SIBB
ICT & Digital Business Association
Berlin – Brandenburg

Interessenverband der IT- und Internetwirtschaft
in Berlin und Brandenburg

Checkliste

zur Implementierung von Cloud-Lösungen in das eigene Unternehmen

herausgegeben vom SIBB-FORUM Cloud Computing und Big Data

www.sibb.de

Software-Anforderungen prüfen

Was brauchen Sie wirklich für Ihr Unternehmen, welche Abteilungen/Bereiche können von Cloud- Software profitieren und gibt es auch abteilungsübergreifende Anwendungen, die Sinn machen? Stellen Sie hier in Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern einen genauen Plan auf, um gezielter nach einer Software suchen zu können. Eruieren, ob Kunden oder potentielle Kunden, die keine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer haben (zum Beispiel Private, Public Sector, NGO/NPO), in anderen EU-Staaten beheimatet sein könnten.
Man spricht und liest immer vom B2C-Geschäft, aber tatsächlich sind alle Kunden betroffen, die keine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer nachweisen.

Anbieterseriösität

Hat der Anbieter Zertifikate, kann er Kundenreferenzen vorweisen und erfüllt er alle erforderlichen Standards?
Besonders Zugehörigkeit zu Marktplätzen, Foren oder Cloud-Vereinen ist ein Indiz für ein vertrauenswürdiges Unternehmen, sollte jedoch nicht der einzige Anhaltspunkt sein.

Preisvergleiche

Achten Sie bei den Preisen der Angebote auf die Konditionen, um ein optimales Preis/Leistungsverhältnis zu erzielen. Wie viele User-Zugänge werden angelegt, ist der Support inklusive, wie entwickeln sich die Preise bei weiteren Funktionalitäten? Ein Angebot, das auf den ersten Blick günstig erscheint, könnte schnell teuer werden, wenn Ihre Kapazitäten steigen.

Verfügbarkeit

Welche Verfügbarkeit verspricht der Anbieter und ist diese so hoch, dass Ihre Workflows dadurch nicht beeinträchtig werden? Halten Sie diese vertraglich fest und legen Sie darüber hinaus Schritte für ein effizientes Risk Management fest.

Lizenzen überprüfen

Informieren Sie sich über Lizenz-Rechte und -Anforderungen in der Cloud und prüfen Sie auch, ob Sie noch alte Lizenzen haben und was gegebenenfalls mit ihnen zu tun ist. Gerade für Compliance-Fragen ist das erfolgreiche Lizenz-Management äußerst wichtig.

Laufzeit beachten

Viele Software-Modelle bieten unterschiedliche Laufzeiten an, wobei eine längere Laufzeit üblicherweise mit einigen Rabatten einhergeht. Überlegen Sie sich hier, ob Sie eine Software nur testweise nutzen wollen bzw. sie nur temporär brauchen oder ob Sie langfristig daran interessiert sind.

Detaillierte Anforderungen an Anbieter stellen

Auch während des Kaufprozesses sollten Sie genau wissen, was Sie von der Software wollen, um zu gewährleisten, dass dies alles vertraglich festgehalten wird. Je ungenauer Sie hier sind, desto höher ist das Risiko, dass Sie nicht das erhalten, was Sie wollen (dies betrifft auch Support- und Einrichtungsfragen). Im Idealfall kann ein Anbieter sogar individuelle Anforderungen erfüllen. Diese sollten in den SLA (Service Level Agreements) festgehalten werden.

Updates und Instandhaltung

Werden Updates regelmäßig vorgenommen, gibt es Reparatur-Optionen und sind diese inklusive? Informieren Sie sich auch darüber, in welchen Abständen die Anwendung aktualisiert wird und ob ein Update Downzeiten mit sich bringt oder nicht.

Beendigung des Vertrags vorkalkulieren

Was passiert, wenn Sie die Software nicht mehr nutzen wollen und kann der Anbieter Ihnen garantieren, dass Ihre Daten nicht nur Ihnen übergeben, sondern auch auf Anbieterseite gelöscht werden? Darüber hinaus sollten Sie festlegen, in welchem Datenformat Ihre Daten übergeben werden, denn schlimmstenfalls bekommen Sie eines, das nicht direkt in Ihr System implementiert werden kann, sondern erst konvertiert werden muss (fragen Sie auch, ob diese Format-Vorgaben Zusatzkosten mit sich bringen).

Sicherheitsfragen / Verschlüsselung

Fragen Sie an, inwieweit Ihr Anbieter mit Verschlüsselung (insbesondere End-2-End) arbeitet, um eventuell nötige Datenschutz-Anforderungen zu gewährleisten. Zwar gibt es auch Mittel und Wege, die eigene Verschlüsselung unabhängig vom Anbieter/der Software durchzuführen, aber es gestaltet sich sehr viel einfacher, wenn sie bereits durch die Software gewährleistet wird.

Backup/Disaster Management

Natürlich will niemand mit dem Schlimmsten rechnen, aber fragen Sie nach, ob Ihre Daten für den Fall eines Stromausfalls, etc. ausreichend geschützt sind. Werden Sie auf Ersatzserver verteilt, so dass ein Serverausfall nicht gleich das Aus für Ihren Geschäftsbetrieb bedeutet und welche Vorkehrungen hat der Anbieter generell getroffen?

Einarbeitungsphase einleiten

Mitarbeiter sollten hier schon vor Implementierung der Software informiert, zu ihren Vorzügen befragt und eingearbeitet werden, um Verzögerung in der Arbeitsaufnahme zu vermeiden. Besonders bei abteilungsübergreifenden Anwendungen sollten die Prozesswege klar definiert werden, um Unterbrechungen im Workflow vorzubeugen.

Nahtlose Migration der Daten gewährleisten

Stellen Sie sicher, dass die Lösung schnell genutzt werden kann, sei es durch sofortige Zugangsberechtigung, Datensynchronisation oder Kompatibilität. Wichtig für einen reibungslosen Ablauf ist, dass die Cloud-Lösung mit allen Systemen (und Schnittstellen) kompatibel ist bzw. ob bestimmte Schnittstellen nötig sind, um die Anwendung zu nutzen. Dies sollte schon im Vorfeld erfragt werden.

Compliance überprüfen

Gleichen Sie Ihre Compliance-Anforderungen mit den Datenschutz-Vorkehrungen der Lösung an, sollte diese empfindliche Daten (Kunden-, Mitarbeiter, -Finanzdaten) verarbeiten. Diese sollten auch vertraglich festgehalten werden, da Sie ansonsten im Falle eines Verstoßes verantwortlich für Ihre Daten sind. Insbesondere bei internationalen Servern müssen sehr viel striktere Anforderungen befolgt werden als bei lokalen.

Spracheinstellungen

Viele Speziallösungen werden von internationalen Anbietern bereitgestellt, dabei müssen Sie jedoch sicher gehen, dass Ihre Mitarbeiter dementsprechende Sprachkenntnisse mit sich bringen bzw. dass die Software auch deutsche (englische, etc.) Spracheinstellungen ermöglicht.

Konfigurationsmöglichkeiten

Auch wenn die groben Einstellungen im besten Fall vom Anbieter vorgenommen werden, um Ihnen die Integration zu erleichtern, sollte es Möglichkeiten für Ihre Mitarbeiter geben, die Programme im Granularen nachzujustieren, so dass sie die Geschäftsabläufe nicht ändern/ unterbrechen müssen, nur weil sich Workflows andernfalls verändern würden.

Bedienoberfläche testen

Beziehen Sie auch hier bereits im Vorfeld die Mitarbeiter in den Prozess ein, die später mit der entsprechenden Software zu tun haben werden. Nicht alle Bedienoberflächen – besonders bei einem Software-Wechsel – sind selbsterklärend und Ihre Mitarbeiter müssen gut durch die Anwendung navigieren können, um den Schulungsaufwand zu minimieren und vor allem die Akzeptanz der neuen Lösung zu steigern.

Zusätzliche Weiterbildung

Sollte es sich um komplexe Systeme handeln, die unbedingt einer weiteren Erklärung und Einarbeitung erfordern, stellen Sie sicher, dass der Anbieter selbst oder via Partner die entsprechenden Weiterbildungen für Sie organisieren kann..

Support On-Demand

Auch Support-Fragen müssen geklärt werden, denn es kann sein, dass nicht alle Fragen über die neue Software von der internen IT beantwortet werden können. Ein schneller und effektiver Kommunikationsprozess ist hier wichtig und es sollte vorab geklärt werden, ob der Support inklusive ist, ob die Reaktionszeit fließend ist und ob es eventuell Zusatz-Hilfeleistungen gibt, die extra gebucht werden müssen.

Testphase/Testläufe einplanen

Auch eine eher einfache Software-Lösung sollte auf Ihre Funktionalität, Bedienung und Integration in andere Prozesse geprüft werden. Planen Sie hier eine Testphase von mehreren Wochen ein, in der sie im Notfall weiterhin Zugriff auf die alten Software-Lösungen haben.

Feedback auch nach Einführung berücksichtigen

Selbst nach der Testphase und erfolgreichen Implementierung sollten Sie weiterhin Rücksprache mit Ihren Mitarbeitern halten, um zu gewährleisten, dass die neue Software auch wirklich das hält, was sie verspricht. So können auch Verständnis-, Synchronisations- oder Funktionsprobleme aus dem Weg geräumt werden und werden nicht in den Arbeitsalltag „verschleppt“.

Die Checkliste wurde im SIBB Forum „Cloud Computing & Big Data“ erarbeitet. Besonderer Dank gilt dem Experten Herrn Christian Witt, Director Strategic Marketing bei der cloud world services gmbh, der deutschen Tochter der cloud world AG, mit Sitz in Berlin.

Bei dieser Checkliste handelt es sich um eine Hilfestellung zur Prüfung wichtiger Punkte. Es wird keinerlei Garantie für Vollständigkeit und Richtigkeit übernommen.

Über das Forum Cloud Computing & Big Data

Das Forum Cloud Computing & Big Data beschäftigt sich mit der gesamten Wertschöpfung im Bereich des Cloud Computings und der Verarbeitung von Daten-Mengen. Im noch jungen Markt unterstützt das SIBB Forum mit Informationsveranstaltungen sowohl Anbieter als auch Anwender. Der Kostendruck in Unternehmen ist Treiber für viele IT-Bereiche, sich intensiver mit dem Cloud Computing zu befassen. Gerade bei der Auswertung von Massendaten wird Cloud Computing unverzichtbar. Die Cloud ermöglicht die Speicherung von Massendaten und stellt sie jederzeit zur Verfügung. Cloud Computing ist damit gleichzeitig Treiber und Lösungstechnologie für den Umgang mit Big Data. Das Forum ist Plattform zur Wissensgenerierung und zum Knüpfen von nützlichen Kontakten.
Das Forum Cloud Computing & Big Data beleuchtet beispielsweise Themen, die die Entwicklung des aktuellen und zukünftigen Marktes betreffen, stellt Architekturen und Technologien, Betriebsmodelle, aber auch Best Practice Beispiele, vor und engagiert sich in Kooperationsprojekten wie zum Beispiel der „Capital Cloud“, einer Initiative aus dem Projekt Zukunft der Berliner Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Forschung und dem SIBB e.V. in Kooperation mit Forschungseinrichtungen, Unternehmen und weiteren Netzwerken aus der Region Berlin-Brandenburg.
Dr. Mathias Petri und Philipp Schmolling fungieren als Forensprecher des Forums Cloud Computing & Big Data.

SIBB e.V.

Interessenverband der IT- und Internetwirtschaft
in Berlin und Brandenburg

Telefon: 030 / 4081 - 91280
Telefax: 030 / 4081 - 91289

E-Mail: info@sibb.de

Büro Berlin:
SIBB e.V.
Potsdamer Platz 10
10785 Berlin

Büro Brandenburg:
SIBB region
Freiheitstr. 124/126
15745 Wildau

www.sibb.de