COMPUTERWOCHE
VOICE OF DIGITAL

Link: https://www.computerwoche.de/a/cloud-kunden-wuenschen-sich-mehr-transparenz,3061776

**Unklare Service-Level**

# Cloud-Kunden wünschen sich mehr Transparenz

**Datum:** 20.05.2014
**Autor(en):** Holger Eriksdotter

**Eine Umfrage der Marktforscher von Research in Motion zeigt, dass die von Cloud-Providern angebotenen Service Level Agreements (SLAs) oft an den Bedürfnissen der Kunden vorbeigehen. Viele Cloud-Kunden hegen den Verdacht, dass die Provider Probleme auf der Infrastruktur- und Plattformebene vor ihnen verbergen.**

Foto: Natalia Merzlyakova, Fotolia.com

Die Mehrheit der Unternehmen machen sich Sorgen, dass die Umstellung auf Cloud-Services zu geringerer Transparenz und Kontrolle führt. Sie befürchten, dass es in Cloud-Umgebungen schwieriger wird, ihren Endbenutzern eine hochwertige Anwendungsqualität zu bieten.

Vor allem bemängeln sie, dass die von ihren Providern angebotenen SLAs nicht so ausgestaltet sind, wie das für eine adäquate Ausführung und Beurteilung der IT-Services nötig wäre. Sie führen das unter anderem darauf zurück, dass es für Cloud-Dienstleister nur wenig Anreiz gibt, ihren Kunden mehr Transparenz zu bieten. "SLAs nach dem Motto 'mehr Schein als Sein' vermitteln ein falsches Gefühl der Sicherheit und erfassen nicht die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden und Endbenutzer, um Geschäftsrisiken in der Cloud-Infrastruktur wirklich zu minimieren", schreiben die Autoren der Studie.

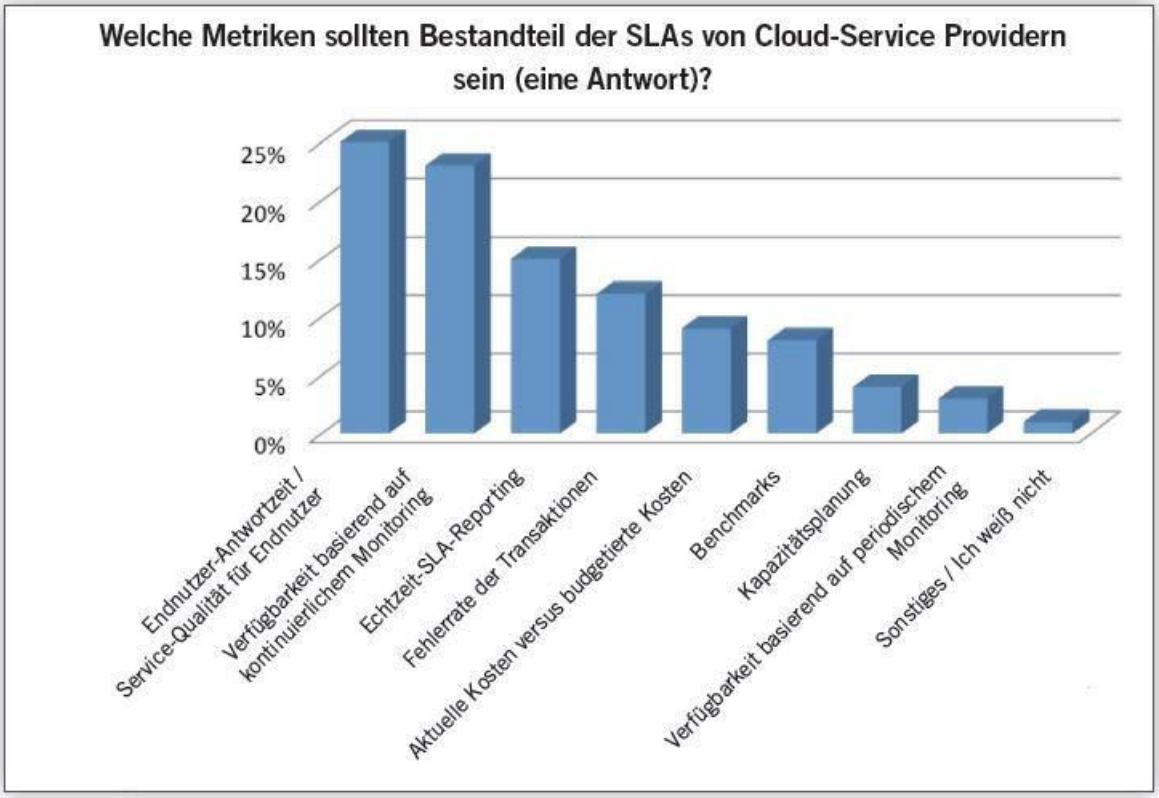


Foto: Research in

*Unternehmen sehen den stärksten Bedarf bei Garantien von ihren Cloud-Providern hinsichtlich der Endnutzer-Erfahrung. 25 % der Unternehmen möchten Endnutzer-Antwortzeiten / Service-Qualität für Endnutzer als Bestandteil ihrer SLAs mit Cloud-Providern sehen; 23 % wünschen sich Verfügbarkeit basierend auf kontinuierlichem Monitoring und 15 % Echtzeit-SLA-Reporting.*

Motion/Compuware

Für die Studie "Die Kontrolle über Ihre Cloud Apps zurückgewinnen: Welch SLAs bieten Ihnen wirklich Schutz" haben die Martkforscher von Research in Motion im Auftrag von Compuware im Dezember 2013 IT-Manager in leitender Position aus 740 Unternehmen in Telefoninterviews zum Thema Cloud-Computing-Trends befragt. Vertreten waren alle Branchen, die Herkunftsländer waren Nord- und Südamerika, Europa und Asien. Etwa 300 Umfrageteilnehmer stammten aus Europa, 103 davon aus Deutschland.

Die Studie zeigt unter anderem, dass

- 79 Prozent der Unternehmen der Meinung sind, dass die typischen von Cloud-Service-Providern angebotenen SLAs zu einfach gehalten sind.
- 75 Prozent der Unternehmen besorgt sind, dass ein Mangel an Kontrolle sie daran hindern könnte, die Endbenutzer-Qualität und die Kapitalrendite (ROI) der Anwendungen in der Cloud in vollem Umfang zu optimieren.
- 73 Prozent der Unternehmen befürchten, dass Cloud-Service-Provider Probleme auf Infrastruktur- oder Plattformebene verheimlichen, von denen die Performance ihrer Anwendungen beeinträchtigt werden könnte.
- 62 Prozent der Unternehmen finden, dass die Problembehebung in der Cloud schwieriger ist, als in klassischen IT-Architekturen; von diesen Unternehmen geben 87 Prozent an, dass dies zu einer längeren durchschnittlichen Problemlösungszeit führt.

Für Verbesserungen können nach Ansicht der Studienautoren nur die Cloud-Kunden selbst sorgen. Dabei ginge es vor allem darum, mit den Providern solche SLAs zu vereinbaren, die den größtmöglichen Schutz für die wichtigsten Bereiche ihres Geschäfts böten. Dazu gehöre auch das Festlegen von Verfahren, wie sie im Falle von Serviceproblemen benachrichtigt werden und welche verpflichtenden Reaktionszeiten und Eskalationsszenarien in solchen Situationen greifen. "Anwender sollten auf flexible SLAs bestehen, die gegenüber ihren eigenen Geschäftszielen gemessen werden und nicht gemäß den Berichtsanforderungen des Cloud-Providers", so die Autoren der Studie.

---

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.