

CLOUD IST NICHT GLEICH CLOUD:

Weniger offensichtliche Faktoren, um den richtigen **Cloud- und Hosting-Provider** auszuwählen

Um digitale Dienstleistungen effizient bereitstellen zu können, lagern viele Organisationen große Teile ihrer IT-Infrastruktur bei entsprechenden Cloud- und Hosting-Dienstleistern aus. Vergleicht man unterschiedliche Cloud- und Hosting-Anbieter auf der Suche nach einem verlässlichen Partner, so bieten alle Anbieter auf den ersten Blick ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis. Dennoch beweisen zahlreiche unzufriedene Cloudkunden immer wieder, daß Kosten nicht das wichtigste Auswahlkriterium sein sollten | VON MARCUS BUSCH

Eine häufige Herausforderung vieler Kunden ist, richtig einzuschätzen, was ihr Unternehmen tatsächlich benötigt. Meist stellt sich erst in der Praxis heraus, welche Faktoren besser hätten berücksichtigt werden müssen und welche überbewertet wurden. Für Unternehmen kann es daher hilfreich sein, auch die weniger prominenten in ihren Auswahlprozeß einzubeziehen.

1. Branchenspezifische Erfahrung bitte!

Wichtiger als namhafte Referenzkunden ist für die potentiellen Kunden die Erfahrung mit Unternehmen in ihrer Branche. Denn dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, daß ein entsprechender Anbieter bereits die passenden Lösungen parat hat. Mit der einfachen Angabe, die jeweils branchenspezifischen Anforderungen erfüllen zu können, sollten Kunden sich indes nicht zufriedengeben.

2. Nicht nur Cloud-SLAs sind wichtig, auch auf die Netzwerkleistung kommt es an

Um die richtige Cloud-Infrastruktur für spezifische Anforderungen zu finden, bedarf es eines guten Designs. Wenn die grundlegende Architektur stimmt, garantieren Anbieter die Performance der Infrastruktur über Service Level Agreements (SLAs). Diese bilden die Grundlage der garantierten Leistungen und der Zuverlässigkeit des Hosters – ein wichtiger Teil des Prozesses der Auswahl eines Hosting-Providers. SLAs sind einfache Kennzahlen und können gut zum Vergleich verschiedener Anbieter herangezogen werden. In Bezug auf die zugesagten Leistungen in den SLAs sollte jedoch nicht nur die Performance der bereitgestellten Clouds oder Server betrachtet werden, sondern auch die Netzwerkleistung. Denn nur wenn die Leistung des Netzwerks stimmt, kommt die versprochene Leistung auch im Unternehmen an.

3. Der Standort ist das A und O

Die Cloud ist längst nicht mehr das unbekannte, amorphe Irgendwo, in das man seine Daten verschiebt. Der tatsächliche, physische Standort der Server und die damit verbundene geltende Rechtsprechung ist inzwischen von großer Bedeutung. Es wird dringend empfohlen, zu prüfen, ob die am Standort gültige auch die einzig anwendbare Gerichtsbarkeit ist. Unter Umständen kann diese aufgrund des Hauptsitzes des Hosting-Providers eine andere sein. Ein weiterer Faktor ist die Unternehmensentwicklung: Je mehr ein Unternehmen seine internationale Präsenz erweitert, desto wichtiger wird es, daß es über Grenzen hinweg arbeiten und einen nahtlosen Service anbieten kann. Ein weit entfernter Rechenzentrumsstandort impliziert eine hohe Latenz. Somit ist ein Partner, der für die Heimatregion eines Unternehmens einst ideal war, möglicherweise nicht mehr die richtige Option, wenn die internationale Expansion voranschreitet.

4. Sicherheit geht vor

Die Anzahl an IT-Bedrohungen wächst stetig. Teile ihrer Infrastruktur in die Cloud zu verlegen, vergrößert die Angriffsfläche einer Organisation. Für die zuverlässige Absicherung einer hybriden Infrastruktur ist ein Hosting-Partner wichtig, der ein hohes Sicherheitsniveau nachweisen kann. Da helfen Fragen nach Sicherheitsbilanz und einschlägigen Zertifikaten.

5. Image und Größe sind nicht alles

Sieht man sich einer Vielzahl vergleichbarer Angebote gegenüber, konzentrieren sich Unternehmen häufig der Einfachheit halber nur auf die populärsten Anbieter. Diese sind von Natur aus zwar sehr groß, dafür aber auch weniger flexibel und können nicht auf besondere Anforderungen und individuelle Wünsche ihrer

Kunden reagieren. Im Vergleich dazu haben kleinere Anbieter mit einem breiten Produktportfolio mehr Möglichkeiten, auf spezielle Anforderungen einzugehen. Es empfiehlt sich, nicht nur auf das Image oder die Größe eines Anbieters zu achten, sondern sich bei der Auswahl darauf zu konzentrieren, welche Anforderungen tatsächlich vorliegen.

6. Servicegestaltung & Erreichbarkeit

Der oft entscheidende Grund für den Anbieterwechsel ist in den meisten Fällen schlechter Service. Zwar ist eine 24/7/365-Erreichbarkeit Standard, doch es bestehen Unterschiede darin, wie diese gestaltet ist. Guter Service beginnt damit, daß ein Anbieter seine Kunden und deren Ziele versteht, wie z.B. an der Fähigkeit, den neuen Kunden schnell „an Bord“ zu bringen, an der Bearbeitung von Standard-Service-Tickets und an den Ressourcen, die für komplexe Problemstellungen bereitgestellt werden. So sollte auch ein für den Kunden abgestellter, verantwortlicher Ansprechpartner persönlich erreichbar sein. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, daß der Hosting-Partner schnell eine wirksame Lösung findet, wenn ein Unternehmen sich an neue Umstände anpassen muß, Hilfe benötigt oder plötz-

lich technische Schwierigkeiten hat. Zur Frage der tagtäglichen Zusammenarbeit kann es während des Auswahlprozesses nicht schaden, sich in der Branche ein wenig umzuhören. Im Idealfall vermittelt der zukünftige Partner proaktiv den Kontakt.

7. Cloud ist nicht gleich Cloud

Bei der Wahl eines Cloud- oder Hosting-Anbieters gilt es, Vieles zu beachten. Am wichtigsten ist es jedoch, daß Unternehmen sich klarmachen, welches Anforderungsprofil sie selbst mitbringen. Vor der Migration in die Cloud oder dem Wechsel zu einem anderen Anbieter sollten Unternehmen sich daher nicht nur mit den scheinbar typischen, sondern auch intensiv mit den weniger beachteten Auswahlfaktoren auseinandersetzen. So kann man viele Fallstricke umgehen, die dann später zu Problemen mit der gewählten Cloud führen können. Idealerweise findet man so einen flexiblen Partner, der das eigene Wachstum langfristig und strategisch unterstützen kann. <>

Noch Fragen?

<https://www.leaseweb.com/de>



Bild: Leaseweb

„Guter Service beginnt damit, daß ein Anbieter seine Kunden und deren Ziele versteht ...“

*Marcus Busch, Geschäftsführer
Leaseweb Deutschland*

Anzeige

Mit voller Bandbreite voraus

Ihr Unternehmen – Startklar für die Zukunft

www.m-net.de/geschaeftskunden

m·net

