

# COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



## SMARTPHONES

### E90 Communicator im Test

Nokias Neuer ist weder leicht noch billig, doch die üppige Ausstattung und raffinierte Detaillösungen gleichen die Nachteile aus. **SEITE 18**



## MANAGEMENT

### IT gegen Business

Eine Umfrage zeigt: Noch immer gibt es Kommunikationsprobleme zwischen Fachbereichen und der IT-Organisation. **SEITE 24**



## OFFSHORING

### Ignorante Manager

In vielen Unternehmen wächst die Wut über Offshore-Projekte. Die Beschäftigten fühlen sich zu Kostenverursachern degradiert. **SEITE 28**

## COMPUTERWOCHE TV



**Simulation in der Praxis**  
Franz-Xaver Sisserlinger zwängte sich in einen Spezialanzug, um via Simulation herauszufinden, wie es ist, alt zu sein. Als Sisserlinger dann als 80-Jähriger einen Kasten Bier aus dem Keller schleppte, fand er das Experiment nicht mehr so lustig.

**ZAHL DER WOCHE**  
**13,6** Meilen entlang der Themse – das ist das Areal, in dem Einwohner und Besucher von London kostenlos über einen drahtlosen Internet-Zugang surfen können. Schon im August soll das Gebiet deutlich ausgeweitet werden. Der werbefinanzierte Dienst wird gemeinsam von den Service-Providern MeshHopper und Freehotspot.com. angeboten. Wer gratis surfen will, muss sich mit einer Datenübertragungsrate von 256 Kilobits pro Sekunde (Kbps) begnügen und jede Viertelstunde einen 15 bis 30 Sekunden langen Werbespot ertragen.

## Microsoft bringt alles auf einmal

Nach Angaben von Kevin Turner, Chief Operating Officer von Microsoft, werden das nächste Server-Betriebssystem Windows Server 2008 (Codename: Longhorn Server), die kommende Version des SQL Servers (Katmai) sowie die neue .NET-Entwicklungsplattform Visual Studio 2008 (Orcas) gleichzeitig im Februar 2008 auf den Markt kommen. So sollen professionelle Anwender animiert werden, ihre Installationen zu aktualisieren. Microsoft hatte auch Vista und Office 2007 zeitgleich in den Handel gebracht. (fn) ♦

# Kunden tadeln Oracles Service

Mehr als die Hälfte der Oracle-Kunden beklagt laut einer Umfrage der Doag, dass die Produkt- und Servicequalität des Softwarekonzerns schlechter geworden sei.

Die schon in der Vergangenheit oft kritisierte Qualität des Oracle-Supports leidet offensichtlich unter der aggressiven Akquisitionsstrategie des Konzerns. 57 Prozent der 600 von der Deutschen Oracle Anwendergruppe (Doag) befragten Kunden monieren, dass die Qualität der Produkte und Services schlechter geworden sei. Lediglich sechs Prozent äußern sich zu friedener. Angesichts dieses Ergebnisses verwundert es nicht, dass 84 Prozent der Befragten nicht bereit wären, sich auf Oracle als einzigen Softwarelieferanten im Bereich Business-Lösungen zu verlassen. Das Unternehmen müsse sich mehr anstrengen, folgert der Doag-Vorsitzende Fried Saacke. Produkt- und Servicequalität litten in der Wahrnehmung der Kunden unter den vielen Zukäufen. „Oracle steht vor einer wichtigen Herausforderung, an dieser Stelle etwas zu tun.“

Günther Stürmer, Vice President für den Geschäftsbereich Datenbanken, sieht indes vor allem im Kommunikationsverhalten Handlungsbedarf. Oft wüssten die Kunden nicht, wie sie mit dem Oracle-Support kommunizieren sollten. Der Anbieter habe zwar seine Supportprozesse fortlaufend weiterentwickelt, es aber versäumt, dies nach außen zu tragen. „Das ist eine Bringschuld von uns.“ Das Oracle-Management kündigte Maßnahmen an, um die eigenen Serviceleistungen zu verbessern. Demnach soll der Support künftig mit Hilfe von Tools stärker automatisiert werden. „Wir müssen schnell

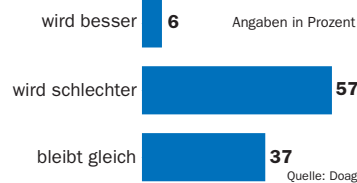
herausfinden, wo der Fehler liegt“, sagte Christian von Stengel, Senior Director für den Bereich Applications von Oracle in Deutschland. Ein Diagnose-Framework soll dafür laufend Informationen im System sammeln. Damit sei der Support in der Lage, Probleme schneller aufzuspüren und zu beheben. Angst, dass Oracle damit zu viel über seine Kunden in Erfahrung bringen könnte, haben die Anwender offenbar nicht. Uwe Gommoll, Leiter der Special Interest Group (SIG) J. D. Edwards begrüßt es, wenn Fehler schnell behoben werden.

Oracles Freigebigkeit in Sachen Information hat allerdings Grenzen. Der Forderung der Doag, frühzeitig Einblick in die Entwicklung der für nächstes Jahr angekündigten „Fusion“-Applikationen zu erhalten, erteilte von Stengel eine Absage. Zwar habe der Konzern bereits klare und detaillierte Vorstellungen von Fusion, werde diese aber noch nicht preisgeben. Schließlich hielten auch die Automobilhersteller ihre ersten Prototypen geheim. Lediglich ein ausgewählter Kundenkreis bekomme den Software-Erklärung zu Gesicht.

Neben der Produkt- und Servicequalität fragte die Doag auch danach, ob Oracles aggressive Übernahmepolitik den Kunden Vor- oder Nachteile biete. Mit 55 Prozent beurteilt demnach nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten die Expansionsstrategie als vorteilhaft für ihr Unternehmen. 45 Prozent bezeichnen die Einkaufstour als problematisch.

Fortsetzung auf Seite 4

## Oracles Produkt- und Servicequalität ...



Die Mehrheit der Anwender sieht Oracle im Abwärtstrend.

## DIESE WOCHE



### „Wir managen Abhängigkeit“

Andreas Resch, CIO der Bayer AG, kritisiert die Softwareindustrie und appelliert an IT-Anwender, ihre Interessen gemeinsam zu vertreten.

Thema der Woche **SEITE 5**

### IDC: Es geht aufwärts

Das konjunkturelle Hoch über Deutschland schlägt sich jetzt auch auf den ITK-Markt nieder, so die Marktforscher. **Nachrichten SEITE 7**

### Punktsieg für Usedsoft

Im Streit um die Zweitvermarktung von Softwarelizenzen auf Datenträgern hat der Händler den Sieg davon getragen. **Nachrichten SEITE 9**

### Microsofts BI-Strategie

Entwicklungsleiter Peter Bull erklärt, was Anwender von Microsoft in Sachen Business Intelligence erwarten können. **Produkte & Technologien SEITE 16**

### Transparente IT-Kosten

Wie die Deutz AG das Verrechnen und Buchen von IT-Service- und Projektleistungen automatisiert. **IT-Strategien SEITE 25**





**„So wichtig wie Windows“ 6**  
 Microsofts COO Kevin Turner hat auf dem Partnerkongress in Denver keinen Zweifel gelassen: Mit den Live-Produkten soll der Windows-Erfolg fortgesetzt werden.

**NACHRICHTEN UND ANALYSEN**

- Schäuble kehrt mit großem Besen 8**  
 Der Bundesinnenminister schränkt die Freiheit der Bürger ein, um die freiheitliche Grundordnung zu sichern – ein umstrittener Ansatz.
- In zehn Schritten zur Virtualisierung 10**  
 Zehn Punkte, die Unternehmen beachten sollten, wenn sie das Optimum aus ihren Systemen herausholen und an der Hardware sparen wollen.

**PRODUKTE & TECHNOLOGIEN**

- 11g – Die neue Datenbank von Oracle 12**  
 Dieses Haupt-Release bringt keine aufsehenerregende Techniksprünge, aber deutliche Erleichterungen für die tägliche Arbeit der Administratoren.
- Microsofts BI-Strategie 16**  
 Business Intelligence soll die verschiedenen Ansätze, in den Finanzabteilungen Fuß zu fassen, zusammenführen – und die Position gegen SAP verbessern.

**PRODUKTE & TECHNOLOGIEN**

**PRAXIS**

- Test: Nokia Communicator E90 18**  
 Das Smartphone der Finnen kann fast alles, weist aber einige Macken in der Bedienung auf.
- Fernsteuerung für PDAs 19**  
 „Pocket Controller Professional“ erleichtert Anwenderschulungen und Support für mobile Endgeräte.

**SCHWERPUNKT: DIE ZUKUNFT DER SOFTWARE-INDUSTRIE**

- Softwaremarkt zwischen SOA und Web 2.X 20**  
 Gartner gibt einen Überblick, welche Faktoren die künftige Entwicklung des Softwaremarktes beeinflussen.
- Wie sich wichtiges Wissen planen lässt 22**  
 Mit einem strategischen Skill-Management-System können Unternehmen flexibel auf veränderte Anforderungen reagieren. Bei dem immer gravierender werdenden Fachkräftemangel kein leichtes Unterfangen.

**IT-STRATEGIEN**

- Business und IT – Funkstörung? 24**  
 Fachbereichsleiter beurteilen ihre IT-Abteilung. So lautete das Motto einer Umfrage unter deutschen Business-Entscheidern. Die Antworten sollten den CIOs zu denken geben.
- Wissen, wo die Kosten entstehen 25**  
 Der Kölner Maschinenbauer Deutz hat ein SAP-Addon installiert, mit dessen Hilfe er die Aufwände für Informations- und Kommunikationstechnik der jeweils verursachenden Kostenstelle zuteilen kann.

**IT-SERVICES**

- Outsourcing – mit Sicherheit 26**  
 Unternehmen, die IT-Aufgaben auslagern, dürfen die Security-Richtlinien dabei nicht aus dem Blick verlieren. Auch wenn ein externer Anbieter Teile der Leistungserbringung übernimmt: Die Verantwortung für die IT-Sicherheit obliegt grundsätzlich dem Anwender.

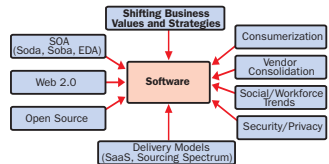
**JOB & KARRIERE**

- Sind Managern die Mitarbeiter egal? 28**  
 Offshoring gefährdet nicht alle Jobs gleichermaßen: Je höher die Qualifikation, desto weniger Arbeitskräfte gehen im eigenen Land verloren. Allerdings wächst vielerorts die Wut über den Umgang mit Mitarbeitern, deren Aufgaben verlagert werden.

- Führung ersetzt Lautstärke 29**  
 Mit seemännischer Gelassenheit lässt sich ein Projekt durch die Krise steuern. Ein Zehn-Punkte-Programm kann Projektleiter und Team helfen, doch noch erfolgreich ans Ziel zu gelangen.

**STANDARDS**

- Impressum 23**
- Stellenmarkt 31**
- Zahlen – Prognosen – Trends 34**
- Im Heft erwähnte Hersteller 34**



**COMPUTERWOCHE.de**  
 Die Highlights der Woche

**Windows: Die 20 schlimmsten Funktionen aller Zeiten**  
 1985 erschien das erste Windows. Wir werfen einen Blick auf die schlechtesten Funktionen, die Microsoft je mit dem Betriebssystem mitgeliefert hat.  
[www.computerwoche.de/86812/](http://www.computerwoche.de/86812/)



**Zufriedenheitsstudie**  
 Wie zufrieden sind Sie mit ihren IT-Lieferanten? Machen Sie mit bei der großen Studie von COMPUTERWOCHE und Experton Group und gewinnen Sie wertvolle Preise.  
[www.computerwoche.de](http://www.computerwoche.de)

**Business-Knigge**  
 20 Fragen, 20 Antworten: Testen Sie Ihre Tischmanieren.  
[www.computerwoche.de/\\_misc/quiz/index.cfm?pk=38](http://www.computerwoche.de/_misc/quiz/index.cfm?pk=38)

**14 Regeln für den E-Mail-Verkehr**  
 Das Verfassen einer E-Mail gehört für die meisten Menschen zur täglichen Routine. Und doch werden nirgends so viele Fehler gemacht wie bei der elektronischen Korrespondenz.  
[www.computerwoche.de/595979/](http://www.computerwoche.de/595979/)



**Welcher Virenschutz für Vista?**  
 Windows Vista erschwert den Freeware-Einsatz, weil Microsoft Vista vor externen Zugriffen abgeschottet hat. Was zum einen ein Vorteil ist, ist für Entwickler kostenloser Antivirensoftware ein Nachteil. Welcher Virenschutz also empfiehlt sich für das System?  
[www.computerwoche.de/security-expertenrat/?p=132](http://www.computerwoche.de/security-expertenrat/?p=132)

**Mit diesen IT-Skills sind Sie zukunftssicher**  
 Der IT-Arbeitsmarkt boomt. Aber Vorsicht: Nur wer die richtige Qualifikation mitbringt, hat eine Chance auf Anstellung. Wir nennen Ihnen elf IT-Skills, mit denen Sie sich für einen Arbeitgeber unverzichtbar machen.  
[www.computerwoche.de//596001/](http://www.computerwoche.de//596001/)

**Special: Unified Communications**  
 Unified Communications: Basis und Voraussetzungen  
[www.computerwoche.de/593952](http://www.computerwoche.de/593952)  
 Der lange Weg zu Unified Communications  
[www.computerwoche.de/594390](http://www.computerwoche.de/594390)  
 Kommunikation ohne Medienbrüche  
[www.computerwoche.de/593995](http://www.computerwoche.de/593995)  
 VoIP: Erfolg durch Integration  
[www.computerwoche.de/594398](http://www.computerwoche.de/594398)

**DEMO GERMANY**  
 THE LAUNCHPAD FOR EMERGING TECHNOLOGY

OCTOBER 16, 2007

**FIND THE NEXT BIG TECHNOLOGY**



**DEMO Germany** will unveil 25 of Europe's up-and-coming technologies for the first time. Be there and get a sneak preview of the future of the technology business – discover innovation, ideas and investment opportunities abound.

**Register now: [www.demogermany.de](http://www.demogermany.de)**

# MENSCHEN

## SAP-Urgestein wird Chef von living-e



Der langjährige SAP-Manager Wolfgang Kemna ist jetzt Vorstandsvorsitzender der Karlsruher living-e AG. Bei dem Anbieter von Wissens-Management-Systemen übernimmt Kemna die Geschäfte von Guido Polko, der als COO die Internationalisierung des Startups auf dem US-amerikanischen Markt vorantreiben soll. Kemna war von 2004 bis Anfang 2007 Chef der SAP-Tochter Steeb. Davor war der 49-Jährige unter anderem als Geschäftsführer von SAP Südafrika, SAP Deutschland und SAP America tätig.

## E-Plus verliert seinen Finanzchef

Ende Juli legt Christian Fuchs sein Amt als Finanzchef bei E-Plus nieder – auf eigenen Wunsch, wie die Tochter des niederländischen Carriers KPN mitteilte. Der Manager war erst im August 2006 vom österreichischen Mobilfunkanbieter Telering zu E-Plus gewechselt – auf Drängen seines bisherigen Chefs, des neuen E-Plus-Geschäftsführers Michael Krammer. Während Krammer den drittgrößten deutschen Mobilfunkanbieter nach neun Monaten bereits Anfang Januar wegen Differenzen mit dem Mutterkonzern verließ, hielt Fuchs E-Plus immerhin knapp ein Jahr die Treue.

## Leibrandt steigt bei Microsoft auf

Der Direktor Mittelstand von Microsoft Deutschland, Werner Leibrandt, wechselt zum 1. September in die Geschäftsführung von Microsoft Österreich. Als COO übernimmt der 44-Jährige dort die Leitung des operativen Geschäfts. Leibrandt ist seit drei Jahren bei Microsoft Deutschland. Davor arbeitete der Wirtschaftsinformatiker zweieinhalb Jahre als Vertriebs- und Marketing-Leiter für Deutschland bei Arxos. Vor seinem Eintritt bei dem Kölner IT-Dienstleister hatte Leibrandt verschiedene Positionen innerhalb der Lufthansa Systems inne.



## Schröder übernimmt die Sun-Spitze

Die Sun Microsystems GmbH hat Thomas Schröder zum neuen Interims-Geschäftsführer ernannt. Bis ein endgültiger Nachfolger gefunden ist, übernimmt Schröder stellvertretend die Geschäfte von Marcel Schneider, der als Großkundenchef in die Geschäftsleitung von Microsoft Deutschland wechselt. Schröder ist seit November 2004 als Direktor für den Endkundenvertrieb für Sun Deutschland tätig. Davor arbeitete der gebürtige Lüneburger als Vertriebs- und Marketing-Leiter für Deutschland für die Philips Business Communications GmbH.

## Stockmann verlässt MLP Bank

Nach zehn Berufsjahren scheidet Carsten Stockmann, zuletzt als COO für die IT der MLP Bank verantwortlich, im Dezember aus. Hintergrund ist die Verschmelzung der MLP Bank mit der Schwestergesellschaft MLP Finanzdienstleistungen. Im Rahmen der Fusion gehen Stockmanns Aufgaben an Ralf Schmid, IT-Vorstand des Bereichs MLP Finanzdienstleistungen, über. Stockmann war bis 2005 für die IT der gesamten MLP-Gruppe verantwortlich. In dieser Zeit nahm er unter anderem ein komplettes Redesign der IT-Infrastruktur vor. Für das Projekt wurde MLP 2004 von der COMPUTERWOCHE zum „Anwender des Jahres“ gekürt. Stockmann selbst platzierte sich beim Wettbewerb „IT-Executive des Jahres“ an dritter Stelle.

Personalmitteilungen bitte an [Menschen@Computerwoche.de](mailto:Menschen@Computerwoche.de)

Kolumne

## Anwender aller Länder ...

**G**ründet einen Verein! Natürlich gibt es User Groups, in denen sich Kunden meist großer Anbieter organisieren. Teilweise lassen sich diese aber von „ihren“ Herstellern unterstützen und sind deshalb zumindest in ihren öffentlichen Äußerungen sehr vorsichtig. Ihre Kritik äußern sie zumeist in bilateralen Gesprächen mit dem jeweiligen Anbieter. Die Öffentlichkeit suchen sie – wenn überhaupt – nur als letztes Mittel. Einzig die deutsche Oracle-User Group macht da eine Ausnahme. Sie liest ihrem Hersteller regelmäßig in Sachen Support und Service die Leviten (siehe Seite 1). Allerdings gibt es – wenn man einmal vom CIO Circle absieht – keinen Zusammenschluss, der die Interessen von IT-Anwenderunternehmen gegenüber Anbietern oder der Politik vertritt. Auch der inzwischen 600 IT-Manager starke Circle versteht sich eher als Forum für Erfahrungs- und Informationsaustausch denn als Pressure Group. Im Interview mit der COMPUTERWOCHE (siehe Seite 5) beklagt Bayer-CIO Andreas Resch das Fehlen einer produktunabhängigen Interessenvertretung. „Ich empfinde die Unorganisiertheit der Anwender jenseits der an Herstellern orientierten User Groups als sehr schmerzlich. Das Fachwissen ist da und die Macht, Einfluss auf Standards zu nehmen, eigentlich auch. Da müssten wir mehr tun, vor allem in Deutschland.“ Die Deutschen könnten sich ein Beispiel an ihren französischen Kollegen nehmen, die in der Cigref eine Interessenvertretung der großen Anwender unterhalten. Da mutet es selb-



Christoph Witte  
Chefredakteur

sam an, dass es in Deutschland, dem Land der Vereine – eingetragene gibt es fast 600 000 –, keine solche Organisation gibt. Man stelle sich vor: Auf Druck einer Interessenvertretung, die genügend Einkaufsmacht repräsentiert, um ernst genommen zu werden, würden plötzlich Standards einheitlich implementiert. Schnittstellen zwischen den Produkten wären kein Übel mehr, sondern ließen sich problemlos beschnicken. Sicher käme ein solcher Verein – die Form der Organisation ist dabei Nebensache – mit den Anbietern auch ins Gespräch über Support- und Servicequalität, Release- und Lizenzpolitik.

Nicht falsch verstehen: Das hat nichts mit einer Anwendergewerkschaft zu tun, sondern damit, Kräfte zu bündeln, Macht zu organisieren. In Deutschland werden der Interessenvertretung der Anbieter, dem Bitkom, zufolge, Jahr für Jahr für mehr als 140 Milliarden Euro ITK-Produkte geordert. Der Branchenverband bezieht nicht zuletzt aus dieser enormen Summe seinen Einfluss. Warum schaffen Anwender nicht ein Gegengewicht? Schließlich erzielen die Anbieter die Umsätze mit dem Geld der Anwenderunternehmen.

**Was meinen Sie? Brauchen Anwender eine Interessenvertretung, die unabhängig von Produkten agiert und die vor allem gegenüber Anbietern als Pressure Group agiert? Diskutieren Sie mit im Blog der computerwoche unter: <http://blog.computerwoche.de>**

## Kunden tadeln Oracles Service

Fortsetzung von Seite 1

Außerdem bemängelten 44 Prozent, nicht ausreichend über die Strategie informiert zu sein. Die Doag-Verantwortlichen bemühen sich, Oracle nicht zu stark zu düpiieren. Die Akquisitionstrategie werde von dem überwiegenden Teil der Kunden positiv aufgenommen, konstatierte Saacke. Außerdem fühlten sich die meisten Anwender gut informiert. Zugleich mahnte der Doag-Vorsitzende aber, der Konzern

müsse die Ziele seiner Strategie sowie die damit verbundenen Vorteile für die Kunden besser darstellen. „Hier erwarten wir deutlich mehr Kommunikation.“ Trotz der mäßigen Ergebnisse konnten die Oracle-Verantwortlichen der Doag-Umfrage positive Aspekte abgewinnen. Immerhin würden sich 16 Prozent der befragten Kunden Oracle als

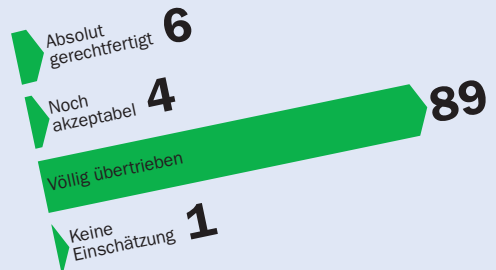
alleinigen Anbieter für Business-Lösungen wünschen, so von Stengel. Gerade im Heimatland des übermächtigen Konkurrenten SAP sei dies ein respektables Ergebnis. Auch Stürner wähnt den Konzern auf dem Wege der Besserung. Lediglich die Wahrnehmung der Kunden hinke dieser Entwicklung noch etwas hinterher. (ba) ♦

## Oracle plant weitere Zukäufe

Auf 30 Übernahmen und Investitionen von rund 25 Milliarden Euro blickt Oracle in den vergangenen drei Jahren zurück. „Der Akquisitionshunger ist noch nicht gestillt“, sagte Manager Günther Stürner auf der Doag-Konferenz. Der Konzern werde sich weiter auf dem Markt umsehen, was es an guten Ideen gibt und in das eigene Produktportfolio passt. Befürchtungen, Oracle könnte sich verzetteln und mit der für kommendes Jahr angekündigten Fusion-Applikationslinie verspäten, weist der Hersteller vehement zurück. „Fusion Applications wird 2008 auf den Markt kommen.“

## Frage der Woche

Wie beurteilen Sie die IT-Kontrollversuche des Innenministeriums im Kampf gegen den Terror?



Die Leser von CW-Online geben ein klares Votum gegen weitreichende Kontrollen des Innenministeriums im Kampf gegen den Terror ab.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 460



# „Software als Produkt ist extrem unreif“

Mit Andreas Resch, dem CIO von Bayer, sprach CW-Redakteur Christoph Witte über seine Erwartungen an die Softwareindustrie. Resch spart nicht mit Kritik.

**CW:** Erfüllen die Softwareanbieter ihre Erwartungen, oder bleiben sie weit hinter dem zurück, was Sie von Ihren Lieferanten verlangen?

**RESCH:** Erlauben Sie mir eine Vorbemerkung. Ich spreche aus der Anwenderperspektive, und ich kritisiere keinen einzelnen Softwareanbieter, sondern kommentiere eher den Zustand einer Branche oder besser der Services, die diese Branche repräsentieren. Das vorausgeschickt, muss ich aber feststellen, dass Anwender als Software eine einzige Katastrophe einkaufen. Es gibt wahrscheinlich keinen anderen Bereich, in dem Firmen über einen längeren Zeitraum hinweg mit

**„Wer als Anwender glaubt, in einem Käufermarkt auftreten zu können, ist naiv.“**

Lieferanten zusammenarbeiten, die eine solche Bündelung von Unwägbarkeiten, Qualitätsproblemen, ungewollten Performance-Konsequenzen und schwankenden finanziellen Rahmenbedingungen verursachen, wie die Softwareindustrie. Auf der anderen Seite hängen wir Anwender natürlich extrem an diesen Lieferanten. Um das zu illustrieren: Wahrscheinlich existiert kein anderer Bereich, in dem sich eine Firma nicht mit ein oder zwei Jahren Vorlauf von einem wichtigen Zulieferer trennen könnte. Bei Software ist das anders. Empirisch gesehen schaffen das Firmen seltener als alle zehn Jahre. Mit Softwarelieferanten sind sie stärker verbunden als mit jedem anderen Zulieferer.

Software ist als Produkt immer noch extrem unreif. Sie hat zwar auf der einen Seite ein sehr innovatives Image – mit Software ist alles möglich! Aber auf der anderen Seite weist sie bei weitem nicht die Leistungsexplosion auf, die wir bei der Hardware in den letzten Jahrzehnten erlebt haben. Software kommt zu uns in die Firmen immer noch mit unerwarteten Mängeln. Selbst bei renommierten Anbietern von Standardsoftware haben wir im Rahmen von technischen Updates gravierende Mängel erlebt, auf die wir nicht vorbereitet waren. Software erfüllt in keiner Weise die Erwartungen, die zugekaufte Produkte in anderen Bereichen, zum Beispiel im industriellen Umfeld, erfüllen. Das

ist auch einer der Gründe, warum das IT-Management in den Anwenderunternehmen ständig in der Defensive ist. Die IT in den Unternehmen klemmt in einem Schraubstock zwischen den Hochglanzversprechungen der Softwarehersteller – alles ist möglich – und den ebenso illusorischen wie enttäuschten Erwartungen der Anwender.

**CW:** Wie gehen Sie vor, wenn es technische Mängel gibt? Kann man die Anbieter in Regress nehmen oder Strafen verhängen?

**RESCH:** Das muss man pragmatisch sehen. Aufgrund der engen Bindung zwischen Anbieter und Anwender findet auch die Konfliktlösung anders statt als in normalen Kunden-Lieferanten-Beziehungen, wo leicht der Wechsel der Bezugsquelle droht. Für Software haben wir relativ bewährte Eskalationstechniken. Beide Seiten wissen, dass sie auf längere Zeit zusammenarbeiten wollen.

**CW:** Sehen Sie die Unreife der Produkte als eine Funktion der Abhängigkeit?

**RESCH:** Selbstverständlich. Wer nicht erkennt, dass er im Grunde mit großen Lieferanten im Grunde Abhängigkeit verwaltet, schätzt seine Situation nicht richtig ein. Die Softwareindustrie ist eine sehr eigentümliche Branche. Sie ist auf der einen Seite geprägt von einer extrem niedrigen Eintrittsbarriere, auf der anderen Seite erleben wir sehr starke Monopolisierungstendenzen, die mit der Luftfahrt- oder Rüstungsindustrie zu vergleichen sind. Zwischen was können sie als mittelgroße oder große Firma denn noch im ERP-Bereich auswählen – oder im Groupware-Bereich? Um da etwas anderes als Exchange oder Notes zu wählen, müssen Sie eine recht hohe Risi-

**„Software erfüllt in keiner Weise die Erwartungen, die zugekaufte Produkte in anderen Bereichen, zum Beispiel im industriellen Umfeld, erfüllen.“**

kobereitschaft mitbringen. Dort also, wo sich Unternehmen für Software entscheiden müssen, ist die Situation oft monopolartig geprägt. Wer als Anwender glaubt, in einem Käufermarkt auftreten zu können, ist naiv. Im Grunde managen wir Abhängigkeiten.

**CW:** Wären die Produkte besser, wenn es ein Käufermarkt wäre?

**RESCH:** Das glaube ich nicht. Man kann zu Microsoft stehen



Bayer-CIO Andreas Resch sieht die Beziehung zwischen Anwendern und großen Softwarelieferanten als ein „Managen von Abhängigkeit“.

wie man will, aber dass diese monopolartigen Strukturen den Herstellern erlauben, Industriestandards zu setzen, hat durchaus auch etwas Positives. Diese Standards erlauben ja nun auch die weitere Modularität, Austauschbarkeit von Komponenten und Services, die mit Konzepten wie SOA angestrebt werden. Und ich bin überzeugt, dass sich auch die Softwareindustrie in diese Richtung entwickelt. Eine stärkere Fraktionierung der Herstellerzene würde es nicht unbedingt leichter machen, sich auf Schnittstellen und Standards zu einig-

**CW:** Aber die Qualität der einzelnen Produkte, wäre die bei größerer Konkurrenz besser?

**RESCH:** Ich bin da sehr unsicher. Der Ankündigungsskandalismus ist immer dann am größten, wenn starker Wettbewerb herrscht. Mit der Folge, dass die Unternehmen die Produkte zu einem früheren Termin herausbringen wollen. Das hebt nicht unbedingt die Qualität. Zum Glück scheinen sich einige Fir-

men wieder auf Quality First zu besinnen. Sie ziehen dieses langfristige Prinzip den Quick-and-dirty-Lösungen vor, die für die Verkäufer natürlich einen erheblichen Vorteil haben: Installierte Software bindet Know-how und Ressourcen des Anwenders ungleich stärker, als ihn die Lizenzkosten belasten.

Obwohl die Umsatzrenditen unanständig hoch sind, würden sie von den Kosten eines Wechsels um ein Vielfaches übertroffen. Das ist natürlich eine prekäre Situation. Da ist es für einen IT-Manager allemal besser, sich dieser Abhängigkeit bewusst zu sein, als sie zu negieren.

**CW:** Was sollten denn die Anbieter dringend verändern, um die Anwender besser zu unterstützen?

**RESCH:** Die Schnittstelle ist für uns Anwender das Grundübel schlechthin. Mit einzelnen Softwaremodulen kommen wir gut zurecht. Aber die Integration von verschiedenen Bausteinen von unterschiedlichen Herstellern mit unterschiedlichen Update-Zyklen macht uns das Leben extrem schwer. Schnittstellen verlangen eher nach einem Pflaster oder einem Arztbesuch. An dem Wort „Schnittstellen“ kann man ablesen, dass wir in den IT-Abteilungen kaum in der Lage sind, dem Wunsch der Anwender nach mehr Flexibilität und Kombinier-

**„Die Schnittstelle ist für uns Anwender das Grundübel schlechthin.“**

barkeit gerecht zu werden. Deshalb übt das SOA-Konzept auch so eine große Attraktivität auf uns aus. Es verspricht, den Kampf mit der Schnittstelle zu gewinnen. Wir wünschen uns von Anbietern die leichtere Kombinierbarkeit von Elementen, bessere Handhabung von Schnittstellen und alles, was damit zusammenhängt. Wir müssen uns darüber klar werden, dass wir immer noch kein spontanes Gefühl, keine Intuition für die Statik unserer Systeme entwickelt haben. Im Auto- oder Hausbau ist das vorhanden. Jeder weiß, dass man bei einem Haus nicht die tragenden Wände entfernen kann, ohne dass es einstürzt. Wir wissen, dass wir mit einem Rennwagen nicht über einen Acker fahren können. In der Software ist das anders. Selbst Fachleute können manchmal nur sehr schwer erkennen, wie sich Änderungen auf das Funktionieren des Systems auswirken. Da hängen wir oft noch dem Glauben an, dass ein Rennwagen, nur weil er einen starken Motor hat, ganz ausgezeichnet querfeldein fahren müsste. Was ist daran so schwierig, ein System mit numerischen Kundennummern in eines mit alphanumerischen zu verändern? Auf der Karteikarte geht das doch auch ganz leicht.

Fortsetzung auf Seite 6

# „Live ist künftig so wichtig wie Windows“

Auf seiner Partnerkonferenz in Denver machte Microsoft deutlich, auch das Geschäft mit Software as a Service dominieren zu wollen.

Offenbar setzt Microsoft alles daran, im Mietsoftware-Geschäft nicht nur Mitläufer, sondern Gestalter zu sein. Nach Überzeugung von Chief Operating Officer (COO) Kevin Turner wird Microsofts SaaS-Portal „Office Live“ in punkto Marktbedeutung einmal so wichtig werden wie das Windows-Betriebssystem heute ist.

Auf Office Live können registrierte Anwender kostenlose und gebührenpflichtige Internet-Dienste in Anspruch nehmen. Die Angebote richten sich an kleine Firmen und umfassen Tools zum Bau von Websites, E-Mail-Konten, Kalender, Kontakt- und Projekt-Management sowie Groupware-Features. Künftig soll es mit „Personal Office Live“ auch Angebote für private Konsumenten geben.

Nach den Worten von Firmenchef Steve Ballmer betreibt Micro-



Microsofts COO Kevin Turner verspricht Partnern Geschäftspotenziale auf der Live-Plattform.

soft in Zukunft Service-Plattformen, die die gleichen Funktionen enthalten wie Windows Server, Active Directory und Operations Manager. Der Microsoft-Boss spricht bewusst nicht von Software as a Service, sondern bezeichnet Microsofts Ansatz als „Software plus Service“: Anwender werden demnach Microsoft-Produkte auf ihrem Windows-PC oder Windows-Mobile-Gerät mit Live-Diensten ergänzen.

## Betriebssystem für Services

Somit entsteht eine Art „Service-Betriebssystem“, auf dessen Grundlage – sehr vereinfacht ausgedrückt – Softwaredienste ablaufen, wie heute Programme auf Windows ausgeführt werden. Diese Infrastruktur soll Softwareexperten künftig in die Lage ver-

setzen, eigene Entwicklungen auf der Live-Plattform aufzusetzen.

Obwohl Microsoft die Live-Angebote direkt an die Kunden richten, sollen die Partner nicht außen vor bleiben. Sie sollen eigene Services anbieten. Von Partnern entwickelte Dienste werden den Abonnenten über den unlängst freigeschalteten „Office Live Marketplace“ feilgeboten. Wann

der Service-Marktplatz auch in Deutschland seine Pforten öffnet, steht noch nicht fest.

Ab Januar 2008 richtet Microsoft ein Vergütungssystem für Live-Partner ein: Sie sollen Provisionen erhalten, wenn Microsoft mit den Nutzern der von den Partnern entwickelten Live-Applikationen Umsatz erzielt.

Neben Office Live bietet Microsoft demnach auch eine Unternehmenslösung zur Miete an. Über „Dynamics CRM Live“ können Firmen Funktionen der Software Dynamics CRM 4.0 gegen eine monatliche Miete nutzen. Um hier vor allem dem CRM-Vermieter Salesforce.com Paroli zu bieten, startet der Konzern das Angebot mit aggressiven Preisen. Vermarktet wird CRM Live zunächst nur in den USA. (fn) ◆

## „Software als Produkt ist extrem unreif“

Fortsetzung von Seite 5

**CW:** Gemessen an anderen Industrien, auf welcher Entwicklungsstufe sehen sie die Softwarebranche?

**RESCH:** Auf einer frühkindlichen. Gemessen am Lebenszyklus anderer Branchen, steht die Softwareindustrie erst ganz am Anfang. Das gilt für Entwicklung und Produktion, aber auch für den Absatzmarkt. Nehmen Sie als Beispiel nur das Fehlen eines Gebrauchtgütermarktes. Nennen Sie mir eine andere Industrie, in der keine gebrauchten Produkte gehandelt werden.

**CW:** Wer muss gescheiterte Projekte häufiger auf seine Kappe nehmen, der Anwender oder der Anbieter?

**RESCH:** Als größter Risikofaktor für ein Softwareprojekt muss das Projekt-Management gesehen werden, es folgen Training sowie Organisation und erst dann kommen Fehler in der Software. Es wäre völlig einseitig, dem Anbieter die Schuld allein zuschieben zu wollen. In dem Wirkungsdreieck Mensch, Organisation und Technik macht Letztere eben nur ein Drittel aus.

**CW:** Eine Softwareindustrie, die flexiblere und besser integrierbare Produkte herstellt, kann die genauso aufgestellt sein wie die Softwarebranche heute?

## „Wir haben immer noch keine Intuition für die Statik unserer IT-Systeme entwickelt.“

**RESCH:** Da bin ich unsicher. Es ist natürlich vorstellbar, dass sich die Anbieterlandschaft zum Beispiel analog zur Autoindustrie entwickelt: Ein paar weltweit agierende Anbieter dominieren eine Heerschar an Zulieferern. Das kann ich mir im Bereich von Systemsoftware und Middleware vorstellen, aber bei den eigentlichen Applikationen habe ich Schwierigkeiten, mir das auszumalen. Wenn, könnte das nur im Windschatten einer breit angelegten Modularisierung stattfinden. Ich sehe zurzeit eher eine vertikale Integration. Die großen Hersteller versuchen ihre Wirkungskreise auszudehnen. Beispielsweise macht sich SAP anheischig, sich stärker in der Produktionssteuerung zu etablieren. Die klassischen Hersteller in diesem Bereich streben wiederum auf dem Software-Stack nach oben. Ich glaube, dass die vertikal integrierten Konzepte den modularen auch im Markt noch immer überlegen sind.

**CW:** Würde eine weitreichende Modularisierung nicht die Dominanz einiger weniger Hersteller voraussetzen, die die Macht hätten, Industriestandards durchzusetzen, an die sich alle anderen halten müssen, damit sie weiterhin mitspielen dürfen?

**RESCH:** Mit Industriestandards sprechen Sie einen Bereich an, in dem Anwender sehr viel mehr Einfluss nehmen sollten. Eine Bündelung der Kräfte würde uns Anwender wesentlich durchsetzungsfähiger machen. Aber es wäre naiv anzunehmen, dass so dominante Hersteller ohne Druck Standards zum Nutzen der Anwender setzen. Ich bin sehr skeptisch, ob wir jemals Plug-and-Play-Logiken in

## „Der Unterschied zwischen den Margen der Softwareindustrie und anderen Branchen ist unglaublich groß.“

unserer Software vorfinden werden, die eine weitreichende Kombinierbarkeit von Modulen unterschiedlicher Hersteller erlauben.

**CW:** Warum koordinieren sich Anwender nicht besser? Wenn große Unternehmen gemeinsam auftreten und gemeinsame Forderungen an die Softwareindustrie richten würden, müsste sich doch sehr viel mehr Einfluss nehmen lassen als heute.

**RESCH:** Ich empfinde die Unorganisiertheit der Anwender jenseits der an Herstellern orientierten User Groups als sehr schmerzlich. Das Fachwissen ist da und die Macht, Einfluss auf Standards zu nehmen, eigentlich auch. Da müssten wir mehr tun vor allem in Deutschland. Wenn Sie so wollen, sind wir an der Stelle als Anwender noch genauso unreif wie die Produkte, die wir einsetzen.

**CW:** Wie lange werden die Anwender den Softwareherstellern noch die hohen Gewinnmargen erlauben? Ist das etwas, was sich erst mit einer geringeren Abhängigkeit erträglicher gestalten wird?

**RESCH:** Der Unterschied zwischen den Margen der Softwareindustrie und anderen Branchen ist unglaublich groß. Natürlich gilt das nicht für alle Anbieter, es gibt viele, vor allem kleinere, die nur auf Kosten extremer Selbstausschöpfung überleben können. Aber es gilt für die großen Player. Wenn sie mal die Gewinnmargen der Großen anschauen wie Microsoft, Oracle, Adobe, SAP, Symantec rangieren die zwischen 30 und 40 Prozent. Im Kernbereich von Microsoft bei Windows und Office betragen die operativen Gewinnspannen 70 Prozent und mehr. Eine schlüssige Erklärung, warum es den Softwareanbietern weiterhin gelingen sollte, ihre Margen derartig hoch zu halten, gibt es nicht.

**CW:** Weil es sich die Kunden gefallen lassen?

**RESCH:** Das ist zu einfach ausgedrückt, aber natürlich erschwert die technische Abhängigkeit, Druck im klaren kommerziellen Sinne auszuüben. Etwas zugespitzt: Sklaven sind nun mal nicht so versiert in Tarifverhandlungen. ◆

## ERP für Kleinbetriebe

Aufbauend auf Dynamics NAV bringt Microsoft in Deutschland in der ersten Jahreshälfte 2008 ein ERP-Angebot („Microsoft Dynamics Entrepreneur Solution“) für kleine Firmen auf den Markt. Es soll sich rasch installieren lassen und pro Nutzer 800 Euro kosten. Bisher lag die günstigste ERP-Lizenz bei 1500 Euro, wobei der Kunde dafür allerdings auch mehr Funktionen erhält.

## Na dann Prost!





## IDC: Deutsche IT-Investitionen ziehen an

Den Marktforschern zufolge hat der Aufschwung auch die IT-Branche erreicht.

Der aktuellen IDC-Studie „Der IT-Markt in Deutschland nach Branchen, 2006-2011“ zufolge soll der deutsche IT-Markt in diesem Jahr zunehmend an Dynamik gewinnen. Das gute gesamtwirtschaftliche Klima werde auch für einen Anstieg der IT-Investitionen in Unternehmen sorgen. Begünstigend wirkten sich außerdem neue gesetzliche Rahmenbedingungen aus.

### Durchschnittswachstum: acht Prozent

Die positive Entwicklung soll sich auch in den nächsten Jahren fortsetzen. Das stärkste Wachstum erwartet Research Analyst Joachim Benner im öffentlichen Sektor: „Auf Jahresbasis umgerechnet beträgt hier das Wachstum zwischen 2006 und 2011 annähernd acht Prozent“. Die in den letzten Jahren stark gestiegenen Steuereinnahmen werden aus Sicht des Experten den entstandenen Investitionsstau zunehmend abbauen. Dazu komme die angestrebte Verwaltungsmodernisierung.

Die wichtigsten Absatzmärkte für IT-Anbieter bleiben laut IDC auf absehbare Zeit die größten Segmente, das verarbeitende Gewerbe sowie Banken und Versicherungen. Das verarbeitende Gewerbe profitiere insbesondere

von der steigenden Nachfrage nach Investitionsgütern, die in dieser Branche auch die Investitionsbereitschaft in die IT begünstigen werde.

In den meisten Branchen, so IDC-Mann Benner weiter, trieben höhere Ausgaben für Software das Wachstum. Für das laufende Jahr 2007 erwarten die Marktfor-

scher hier Mehrausgaben von 6,3 Prozent. Im weiteren Prognosezeitraum werde der Markt allmählich etwas an Dynamik verlieren, die Zuwachsraten sollen aber gleichwohl auf einem hohen Niveau bleiben.

Die IDC-Studie zieht ein optimistisches Fazit: Der gesamtwirtschaftliche Aufschwung und das posi-

tive Investitionsklima in Deutschland wirkten sich inzwischen sichtbar auf die IT-Ausgaben aus. Roll-Fragen, Produktivitätssteigerung und kundenzentrische Strategien prägten die IT-Investitionen über alle Branchen; die Rahmenbedingungen für den IT-Markt in Deutschland seien „also derzeit äußerst günstig“. (tc) ♦



Wäre doch alles so problemlos wie Ihre IT.

We make sure

FUJITSU COMPUTERS  
SIEMENS

## IBM gibt weitere Patente frei

Die IBM hat mehr als 150 Patente zeitlich unbefristet zur allgemeinen Nutzung freigegeben. Es handelt sich dabei um patentierte Software, die in internationale Standards eingeflossen ist. Ein wesentlicher Schwerpunkt liegt auf Verfahren zu Programmierung, Datenaustausch und Transaktionen, die zentrale technische Grundlagen im Internet sind und unter der Aufsicht von Standardisierungsgruppen wie dem World Wide Web Consortium oder der Oasis weiterentwickelt werden. Diese Patente konnte bisher schon jeder kostenlos verwenden, erforderlich war aber ein Lizenzabkommen mit IBM. Das wird künftig nicht mehr notwendig sein.

Stattdessen führt das IBM-Geschäft eine andere Voraussetzung ein: Das Nutzungsrecht ist auf Firmen und Personen beschränkt, die von vornherein darauf verzichten, ihrerseits IBM und andere IT-Anbieter und -Anwender zu verklagen. IBM will so die Menge der Prozesse reduzieren, die sich auf die Verwendung patentierter Grundlagen von Standards beziehen. Das erklärte Ziel von IBM besteht darin, so heißt es in einer Presseerklärung, „vor rechtlichen Schritten abzuschrecken“. (Is) ♦

Dynamische IT-Infrastrukturlösungen von Fujitsu Siemens Computers bleiben immer so flexibel wie Sie selbst.

FlexFrame™ for SAP® integriert flexible IT von Fujitsu Siemens Computers, wie z. B. den PRIMERGY RX300 Server mit leistungsstarkem Intel® Xeon® Quadcore-Prozessor, und die SAP Softwareumgebung in einer Komplettlösung. Die Adaptive Computing Plattform mit SAP-Zertifikat stellt den SAP Applikationen dynamisch die passenden Server-Ressourcen zur Verfügung – ganz nach Ihren Anforderungen. Und im Falle eines Ausfalls hilft das System sich selbst: Betroffene Anwendungen werden einfach auf einem anderen Server gestartet. So profitieren Sie von maximaler Flexibilität – und können sich jederzeit voll aufs Geschäft konzentrieren.

[www.wemakesure.de](http://www.wemakesure.de)

Celeron, Celeron Inside, Centrino, Centrino Logo, Core Inside, Intel, Intel Logo, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel Viiiv, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, Xeon und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation in den USA und anderen Ländern.

