



Cloud Computing für viele Entscheider nur alter Wein in neuen Schläuchen – Untersuchung von Sikom dokumentiert Unsicherheit bei vielen Unternehmen

Rund die Hälfte aller Unternehmen setzt bereits auf Cloud Computing, aber die Meinungen darüber, was Cloud Computing de facto bedeutet, gehen teilweise recht weit auseinander. Diese und weitere Erkenntnisse resultieren aus einer aktuellen Studie der Sikom Software GmbH. Der Hersteller und Anbieter von Contact Center-Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen befragte dazu die Teilnehmer des Best Practice-Tages „Sprache ohne Grenzen“, bei dem sich am 11. und 12. Mai 2011 in Heidelberg zahlreiche Experten aus dem Bereich Kundenkommunikation und Service über aktuelle Trends und Phänomene wie Social Media, Unified Communications und Cloud Computing austauschen konnten.

„Die Untersuchung belegt, dass Cloud Computing zwar in aller Munde ist, dass aber teilweise Unsicherheit darüber besteht, was es mit diesem Betriebsmodell tatsächlich auf sich hat. Auch wenn zudem an vielen Stellen Unsicherheit über den Nutzen von Cloud Computing besteht, so ist es nur eine Minderheit, bei der das Thema nicht auf der innerbetrieblichen Agenda steht“, berichtet Jürgen H. Hoffmeister, geschäftsführender Gesellschafter der Sikom Software GmbH. „Ein Zugewinn an Komfort und der Zugriff auf aktuelle Software sind für die meisten Entscheider die stärksten Argumente, die für das Modell sprechen.“

Jeweils ein Viertel der Befragten setzen Cloud Computing entweder mit Hosting oder mit SaaS (Software as a Service) gleich. Rund 13 Prozent sehen keinen wesentlichen Unterschied zwischen der „Wolke“ und dem etablierten Software on Demand-Ansatz. Nur für knapp mehr als jeden Dritten (37 Prozent) handelt es sich bei Cloud Computing tatsächlich um ein eigenständiges und neues Betriebsmodell für Software.

Rund die Hälfte der Befragten setzt noch nicht auf Cloud Computing: 15 Prozent haben jedoch zumindest schon Pläne dazu in Arbeit. Beachtliche 35 Prozent hingegen planen gegenwärtig nicht, das Betriebsmodell zu nutzen. Als populärste Anwendung hat sich bei den Unternehmen, die Cloud Computing einsetzen, eMail etabliert. Auf Rang zwei rangieren Cloud-basierte Lösungen für das Customer Relationship Management (CRM) und die Kommunikation in Form von Voice over IP (VoIP). Auf dem dritten Platz folgen Enterprise Resource Planning-Anwendungen (ERP).

Die Fragen von Sikom zum Nutzen von Cloud Computing ergaben ein sehr uneinheitliches Bild mit teilweise großer Unsicherheit und viel Spekulation. So erklären 40 Prozent, dass sie durch Cloud Computing Software nutzen können, die andernfalls zu teuer wäre. Ganze 45 Prozent sind sich hier unsicher und 15 Prozent widersprechen dieser Aussage. Ähnlich verhält es sich bei der Frage nach der Transparenz der Abrechnungsmodelle. Rund 40 Prozent sind davon überzeugt, dass beim Cloud Computing für die Unternehmen nur Kosten für die tatsächliche Nutzung von Software anfallen. Hier sind 13 Prozent anderer Meinung und 47 Prozent sind davon nicht voll überzeugt. Dass durch Cloud Computing die eigenen IT entlastet wird, vermuten sogar nur 33 Prozent der Befragten. Jeder Fünfte glaubt dies jedoch nicht, und 47 Prozent sind sich eher unsicher.

Skeptisch geben sich die Befragten beim Thema Sicherheit und Zuverlässigkeit. Lediglich 10 Prozent glauben, dass die Software dank Cloud Computing stabiler läuft. Jeder Dritte schließt sich der These nicht an, aber immerhin 57 Prozent halten es für möglich. Knapp 25 Prozent vermuten, dass durch Cloud Computing die Sicherheit der IT leidet, und 37 Prozent können sich dies zumindest vorstellen. Eine knappe Mehrheit von 38 Prozent denkt jedoch nicht, dass Cloud Computing ein erhöhtes Sicherheitsrisiko darstellt.

„Relativ eindeutige Ergebnisse liefern die Fragen nach dem Zugewinn an Komfort durch Cloud Computing und die Frage nach der Abhängigkeit von externen Anbietern“, erklärt Jürgen H. Hoffmeister. „Über 55 Prozent der Befragten geben an, dass Sie sich durch Cloud Computing von einem Anbieter und dessen Zuverlässigkeit abhängig machen würden. Jedoch werden auch die Vorteile nicht ausgeblendet, denn über 60 Prozent schätzen am Cloud Computing die Möglichkeit immer Zugriff auf aktuelle Software zu haben ohne sich selbst um Updates und ähnliches kümmern zu müssen. Mein Fazit lautet daher: Es gibt noch viel zu tun, viel aufzuklären und eine Menge zu erklären.“