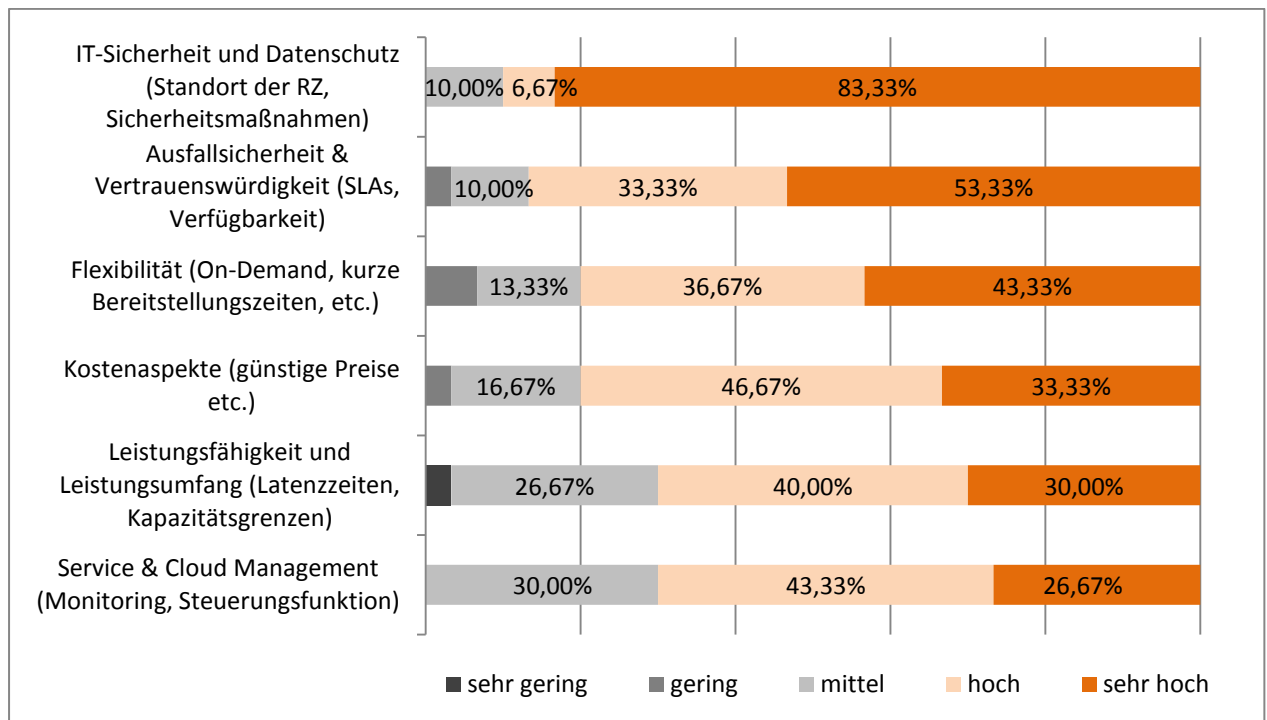


Abbildung 8: Entscheidungsfaktoren für die Auswahl eines Anbieters

⁶ insgesamt 30 vollständige Antworten (100%)

Verbesserungspotentiale für Cloud-Anbieter

Das größte Verbesserungspotential, bzgl. der Leistungen der Cloud-Anbieter, sehen die Befragten im Bereich Standards und Schnittstellen (59%). Über 86% der Unternehmen geben hier eine Bewertung mit hoch oder sehr hoch ab und würden besonders diesen Punkt zukünftig thematisiert sehen (s. Abbildung 9). Des Weiteren wünschen sich rund 35% der Unternehmen insbesondere mehr Bestrebungen bei einer Zertifizierung und Transparenz-Steigerung von Cloud Services und Anbietern. Bemerkenswert ist die Tatsache das Cloud Kennzahlen als verhältnismäßig unwichtig angesehen werden. Mehr als die Hälfte aller Teilnehmer (57%) sehen hier nur geringen bis mittleren Handlungsbedarf. Ähnlich verhält es sich mit Benchmarks, hier äußerten nur gut 10% der befragten Unternehmen ein sehr hohes Bedürfnis der besonderen Fokussierung.

Welche Themen sollten Ihrer Meinung nach im Rahmen der Anbieterauswahl im Cloud Computing vorangetrieben werden?⁷

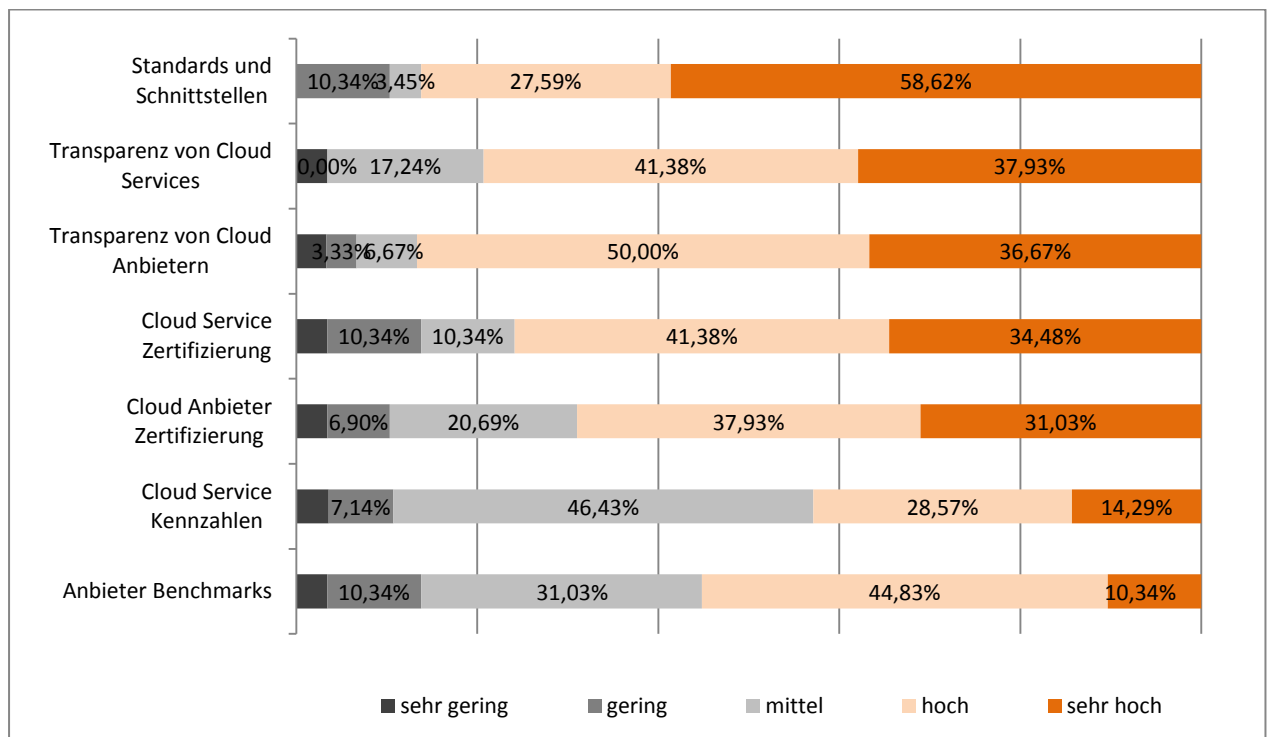


Abbildung 9: Wichtige Entwicklungsziele und -themen im Rahmen der Anbieterauswahl im Cloud Computing

⁷ insgesamt 28 vollständige Antworten (93,3%)

Zusammengefasst lassen sich folgende Erkenntnisse ableiten:

- 1. Fast alle Befragten (93%) setzen bereits, oder planen zukünftig, Cloud Lösungen einzusetzen.**
- 2. Die Markttransparenz, vor allem aufgrund größerer Leistungsunterschiede und mangelnder Leistungstransparenz, wird von ca. 50% der Unternehmen eher gering eingestuft.**
- 3. Der Aufwand eines nachträglichen Cloud Anbieterwechsels wird von knapp 65% der Umfrageteilnehmer als hoch wahrgenommen. Besonders eine fehlende Interoperabilität zwischen den Anbietern bzw. Leistungen wird als Wechselbarriere gesehen.**
- 4. Die Anbietersteuerung im Cloud Computing wird als schwierig eingestuft, da die Integrations- und Monitoring-Möglichkeiten eher gering wahrgenommen werden.**
- 5. Bei der Wahl eines Cloud Anbieters ist die IT-Sicherheit und der Datenschutz ein besonders wichtiger Entscheidungsfaktor (90%).**
- 6. Zukünftig ist den Befragten das Vorantreiben von Standards und Schnittstellen von zentraler Bedeutung, gefolgt von einer Transparenz-Steigerung der Cloud Services und Anbieter.**



Dipl. Inf. Jonas Repschläger

Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Informations- und Kommunikationsmanagement an der Technischen Universität Berlin mit dem Forschungsschwerpunkt Cloud Computing.

Technische Universität Berlin,
Fachbereich für Informations- und Kommunikationsmanagement (IKM),
Sekt. H 93, Straße des 17. Juni 135, D-10623 Berlin
Internet: www.ikm.tu-berlin.de
E-Mail: j.repschlaeger@tu-berlin.de
Tel. +49 (0) 30/ 314 787 06



Prof. Dr. Rüdiger Zarnekow

Inhaber des Lehrstuhls für Informations- und Kommunikationsmanagement an der Technischen Universität Berlin.

Technische Universität Berlin,
Fachbereich für Informations- und Kommunikationsmanagement (IKM),
Sekt. H 93, Straße des 17. Juni 135, D-10623 Berlin
Internet: www.ikm.tu-berlin.de
E-Mail: ruediger.zarnekow@tu-berlin.de

- **IT Operations Day** ■ Die zweimal im Jahr stattfindende Veranstaltung wird von der Universität St. Gallen und der TU Berlin organisiert, beschäftigt sich mit forschungsrelevanten wie auch praktischen Fragestellungen im IT-Dienstleistungsbereich und hat einen Non-Profit-Charakter. Das Zielpublikum sind Fach und Führungskräfte vornehmlich aus dem Bereich des Informationsmanagements bzw. der Informatik (Geschäftsführer, CIO, Service und Operations Manager).
Weitere Informationen finden Sie unter www.it-operations-day.com

Wenn Sie Interesse an ähnlichen Umfragen, Fallstudien und Publikationen zu dem Themengebiet des Cloud Computing haben oder einfach nur gerne Feedback zu dieser Studie geben möchten, freuen wir uns über jede Rückmeldung. Bitte senden Sie uns dazu eine Email an j.repschlaeger@tu-berlin.de.