Cloud Computing

Aufbruch in die Zukunft

[31.01.2017] Cloud-basierte Dienste werden überall dort eingesetzt, wo Kostendruck herrscht und dem Mangel an qualifizierten IT-Fachkräften begegnet werden muss. Auch die öffentliche Verwaltung wird ohne Cloud-Dienste ihre Leistungsfähigkeit verlieren.

Die Älteren erinnern sich an den berühmten Werbe-spot der 1980er-Jahre: Die Hausfrau, die es in einem Maniküresalon weit von sich weist, ein Geschirrspülmittel zu nutzen und trotzdem gerade ihre Finger darin badet. Ähnlich ist es heute, wenn es um die Haltung von IT-Entscheidern zum Einsatz von Cloud-Technologien geht. Einerseits gibt es viele Vorbehalte, Bedenken und oftmals auch Ablehnung. Andererseits würde kein einziger dieser Entscheider in seinem privaten – und oftmals auch unwissentlich in seinem dienstlichen – Leben auf Cloud-Dienste verzichten wollen. Wie alle Bürger nutzen sie die Errungenschaften des digitalen Wandels und empfinden die Schnelligkeit, die Effizienz und den Komfort von Online-Diensten als selbstverständlich. Und so ist es nicht verwunderlich, dass inzwischen nahezu alle Bürger diesen Maßstab auch an den Umgang mit der Verwaltung anlegen. Zu diesem Maßstab gehört die ständige Verfügbarkeit von Diensten ebenso wie das elektronische Auslösen und die vollständige digitale Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsvorgängen. In naher Zukunft wird sich dieser Maßstab sicher sogar dahingehend verändern, dass man sein Anliegen nicht mehr durch browsen und klicken, sondern durch das Formulieren natürlichsprachiger – geschriebener oder gar gesprochener – Fragen und Wünsche artikuliert. **Rahmenbedingungen ändern sich** Aber auch in den Verwaltungen selbst wird es immer dringlicher, das vorhandene Wissen auf digitalem Wege zu strukturieren und verfügbar zu machen. Demografischer Wandel und Fachkräftemangel sind nur zwei Begriffe, welche die sich ändernden Rahmenbedingungen markieren, vor denen auch die öffentliche Verwaltung nicht geschützt ist. Vor diesem Hintergrund werden Verwaltungen in den nächsten Jahren nicht umhinkommen, Cloud-Dienste zu nutzen. Auch wenn die im eigenen Haus stehende Technik noch immer als sicherer erachtet wird als professionell betreute Cloud-Lösungen, bleibt die Frage bestehen, wie denn eigene IT-Fachkräfte mit Angriffen umgehen sollen, die beispielsweise selbst der Deutsche Bundestag, eine Firma Thyssen-Krupp oder eine amerikanische Außenministerin nicht abwehren konnten. Hinzu kommt: IT-Fachkräfte sind knapp und werden in Zukunft noch knapper. Industrie und IT-Wirtschaft überbieten sich bereits heute bei der Werbung um junge Absolventen. Vor dem Hintergrund rasanter Innovationszyklen stellt sich die Frage, wie sich diese Entwicklungen mit den Beschaffungs- und Abschreibungszyklen herkömmlicher Rechentechnik vereinbaren lassen. Eine Anwendung spezifizieren, einen Anforderungskatalog für die entsprechende Hardware erarbeiten, eine Ausschreibung veranlassen und auswerten, ein Implementierungsprojekt umsetzen – all das kostet wertvolle Zeit. Alternativ dazu stehen Cloud-Dienste als die derzeit flexibelsten Bereitstellungsvarianten für IT-Dienstleistungen. Cloud-Lösungen bieten Rechenzentrumsszenarien, die in der Regel für Verwaltungen bislang überhaupt nicht darstellbar – geschweige denn finanzierbar – waren. **Cloud-Dienste bieten viele Vorteile** Damit verbunden sind große Chancen. Statt Hardware zu beschaffen, mit nicht unerheblichem personellen Aufwand zu bewirtschaften und über lange Zeiträume abzuschreiben, können nun einfach Dienste genutzt werden. Die Kosten solcher Dienste werden dabei mehr und mehr entsprechend der tatsächlichen Nutzung berechnet – damit reduzieren sich Fixkosten erheblich. Die Bereitstellung neuer Dienstleistungen wird nicht mehr durch das vorher notwendige Errichten von Infrastrukturen gebremst und kann extrem schnell und ohne großen Aufwand erfolgen. Dabei können alle datenschutzrechtlichen Erfordernisse über vertragliche Regelungen an den jeweiligen

Dienstleister nachvollziehbar und belastbar definiert werden. Ebenso können nun höchste Maßstäbe an die Sicherheit und Verfügbarkeit der Dienste gelegt werden. Plötzlich wird eine redundante Datenhaltung an verschiedenen Standorten auch für Verwaltungen möglich, welche bisher nicht einmal über ein Rechenzentrum verfügten. Im Gegenzug können mit Cloud-Services auch räumlich verteilte Verwaltungen problemlos zusammenarbeiten und Telearbeitskonzepte sind technisch praktisch ohne Zusatzkosten machbar. **Keine Zukunftsmusik sondern schon Realität** Das alles ist keine Zukunftsmusik, sondern wird bereits heute überall dort genutzt, wo Kostendruck herrscht, wo Innovation über das Überleben entscheidet und dem Mangel an qualifizierten IT-Fachkräften begegnet werden muss. Auch die öffentliche Hand hat sich mit den verschiedensten Dienstleistungen auf den Weg gemacht und nutzt die technologischen und finanziellen Vorteile von Cloud-Diensten. Denn: Eine zukunftsfähige Verwaltung kann es ohne leistungsfähige und effiziente IT nicht geben. Bereits heute wird in der Cloud Verwaltungswissen strukturiert, erfasst und als Dienstleistung angeboten. Diese Leistungen stehen auch in Bürgerbüros und in leistungsfähigen 115-Service-Centern zur Verfügung. Cloud-basierte Dienste erlauben es den Bürgern, an der Gestaltung ihrer Kommunen mitzuwirken und vor Ort mobil und online auf Missstände hinzuweisen und Vorschläge einzubringen. Mit höchster Transparenz werden dabei die Sachverhalte genau an die zuständigen Stellen adressiert und deren Priorisierung und Abarbeitung dokumentiert. Darüber hinaus ist es seit Kurzem möglich, über intelligente und lernfähige Programme – so genannte Bots – in natürlichsprachiger Weise zu kommunizieren. Damit ist es möglich, Verwaltungsmitarbeiter von einfachen und sich wiederholenden Auskunftstätigkeiten zu entlasten und Angebote der Verwaltung rund um die Uhr zur Verfügung zu stellen.

()

Dieser Beitrag ist in der Februar-Ausgabe 2017 von Kommune21 im Schwerpunkt Cloud Computing erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur,