

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



INTERVIEW

SAP in der Service-Nische

Gerhard Oswald, Vorstandsmitglied der SAP AG, spricht sich für vorsichtiges Wachstum im IT-Service-Markt aus. **SEITE 5**



ENTWICKLERKONFERENZ

Wette auf Vista und Office 12

Microsoft-Gründer Bill Gates hofft, im nächsten Jahr mit den neuen Produkten „eine Welle von Softwareverkäufen“ loszutreten. **SEITE 6**



FUSION

Logica CMG schluckt Unilog

Der britisch-niederländische IT-Dienstleister stößt laut Deutschland-Chef Peter Herrmann in Europas Elite der Service-Anbieter vor. **SEITE 8**

Opera verschenkt seinen Browser

Der norwegische Browser-Anbieter Opera gibt seine gleichnamige Web-Software jetzt kostenlos ab. Bislang mussten Surfer für die Nutzung zahlen oder Werbung in Kauf nehmen. Insgesamt kommt Opera laut einer Statistik von Netapplications auf einen weltweiten Marktanteil von lediglich 0,6 Prozent, der „Internet Explorer“ von Microsoft führt mit 86 Prozent. Durch den strategischen Schwenk sollen sich die Anteile zugunsten Operas verschieben. Geld verdienen will die Firma durch den Support. Der Jahresvertrag kostet den Nutzer 24 Euro. Dafür erhält er Unterstützung per E-Mail (auf Englisch). (ajf)

ZAHL DER WOCHE

30 Euro – das ist in etwa die monatliche Gebühr, für die Kabel Deutschland seine Kunden ab Oktober in Rheinland-Pfalz, dem Saarland sowie in 15 Großstädten via Fernseekabel telefonieren und im Internet surfen lässt. Das Unternehmen steigt damit gegen die Deutsche Telekom und zahlreiche weitere DSL-Anbieter in den Ring. Für die Pauschale erhalten die Kunden einen schnellen Internet-Zugang (2,2 Mbit/s), eine Flatrate für zeitlich unbegrenztes Surfen und einen Telefonanschluss mit zwei parallelen Leitungen und Rufnummern.

Microsoft kauft Security-Spezialisten

Für eine nicht näher genannte Summe übernimmt Microsoft das kanadische Softwarehaus Alacris. Das in Privatbesitz befindliche Unternehmen ist spezialisiert auf Lösungen für das Identitäts- und Zugriffs-Management sowie das Verwalten digitaler Zertifikate. Microsoft will die Alacris-Technik eigenen Angaben zufolge einsetzen, um Anwendern das Nutzen der Smart-Card-basierenden Funktionen in Windows zur stärkeren Authentifizierung zu erleichtern. (ave)

Kleinfeld verliert Geduld mit SBS

Siemens Business Services (SBS) muss 2400 Mitarbeiter abbauen und den Gürtel enger schnallen.

VON CW-REDAKTEUR JOACHIM HACKMANN

Siemens-Chef Klaus Kleinfeld schlägt bei SBS einen scharfen Sanierungskurs ein. „Wir werden die Kosten konsequent um 1,5 Milliarden Euro innerhalb von zwei Jahren über die gesamte SBS hinweg senken. Dies wird leider den Abbau von 2400 Arbeitsplätzen in Deutschland erfordern. Diese Maßnahmen werden unter der operativen Führung eines neuen Teams im Bereichsvorstand umgesetzt“, erläuterte Kleinfeld in einer Telefonkonferenz. SBS-Chef Adrian von Hammerstein tritt – angeblich auf eigenen Wunsch – zurück.

Der Arbeitsplatzabbau und die Einsparungen waren, wenn auch nicht in diesem Maße, erwartet worden; der Abschied des SBS-Chefs jedoch nicht. Gründe für die Demission nannte Kleinfeld nicht. „Wir halten viel von Herrn von Hammerstein und suchen gemeinsam nach einer geeigneten Position im Konzern“, versuchte Kleinfeld, Spekulationen über einen erzwungenen Rücktritt zu zerstreuen.

Nachdem von Hammerstein am 1. Juli 2004 die Führung übernommen hatte, rutschte SBS tief in die roten Zahlen. Während sein Vorgänger, der heutige Debitel-Chef Paul Stodden, den IT-Dienstleister in die Gewinnzone geführt hatte, geriet das Unternehmen nach seinem Weggang in Schieflage: Bis zum 30. September 2005, dem Ende des laufenden Geschäftsjahres, soll sich unbestätigten Meldungen zufolge der Jahresfehlbetrag auf 350 Millionen Euro summieren. Gründe sind Überkapazitäten, schleppend verlaufende Geschäfte und die

schlechte Konjunktur in Deutschland. Doch zumindest ein Teil des Defizits dürften die Münchner einkalkuliert haben: Der Abschluss großer Outsourcing-Deals, etwa mit BBC und RAG, sowie die Expansion nach Osteuropa kosten viel Geld. Diese Investitionen in die Zukunft wird von Hammerstein kaum ohne den Segen der Konzernleitung getätigt haben.

Neuer SBS-Chef wird Christoph Kollatz. Der 44-Jährige ist in der IT-Branche nahezu unbekannt. Er kommt von der



Siemens-Chef Klaus Kleinfeld zieht bei SBS die Zügel an.



SBS-Chef Adrian von Hammerstein kapituliert.

Siemens-Sparte Industrielösungen und -dienste, wo er zuletzt das Segment Straßenverkehrstechnik leitete. IT-Erfahrung sammelte er zuvor ein Jahr lang bei SBS, wo er für das Geschäft in Zentral- und Südosteuropa zuständig war. Auf Kollatz kommt die Aufgabe zu, die Sparmaßnahmen so umzusetzen, dass das Geschäft des IT-Dienstleisters möglichst wenig Schaden nimmt. Der Stellenabbau wird nach Angaben eines SBS-Sprechers alle operativen Bereiche und die Zentralfunktionen betreffen. Zudem muss Kollatz insbesondere im Auslandsgeschäft produktnahe Dienste aussortieren. In Deutschland wurden die Aktivitäten

Fortsetzung auf Seite 4

DIESE WOCHE



Fünf CRM-Suites – und nun?

Oracle-Boss Larry Ellison hat nach der Übernahme von Siebel jede Menge Integrationsarbeit vor sich.

Thema der Woche SEITE 10

HP kauft Peregrine Systems

Softwarehaus steuert Lösungen für das IT-Asset- und Service-Management bei.

Nachrichten SEITE 8

Preiswerte R/3-Wartung

Zu deutlich günstigeren Preisen als SAP bietet Susen Software Wartung für die Produkte der Walldorfer an – ein Beispiel, das Schule machen könnte.

Nachrichten SEITE 9

Cognos greift an

Der Business-Intelligence-Spezialist vereint bisher separate Tools für Reporting, Analyse und Datenbewirtschaftung auf Basis einer Service-orientierten Architektur.

Nachrichten SEITE 12

T-Online will Marktplatz sein

Gegen Ebay richtet sich die Ankündigung, dem Handel mit „Electronic-scout24“ einen Marktplatz zu bieten.

Nachrichten SEITE 13





Adobe auf der Überholspur 14

Unter der Führung von CEO Bruce Chizen gedeiht das Softwarehaus, das Macromedia übernommen hat, prächtig. Microsoft ist aufmerksam geworden.

Thin Clients auf dem Vormarsch 16

Der Trend zum Server-based-Computing und neue Technikentwicklungen bescheren den Herstellern von Thin Clients prächtige Geschäfte.



IT-Controlling erhöht Wertschöpfung 28

Die Senkung der IT-Betriebskosten steht bei allen CIOs auf der Agenda. Eine moderne technische Leistungsverrechnung kann hier weiterhelfen.



NACHRICHTEN

Gerüchte um AOL-Verkauf 12
Angeblich verhandelt Microsoft mit dem weltweit größten Online-Dienst über verschiedene Szenarien – darunter auch eine Übernahme.

Sorgen bei Computacenter 14
Das Systemhaus büßte im ersten Halbjahr 2005 bei Umsatz und Gewinn ein.

SAP kauft Handelsspezialisten 15
Nachdem Oracle den Zuschlag für Retek erhalten hatte, kontern die Walldorfer mit der Übernahme von Triversity.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

Mobility-Projekte wenig reizvoll 18
Unternehmen halten sich mit mobilen Szenarien für ERP und CRM zurück.

ISO segnet PDF/A ab 19
Das Format soll das etablierte TIFF bei der Langzeitarchivierung ersetzen.

Protected Mode sichert IE 7 20
Microsoft führt im nächsten Browser-Upgrade eine Art geschützte Ablaufumgebung ein.

Opnet analysiert Performance 21
„Advanced Console“ hilft, die Ursache von Leistungsproblemen zu finden.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

PRAXIS

Tools für den Konzernabschluss 22
Mit „Outlooksoft“ und „FCRS“ stehen zwei Alternativen für verschiedene Szenarien zur Verfügung.

Star Office holt auf 26
Version 8 von Suns Büropaket verwendet das Standardformat von Open Document und kommt mit einer eigenen Datenbank.

IT-STRATEGIEN

VoIP ja, aber nicht zu jedem Preis 38
Die IP-Telefonie wird langsam salonfähig. Vor dem Umstieg sollten Firmen ihre Hausaufgaben machen.

Rezepte gegen komplexe IT 40
Mit der Komplexität der IT steigen die Kosten. Eine US-Konferenz suchte Wege zur Vereinfachung.

Was macht einen CIO aus? 41
Im Rahmen einer Studie wurden Business-Executives gefragt, wie sie die künftige Rolle des CIO definieren. Am wichtigsten werden demnach die strategischen Aufgaben.

IT-SERVICES

Itil-Siegel für Dienstleister 42
Der Standard BS 15 000 zertifiziert IT-Betriebsabläufe gemäß Itil und schafft Transparenz. Schwächen zeigt er, wenn Erhebungen zur Kundenzufriedenheit gefragt sind.

Ungeliebte SLAs 43
IT-Manager beschäftigen sich ungern mit Service Level Agreements (SLAs), weil sie die in juristische Formulierungen gekleideten Vereinbarungen oft nicht verstehen. In Streitfall sind klare Regelungen aber unabdingbar.

JOB & KARRIERE

Was Bewerber auf Websites lockt 44
Viele Unternehmen putzen ihre Karriereseiten heraus, um talentierte Stellensuchende anzulocken. Einigen gelingt die Eigenwerbung besonders gut.

Die sieben Sünden der Joblosen 46
Vor frommen Lügen, vagen Versprechungen oder Schuldzuweisungen warnt der Bewerberprofi Gerhard Winkler.

Trainerauswahl ist Chefsache 49
Im schwierigen Trainingsgeschäft hat sich Fast Lane mit einer Spezialisierung auf Internet- und Netzthemen sowie Qualitätsstandards behauptet.

SCHWERPUNKT: KOSTENKONTROLLE IN DER IT

So verteidigen Sie Ihr IT-Budget 30
Klassisches Service-Management kombiniert mit Analyse-Tools liefert die nötigen Einblicke in die IT-Infrastruktur, um Technikbudgets zu rechtfertigen.

Auf dem Weg zum IT-Service-Center 32
Die Hannover Rück verfolgt in Sachen IT-Controlling einen ganzheitlichen Ansatz.

STANDARDS

Impressum	40
Stellenmarkt	47
Zahlen – Prognosen – Trends	50
Kunden-Passwort: Abo-Plus	VVBVVB

COMPUTERWOCHE.de

HOTTOPICS

- Streicheleinheiten für ERP-Anbieter
- Mobile Büros für jeden Zweck
- Computer-Forensik: Spurensuche zwischen Bits und Bytes



Neue Karriere-Ratgeber

Bietet der Telekommunikationssektor sichere Arbeitsplätze? Darüber können Interessierte vom 22. September bis zum 4. Oktober mit Regina Porth von O₂ diskutieren. Am 5. Oktober steht Alex Röder, CIO des Mobifunkkonzerns, zu Karrierefragen Rede und Antwort.
www.computerwoche.de/rg

Aktuelle Whitepapers

In der COMPUTERWOCHE-Whitepaper-Datenbank finden Sie unter anderem das „Handbuch Datenrettung“, den „Ratgeber für optimales Patch-Management“ und „Strategien für eine erfolgreiche Implementation von IP-Telefonie“. whitepaper.computerwoche.de



Mit den vernetzten IT-Services von BT sichern Sie Ihre Daten - und damit auch den Ruf Ihres Unternehmens.

Die digital vernetzte Wirtschaft macht Datensicherheit wichtiger denn je. Schon eine einzige Sicherheitslücke kann ausreichen, um das Tagesgeschäft zu beeinträchtigen, das Kundenvertrauen zu zerstören und Ihren guten Ruf zu schädigen.

IT-Services von BT bieten integrierte Lösungen für das sichere Management von Applikationen und Kommunikation. Vertrauliche Daten bleiben so vertraulich.

Weitere Informationen zu den vernetzten IT-Services von BT finden Sie unter: bt.com/networkedIT



MENSCHEN

Peter Schneider leitet Sophos-Marketing



Sophos hat die neu geschaffene Position des Directors of Marketing mit Peter Schneider (46) besetzt. Er verantwortet damit sämtliche Aktivitäten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Zu den Schwerpunkten seiner Tätigkeit gehören die strategische Ausrichtung des Marketings sowie die Erweiterung des Verkaufskanals. Schneider bringt eine 16-jährige Berufserfahrung in diese Tätigkeitsfelder ein. In der Vergangenheit war der studierte Elektrotechniker in leitenden Positionen bei den IT-Unternehmen Cincom Systems, Seebeyond und Zone Labs (inzwischen von Checkpoint Technologies übernommen) tätig.

Goldener Handschlag für Nortel-Justitiar

Nicholas DeRoma, der oberste Justitiar von Nortel Networks, wird das Unternehmen nach acht Jahren verlassen. Er erhält mit seinem Rückzug Zahlungen in Gesamthöhe von rund 1,6 Millionen Dollar. Diese Summe setzt sich zusammen aus einer Fortzahlung seines Monatsgehalts in Höhe von 43 833 Dollar für zwei Jahre. Als Belohnung für geleistete Dienste bezieht DeRoma zudem 525 996 Dollar. Hinzukommt eine Auszahlung für nicht genommenen Urlaub. Insbesondere dieser letzte Punkt ist ein Hinweis auf den Stress, den DeRoma im Zuge der Bilanzfälschungsaufklärung zu bewältigen hatte.

CIO Clotten verlässt Giesecke & Devrient

Dieser Abschied kam offenbar nicht ganz freiwillig: Peter Clotten, CIO bei Giesecke & Devrient, wird das Unternehmen zum 31. Dezember 2005 verlassen. Die Münchner teilten mit, im Rahmen eines Effizienzprogramms sei entschieden worden, im Bereich IT eine Konsolidierungsphase einzulegen. Clotten hatte zuvor verschiedene Positionen als IT-Verantwortlicher bei Rheinhütte, Wacker Chemie, Digital Equipment, der E-Bis AG und der Messer Group inne, bevor er im Januar 2001 sein Amt bei Giesecke antrat. Clotten sagte, er wisse noch nicht, was er ab Januar 2006 machen werde. „Auf jeden Fall gehe ich nicht in Rente. Ich bleibe der IT-Community erhalten.“



Lutz Illbruck steigt bei Sage auf

Lutz Illbruck (41) verantwortet ab sofort den Geschäftsbereich kleine und mittelständische Unternehmen bei der Sage Software GmbH & Co. KG. Der studierte Diplom-Kaufmann ist seit sieben Jahren bei Sage, zuletzt als Leiter Produkt-Marketing. Vor seiner Tätigkeit bei Sage war er in verschiedenen Marketingpositionen im Versand- und Einzelhandel beschäftigt. Lutz Illbruck folgt auf Silke Otte, die das Unternehmen auf eigenen Wunsch verlässt.

Neuer Europachef für Lucent



Lucent Technologies hat Andy Williams (46) zum President der Europa-Organisation ernannt. In dieser Funktion verantwortet er von London aus das gesamte Europa-Geschäft. Andy Williams löst Dave Potigny ab, der eine neue Aufgabe als Vice President für die weltweite Geschäftsentwicklung im Unternehmensbereich „Developing Markets“ übernimmt. Zuvor war Williams 25 Jahre lang für IBM in verschiedenen Führungspositionen tätig – zuletzt als General Manager Public Sector Emea (Europa, Mittlerer Osten, Afrika) des Unternehmensbereichs IBM Global Services.

Personalmittelungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Von Hammerstein schweigt und geht

Adrian von Hammerstein schweigt. In den 15 Monaten an der Spitze von SBS sind keine öffentlichen Worte von ihm über Lage und Zukunft des IT-Dienstleisters überliefert. Man werde dann an die Öffentlichkeit treten, wenn es etwas zu berichten gebe, hieß es immer bei SBS. Jetzt gäbe es etwas zu berichten, und von Hammerstein tritt zurück. Auch seine Demission erklärte er nicht selbst. Er sei auf eigenen Wunsch gegangen, ließ er durch Siemens-Chef Klaus Kleinfeld ausrichten. Gründe nannte dieser nicht.



Joachim Hackmann
Redakteur CW

Von Hammerstein verlässt SBS in einer für das Unternehmen sehr schwierigen Phase. Er ist ein angesehenen Manager und gilt als Strategie. Die unter seiner Leitung verstärkten Aktivitäten in Osteuropa sowie die konsequente Konzentration auf Geschäftsprozess- und IT-Auslagerungs-Deals sind Zeugnisse dafür. Vorausgesetzt, die erschlossenen Geschäftsfelder werden richtig betrieben, sind sie Garantien für eine bessere Zukunft.

Doch Strategen und Visionäre sind bei SBS nicht mehr gefragt. Der Konzern hat die Geduld verloren und beugt sich dem Druck des Kapitalmarktes. Jetzt sind die Sanierer am Zug. „Wir haben nun ein Management-Team, das sich in schwierigen Situationen ausgezeichnet hat.“ Mit diesen Worten führte Kleinfeld den neuen SBS-Chef Christoph Kollatz sowie Finanzchef Micha-

el Schulz-Drost ein. Von Kollatz ist wenig bekannt, außer dass er zuletzt einen Teilbereich innerhalb der Industriesparte geleitet und zuvor ein Jahr lang bei SBS das Zentral- und Südosteuropa-Geschäft verantwortet hat. Seine Vorgänger Friedrich Fröschl, Paul Stodden und Adrian von Hammerstein waren aus wichtigeren Positionen an die Spitze des IT-Dienstleisters gerückt, der zu den größten Anbietern in Deutschland zählt.

Die Berufung von Kollatz dürfte zur Folge haben, dass künftig allein die Konzernzentrale entscheidet – und dabei immer die Zahlen im Auge behalten wird. Bemerkenswert an Kleinfelds jüngsten Ausführungen ist in diesem Zusammenhang, dass auch für eine starke SBS alle Optionen denkbar sind. Der Verkauf von SBS liegt also als Option wieder auf dem Tisch, sobald Kollatz die IT-Tochter unter den Augen der Siemens-Controller saniert hat.

Diese Aussichten haben den Strategen von Hammerstein offenbar abgeschreckt. Er war angetreten, um eine eigenständige SBS zu neuen Geschäftsfeldern zu führen und war mit einigen Großaufträgen auf gutem Weg dorthin. Doch im Quartalsrhythmus der Finanzmärkte hat die Konzernspitze die Geduld verloren und wollte nicht mehr auf die Erträge warten. Deshalb schweigt und geht von Hammerstein.

Kleinfeld verliert Geduld mit SBS

Fortsetzung von Seite 1

bereits mit dem Verkauf der Sinitic an A&O eingestellt.

Während viele Finanzanalysten den eingeschlagenen Sparkurs begrüßen, vermissen IT-Marktbeobachter die strategische Linie. „Die Entscheidungen fokussieren sich auf einen drastischen Sparkurs. Es wird aber auch notwendig sein, eine klare Richtung vorzugeben“, kritisierte etwa Katharina Grimme, Analystin bei Ovum.

Kleinfeld sparte mit konkreten Hinweisen: „Zunächst einmal geht es darum, die SBS zu stärken.“ Optionen in jeder Variante seien vorstellbar, so der Siemens-Sprecher sybillinisch.

SBS kommt also weiterhin nicht zur Ruhe. Offen bleibt, ob der IT-Dienstleister im Konzern verbleibt, in ein Joint Venture eingebracht oder verkauft wird. Unterschiedlichen Quellen zu-

folge spricht die Konzernspitze bereits mit Partnern oder sucht noch nach geeigneten Kandidaten. Dabei kann Siemens derzeit nicht aus einer starken Position verhandeln: „Die Diskussion um die Zukunft von SBS ziehen sich schon zu lange hin. Inzwischen geschlossene große Deals mit externen Kunden sowie auch mit der Siemens AG verkomplizieren die Situation“, meint Grimme.

Margenziel in weiter Ferne

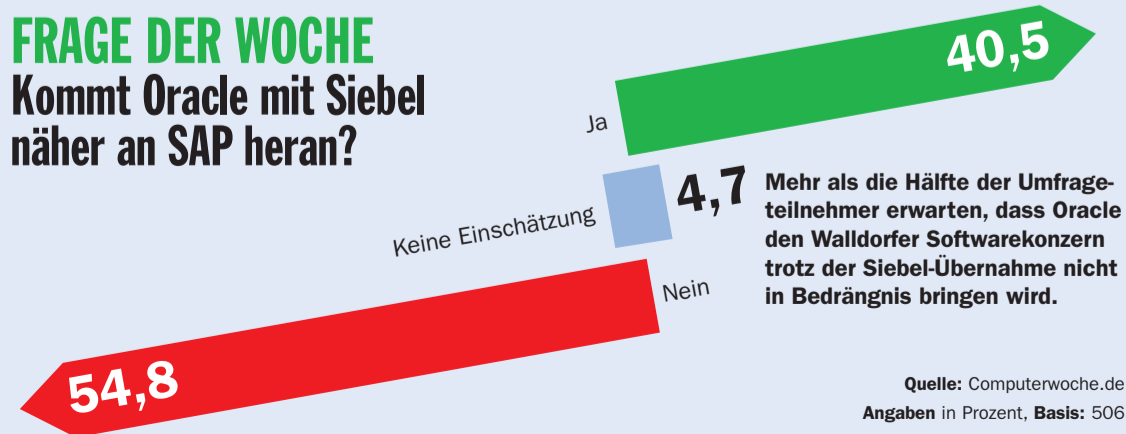
Zudem kann Siemens nur unter wenigen Kandidaten wählen. Zum einen muss es ein renommiertes Haus sein, das sicherstellt, IT-Dienste weltweit liefern zu können, zum anderen sollte es finanzstark und gut aufgestellt sein. „Wer stellt sich der Herausforderung, eine Übernahme von SBS auch operativ in profitable Bahnen zu lenken?“ fragt Peter

Kreutter vom Institute for Industrial Organization der Wissenschaftlichen Hochschule für Unternehmensführung, Vallendar. „Wer an einem Deal in einer solchen Größenordnung scheitert, der hat ein ernsthaftes Problem. Unter diesem Aspekt verengt sich der Kreis der möglichen Käufer bereits auf weniger als eine Handvoll.“

Klar ist derzeit nur, dass der IT-Dienstleister bis zum Geschäftsjahresende 2007 eine Profitmarge von fünf bis sechs Prozent vorweisen muss – falls SBS dann noch Bestandteil des Siemens-Konzerns ist. Über die Maßnahmen im Falle des Misserfolgs ist nichts bekannt. Erste Finanzanalysten bezweifeln bereits, dass die Sparmaßnahmen ausreichen werden, um das gesteckte Margenziel zu erreichen. ♦

FRAGE DER WOCHE

Kommt Oracle mit Siebel näher an SAP heran?



Quelle: Computerwoche.de
Angaben in Prozent, Basis: 506

„Wir messen uns nicht mit EDS oder IBM“

Wie SAP mit der Business Process Platform auch sein Dienstleistungsangebot verändert, erklärt Vorstand Gerhard Oswald im Gespräch mit CW-Redakteur Wolfgang Herrmann.

CW: SAPs Stammgeschäft mit Softwarelizenzen wächst längst nicht mehr so schnell wie einst, in manchen Regionen gehen die Einnahmen sogar zurück. Müssen Sie sich nicht viel stärker als Servicelieferant aufstellen?

OSWALD: Der Markt erwartet von uns eine gewisse Profitabilität. Kein Serviceanbieter erreicht heute eine Gewinnmarge von 30 Prozent. Für SAP liegt der Schwerpunkt weiterhin auf der Software, wenn auch mit ergänzenden Dienstleistungen. Als reiner Serviceprovider müssten wir ganz andere Unternehmensziele verfolgen.

CW: Welche Ziele haben Sie sich für die Servicesparte gesteckt?

OSWALD: In erster Linie geht es darum, wie wir das Softwaregeschäft mit Services unterstützen können. Für uns steht also nicht die Frage im Vordergrund, wie wir einen bestimmten Service gegenüber einem konkurrierenden Dienstleister positionieren.

CW: IBM nutzt seine Global-Services-Sparte (IGS) erfolgreich, um Produkte wie Server oder Infrastruktursoftware zu vertreiben. Dabei konkurriert IGS durchaus mit anderen Dienstleistern.

OSWALD: Unsere Strategie unterscheidet sich von denen der klas-

»Kein Serviceanbieter erreicht heute eine Marge von 30 Prozent. Für SAP liegt der Schwerpunkt auf der Software.«

sischen IT-Dienstleister. Wir messen uns nicht mit IGS oder EDS, sondern konzentrieren uns auf Softwareprodukte.

CW: Wie wird sich die geplante Übernahme von Siebel durch Oracle auf SAPs Servicestrategie auswirken?

OSWALD: Investitionsschutz und zuverlässige Partnerschaften zählen zu den zentralen Themen für Unternehmen. SAP wird allen Kunden einen zuverlässigen Investitionsschutz bieten sowie einen klaren Migrationspfad zu SAP-Lösungen.

CW: Im Zusammenhang mit der Business Process Platform (BPP) hat SAP auch grundlegende Veränderungen im Servicebereich angedeutet. Was planen Sie konkret?

OSWALD: Es ist vollkommen klar, dass wir unsere diesbezüglichen Services stark erweitern werden, sowohl für unsere Partner als auch für unsere direkten Kunden.



Gerhard Oswald, im SAP-Vorstand zuständig für den Bereich Global Services & Support, will mit einem erweiterten Dienstleistungsangebot ISV-Partner locken.

CW: Können Sie Beispiele nennen?

OSWALD: Unsere ISV-Partner werden ihre Lösungen mehr und mehr auf unserer Plattform aufsetzen. Wir unterstützen sie dabei, ihre Anwendungen entsprechend zu bauen, beispielsweise mit Ausbildung, Wissenstransfer und Infrastruktur. Darüber hinaus helfen wir den ISVs bei der Vermarktung ihrer Produkte.

CW: Wie?

OSWALD: Zum Beispiel über unser Partner-Edge-Programm. Aus Marketing-Sicht geht es dabei auch um Lead-Generierung und ähnliches.

CW: Unterstützen Sie damit nicht auch solche ISVs, die Konkurrenzprodukte zu SAP-Anwendungen anbieten?

OSWALD: Damit müssen wir leben. Wenn es um eine spezielle Anwendung für eine bestimmte Branche geht, die womöglich eine SAP-Kernanwendung ergänzt, kann das ja durchaus ein Vorteil für uns sein. Wir können nicht den Anspruch erheben, für alle Ausprägungen und alle Branchen immer die bessere Softwarelösung zu haben.

CW: Welche Services bieten Sie den Anwendern?

OSWALD: Der Kunde kann bei Problemen beispielsweise Services nutzen, die in die Plattform oder die Lösungsschicht des ISV eingebettet sind. Solche Mechanismen, die wir Embedded Services nennen, helfen dabei,

Fehler schneller zu lokalisieren und zu analysieren.

CW: Wie könnte ein solcher Embedded Service aussehen?

OSWALD: Ein Beispiel sind technische Analysen zu Daten und Prozessen, die im Hintergrund mitlaufen. Im Fehlerfall meldet der Kunde sein Problem über ein Hilfefenster im Portal. Diese Meldung wird zusammen mit den gesammelten Analyseinformationen automatisch weitergeleitet, entweder an den internen Support des Kunden oder remote an eines der SAP-Supportzentren, die wiederum mit den ISVs verbunden sind.

»Wir werden unsere Plattform-Services stark erweitern, sowohl für Partner als auch für unsere direkten Kunden.«

CW: Sie denken an eine Art anwendungsübergreifendes Monitoring-System für ISV-Partner und Kunden?

OSWALD: Ja. Wir unterstützen unsere Partner dabei, solche Embedded Services zu integrieren. Insofern ändern sich unsere Dienstleistungen grundlegend. Früher haben wir Services nur innerhalb der SAP-Welt erbracht. Heute arbeiten wir beispielsweise an einem abgestimmten Patch-Level-Konzept. Das bedeutet, dass wir die Patches der

Softwarepartner validieren und dann gemeinsam mit unseren eigenen auf den Markt bringen.

CW: Wie rechnen Sie solche Dienste mit den Partnern ab?

OSWALD: Das diskutieren wir gerade. Die ISVs benötigen zu nächst einmal eine Netweaver-Zertifizierung. Hier gibt es eine große Nachfrage: Wir haben bereits 855 ISV-Anwendungen für Netweaver zertifiziert. Darüber hinaus wird es spezielle Serviceabkommen geben, wo der Partner entscheiden kann, welche Leistungen er selbst erbringt und welche er von uns

erledigen lässt. Vor allem kleine ISVs können oft nicht viel in Services investieren. Hier helfen wir in der Anfangsphase, bis der Partner eine ausreichende Zahl von Installationen hat.

CW: Im Geschäft mit Application Service Providing (ASP) agieren Anbieter wie Salesforce.com oder Rightnow zunehmend erfolgreich. Auch Siebel ist auf den Zug aufgesprungen. Wie reagieren Sie auf diese Entwicklung?

OSWALD: Für uns ist entscheidend, was die Kunden weltweit nachfragen. Davon hängt es ab, ob wir in diesem Bereich noch mehr investieren. Wir unterstützen schon heute viele Serviceprovider in ähnlichen Marktsegmenten.

CW: Über SAP Hosting bieten Sie bereits ähnliche Dienste an, mit dem Unterschied, dass die Kunden in diesem Fall noch Eigentümer der Software sind. Welche konkreten Angebote planen Sie im ASP-Umfeld?

OSWALD: Die Antwort auf diese Frage wird von unseren Vertriebsleuten im Feld kommen. Wir erstellen Produkt- und Solution-Management-Analysen und werden auf dieser Basis entscheiden, ob wir unsere Angebote erweitern, sei es eigenständig oder gemeinsam mit Partnern.

CW: ASP-Dienste sind vor allem für mittelständische Unternehmen eine interessante Alternative. Wie wichtig ist diese Kundengruppe für SAP Services?

OSWALD: Mittelständische Kunden sind für uns außerordentlich wichtig, weil sie sich in der Regel kaum eigene IT-Spezialisten halten können. Hier spielen unsere Partner eine entscheidende Rolle. Sie erhalten von uns beispielsweise das technische Backbone, um ihre Kunden ganzheitlich betreuen zu können.

CW: Viele IT-Dienstleister stellen sich nach Branchen auf, um die unterschiedlichen Kundenanforderungen besser abzudecken. Ist das ein Modell für SAP Services?

OSWALD: Im Entwicklungsbereich sind wir bereits stark an Branchen orientiert. Hier wird vieles von der Industrie getrieben. Damit sind auch spezielle Serviceleistungen verbunden. Hinzu kommt der Technologie-

Service, den wir in der Breite über alle Branchen hinweg anbieten.

CW: Im BPO-Geschäft stellt sich SAP nicht als eigenständiger Anbieter,

sondern als Partner der Service-Provider auf. Welche Dienste bieten Sie selbst an, was überlassen Sie den Partnern?

OSWALD: In meinem Verantwortungsbereich gibt es eine eigene Organisation, die sich um BPO und die Unterstützung der Service-Provider kümmert. Diesen bieten wir einerseits einen Feedback-Kanal, über den sie Verbesserungen unserer Software hinsichtlich Kosten, Betrieb und Implementierung anregen können. Andererseits unterstützen wir die BPO-Anbieter beim Betrieb unserer Anwendungen, beispielsweise mit Fehleranalysen und Problembehandlung. Das betrifft etwa Service-Level-Agreements mit deren Kunden.

CW: Trotzdem wird SAP neben Implementierungsdiensten und Problembehandlung doch auch Beratungsleistungen oder Prozessdesign in BPO-Projekten erbringen. Wo ziehen Sie die Grenze zu den Angeboten der Outsourcing-Provider?

OSWALD: Für uns ist entscheidend, was wir an Prozesswissen in unser Produkt zurück transferieren können. Würden wir nur Software anbieten, hätten wir diese Rückkoppelung nicht. ♦

Mehr zum Thema

www.computerwoche.de/go/

- *79983: SAPs On-Demand-Pläne;
- *75895: SAP schmiedet Allianzen für ESA (Enterprise Services Architecture);
- *75922: SAPs Strategie für Business Process Outsourcing;
- *72202: Ankündigung der Business Process Platform.

SAN SOLUTION PROVIDER

ist eine Kooperation der TIM AG mit den führenden Storage Herstellern und Systemhäusern in Deutschland. Sie haben sich durch ihr Lösungsangebot, ihre fachliche Kompetenz und ihre Serviceleistungen für komplexe, herstellerübergreifende Storage Networking Lösungen qualifiziert und stehen Ihnen als kompetenter Lösungs- und Integrationspartner zur Verfügung.

 01159 DRESDEN www.shd-online.de info@shd-online.de	 47877 WILlich www.ada.de ralf.vandewarreburch@ada.de	 64293 DARMSTADT www.synstar.de synstar-dm@synstar.de	 73479 ELLWANGEN www.inneo.de it-info@inneo.de
 10587 BERLIN www.dcs.de info@dcs.de	 51063 KÖLN www.arxes.de jan.dilthey@arxes.de	 64625 BENSHEIM www.cos-concat.de thomas.zehetner@cos-concat.de	 76187 KARLSRUHE www.bechtle.de karlsruhe@bechtle.de
 20097 HAMBURG www.targosoft.de san@targosoft.de	 53111 BONN www.hug.de m.wollweber@hug.de	 65205 WIESBADEN www.semico.de sales@semico.de	 77731 WILLSTÄTT-SAND www.egt-it.de mail@egt-systemhaus.de
 22041 HAMBURG www.traffix.de sales@traffix.de	 55130 MAINZ www.netix.de netix@netix.de	 70563 STUTTGART www.condor-computer.de vertrieb@condor-computer.de	 81829 MÜNCHEN www.didas.de mgerstmeier@didas.de
 30539 HANNOVER www.probusiness.de info@probusiness.de	 63303 DREIEICH www.az1.de info@az1.de	 70565 STUTTGART www.cenit.de h.dengler@cenit.de	 90431 NÜRNBERG www.glconsult.de info@glconsult.de

INFORMATIONSWORKSHOPS:

13.10. **ADA - Das SystemHaus GmbH Eschborn**
Backup-to-Disk & Email-Archivierung

Die aktuellen Lösungen im Bereich **Backup-to-Disk** stellen einen wesentlichen Fortschritt für das sichere und effiziente Handling der wachsenden Datenvolumina und einer höheren Verfügbarkeit der Informationen dar. Die hier zum Teil realisierte Kombination einzelner Elemente der verschiedenen Storage Module –



Hochverfügbarkeit, Storage Konsolidierung und Virtualisierung, Backup und Application Focused Recovery, HSM und Archivierung – sind

WEITERE INFORMATIONEN:

www.san-solution-provider.de,
www.tim.de, Tel. 06 11/27 09-0




der richtige Weg zu einer sinnvollen Lösung für aktuelle Anforderungen im Storage Bereich und wir können weitere Produktentwicklungen mit dieser Strategie erwarten. Ausführliche Informationen zum Thema Backup-to-Disk finden Sie im aktuellen **TIM Storage Guide** unter www.san-solution-provider.de.