

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



SONDERTEIL

Die besten Web-2.0-Tools

Unser Sommer-Special beschäftigt sich mit nützlichen Online-Tools und bietet Wissenswertes über Collaboration und Enterprise 2.0. **SEITE 18**



COPYRIGHT

Viel Ärger um Bilderrechte

Mal eben ein Foto zu kopieren, um damit die eigene Website zu illustrieren, kann Anwendern große Schwierigkeiten bringen. **SEITE 30**



FACHKRÄFTE

Karriere bei Otto

Der Versandhändler investiert aufgrund seiner besonderen Anforderungen kräftig in die Aus- und Weiterbildung von IT-Profis. **SEITE 34**

SAP melkt Bestandskunden

Mit der Erhöhung des Wartungssatzes von 17 auf 22 Prozent der Lizenzgebühren stößt das Unternehmen vor allem seine mittelständische Klientel vor den Kopf.

Die SAP-Kunden bekommen den neuen Kurs des designierten Firmenlenkers Léo Apotheker zu spüren. Bereits im Frühjahr, als der Vertriebsexperte zum Co-Vorstandssprecher neben Henning Kagermann ausgerufen wurde, hatte Apotheker die neue Linie beschrieben: Nachdem sich der Softwarekonzern in den vergangenen Jahren hauptsächlich um die Entwicklung neuer Technik gekümmert habe, solle nun die Ernte eingefahren werden, kündigte der Kronprinz an.

Dazu sollen auch die Bestandskunden ihren Teil beitragen. Sie müssen für die Softwarewartung jetzt ebenfalls tiefer in die Tasche greifen, nachdem SAP bereits vor kurzem den Wartungssatz für Neukunden von 17 auf 22 Prozent erhöht hat. Der Satz für den Enterprise Support, der den alten Standardsupport ablöst und ab dem kommenden Jahr für alle Kunden verpflichtend ist, wird bis 2012 in vier Stufen von derzeit 17 auf 22 Prozent angehoben. SAP begründet die

Preiserhöhung mit der wachsenden Komplexität der IT-Systeme, der mit höherwertigem und damit teurerem Support begegnet werden müsse.

Damit stößt der Konzern jedoch gerade bei seinen mittelständischen Kunden auf Unverständnis. „Wir brauchen das nicht, was SAP uns da anbietet“, stellt Johannes Truttmann, IT-Leiter der Krombacher Brauerei, klar. Er achte darauf, seine IT-Landschaft möglichst einfach zu halten. Außerdem sei das Unternehmen erst vor kurzem auf das aktuelle Release ERP 6.0

gewechselt, dessen Kern in den kommenden Jahren stabil bleiben soll. Unter diesen Voraussetzungen hält Truttmann eher einen Wartungssatz zwischen zehn und zwölf Prozent für gerechtfertigt.

Die Kunden fühlen sich von der SAP überrollt. „Das kam alles sehr kurzfristig“, klagt Gunther Reinhard, Sprecher des Arbeitskreises „SAP im Mittelstand“ bei der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG). Angesichts der langjährigen Kundenbeziehungen hätte er sich eine andere Vorgehensweise gewünscht: „Besser wäre gewesen, den Kunden klarzumachen, dass sich etwas ändert und was SAP dafür leisten will.“

Mutmaßungen, SAP müsse neue Geldquellen erschließen, scheinen nicht aus der Luft gegriffen. Die kurz hintereinander getakteten Preiserhöhungen signalisieren, dass der Druck auf SAP zunimmt. Das spiegelt sich auch in der jüngsten Quartalsbilanz wider. Zwar stieg der Umsatz von 2,42 auf 2,86 Milliarden Euro. Allerdings reduzierte sich der Profit von 449 auf 408 Millionen Dollar und blieb damit unter den Erwartungen der Börse. (Ausführlicher Bericht Seite 5.) (ba) ♦

Léo Apotheker erschließt neue Umsatzquellen.



BMW will IT-Tochter Cirquent verkaufen

Als aussichtsreichster Kandidat für eine Übernahme oder Mehrheitsbeteiligung gilt NTT Data.

Seit etwa drei bis vier Monaten bereitet BMW die Veräußerung der IT-Tochter Cirquent vor. Nun soll eine Entscheidung für den japanischen IT-Dienstleister NTT Data gefallen sein. Das Tochterunternehmen des Carriers NTT wird voraussichtlich die Mehrheit an Cirquent übernehmen. Die Unternehmen kommentierten auf Anfrage die Nachricht nicht.

Mit dem Verkauf trennt sich BMW von einem kerngeschäftsfremden Bereich. Das kommt nicht überraschend, war der Autokonzern doch zu-

letzt unter Druck geraten und hatte ein ehrgeiziges Sparprogramm gestartet. „Wenn Konzerne wirtschaftlich Gegenwind spüren, steht die strategische Portfolio-Bereinigung und damit die Trennung von Randaktivitäten stets ganz oben auf der To-do-Liste“, beschreibt Peter Kreutter von der privaten Wirtschaftshochschule WHU in Vallendar. „Ein vergleichbares Vorgehen haben auch Thyssen-Krupp und RAG gezeigt, als sie sich von ihren IT-Töchtern trennten.“ Zuletzt hatte Cirquent, auf Verkaufspläne BMWs angesprochen, immer geantwortet, solange die IT-Tochter profitabler als die Konzernmutter sei, gebe es keinen Handlungs-

bedarf. „BMW möchte das in Cirquent gebundene Kapital freimachen und für das Kerngeschäft nutzen“, mutmaßt Sascha Pfeiffer, als Geschäftsführer bei dem auf Mergers and Acquisitions (M&A) spezialisierten Beratungshaus Close Brothers in Frankfurt am Main verantwortlich für den Technologiesektor.

NTT Data ist in den Augen von Pfeiffer ein logischer Kaufinteressent. Die IT-Tochter des japanischen Carriers NTT ist im Heimatmarkt eine Macht. Im Ausland erzielt sie jedoch lediglich 1,5 Prozent ihres rund sieben Milliarden Euro umfassenden Gesamtumsatzes.

Fortsetzung auf Seite 4

DIESE WOCHE



Der Mac im Unternehmen

Thomas Tribius, CIO des Axel Springer Verlags, klärt im CW-Gespräch auf, warum sein Unternehmen ganz auf Apple-Rechner und das iPhone setzen will. **Schwerpunkt SEITE 26**

Open Source kommt gewaltig

Quelloffene Software durchdringt weltweit alle IT-Bereiche. Vor allem in Frankreich und Deutschland ist Open Source gefragt. **Nachrichten SEITE 6**

EAM-Tools im Vergleich

Lesen Sie, wo die führenden Tools für das Enterprise-Architecture-Management überzeugen und wo sie Schwächen zeigen.

Produkte & Technologien **SEITE 12**

Zwei Hefte in einem

Zum zweiten und letzten Mal erscheint die COMPUTERWOCHE als Doppelnnummer mit einem erweiterten redaktionellen Angebot. Lesen Sie unseren Sonderteil Web 2.0 ab Seite 18 und nutzen Sie die Chance, wertvolle Formel-1-Tickets zu gewinnen (Seite 11). Ab dem 15. August sind wir wieder wöchentlich für Sie da.



Kerngeschäft ohne IT? 8



Die Deutsche Post World Net stoppt ein geplantes Outsourcing-Projekt mit Hewlett-Packard, weil sie glaubt, ihre Sparziele auch ohne den Dienstleister erreichen zu können.

NACHRICHTEN UND ANALYSEN

Sophos will Utimaco kaufen 8

Mit dem Verschlüsselungsspezialisten wollen die Briten ihre Position im Bereich Datensicherheit ausbauen.

Alcatel Lucent ohne Spitzen-Duo 11

Nach erneut schwachen Geschäftszahlen entschließt sich der Konzern dazu, die Doppelspitze Patricia Russo und Serge Tchuruk auszutauschen.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

Auswahlhilfe für EAM-Tools 12

Die Technische Universität München hat die Stärken und Schwächen der führenden Werkzeuge für das Enterprise-Architecture-Management analysiert.

HPs mobiles Rechenzentrum 16

Mit „POD“ bietet nun auch Hewlett-Packard einen Data-Center-Container für Notfallsituationen an.

SONDERTEIL: WEB 2.0

Nützliche Online-Tools 18

Neun praktische Online-Helfer, die sich zur Lösung alltäglicher Probleme eignen.

Web-Collaboration für den Mittelstand 20

Mit neuen Formen der Zusammenarbeit via Internet können kleine und mittelgroße Unternehmen ihre Stärken ausspielen.

SCHWERPUNKT: DER MAC IM UNTERNEHMEN

Apple: Nicht jeder ist Axel Springer 24

Der Mac- und iPhone-Hersteller erlebt seit einigen Quartalen einen Boom. Zunehmend werden seine Computer auch für Firmen interessant. Doch die Prestigerechner sind nicht für jedes Unternehmen geeignet.

Tribius: Axel Springer setzt auf Apple 26

Die Axel Springer AG wird alle 12 000 Arbeitsplätze auf Apple-Rechner umstellen. Das Unternehmen wechselt seine Hardware komplett und seine Softwarelandschaft zu mindestens 70 Prozent gegen Apple-Produkte aus.

IT-STRATEGIEN

Ein KRZ löst den Mainframe ab 28

Mit einem Re-Hosting-Ansatz hat das kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensburg/Lippe auch seine Batch-Anwendungen auf eine neue Plattform gebracht.

Vorsicht vor fremdem Bildmaterial 30

Wer Fotos oder Grafiken ohne nachweisbare Nutzungsrechte für seine Web-Präsenz nutzt, hat eine Zeitbombe im Haus. Wenn sie platzt, kann das teuer werden.

The Phone House wirft Oracle raus 31

Das TK-Unternehmen wollte nicht länger unter den langen Batch-Zyklen seines Data Warehouse leiden.

IT-SERVICES

SaaS erreicht Europa 32

Marktforschern zufolge werden zum Jahresende fast 40 Prozent aller Unternehmen mindestens eine Lösung zur Miete beziehen. Auch in Deutschland soll die Nachfrage nach Software as a Service steigen.

JOB & KARRIERE

E-Commerce-Jobs für Informatiker 34

Die Otto Group hat sich vom Handelsriesen zum E-Commerce-Pionier gemausert. Eine neue IT-Landschaft braucht Informatiker, die komplexe Logistikaufgaben mögen.

Was IT-Profis im Urlaub lesen 36

IT-Manager sowie erfahrene IT-Profis haben uns ihre Urlaubslektüre verraten – Unterhaltsames, Spannendes, Philosophisches. Vielleicht ist auch für Sie eine Anregung dabei!

STANDARDS

Impressum 33

Stellenmarkt 37

Zahlen – Prognosen – Trends 42

Im Heft erwähnte Hersteller 42



COMPUTERWOCHE.de

Die Highlights der Woche

CW-TV in neuem Look & Feel

Noch übersichtlicher als bislang greifen Sie ab sofort auf die Video-Beiträge von CW-TV zu. Die neu gestaltete Übersicht bietet den schnellen Zugriff auf die neuesten Videos und die beliebtesten Filmbeiträge von computerwoche.de.



www.computerwoche.de/tv

Finanzmarktkrise: Kein Grund zur Sorge in der IT?

Die Weltwirtschaft laboriert nach wie vor an den Folgen der Immobilienkrise in den USA. Das wird nicht ohne Auswirkung auf den deutschen IT-Markt bleiben, meint Joachim Benner, Research Analyst bei IDC.

www.computerwoche.de/analysen

Exklusive Formel-1-Tickets zu gewinnen

Erleben Sie Ihr ganz persönliches Sommer-Highlight: COMPUTERWOCHE und T-Systems verlosen Top-Karten für das Formel 1-Rennen in Valencia. Verfolgen Sie die F1 hautnah im exklusiven Paddock Club oberhalb der Boxengasse.



www.computerwoche.de/formel1

iPhone: Unzufriedenheit mit dem App Store

Entwickler beklagen sich über Apples App Store für das iPhone und den iPod Touch. Zur Verfügung gestellte Anwendungen und Updates werden demnach von Apple nur langsam veröffentlicht. Außerdem hakt die Kommunikation mit Apple.

iphonetest.computerwoche.de

COMPUTERWOCHE mobil

Egal ob Handy, Smartphone, PDA oder iPhone: Mit COMPUTERWOCHE mobil bleiben IT-Entscheider immer und überall auf dem Laufenden. Sie rufen über Ihren mobilen Browser einfach www.computerwoche.de auf.

www.computerwoche.de/cw-mobile



Premium-Account auf computerwoche.de

Großer Nutzen, bequeme Bedienung: Viele Zusatzinformationen schaffen den Vorsprung!

Als Premium-User stehen Ihnen folgende zusätzliche Features zur Verfügung:

PDF-Archiv:

Einzelne Artikel und ganze Ausgaben der Computerwoche suchen und im praktischen PDF-Format verarbeiten. Alle Hefte ab Ausgabe 31/2004 verfügbar

E-Books:

Jeden Monat ein neues ausgewähltes Fachbuch zum kostenlosen Download



Persönliches Archiv:

Fachartikel, Interviews oder Business-Grafiken: In Ihr persönliches Archiv gestellt, bleiben sie dort. Und das unabhängig vom aktuellen Site-Inhalt.

CW-Branchenmonitor:

PDF mit Analysen und Prognosen, z.B. 28 Seiten für Dez. 2007



Businessgrafiken, z.B.:

- Wie E-Commerce-Kunden zahlen
- Web 2.0 - die große Unbekannte
- Was Web-Shop-Betreibern Kummer macht
- Emails machen den Speicher voll



World-News:

Der weltumspannende Nachrichtendienst mit den wichtigsten News aus über 270 Magazinen der International Data Group (IDG) in 80 Ländern weltweit.



www.computerwoche.de/premium



MENSCHEN

Hatzipantelis steigt zum CEO auf



Jürgen Hatzipantelis ist neuer Chief Executive Officer (CEO) des IT-Dienstleisters Danet. Er folgt auf Reiner Nickel, der das Unternehmen nach 23 Jahren verlässt. Seit November 2007 war Hatzipantelis Chief Sales Officer (CSO) bei seinem Arbeitgeber. Er kam vom IT-Dienstleister Tieto Enator, wo er als Geschäftsführer Deutschland tätig war. Der Diplominformatiker arbeitete davor unter anderem bei Sesa und HP.

Fröhlich im Aufsichtsrat der Fiducia

Uwe Fröhlich, Vorstandsmitglied des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR), ist in den Aufsichtsrat der Fiducia IT AG bestellt worden. Er folgt auf Dietrich Voigtländer, ehemaliger Vorstand der DZ Bank, der sein Mandat auf der letzten Hauptversammlung im Juni niedergelegt hat. Voigtländer wechselt in die Führung der West LB. Fiducia ist der größte IT-Dienstleister im genossenschaftlichen Finanzverbund.

Zusätzlicher Job für DHL-CIO Weißbeck

Ralf Weißbeck (39) hat die Aufgaben des CIO DHL Global Forwarding/Freight des Bonner Logistikdienstleisters DHL übernommen. Er berichtet direkt an Vorstand Hermann Ude. Seit Januar 2006 ist Weißbeck CIO der DHL Global Forwarding, in der die DHL die Luft- und Seefracht bündelt. Im Februar 2007 übernahm er zusätzlich den Posten CIO Freight. Darin sind die Landaktivitäten der DHL zusammengefasst. Im Januar 2008 erfolgte ein Split der Logistik in Forwarding, Freight und Supply Chain. Schließlich übernahm Weißbeck im Mai 2008 die Gesamtverantwortung als CIO Global Forwarding/Freight. Der IT-Manager hat Ingenieurwesen studiert und begann seine berufliche Laufbahn 1994 als Controller.



Ascom mit neuem Finanzchef

Martin Zwysig tritt die Stelle des Chief Financial Officer (CFO) beim Schweizer Telekommunikationsanbieter Ascom an. Er ersetzt ab dem 1. September Alberto Romaneschi, der sich „neuen beruflichen Herausforderungen stellt“, wie das Unternehmen mitteilt. Zwysig war zuletzt CFO der Großbäckerei Hiestand International AG in Schlieren. Zuvor wirkte er als Finanzchef der Schaffner Holding AG in Luterbach, einem börsennotierten, international ausgerichteten Technologieunternehmen.

Facebook wirbt Firefox-Entwickler ab

Mike Schroepfer (links), zuletzt Vice President of Engineering bei Mozilla, wird bei Facebook die Entwicklungsmannschaften sowohl für Frontend als auch für Plattformen leiten. Bevor Schroepfer zu Mozilla kam, war er Chief Technology Officer der Sparte Data Center Automation bei Sun Microsystems und Sun Distinguished Engineer gewesen. Der Facebook-Gründer und -Chef Mark Zuckerberg, an den Schroepfer direkt berichtet, stellte insbesondere die Erfahrung von „schrep“ beim Aufbau von Produkten und Entwicklerteams heraus. „Bei Mozilla hat er Firefox 3 entwickelt und verwaltet den Prozess der Produktentwicklung – eine eindrucksvolle Position angesichts der globalen, kollaborativen und offenen Art und Weise, in der Mozilla seine Produkte betreibt und entwickelt“, schreibt Zuckerberg.



Personalmitteilungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Aus Walldorf weht ein schärferer Wind

SAP macht Ernst: Nachdem der Konzern im Frühjahr dieses Jahres den Vertriebsexperten Léo Apotheker als alleinigen Nachfolger des derzeitigen Vorstandssprechers Henning Kagermann auserkoren hatte, hieß es, man wolle nun die Früchte der in den zurückliegenden Jahren entwickelten Technik ernten – im Klartext: SAP will mehr Geld.

Da es offenbar nicht mehr so einfach ist, neue Kunden zu gewinnen beziehungsweise zusätzliche Produkte an seine Bestandsklientel zu verkaufen – zumal der Großteil der SAP-Anwender erst vor kurzem auf das neue Release gewechselt ist oder noch mitten im Umstieg steckt –, versucht es der Konzern zunächst einmal über die Wartung. Innerhalb weniger Monate erhöhte das Unternehmen die Supportgebühren zunächst für Neukunden von 17 auf 22 Prozent. Nun müssen auch die bestehenden Kunden ab dem kommenden Jahr tiefer in die Tasche greifen. Der Wartungssatz steigt bis 2012 in vier Schritten ebenfalls von 17 auf 22 Prozent.

Zugegeben – mit diesem Satz bewegen sich die Walldorfer durchaus im Branchendurchschnitt. Aber die Art und Weise, wie die Steigerung um fünf Prozentpunkte im Markt lanciert wurde, stößt vielen Anwendern sauer auf. Statt die neue Wartungsstrategie offen auf den Sapphire-Kundenveranstaltungen im Mai zu kommunizieren, drückte der Hersteller seinen Plan durch die Hintertür und im Hauruckverfahren durch. Um den 10. Juli herum erfuhren die Kunden in einem Brief



Martin Bayer
Redakteur CW

von der Erhöhung, und eine Woche später ging SAP an die Öffentlichkeit. Über die Behauptung, der Schritt sei mit Vertretern der Kundenvereinigungen abgestimmt, können diese nur den Kopf schütteln.

Vor allem die Mittelständler, um die es SAP erklärtermaßen besonders geht, sind sauer. Während die Großkunden, die sowieso schon Wartungsgebühren in Millionenhöhe nach Walldorf überweisen, von der Erhöhung ausgenommen sind, müssen die Kleineren die Zeche zahlen. Dabei will gerade diese

Klientel, die ihre IT-Infrastruktur bewusst einfach hält, von den jetzt aufgezwungenen Services für komplexe Systemlandschaften nichts wissen. Dazu kommt, dass viele Unternehmen erst vor kurzem auf das aktuelle SAP-Release gewechselt sind, um den höheren Wartungssätzen für ihre Altsysteme zu entgehen. Jetzt haben sie nach einem in aller Regel aufwändigen und teuren Migrationsprojekt ERP 6.0 laufen und müssen trotzdem für die Wartung tiefer in die Tasche greifen. Mit diesem Timing hat SAP kein glückliches Händchen bewiesen.

SAP wird sich also beeilen müssen, seinen Kunden die Vorteile des neuen Enterprise Supports schlüssig zu erklären und vor allem auch in der Praxis zu beweisen. Sonst bleibt der Ärger. Auch wenn die Kunden ihre Business-Software nicht von heute auf morgen auswechseln. Spätestens wenn die nächste Kaufentscheidung ansteht, werden sie sich daran erinnern, wie SAP mit ihnen umgesprungen ist.

BMW will IT-Tochter Cirquent verkaufen

Fortsetzung von Seite 1

Der Anbieter wird zunehmend von den eigenen Kunden zur Internationalisierung gedrängt, damit er ihnen auch in den Exportmärkten IT-Dienste liefern kann.

NTT Data ist keine Unbekannte in Deutschland. Einen ersten Schritt ins hiesige IT-Servicegeschäft wagte der Konzern im Oktober 2007, als er sich für rund 150 Millionen Euro die Mehrheit an der Itelligence AG aus Bielefeld sicherte. Seitdem arbeitet der IT-Dienstleister aus Ostwestfalen unverändert weiter, eine Integration ins europäische NTT-Data-Geschäft ist vorerst nicht vorgesehen. Mit Cirquent dürften die Japaner ähnlich vorgehen. „NTT Data verfolgt langfristige Pläne und lässt das hiesige Management zunächst intakt. Eine Integration kann durchaus fünf bis sechs Jahre auf sich warten lassen“, prognostiziert Pfeiffer.

Cirquent ist gesund

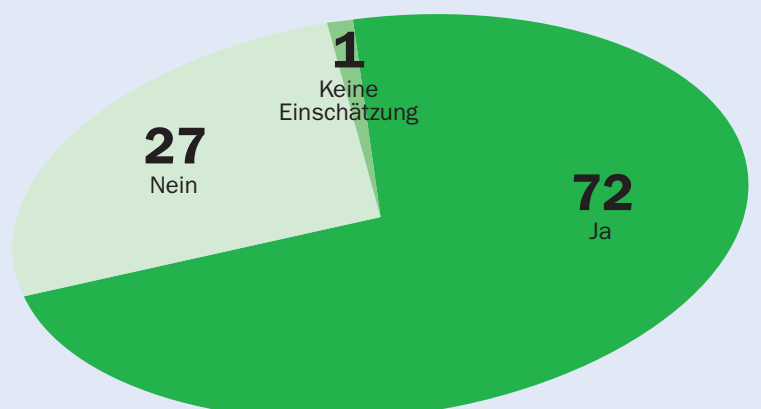
Mit Cirquent würde NTT Data ein gesundes Unternehmen kaufen. Der Anbieter beschäftigt rund 1800 Mitarbeiter, die im vergangenen Jahr 286 Millionen Euro eingenommen haben. Für das laufende Jahr plant das Unternehmen einen Umsatz von 298 Millionen Euro. 22 Prozent der Einnahmen kommen vom BMW-Konzern, sie wurden vor allem

mit Beratung und IT-Projekten erzielt. Der Provider war bereits 1971 als Softlab gegründet und 1992 von BMW übernommen worden. Seit Anfang des Jahres firmiert die Konzerntochter unter der aktuellen Bezeichnung. Mit der Umbenennung wollte das Management das gewandelte Geschäftsmodell zum Ausdruck bringen.

Softlab hat sich in den vergangenen Jahren darum bemüht, in den Markt für höherwertige Beratungsdienste vorzudringen. „Der Umbenennung folgte aber keine interne Reorganisation“, berichtet Michael von Uechtritz, Market Research Director bei Gartner. Er wertet dies als Anzeichen dafür, dass der Verkauf bereits früh feststand. (jha) ◆

Frage der Woche

Prüfen Sie regelmäßig, was im Web über Sie veröffentlicht wird?



Knapp drei Viertel der Leser von CW-Online überprüfen regelmäßig ihren Status quo im Web.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 160

SAP-Kunden wehren sich

Vor allem im Mittelstand wächst der Ärger über die schrittweise Erhöhung der Wartungsgebühren. Man habe keinen Bedarf an zusätzlichen Supportleistungen, kritisieren die betroffenen Firmen.

VON MARTIN BAYER*

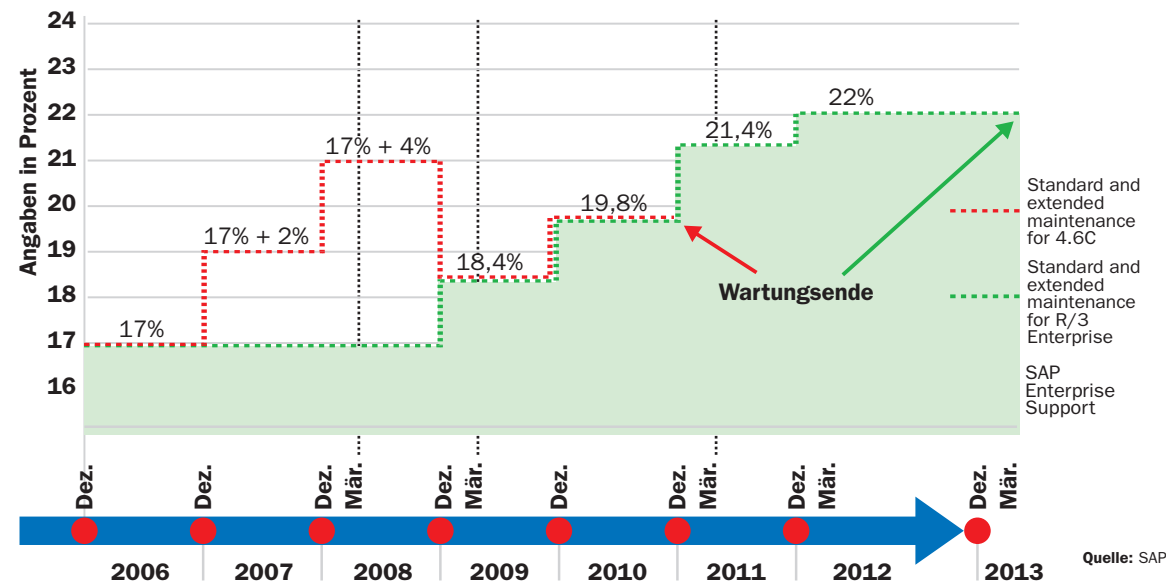
Wir werden die Erhöhung nicht akzeptieren“, gibt sich Johannes Truttmann kampfbereit. Der IT-Leiter der Krombacher Brauerei will Einspruch gegen die schrittweise Erhöhung des SAP-Wartungssatzes auf 22 Prozent der Lizenzpreise einlegen. Nachdem SAP vor wenigen Monaten die Gebühren für Neukunden angehoben habe, seien zwar Befürchtungen aufgekommen, auch die Bestandskunden würden nicht ungeschoren bleiben, erzählt Truttmann. Dass es dann aber so schnell ging, habe ihn überrascht und enttäuscht.

Preise steigen vier Jahre lang

Der Softwareanbieter aus dem Badischen will ab Januar 2009 seine Supportgebühren stufenweise über vier Jahre von derzeit 17 auf 22 Prozent anheben. Der neue Enterprise Support, der den Standard- und den Premium-Support ablösen wird, kostet die Bestandskunden demnach im kommenden Jahr 18,4 Prozent des ursprünglichen Lizenzpreises. In den darauf folgenden Jahren steigen die Supportsätze über 19,8 Prozent (2010) und 21,4 Prozent (2011) auf 22 Prozent ab Anfang 2012. Neukunden steigen gleich mit dem Höchstsatz ein.

Die SAP-Verantwortlichen begründen die höheren Supportkosten mit der zunehmenden Komplexität der IT-Landschaften. Das wachsende Lösungsportfolio, die weitere Verbreitung unternehmensübergreifender Geschäftsnetze und der steigende Einsatz Service-orientierter Architekturen (SOA) würden herkömmliche Supportansätze in Frage stellen. Der bisherige SAP-Support, der noch von den Gründungsvätern als Anwendungs-

SAPs Wartungsplan: In vier Jahren von 17 auf 22 Prozent



SAP will die Alt-Releases R/3 4.6C und R/3 Enterprise ein Jahr länger als ursprünglich geplant unterstützen. Quelle: SAP

wartung entwickelt worden sei, könne den Bedarf der Kunden nicht mehr abdecken, sagt Uwe Hommel, Executive Vice President für SAP Active Global Support. „Die SAP-Systeme müssen ohne Störungen unterbrechungsfrei laufen. Deshalb haben sich die Anforderungen an den Support dramatisch erhöht.“

Das sieht ein Teil der SAP-Klientel anders. „Wir als Mittelständler brauchen das nicht, was SAP da anbietet“, stellt Krombach-Mitarbeiter Truttmann klar. Für ihn gelte die Maßgabe, die Infrastruktur so einfach wie möglich zu halten. Unter diesem Blickwinkel ständen nach der Einführung des aktuellen Hauptprodukts ERP 6.0, dessen Kern erst einmal stabil bleiben soll, die höheren Supportkosten in keiner Relation zur benötigten Gegenleistung. „Ich sehe eher einen Gegenwert im Rahmen von zehn bis zwölf Prozent gerechtfertigt.“

Auch Gunther Reinhard, IT-Manager bei der Ami Doduco GmbH und Sprecher des Arbeitskreises „SAP im Mittelstand“ bei der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG), kann nicht nachvollziehen, wo die zusätzlichen Leistungen für die mittelständischen Kunden zu finden sind. Es sei den Fachabteilungen, auf die die Kosten für das SAP-System umgelegt werden, nur schwer zu vermitteln, warum sie nun mehr zahlen müssen, ohne dass sich Prozesse verbessern oder beschleunigen. „Hätte ich Bedarf an den Angeboten gehabt, hätte ich sie bereits seit zwei Jahren, denn die Supportdienste gab es schon vorher optional.“

Kein Bedarf für mehr Support

Der Enterprise Support werde vom Großteil der Kunden als fair angesehen, verteidigt SAP-Manager Hommel das neue Modell gegen die Kritik der Anwender.

Es sei notwendig gewesen, den Support über die gesamte SAP-Klientel hinweg zu standardisieren. Nur so komme die Wertschöpfung allen Anwendern zugute. Mit einem optionalen Angebot lasse sich das nicht erreichen. „Es ist uns klar, dass jede Art von Mehrkosten erst einmal nicht gerade Begeisterung auslöst“, räumt der Manager ein. SAP müsse jetzt die Diskussion mit Kunden, Anwendergruppen und Partnern suchen. „Dann wird sich alles relativieren.“

Die Folgen der geänderten Supportstrategie sind derzeit kaum absehbar. Der SAP-Manager will keine Prognose wagen, wie viel Mehrumsatz der erhöhte Wartungssatz einbringen soll. Das lasse sich erst genauer beziffern, wenn alle Verträge umgestellt seien. Auch den Aufwand für den verbesserten Support will Hommel nicht beziffern. SAP zufolge stehen jedoch Investitionen

in Support-Infrastruktur, Lifecycle-Management und Diagnosewerkzeuge an.

Viele Indizien deuten darauf hin, dass die SAP-Verantwortlichen unter anderem die Frage beschäftigt, wie mehr Geld mit den bestehenden Kunden zu verdienen ist, meint Gartner-Analyst Christian Hestermann. Die Umsatzaufälle durch die Verschiebung von Business ByDesign versuche der Konzern anscheinend durch höhere Supportgebühren zumindest teilweise zu kompensieren. Ob die Rechnung aufgeht, ist fraglich. Hestermann zufolge ist die Botschaft der Preiserhöhungen für Neukunden katastrophal. Viele Firmen, gerade aus dem Mittelstand, würden es sich jetzt noch genauer überlegen, bevor sie sich für SAP-Produkte entschieden – zumal es durchaus Alternativen gebe.

Wartung als Cashcow

Das sehen die Kunden offenbar ähnlich. „SAP will den Gewinn erhöhen“, ärgert sich Truttmann von Krombach. Das solle der Konzern doch bitte offen und ehrlich zugeben. Er selbst will diese Strategie so wenig wie möglich unterstützen. „Wir werden unsere SAP-Lizenzen so knapp wie möglich fahren“, kündigt der IT-Manager an. Krombacher werde vorerst nicht in weitere SAP-Software investieren und keine neuen Produkte kaufen: „Es ist schon ein Schlag ins Kontor, wie SAP hier mit Kunden umgeht.“ Um die höheren Supportgebühren wird Truttmann aber trotz seines Einspruchs wohl nicht herumkommen: „Ich gehe davon aus, dass es nichts nützen wird.“



*MARTIN BAYER ist Redakteur bei der COMPUTERWOCHE.

Enterprise Support – die Fakten

- Der Enterprise Support löst den bisherigen Standard- und Premium-Support ab und ist verpflichtend für alle SAP-Kunden.
- Kunden können den Enterprise Support seit Anfang Juli bestellen.
- Die Wartung erhöht sich für Bestandskunden ab Januar 2009 in vier Stufen von 17 auf 22 Prozent der Lizenzpreise: 18,4 Prozent (2009) – 19,8 Prozent (2010) – 21,4 Prozent (2011) – 22 Prozent (2012). Neukunden steigen mit 22 Prozent ein.
- Kunden, die jährlich mehr als fünf Millionen Euro an Wartungsgebühren nach Walldorf überweisen, sind von der Preiserhöhung ausgenommen und bleiben bei einem Wartungssatz von 17 Prozent.
- Das Angebot Max Attention, das sich an SAPs Großkunden richtet und individuelle Supportvereinbarungen vorsieht, bleibt bestehen.
- R/3-Kunden bekommen längerer Wartung: Release 4.6c, das Ende 2009 aus der Wartung fallen sollte, wird im kommenden Jahr für 18,4 Prozent unterstützt. Für 2010 bietet SAP Support für 19,8 Prozent an. Das Ende der Wartung von R/3 Enterprise wird von März 2012 auf März 2013 verschoben.

SAP verfehlt Erwartungen

Zwar konnte SAP im zweiten Quartal seinen Umsatz im Vergleich zum Vorjahresquartal von 2,42 auf 2,86 Milliarden Euro steigern, blieb aber beim Gewinn deutlich unter den Schätzungen der Analysten. Unter dem Strich schrumpfte der Profit von 449 auf 408 Millionen Euro. Die Verantwortlichen begründeten diese Entwicklung unter anderem mit hohen Ausgaben für Softwareentwicklung und Investitionen in den Vertrieb. Vorstandssprecher Henning Kagermann äußerte sich dennoch zufrieden und verwies auf das Umsatzplus im zweistelligen Prozentbereich. Der Konzern bestätigte seine Prognose für das Gesamtjahr: Beim Umsatzplus (zwölf bis 14 Prozent) und der operativen Marge (28,5 bis 29 Prozent) peilt SAP das obere Ende der Spanne an.

SAP schließt TomorrowNow

SAP will seine US-Tochter TomorrowNow bis Ende Oktober vom Markt nehmen. Der Konzern hatte TomorrowNow Anfang 2005 in der Hoffnung gekauft, verunsicherte Oracle-Kunden abzuwerben. Doch diese Rechnung ging nicht auf. Vielmehr handelte es sich um eine deutsche Softwarefirma, die einen Gerichtsstreit mit Oracle ein. Der US-Konzern verklagte SAP wegen Urheberrechtsverletzungen und Industriespionage. TomorrowNow-Mitarbeiter sollen unrechtmäßig auf Oracle-Server zugegriffen und von dort illegal Supportmaterial und Software heruntergeladen haben. Die Verantwortlichen in Walldorf räumten in der Folge Unregelmäßigkeiten ein. Der Streit dürfte mit der Schließung jedoch nicht vorbei sein. Oracle hat eine außergerichtliche Einigung bislang abgelehnt und schlachtet den Prozess öffentlichkeitswirksam aus. Erst kürzlich bezifferte das Management den durch SAP entstandenen Schaden auf mindestens eine Milliarde Dollar. Außerdem soll SAP-Vorstand Henning Kagermann von Anfang an von den Verfehlungen gewusst haben.

Wie sich Open-Source-Software verbreitet

Europäische Unternehmen nutzen quelloffene Software intensiver und sorgen sich weniger um Sicherheitsaspekte als Anwender in Nordamerika.

VON WOLFGANG HERRMANN*

Geht es um den professionellen Einsatz quelloffener Systeme, liegt Frankreich im internationalen Vergleich einsam an der Spitze. Zu diesem Ergebnis kommt das amerikanische Marktforschungs- und Beratungshaus Forrester Research in einer Studie. 24 Prozent der von den Autoren befragten französischen Unternehmen verwenden bereits Open-Source-Software. Weitere 15 Prozent fahren Pilotprojekte oder planen dies innerhalb der nächsten zwölf Monate. Deutsche Unternehmen liegen mit einem Einsatzgrad von 21 Prozent auf Platz zwei, gefolgt von den Vereinigten Staaten und Kanada mit jeweils nur noch 17 Prozent.



Unberechtigte Sicherheitsbedenken

Die Forrester-Analysten Jeffrey Hammond und Diego Lo Giudice betonen einen weiteren interessanten Unterschied, der sich auch in Interviews auf der Fachkonferenz IT Forum Emea 2008 in Lissabon gezeigt habe: Europäische Unternehmen sorgen sich demnach weniger um Sicherheitsaspekte und mögliche rechtliche Probleme beim Open-Source-Einsatz als IT-Verantwortliche in Nordamerika. „Wir haben einfach noch keine erfolgreiche Klage gesehen, die solche Befürchtungen rechtfertigen würde“, zitiert Forrester einen IT-Manager.

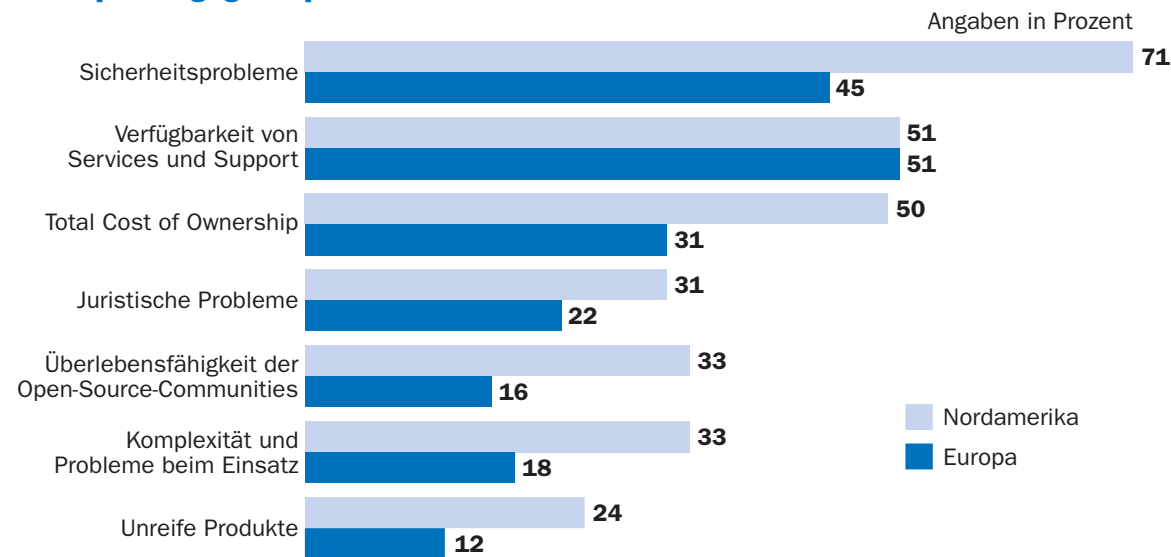
Auch das von Kritikern oft ins Feld geführte Argument, mit dem Offenlegen des Quellcodes würden Sicherheitsprobleme geschaffen und Attacks erleichtert, beunruhigt europäische Anwender weniger als amerikanische. Rund 45 Prozent der Unternehmen auf dem alten Kontinent äußerten diesbezüglich Bedenken. Unter den nordamerikanischen Befragten lag der Wert bei 71 Prozent.



Knackpunkt Support

Den Knackpunkt beim Open-Source-Einsatz sehen europäische Entscheider eindeutig im verfügbaren Support. Mehr als die Hälfte der Studienteilnehmer bezeichnete diesen Aspekt als sehr wichtig. Für professionelle Unterstützung würden die meisten IT-Verantwortlichen gerne bezahlen, vorausgesetzt, der Wert des Supports lasse sich messen. Knapp 50 Prozent der Unter-

Was spricht gegen Open Source?



Sicherheit und Support sind aus Sicht von IT-Verantwortlichen die größten Hürden für einen Open-Source-Einsatz. Mögliche rechtliche Probleme spielen eine geringere Rolle.

nehmen haben laut eigenen Angaben bereits Geld für interne Supportmaßnahmen ausgegeben.

Laut Forrester handelt es sich dabei vor allem um solche Organisationen, die Open-Source-Software nicht nur als Betriebssystem- oder Web-Server-Alternativen einsetzen, sondern auch quelloffene Anwendungsplattformen, Entwicklungs-Tools und Infrastrukturdienste nutzen.

Noch immer gelingt es den Protagonisten zu selten, ein Bewusstsein für den Open-Source-Einsatz zu schaffen, führen die Marktforscher weiter aus. Der Grund: Quelloffene Software kommt oft über Hintertüren in die Unternehmen, beispielsweise als Bestandteil kommerzieller Produkte oder über Systemintegratoren. Viele IT-Verantwortliche und Business-Manager wüssten gar nicht, in welchem Umfang Open-Source-Systeme bereits im Einsatz sind.

Hier lesen Sie ...

- ◆ wie weit französische und deutsche Unternehmen in Sachen Open-Source-Einsatz die Nase vorn haben;
- ◆ dass sich nordamerikanische Anwender mehr um die Sicherheit quelloffener Software sorgen;
- ◆ warum das Thema Support für Open-Source-Anwender entscheidend ist;
- ◆ auf welchen Feldern quelloffene Software eine strategische Option wird;
- ◆ dass Unternehmen mit Open Source in erster Linie Kosten senken wollen.

Abhilfe könnte mehr internes Marketing schaffen. Dabei gelte es insbesondere, Fachverantwortlichen den wirtschaftlichen Nutzen quelloffener Systeme klarzumachen.



Von Linux bis zu MySQL und Alfresco

Dessen ungeachtet verbreitet sich Open-Source-Software in immer mehr Bereichen der Unternehmens-IT. Forrester beschreibt typische Einsatzmuster anhand eines mehrstufigen Prozesses. In der ersten Phase nutzen Anwender demnach vor allem Betriebssysteme wie Linux und HTTP-Server wie Apache. Nach ersten Erfolgen weiten sich die Einsatzgebiete auf höhere Ebenen des „Application Platform Stack“ aus. Dazu gehören Infrastrukturkomponenten wie Application Server und Entwicklungs-Tools, die häufig als Bestandteil von Standardsoftware-Paketen geliefert werden. Etliche Unternehmen befinden sich bereits in der dritten Entwicklungsstufe; sie ersetzen beispielsweise kommerzielle Datenbanken und Content-Management-Systeme durch Open-Source-Alternativen wie MySQL oder Alfresco. Auch das quelloffene BI-System Spago (BI = Business Intelligence) kommt dabei zum Einsatz.



Mehr Produkte werden Mission Critical

Sowohl in der Softwareentwicklung als auch im klassischen IT-Betrieb sehen Verantwortliche Open-Source-Produkte mittlerweile als strategisch an, so ein

weiteres Ergebnis der Studie. Diese Aussagen belegen eine Reihe von SAP-Migrationsprojekten auf Linux-Server. Häufig lösen Unternehmen dabei etablierte Unix-Derivate ab. Weniger überraschend erscheint die Beobachtung, dass viele Programmierer auf quelloffene Entwicklungsum-

Anzeige

TEC CHANNEL
IT EXPERTS INSIDE

JETZT NEU

- +++ Qual der Wahl: Speichernetze mit NAS und SAN [Webcode 445645](#)
- +++ Workshop: Disk-Monitoring unter Linux [Webcode 1764871](#)
- +++ Google-Optimierung - Die Schmutzigen Tricks [Webcode 1766517](#)

MEHR UNTER

www.TecChannel.de

gebungen wie Eclipse oder Subversion zurückgreifen. Im Kommen sind Forrester zufolge aber auch Testing-Werkzeuge aus der Community, darunter beispielsweise Selenium oder Fitness. Im Bereich Integration und SOA erwägen Unternehmen auch den Einsatz quelloffener Varianten eines Enterprise Service Bus (ESB). Auch Portal-Server wie Liferay spielen in den Plänen eine Rolle.



Kosten senken bleibt wichtigstes Motiv

Der wichtigste Grund für den Open-Source-Einsatz liegt in den erhofften Kosteneinsparungen. An diesem Punkt deckt sich die

Forrester-Analyse mit zahlreichen anderen einschlägigen Untersuchungen. Für die Befragten spielen dabei gängige Middleware-Komponenten eine besondere Rolle. Durch den Austausch eines kommerziellen Application Servers gegen JBoss etwa hat ein IT-Manager eigenen Angaben zufolge in einem Zeitraum von drei Jahren 900 000 Euro gespart. Auch die Migration von mehreren Unix-Versionen auf eine einheitliche Linux-Distribution kann finanzielle Vorteile bringen. In einem Fall habe ein Unternehmen damit die Administrationskosten halbiert, berichten die Analysten.



Konsumieren statt beitragen

Trotz solcher Vorzüge haben die wenigsten Unternehmen den Community-Gedanken hinter der Open-Source-Entwicklung verinnerlicht. Vor allem große IT-Organisationen konsumierten zwar teilweise in erheblichem Umfang quelloffene Software, beobachtet Forrester. Doch nur ein sehr geringer Anteil gebe der Open-Source-Gemeinde auch eigenentwickelten Code zurück. Für solche Großanwender ständen andere Aspekte im Vordergrund, beispielsweise der Aufbau interner Supportteams oder verlässliche Vereinbarungen mit Integrationspartnern.



Desktop-Migration bleibt schwierig

Das Thema Open Source auf Desktop-Systemen bereitet professionellen Anwendern nach wie vor Kopfzerbrechen. In den wenigen bekannten Umstellungsprojekten hätten die Verantwortlichen häufig mit Problemen zu kämpfen, so die Forrester-Experten. So habe sich etwa die Umstellung von Microsoft-Productivity-Werkzeugen auf quelloffene Alternativen schwieriger gestaltet als angenommen, berichtete ein IT-Verantwortlicher eines Großunternehmens. Trotzdem wagen sich viele lokale und staatliche Behörden in Europa mittlerweile auch an Desktop-Migrationen. Ein prominentes Beispiel liefert das Linux-Projekt der Stadt München. Forrester führt diese Entwicklung auch auf Forderungen der EU-Kommission nach einem verstärkten Einsatz von Open-Source-Software zurück. ◆



*WOLFGANG HERRMANN ist Redakteur bei der COMPUTERWOCHE.



**DER TOTALUMBAU
DER TELEFONANLAGE
WURDE GESTRICHEN.**

Verändern Sie das Innenleben, nicht das Äußere.

Es gibt jetzt einen ganz neuen Weg zu VoIP. Sie brauchen dafür keine neue Infrastruktur. Denn es geht nicht mehr um das Ersetzen der Hardware, sondern um die Software. Behalten Sie Ihre Hardware einfach: Ihre PBX, Gateways, sogar die Telefone. Für den Wechsel zu VoIP genügt jetzt die richtige Software von Microsoft, die reibungslos mit Active Directory®, Microsoft® Office,

Microsoft Exchange Server und Ihrer Telefonanlage zusammenarbeitet. Holen Sie das Beste aus Ihren bestehenden Investitionen heraus und machen Sie sie zur Basis Ihrer neuen softwarebasierten VoIP-Lösung von Microsoft. Eine große Veränderung, ohne alles verändern zu müssen.

Erfahren Sie mehr unter microsoft.de/voip

VoIP SO, WIE SIE SIND.

Fragen Sie einen **Gold Certified Partner** nach individuellen Lösungen.

Ihr Potenzial. Unser Antrieb.
Microsoft®