

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



INTERNET

Warum Websites scheitern

Viele Unternehmen missachten beim Design ihres Web-Auftritts einfachste Grundsätze und gefährden so den Erfolg. **SEITE 5**



ITK-MARKT

IBM kauft wieder ein

Softwarechef Steve Mills will mit den Zukäufen Watchfire und Telelogic das Angebot im Bereich Softwareentwicklung verbessern. **SEITE 12**



WINDOWS VISTA

Google gegen Microsoft

Vista benachteiligt mit der integrierten Desktop-Suche Wettbewerber, beschwert sich Erzrivale Google bei US-Kartellbehörden. **SEITE 6**

COMPUTERWOCHE TV

M. Zwolinski, IDC, sieht vor allem in Osteuropa Perspektiven für PC-Anbieter.

- ◆ **So entwickelt sich der PC-Markt**
Die IDC-Analystin Michele Zwolinski prognostiziert die PC-Marktentwicklung in Deutschland und Europa.
- ◆ **Winzig, schnell und übertaktet**
Hardware-News von der weltgrößten Komponentenmesse Computex.

Bizarrer Tarifstreit bei A&O eskaliert

Der IT-Dienstleister und die IG Metall führen eine Schlammschlacht um die Gültigkeit eines Tarifvertrags.

Die Auseinandersetzung zwischen A&O-Management, Belegschaft und Gewerkschaften eskaliert. Für Unruhe sorgt in erster Linie der Mitte Mai vollzogene Betriebsübergang der A&O Itec GmbH, die vor zwei Jahren durch die Übernahme der Siemens-Tochter Sinitec entstanden war, in eine andere A&O-Tochter, die 4tec GmbH. Dort müssen sich die Mitarbeiter mit längeren Arbeitszeiten und zum Teil deutlich geringeren Bezügen bescheiden. A&O-Chef Michael Müller rechtfertigt diesen Schritt mit dem schwierigen Marktumfeld im Bereich Field-Services und pocht auf einen aus seiner Sicht gültigen Tarifvertrag, der den Schritt legitimiert. Davon wollen die Gewerkschaften jedoch nichts wissen.

„Es ist für mich unvorstellbar, was hier abläuft“, ereifert sich Müller. Der Anerkennungstarifvertrag für die A&O 4tec GmbH, der auf einem Ende März mit der IG-Metall abgeschlossenen Tarifvertrag einer anderen A&O-Tochter basiert, sei rechtmäßig zwischen dem Dienstleister und der Gewerkschaft ausgehandelt worden. In der Tat haben am 30. März dieses Jahres IG-Metall-Vize Berthold Huber und Tarifsekretär Gerd Nierenköther das Schriftstück, das der COMPUTERWOCHE in Kopie vorliegt, unterzeichnet.

„Der Vertrag ist nicht zustande gekommen“, widerspricht Nierenköther. Zwar habe die Gewerkschaft mit dem A&O-Management über einen Tarifvertrag verhandelt. Man habe sich jedoch über die von der Gewerkschaft geforderte Besitzstandswahrung, die für die Itec-Mitarbeiter den Status aus alten Sinitec-Zeiten festzuschreiben sollte, nicht einigen können.

Müller habe versucht, den Status quo aus dem mittlerweile gekündigten Sanierungstarifvertrag für Itec festzuschreiben, der Abstriche für die Mitarbeiter bedeuten würde, behauptet der IG-Metall-Sekretär. In dem unstrittenen Dokument sei lediglich der aktuelle Verhandlungsstand formuliert und festgehalten worden. „Es ist kein verbindlicher Tarifvertrag.“

Die Position der Gewerkschaft ist allerdings nicht so klar, wie es die Funktionäre glauben machen wollen. Zunächst hatten sie behauptet, es existiere überhaupt kein Vertrag, später räumten sie dann ein, es gebe ein Dokument, das jedoch nicht als Tarifvertrag anzusehen sei. Eine Antwort auf die Frage, warum das Schriftstück mit „Anerkennungstarifvertrag“ betitelt ist, bleibt die IG-Metall bislang schuldig. Auf Nachfrage heißt es, A&O-Chef Müller sei nur darauf aus, die Situation weiter eskalieren zu lassen.

Der A&O-Chef wirft der IG-Metall einen Schlingerkurs vor. Anhand eines forensischen Gutachtens, das der CW ebenfalls vorliegt, glaubt Müller belegen zu können, dass die Gewerkschafter den Inhalt des Dokuments in vollem Bewusstsein über die Tragweite ihres Handelns unterzeichnet haben. Spekulationen aus IG-Metall- und Belegschaftskreisen, das Schriftstück sei im Nachhinein manipuliert worden, lassen sich so entkräften.

Für IG-Metall-Vize Huber, der Jürgen Peters als Vorsitzenden beerben soll, könnte der Fall peinlich enden. Der offenbar unterzeichnete Tarifvertrag bringt für die betroffenen A&O-Mitarbeiter deutliche Einschnitte mit sich.

Fortsetzung auf Seite 4



A&O-Geschäftsführer Michael Müller kontra ...



... Berthold Huber, Vize-Chef der IG Metall.

DIESE WOCHE

Keine Visionen von der Teched
Microsoft-Manager Bob Muglia zeigte sich auf der Jahreskonferenz für Server- und Infrastrukturprodukte offen für die Alltagsprobleme der Anwender. **Nachrichten SEITE 10**

IT-Gehälter steigen

Wer flexibel ist und Chancen wahrnimmt, kann derzeit große Gehalts-sprünge erzielen, verspricht die neueste Vergütungsstudie von Kienbaum. **Nachrichten SEITE 12**

Eclipse auf SOA-Kurs

Unter dem Dach der Eclipse Foundation bietet die Post ihr SOA-Framework als Open-Source-Alternative an. **Produkte & Technologien SEITE 14**

Mashups etablieren sich

Unternehmen beginnen, nach dem Vorbild von Google und Amazon ihre Daten und Anwendungen kombinierbar zu machen. **Schwerpunkt SEITE 26**

Instant-Arbeitsplatz

Dienstleister locken mit transparenten Abrechnungsmodellen für die Desktop-Betreuung. **IT-Services SEITE 34**

ZAHLE DER WOCHE

11,7 Milliarden Dollar schwer war 2006 der weltweite Markt für Portal- und Prozess-Management-Software sowie Middleware. Laut Gartner bedeutet das eine Steigerung von 16,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Dominierender Anbieter ist IBM mit einem Marktanteil von 31,8 Prozent, gefolgt von Bea Systems mit 10,5 Prozent und Oracle (8,6 Prozent). Microsoft und Tibco komplettieren die Top Five. Gartner erklärt das starke Marktwachstum mit den Trends zu prozessorientierten Anwendungen und Service-orientierten Architekturen (SOA).

Ubuntu-Linux für Internet-Tablets

Ab Oktober 2007 soll eine mobile Ausführung der Linux-Distribution Ubuntu verfügbar sein. Der kommerzielle Anbieter Canonical zieht mit „Ubuntu Mobile and Embedded“ auf kleine Internet-Tablet-Modelle wie etwa das „Nokia 770“. Der Anbieter erwartet, dass grafische Tablets mit Internet-Fähigkeiten die Art und Weise verändern werden, wie Internet-Nutzer kommunizieren und zusammenarbeiten. Die neue Ubuntu-Variante wird für Intels Plattform „2008 Mobile Internet Device“ (MID) optimiert sein. (tc) ♦

2.4

4 19026 1 503351

THEMA DER WOCHE



Printer-Management 8

Mit einem gut organisierten Druckerpark lässt sich eine Menge Geld sparen. Voraussetzung ist eine interne Bestandsaufnahme.

NACHRICHTEN UND ANALYSEN

Kolumne: Industrialisierung 4

Wer IT und Anwendungen als bloße „Ressourcen“ bezeichnet, erkennt, dass er es mit dem empfindlichen Nervensystem von Unternehmen zu tun hat.

Rückschlag für ODF 6

Das quelloffene Format für Office-Dokumente Open Document Format kommt nicht recht voran, weil Microsofts Lobbyisten dagegen arbeiten.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

Die SOA-Tools der Deutschen Post 14

Unter dem Dach der Eclipse Foundation entsteht auf Basis des Frameworks der Deutschen Post ein reichhaltiges SOA-Angebot.

SAP stärkt CPM-Portfolio 16

Die Produktanhäufung der Walldorfer im Bereich Corporate-Performance-Management lässt noch einige Fragen offen.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

PRAXIS

Die Ajax-Tools von Microsoft 20

Damit der Softwarekonzern beim Thema Web 2.0 nichts verpasst, hat er seine Ajax-Werkzeuge früher als geplant veröffentlicht. Die Folge sind noch einige Fehler in den Bibliotheken.

Kleine Helfer 21

SCHWERPUNKT: WEB 2.0 IM UNTERNEHMEN

Informations-Management mit RSS 24

RSS eignet sich als Transportmedium für viele Unternehmensdaten.

Mashups: EAI mit Web 2.0 26

Anwendungen lassen sich oft mit einfachen Mitteln integrieren.

Blogs und Wikis erfolgreich nutzen 28

Der firmeninterne Gebrauch muss noch erlernt werden.



IT-STRATEGIEN

Wie sich Cobit und Itil ergänzen 30

Was Itil für das IT-Service-Management bedeutet, ist Cobit für die IT-Governance.

Identity-Management – so nicht! 32

Der zweite Teil der COMPUTERWOCHE-Serie listet die gängigsten Irrtümer auf.

IT-SERVICES

Der ausgelagerte Instant-Arbeitsplatz 34

Nahezu alle Outsourcing-Dienstleister bieten Managed Desktop-Services an. Aufgrund des erheblichen Preisdrops in diesem Geschäft sollten Interessenten auf die Qualität der Dienste achten.

HP und BT weiten Allianz aus 35

Die Dienstleister bieten Anwenderunternehmen den Betrieb integrierter IT- und Netzdienste nach deren Vorgaben an. Darüber hinaus umfasst die Kooperation umfangreiche Gegengeschäfte.

JOB & KARRIERE

„Blitzverblödung“ gefährdet Projekte 36

Ein geschulter Blick macht die Schwächen der Mitarbeiter kalkulierbar.

Zeitarbeit hat Hochkonjunktur 36

Um 43 Prozent ist der Umsatz der Zeitarbeitsfirmen gestiegen.

Beratungskompetenz dringend gesucht 38

Der IT-Dienstleister Computacenter will in diesem Jahr 220 offene Stellen besetzen.

STANDARDS

Impressum 33

Stellenmarkt 39

Zahlen – Prognosen – Trends 42

Im Heft erwähnte Hersteller 42

COMPUTERWOCHE.de

Die Highlights der Woche

CW-TV: Fünf Tipps für die Gehaltsverhandlung

Der Arbeitsmarkt erholt sich, die Zeit der Bescheidenheit in Gehaltsfragen ist vorbei. Es lohnt sich also, das Gespräch mit Vorgesetzten zu suchen. Die CW-Redaktion hat fünf Tipps für eine erfolgreiche Gehaltsverhandlung zusammengestellt.



www.computerwoche.de/tv

Electronic Discovery – schon dagegen geschützt?

Zur Beweissicherung stöbern Ermittlungsbehörden in allen möglichen Online-Quellen. Unternehmen können so ins Visier der Ermittler geraten und sollten sich dagegen schützen.

www.computerwoche.de/security-expertenrat/?p=127

Karriere-Ratgeber 2007

Peter Krumbach-Mollenhauer von hr-horizonte beantwortet Fragen zur Weiterbildung und IT-Karriere. Der Personalexperte betreut den Karriere-Ratgeber bis zum 20. Juni 2007.



www.computerwoche.de/job_karriere/karriere_ratgeber/

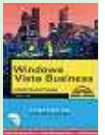
SOA-Architekten - woher nehmen und nicht stehlen?

Eine Architektur braucht Architekten. SOA bildet keine Ausnahme. Da es sich bei Service-Orientierung um einen IT-Ansatz zur Unterstützung von Anforderungen aus den Geschäftsstrategien eines Unternehmens handelt, sind zunächst die IT-Architekten gefragt.

www.computerwoche.de/soa-expertenrat/?p=179

eBook des Monats: Windows Vista Business

Leser des Buchs erhalten alle Informationen für einen reibungslosen Rollout von Windows Vista. Das eBook steht Premium-Abonnenten von Computerwoche.de kostenlos zur Verfügung. Ohne Premium-Abonnement kostet es 24,95 Euro.



CW-Serie: Alles über Office 2007

Office 2007 öffnet ein neues Kapitel

www.computerwoche.de/592580/

Mit XML will Microsoft Office-Dokumente öffnen

www.computerwoche.de/592945/

Office 2007: Tools für smarte Dokumente

www.computerwoche.de/592921/

Teamarbeit mit Office 2007

www.computerwoche.de/593371/

Populäre Software-Irrtümer, Folge 4

Für gebrauchte Software gibt es keine Updates.

Bei uns schon!

Für uns als Marktführer steht die Kundenzufriedenheit an erster Stelle. Deshalb können angekaufte Lizenzen älterer Software-Versionen selbstverständlich auf Wunsch durch Updates auf den aktuellen Stand gebracht werden. Mehr Infos:

info@usedSoft.com · www.usedSoft.com

usedSoft®
sicher mehr Wert

MENSCHEN

Ex-Gedas-Chef verlässt T-Systems



Hans-Jürgen Schwerhoff, der zuletzt bei T-Systems den Automobilsektor betreute, gibt seinen Posten ab – nach Angaben der Geschäftskundensparte der Deutschen Telekom im „beiderseitigen Einvernehmen“. Zu Schwerhoffs Nachfolger wurde Horst Leonberger, bislang bei T-Systems für den Großkunden Daimler-Chrysler verantwortlich, bestimmt. Mit Schwerhoff, der zusammen mit der Volkswagen-Tochter Gedas im April 2006 gekommen war, verliert T-Systems nach Bereichschef Lothar Pauly binnen kurzer Zeit gleich den zweiten Topmanager.

Arndt Groth bleibt BVDW-Präsident

Die Mitglieder des Bundesverbands Digitale Wirtschaft (BVDW) haben Arndt Groth, CEO des Hamburger E-Commerce-Spezialisten ePages Software GmbH, einstimmig für weitere zwei Jahre als Präsident bestätigt. Außerdem wurden Matthias Ehrlich, Vorstand der United Internet Media AG, und Dirk Kedrowsky, Vorstand der Elephant 7 AG, neu in das Präsidium gewählt. Harald Fortmann (Advertising.com Deutschland GmbH) und Christoph von Dellingshausen (Concert Channel TV GmbH) sitzen wie zuvor in dem fünfköpfigen Gremium.



Microsoft huert Linux-Entwickler an

Der Windows-Konzern hat Tom Hanrahan, zuletzt technischer Leiter der Linux-Foundation, zum „Director of Linux Interoperability“ ernannt. Hanrahan wird bei seinem neuen Arbeitgeber Leiter des Microsoft/Novell Interoperability Lab. Hanrahan erhielt seinen bisherigen Posten bei der Linux Foundation, als diese aus der Vereinigung der Free Standards Group und der Open Source Development Labs (OSDL) entstand. Ehe er im September 2003 zu den OSDL wechselte, hatte er im Linux Technology Center der IBM in Beaverton, Oregon, Karriere gemacht.

Neuer PC-Chef für HP Deutschland



Martin Kinne übernimmt Anfang nächster Woche die Verantwortung für das Deutschland-Geschäft der Personal Systems Group (PSG) von Hewlett-Packard (HP). Der 48-Jährige ersetzt Stephan Wipermann, der HP Ende April verlassen hat. Kinne verfügt über mehr als 17 Jahre Erfahrung in leitenden Vertriebs- und Marketing-Funktionen bei der Siemens AG. Zuletzt arbeitete er bei der Siemens Home and Office Communication Devices GmbH & Co. KG (SHC) als Geschäftsführer und Chief Marketing Officer.

O₂ Deutschland: Grögers Stuhl wackelt

Rudolf Gröger, Chef des Mobilfunkbetreibers O₂ Deutschland, muss möglicherweise um seinen Posten bangen. Grund sei die schlechte Performance der Telefónica-Tochter im ersten Quartal, berichtet die „Wirtschaftswoche“ unter Berufung auf Unternehmenskreise. So lagen die O₂-Zahlen bei Kennziffern wie Umsatz, Durchschnittserlös pro Kunde (Arpu) und operativer Marge unter dem Vorjahr und unter Plan – sehr zum Ungemach von Konzernchef César Alierta, der penibel auf die Einhaltung der Vorgaben achtet. Für Unmut sorgt dem Bericht zufolge auch, dass Gröger in dieser schwierigen Phase – geplant ist der Abbau von rund 1000 Jobs – zusätzlich den Posten des neuen Bitkom-Präsidenten annehme.



Personalmittelungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Applikation als Ressource



Christoph Witte
Chefredakteur CW

Eine Applikation ist nichts weiter als eine Ressource.“ Diesen Satz äußerte Walter Brenner, Direktor des Instituts für Wirtschaftsinformatik an der Universität St. Gallen, während des Executive Forums der COMPUTERWOCHE im Mai eher beiläufig. Neben anderen Thesen zum Thema Industrialisierung der IT war es vor allem diese, die unter den anwesenden CIOs Aufmerksamkeit erregte. Dabei war Brenner sicher klar, dass seine Äußerung provozieren musste.

Impliziert das Wort Ressource doch eine relativ problemlose Nutzung - die Wirklichkeit sieht leider anders aus. Kaum eines der so genannten geschäftskritischen Programme versehen seinen Dienst störungsfrei. Davon abgesehen verdienen Applikationen – zumindest gilt das für ihren aufwändigen Betrieb - die Bezeichnung Ressource nicht, weil allein Pflege und Support weit über den Aufwand hinausgehen, der einem Rohstoff normalerweise gewidmet wird.

Von daher lässt sich Brenners Aussage als Forderung verstehen, als wichtige Bedingung für die Industrialisierung der IT. Er sieht Applikationen als Teil der Produktionsmittel, die benötigt werden, um Prozesse im Unternehmen zu unterstützen.

Allerdings scheint die Realisierbarkeit dieser Bedingung angesichts der Parameter fraglich, unter denen Software heute eingesetzt wird. Da fehlt es zunächst an Qualität und Reife der Produkte zum Zeitpunkt des Kaufs beziehungsweise der Lizenzierung. Weil sie in der ersten Version nicht wirklich einsetzbar sind, warten viele Anwen-

derunternehmen mit der Implementierung von Business-Software, bis sie in der zweiten oder sogar dritten Version auf den Markt kommt. Ebenfalls nicht für die Qualität sprechen die langen Implementierungszeiten, die Business-Anwendungen derzeit benötigen.

Der zweite, vielleicht noch wichtigere Punkt ist die Komplexität heutiger Business-Software. Dieses Faktum ignoriert die Aussage von der „Ressource“. Software zu betreiben, die Business-Prozesse unterstützt, ist nun einmal komplexer, als Wasser oder

Strom durch Leitungen zu ihrem Bestimmungsort zu befördern.

Erfüllen lässt sich Brenners Forderung nur, wenn Applikationen tatsächlich wie Rohstoffe von außerhalb des Unternehmens bezogen werden. Zumindest theoretisch. Entwicklung und Betrieb liegen in Händen von Dienstleistern, die über entsprechend strikte Verträge und Service-Level-Agreements gehalten sind, Anwender mit der Ressource Applikation unterbrechungsfrei zu versorgen. Theoretisch deshalb, weil das heute zumindest praktisch genauso häufig gelingt, wie es danebengeht.

So gesehen stehen offenbar IT-Industrie und Anwenderschaft erst ganz am Anfang der Industrialisierung.

Diese Kolumne finden Sie auch im Blog der COMPUTERWOCHE unter <http://blog.computerwoche.de>. Dort können Sie Ihre Meinung abgeben und sofort veröffentlichten. Wir freuen uns auf Ihre Kommentare.

Bizarrer Tarifstreit bei A&O eskaliert

Fortsetzung von Seite 1

In einschlägigen Internet-Foren beschwerten sich die Beschäftigten über Gehaltskürzungen von bis zu 40 Prozent und kündigen Widerstand an. Viele der rund 560 Betroffenen wollen dem Übergang von der Itec GmbH in die 4tec GmbH widersprechen.

Nach der Übernahme habe man im Rahmen des Sanierungsvertrags Opfer gebracht, um den Fortbestand des Unternehmens zu sichern, heißt es von Mitarbeitern. Nun fühlen sie sich vom Management wie auch von der Gewerkschaft verraten. Es kursieren Vorwürfe, die IG-Metall-Verantwortlichen hätten sich über den Tisch ziehen lassen. Offen wird darüber diskutiert, Strafanzeige gegen Unbekannt zu stellen. Eine Seite müsste ja lügen, so die Begründung.

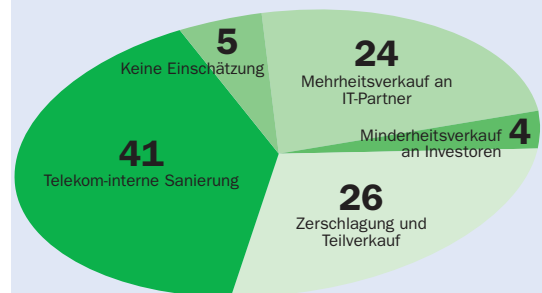
Wer das ist, werden letztendlich wohl die Gerichte klären müssen. Am 22. Juni treffen sich beide Seiten zu einem Güter-

min vor dem Arbeitsgericht in Frankfurt am Main. Tarifrechtsexperte Helmut Krause aus München rechnet mit einem schwierigen Verfahren. Zwar entspricht das Dokument aus seiner Sicht formal einem Tarifvertrag. Die einzelnen Formulierungen seien jedoch längst nicht so eindeutig. Derzeit liegen offenbar bei allen Parteien die Nerven blank.

Anfang des Monats erteilte die Geschäftsführung dem Betriebsratsvorsitzenden der Münchner Niederlassung Walter Stengl Hausverbot und stellte ihn frei. Angesichts des drohenden juristischen Scharmützels haben die A&O-Verantwortlichen mittlerweile zwar ihre Verfügungen zurückgenommen, die Fronten bleiben jedoch verhärtet. (ba) ♦

Frage der Woche

Welche Strategie eignet sich am besten zur Sanierung von T-Systems?



Die Mehrheit der Befragten spricht sich für eine hausinterne Lösung ähnlich wie bei der Siemens-Sparte SBS aus.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 442

Mehr zum Thema

www.computerwoche.de/592748: IG Metall kündigt Sanierungstarifvertrag mit A&O Itec;

591760: A&O hat keine Angst vor Größe;

591883: Herbe Einschnitte für A&O-Mitarbeiter.

Zehn Regeln für eine bessere Website

Jede Firma wünscht sich für ihren Internet-Auftritt zahlreiche Besucher, die lange verweilen und zu Kunden werden. Oft scheitert dieses Ziel aber schon an der Missachtung einfacher Grundsätze.

Das Website-Management erfolgt häufig projektorientiert, mit der Folge, dass bestimmte Funktionen separat betrachtet werden. Ein solcher Ansatz ist in der Regel technikgetrieben. Beispielsweise gelten dann die Implementierung einer Suchmaschine oder einer Navigation als eigene Vorhaben. Sobald sie erfolgreich abgeschlossen sind, kümmert sich niemand mehr darum. So existieren dann oft keine Qualitätsmaßstäbe, die den Erfolg einer Suchmaschine messen.

Aber auch das Verfassen von Inhalten folgt häufig den Prinzipien eines Projekt-Managements. Es hat zum Ziel, Web-Seiten so einfach und schnell wie möglich erstellen und publizieren zu können. Die Verantwortlichen definieren dann als Erfolgskriterium, dass denkbar viel Content produziert wird, ohne dass der Bedarf dafür klar ermittelt wurde.

Der Ansatz des Web-Task-Managements hingegen propagiert die Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Benutzers. Eine gute Website muss demnach den Besuchern erlauben, gängige Aufgaben möglichst schnell und einfach zu erledigen. Die Site-Verantwortlichen definieren zu diesem Zweck die häufigsten Nutzungsmuster und versuchen, ihnen durch den Aufbau des Web-Auftritts möglichst entgegenzukommen. Dabei ist es gleichgültig, ob es um das Finden von Informationen, Bestellvorgänge oder das Bewerben auf eine offene Stelle geht.

Die Forderungen des Web-Task-Managements mögen auf den ersten Blick selbstverständlich erscheinen, in der Praxis beißen sie sich jedoch häufig mit dem volumenorientierten Denken. Wer etwa die Zahl der Page Impressions zum Maß aller Dinge erhebt, wird es möglicherweise begrüßen, wenn ein Besucher 20 statt fünf Schritte benötigt, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen. Ähnlich dürfte es der Projektleiter für die Implementierung einer Suchmaschine als Erfolg interpretieren, wenn die Zahl der Abfragen hoch ist. Dabei könnte es einfach daran liegen, dass die Navigation der Site die Benutzer verwirrt und zur Suche zwingt.

Tipps für mehr Benutzerfreundlichkeit

Die folgenden zehn Tipps orientieren sich an den Imperativen des Web-Task-Managements und empfehlen eine Perspektive, die sich nicht an den internen organisatorischen Vorgaben orientiert, sondern an den Bedürfnissen der Besucher.



Ungeschickte Einstiegsseiten mit Flash gelten als Barrieren, an denen auch Suchmaschinen hängen bleiben. Die Benutzer sehen sich mit unerwünschten Ergebnissen konfrontiert.

1 Die Website sollte sich nicht nach den internen Erwartungen des Unternehmens richten, sondern nach den **Bedürfnissen des Benutzers**. Dieser Hinweis mag selbstverständlich klingen, aber wenn sich die Zuständigen primär auf die Technik konzentrieren, dann werden vermeintlich interessante Features zum Selbstzweck. Aus dieser Sicht ist der Besucher dann selbst schuld, wenn er mit einer Funktion nicht zurechtkommt oder sie nicht braucht.

2 Um den Anforderungen einer nutzerfreundlichen Site zu genügen, sollte sie **Usability-Tests** unterzogen werden. Dabei stellt sich in der Regel heraus, woran sich die Besucher stoßen oder an welchen Hürden sie scheitern. Allerdings können derartige Tests für kleinere Unternehmen zu teuer sein. Es empfiehlt sich dann aber in jedem Fall, mit Hilfe von Web-Controlling das Besucherverhalten zu beobachten und festzustellen, welche die häufigsten Ausstiegsseiten sind oder wo Navigationspfade zu Zielseiten, die dem Betreiber besonders wichtig sind, verlassen werden. Einen umfassenden Überblick über solche Analysesoftware bietet die Website idealobserver.de.

3 Der Großteil der Besucher kommt bei den meisten Websites über Suchmaschinen. Sie landen in der Regel nicht auf der Homepage, sondern direkt auf **Unterseiten**. Wenn diese nicht ihren Erwartungen entsprechen, sollen die Navigationshilfen dazu beitragen, dass sie die Site nicht sofort wieder verlassen, sondern versuchen, die gewünschten Informationen auf diesem Weg zu finden. Eine komplexe Site kann sich die Präferenzen von angemeldeten Benutzern

merken und sie beim nächsten Besuch gleich auf Seiten weiterleiten, die ihren Interessen eher entsprechen als die Homepage.

4 Viele Websites schmücken sich in Pressemitteilungen nach einer optischen Generalüberholung gerne mit dem Attribut „**barrierefrei**“. Entgegen einer weit verbreiteten Wahrnehmung handelt es sich dabei nicht um ein großzügiges Zugeständnis gegenüber sehbehinderten Menschen. Abhängig von der Zielgruppe eines Web-Angebots kann die Zahl der älteren Besucher einen relevanten Anteil ausmachen, so dass etwa die Verwendung zu kleiner Schriften zahlreiche potenzielle Leser beziehungsweise Kunden abschreckt. Als Barrieren gelten auch alle Einschränkungen für Benutzer mit einer bestimmter Client-Software oder mobilen Endgeräten. Bedenkt man schließlich, dass die Web-Crawler der großen Suchmaschinen oft an jenen Techniken scheitern, die Sehbehinderten zu schaffen machen, dann sind barrierefreie Websites kein reiner Akt der Mittelmenschlichkeit, sondern liegen im ureigensten Interesse der Betreiber.

5 Viele Unternehmen geben erhebliche Beträge aus, um Besucher auf ihre Websites zu bekommen. Dazu zählen etwa Pay-per-Click-Werbung wie „Google Adwords“ oder Lead-Generierung über klassische Online-Medien. Dieses Geld ist allerdings schlecht angelegt, wenn die solcherart gewonnenen Besucher nicht umgehend und kompetent betreut werden. Besonders Anfragen von registrierten und namentlich bekannten Benutzern sollten nicht verbumelt werden. Dafür bedarf es jedoch einer guten Integration der Website in **Vertriebsprozesse**.

6 Das Management misst den Erfolg einer Website häufig an internen Vorgaben, die sich meist an der Zahl zu erreichender Seitenaufrufe orientieren. Als Maßstab sollten indes die **Web-Auftritte von Mitbewerbern** und führenden Sites aus anderen Branchen dienen. Sie prägen die Erwartungen der Besucher und definieren die Standards, die ein Unternehmen nicht unterschreiten sollte.

7 Die anfängliche Scheu von Online-Käufern, Informationen wie etwa Kreditkartennummern einzugeben, weicht zunehmend einer weit verbreiteten E-Commerce-Routine, die zu einer großen Akzeptanz von Internet-Bezahlsystemen geführt hat. Dennoch sollten Sites, besonders im B-to-C-Sektor, ihre Besucher über die genutzten **Sicherheitstechniken** informieren und ihnen erklären, warum sie bei einem Kauf keinen Missbrauch fürchten müssen. Darüber hinaus sollten Unternehmen ihren Umgang mit persönlichen Daten offenlegen und klar sagen, ob und an wen sie diese weitergeben wollen. Viele Besucher tippen im Zweifel lieber Zweitadressen von kostenlosen Web-Mail-Diensten ein, um sich vor Spam zu schützen.

8 Die Website eines Unternehmens gilt heutzutage als dessen wichtigstes Aushängeschild. Deshalb stellt sich die Frage, wer dafür zuständig sein soll. In den Pionierzeiten lag die Verantwortung oft bei den IT-Abteilungen. Die inhaltliche Ausgestaltung des Web-Auftritts ist allerdings bei den **Fachabteilungen**, etwa dem Marketing, zumeist besser aufgehoben.

9 Je wichtiger die Web-Aktivitäten eines Unternehmens werden, desto mehr Leute möchten darauf Einfluss nehmen. Auch wenn die Zuständigkeiten klar geregelt sind, kommen laufend Änderungswünsche und Anfragen für neue Funktionen auf die Verantwortlichen zu. So wichtig dieser Input aus den Abteilungen für die Fortentwicklung der Site sein mag, so sehr erfordert er die **Priorisierung der Wünsche**. Andernfalls droht die Website zum Spiegelbild organisatorischer Unzulänglichkeiten zu werden.

10 Gerade die **Dynamik des Web 2.0** bringt fast täglich neue Ideen und Konzepte hervor. Website-Verantwortliche sollten aktuelle Entwicklungen beobachten und überlegen, welche Tools und Techniken für das Unternehmen nützlich sein könnten. (ws) ◆

Die zehn schlimmsten Usability-Sünden

Der amerikanische Usability-Papst Jakob Nielsen geißelt immer wieder Fehlentwicklungen, die Website-Besucher frustrieren. Hier seine Hitparade der häufigsten Designmängel:

1 Schlechte Suchmaschinen:

Ihr Kennzeichen: null Toleranz gegenüber Eingabefehlern und mangelhafte Sortierung nach Relevanz.

2 PDFs für die Online-Lektüre:

PDFs sind gut zum Ausdrucken, aber nicht für die Präsentation von Texten im Browser.

3 Besuchte Links ändern ihre Farbe nicht:

Besucher rufen Seiten versehentlich mehrmals auf, weil sie anhand der Link-Farbe nicht erkennen können, dass sie bereits dort waren.

4 Unstrukturierte Bleiwürste:

Texte sollten durch Zwischenüberschriften, Aufzählungen und Fetttungen strukturiert werden.

5 Feste Schriftgrößen:

Sie verhindern bei einigen Browsern das Umschalten zu einer größeren Darstellung. Besonders in Kombination mit sehr kleinen Fonts ist dieses Feature ein Ärgernis.

6 Seitentitel mit wenig Aussagekraft:

Der Text im HTML-Element „title“ taucht in den Ergebnissen der Suchmaschinen auf und wird von Browsern für Lesezeichen verwendet.

7 Designelemente, die aussehen wie Werbung:

Die meisten Besucher haben gelernt, Banner zu ignorieren („Ad Blindness“). Diese selektive Wahrnehmung filtert auch Grafiken, die aussehen wie Werbung.

8 Missachtung von Konventionen:

Besucher erwarten, dass sich bestimmte Aufgaben so erledigen lassen, wie es auf den meisten Sites üblich ist („Benutzer verbringen die meiste Zeit auf anderen Websites“).

9 Öffnen eines neuen Browser-Fensters:

Die Absicht, Besucher damit auf der Website zu halten, wird durch die Deaktivierung des „Zurück“-Buttons konterkariert.

10 Unvollständige oder unzugängliche Informationen:

Die harten Fakten, die Besucher auf Websites häufig suchen, sind unter Marketing-Kaudelelchen begraben oder fehlen, beispielsweise Preise.

Google beschwert sich über Vista

Der Internet-Konzern hat sich bei US-Kartellbehörden beklagt, Microsoft benachteilige mit Windows Vista Wettbewerber und verstoße mit dem neuen Betriebssystem gegen Auflagen aus dem historischen Antitrust-Vergleich.

VON CW-REDAKTEUR THOMAS CLOER

Die Beschwerden beziehen sich laut „Wall Street Journal“ vor allem auf die in Vista integrierte Desktop-Suche. Google habe bereits im April ein rund 50-seitiges White Paper an das US-amerikanische Justizministerium sowie an Staatsanwälte von US-Bundesstaaten geschickt. Vista erschwere aus Google-Sicht Verbrauchern die Verwendung alternativer Desktop-Suchen, schreibt die Zeitung unter Berufung auf mit der Angelegenheit vertraute Anwälte. Zuvor habe Google das Thema bereits über ein Jahr lang mit den Kartellbehörden diskutiert.

Kritikpunkt Desktop-Suche

Google schlägt damit ein neues Kapitel auf in seinem Wettbewerb mit Microsoft, der sich von Web-Suche über Online-Werbung bis hin zu künftigen Märkten für Endkundensoftware wie Textverarbeitung erstreckt. „Microsofts derzeitiger Ansatz mit der Desktop-Suche von Vista verletzt den Kartellvergleich und schränkt die Auswahl für die Verbraucher ein“, sagte ein Google-Sprecher.

Brad Smith, Microsofts Generaljustiziar, wies diesen Vorwurf zurück, tat aber gleichzeitig die Bereitschaft kund, auf die Bedenken von Google und anderen einzugehen. „Wir glauben nicht, dass dieses Feature von dem Consent Decree betroffen ist oder irgendwelche Kartellprobleme aufwirft“, erklärte der Microsoft-Chefjurist.



Behindert Windows Vista den Wettbewerb?

Das amerikanische Justizministerium und die Staatsanwälte prüfen Googles Eingaben derzeit. Sie hatten im Jahr 2002 den Vergleich ausgehandelt, mit dem das langjährige Kartellverfahren gegen Microsoft beigelegt worden war.

Später in diesem Monat ist ein Statusbericht bei dem für die Kontrolle des Consent Decree zuständigen Bundesgericht in Washington, D.C., fällig, in dem das Thema erstmals angesprochen werden dürfte. Die Richterin Colleen Kollar-Kotelly hatte in der Vergangenheit bereits mehrmals ihre Unzufriedenheit damit geäußert, wie Microsoft den Kartellaufgaben folgt. Einige einzelne Bundesstaaten fordern bereits wieder einen härteren Kurs gegen Microsoft.

Was die Desktop-Suche - für viele Internet-Firmen unter anderem als zentral für die Kunden-

bindung erachtet - angeht, wirft Google Microsoft vor, es verhindere in Vista den Einsatz von Suchleisten für andere Desktop-Suchen als die hauseigene. Außerdem lasse sich die Indexierung für die Vista-Suche praktisch nicht deaktivieren, was einen Rechner dann bremse, so-



Die Vista-eigene Desktop-Suche hat Microsoft prominent im „Start“-Menü platziert.

bald noch ein weiterer Index für eine Third-Party-Desktop-Suche parallel mitlaufe.

Ein Microsoft-Sprecher widersprach dem und sagte, die Vista-Indexierung lasse sich sehr wohl abschalten, wenn dies auch nicht ganz einfach sei. Und Googles Desktop-Suche könnten Verbraucher unter Vista unter anderem über Icons auf dem Schreibtisch und im „Start“-Menü ansprechen. Außerdem benötige Microsofts Desktop-Indexer keinerlei Rechenleistung, wenn der von Google oder anderen Applikationen in Gebrauch sei. Die Systemleistung werde mithin nicht in der von Google behaupteten Weise beeinträchtigt.

Komplexer Kartell-Clinch

Microsoft-Manager erklärten, der Konzern habe in der Vergangenheit mit den an dem Consent Decree beteiligten Parteien mögliche Verstöße von Vista erörtert. Dabei habe auch die Desktop-Suche auf der Liste der zu prüfenden Features gestanden.

Smith zufolge hat Google im Laufe des vergangenen Jahres bei Kartellbehörden in den USA und Europa eine Reihe von Vista-Features bemängelt. „Wir haben in der Tat alle diese Probleme beseitigt“, sagte Microsofts Generaljustiziar. „Wir sind zu Änderungen bereit, solange diese vernünftig sind.“

Google hatte sich unter anderem beklagt, Microsoft nutze seinen Einfluss im Markt für Web-Browser, um zum Nachteil der

Konkurrenten die eigene Internet-Suche zu promoten. Microsoft nahm daraufhin Änderungen an der Suchverwaltung des neuesten Internet Explorers vor.

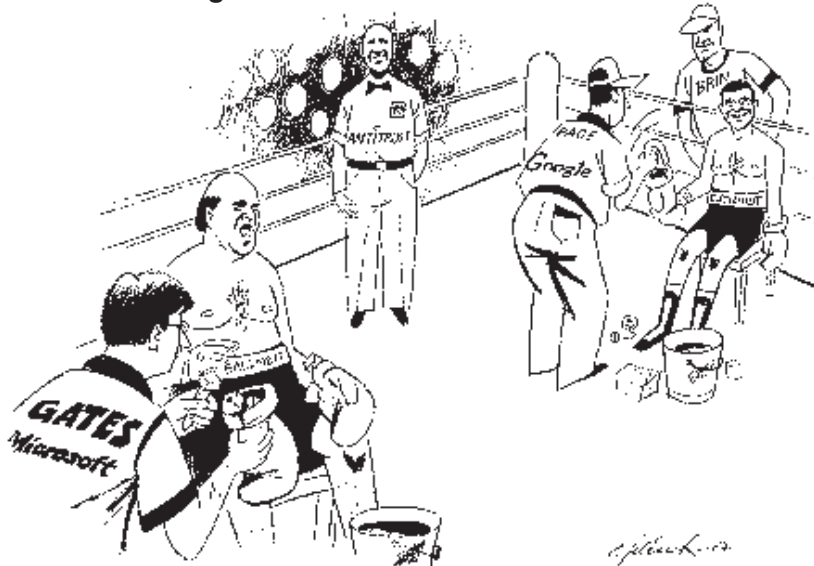
Microsoft wiederum wünscht, dass die Kartellbehörden die geplante Übernahme des Banner-Vermarkters Doubleclick durch Google für 3,1 Milliarden Dollar genau unter die Lupe nehmen. Der Redmonder Konzern befürchtet durch die Akquisition Kartellprobleme im Internet-Werbemarkt, in dem Google einen großen Vorsprung hat.

Schlechteste Note für Datenschutz

Google hat in einem von Privacy International in London veröffentlichten Ranking die **schlechteste Datenschutz-Note** von allen großen Internet-Angeboten erhalten. Diese ist reserviert für Unternehmen mit „umfassender Verbraucherüberwachung und tief verwurzelter Feindschaft gegenüber dem Datenschutz“. Kein anderer der übrigen 22 untersuchten Anbieter bekam diese schlechteste Note.

Google ließ durch einen Firmenanwalt verlauten, es verfolge den Schutz seiner Nutzerdaten aggressiv und stehe hinter seiner Erfolgsgeschichte. Privacy International wiederum bezichtigt Google einer **Schmutzkampagne**.

Mit harten Bandagen ...



Rückschlag für Open Document Format

Mehrere US-Bundesstaaten votieren gegen eine verpflichtende Nutzung des quelloffenen Dateiformats.

Ein Industriestandard für die einheitliche Generierung und Ablage von Office-Dokumenten bleibt wohl ein Wunschtraum. Die Befürworter des quelloffenen „Open Document Format“ (ODF), zu denen IBM gehört, und Microsoft mit „Office Open XML“ stehen sich unversöhnlich gegenüber. Dabei musste die ODF-Allianz jetzt in den USA eine Schlappe hinnehmen: Die Bundesstaaten Connecticut, Florida, Texas, Oregon und Kalifornien haben sich gegen die für 2008 anvisierte obligatorische Nutzung von ODF in der öffentlichen Verwaltung entschieden. In New York und Minnesota wurde der staatlichen IT lediglich empfohlen, ODF zu prüfen. Damit bleibt Massachus-

etts der einzige ODF-Befürworter. Die zuständigen Politiker erklärten, die technische Diskussion habe sie überfordert. Auch ihre IT-Abteilungen hätten ihnen geraten, nichts zu unterstützen. Die Open-Source-Bewegung führt den Rückschlag hingegen auf die Lobby-Arbeit Microsofts zurück. Sie will es in zwei bis drei Jahren erneut versuchen. Bob Sutor, Vice President für Standards und Open Source bei IBM, erwartet, dass sich ODF spätestens in fünf Jahren durchsetzt. (as)

Beilagenhinweis

Teilbeilage: oose Inovative Informatik GmbH.

ibm.com/outwithcables/de

