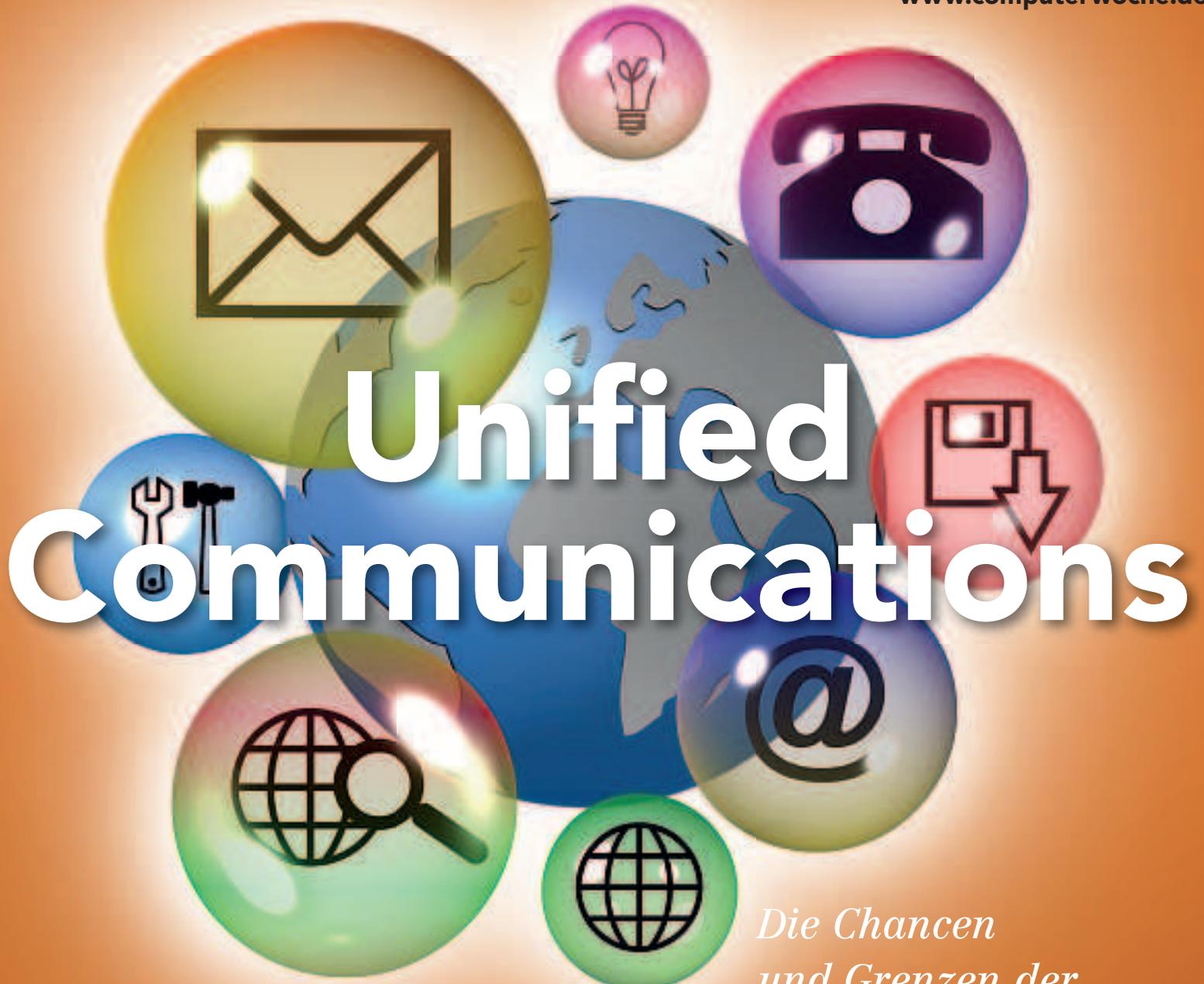


COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de



Unified Communications

Die Chancen und Grenzen der integrierten Kommunikation.

Mit Hyper-V 2.0 holt Microsoft auf

Verbesserungen bietet der Hypervisor vor allem in Sachen Systemadministration, Deployment, Performance und Hochverfügbarkeit.

Seite 24

Immer Ärger mit dem Rechnungseingang

Jedes Land hat eigene Rechnungstypen. Das macht die Verarbeitung schwierig. Der Einsatz bestimmter Templates sorgt für Abhilfe.

Seite 28

In dieser Ausgabe

Nr. 14/15 vom 3. April 2009

Trends & Analysen

- Crowdsourcing** 6
Web-2.0-Theoretiker Clay Shirky über vernetzte Zusammenarbeit.
- Fujitsu ohne Siemens** 10
Der japanische Computerbauer produziert weiterhin im Augsburger Werk.
- Spionage im Netz** 14
Die Spuren des weltweiten GhostNet führen nach China.

Titel  **Unified Communications**

Reality Check 16
Was ist die neue Art zu kommunizieren, und wer braucht sie? Experten standen Rede und Antwort.

Tipps zur UC-Einführung 20
Frühzeitige Vorbereitung schützt vor unliebsamen Überraschungen und hilft, die Vorteile der neuen Technik voll auszunutzen.

Produkte & Praxis

- Kleine Helfer** 20
Nützliche Productivity-Tools erleichtern die tägliche Arbeit am PC.

- Hyper-V reift** 24
Mit Release 2 von Windows Server 2008 schließt Microsoft voraussichtlich 2010 auch Funktionslücken im integrierten Hypervisor.

- Halbe BI-Appliance** 27
Das vorkonfigurierte Data-Warehouse-System „HP Oracle Database Machine“ gibt es nun auch als „Half-rack“ für Einsteiger.

- Rechnungen im Griff** 28
Immer mehr Unternehmen haben es beim Rechnungseingang mit internationalen Dokumenten zu tun. Hier einige Tipps für deren digitale Bearbeitung.

IT-Strategien

- Service-Management spart Geld** 30
Wer seine IT-Services gut organisiert hat, findet leichter Möglichkeiten, das Budget zu entlasten.

- IT-Wertbeitrag? – Unbekannt!** 32
Die Auswertung von 1200 Selfcheck-Fragebögen auf Computerwoche.de belegt: Viele Unternehmen behandeln das Wertbeitrags-Management stiefmütterlich.

- Call-Center auf VoIP-Basis** 34
In fünf ihrer Telefonzentren hat die BMW-Bank die TK auf eine VoIP-Lösung umgestellt. Die Konzernmutter zeigt Interesse.

Standards

- Menschen** 38
Impressum 42
Stellenmarkt 46
Off Topic: Nerds an den Herd 50
Im Heft erwähnte Unternehmen 50
Im Heft erwähnte Personen 50

Job & Karriere

- Was Itil-Berater können müssen** 40
Um Best Practices einzuführen, sollte ein IT-Service-Management-Experte das ganze Unternehmen verstehen.

- Das erfolgreiche Meeting** 44
IT-Chef Jürgen Renfer gibt aus seiner jahrelangen Sitzungserfahrung zehn Tipps.

COMPUTERWOCHE.de

Highlights der Woche

Der Google-freie Desktop

Datenschützer kritisieren die Google-Dienste. Wir stellen die besten Alternativen zu Gmail und Co. vor.

www.computerwoche.de/1890959

Netbooks im Trend

UMTS, Navigationssystem und High-Definition: Wir haben untersucht, was die neuen Mini-Notebooks leisten.

www.computerwoche.de/1890786

Best Clicks der Woche

Aufgaben automatisieren, virtuelle Desktops erstellen und vieles mehr mit den 50 besten Desktop-Tools.

www.computerwoche.de/1890237

Ob in E-Mail, Meeting oder Kantine: Unser Ratgeber zeigt, wie Sie Fettnäpfchen elegant umschiffen.

www.computerwoche.de/1891326



Schicken Sie Ihre Daten bei uns in die Schule.

Daten erreichen Ihr Unternehmen in vielfältiger Art und Weise. Richtig strukturiert sind sie alle nicht. DataFlux Lösungen im Bereich Datenqualität und Datenintegration verwandeln unmögliche Daten in eine zuverlässige und geordnete Basis für unternehmensweite Anwendungen wie Compliance, Data Governance oder Master Data Management. Wir bieten Ihnen die einzige Plattform, die Ihre Daten analysiert, optimiert und überwacht. Wir sorgen dafür, dass Sie Ihre Entscheidungen zukünftig auf Basis zuverlässiger Informationen treffen können. Denn: bessere Datenqualität bringt Ihnen bessere Geschäfte. So einfach ist das.

Was die anderen sagen

Seiten-Spiegel

„Kleine Unternehmen mit verlässlichen Eigentümern, wenigen, aber motivierten Mitarbeitern, geringer Bürokratie, persönlicher Betreuung der Kunden und einem nachhaltigen Geschäftsmodell sind die große Gelegenheit in unserer Zeit. Klein ist das neue Groß. Nachhaltigkeit ist das neue Wachstum. Vertrauen ist der neue Konkurrenzvorteil. (...) Der Kunde sucht Leute, denen er trauen kann, zum Beispiel einen CEO, der ans Telefon geht, wenn es klingelt.“

Unternehmensberater
Peter Bregman in seinem Blog bei
Harvard Business Publishing



*„Leute denken,
dass schwierige
Probleme kom-
plexe Lösungen*

*erfordern. Wir haben aber
das Gegenteil festgestellt.“*

Paul Buchheit, Erfinder von Google Mail, AdSense und Friend Feed, im Gespräch mit **Crazyengineers.com**

„Das Service Pack 1 ist ein trügerischer Meilenstein für die Einsatzfähigkeit eines Betriebssystems. Nach gängiger Ansicht sollten Unternehmen das SP1 abwarten, bevor sie ein neues Client-System einführen. Das war früher nötig, als Beta-Software nicht so vielen Testern zugänglich war wie heute. Das erste Service Pack erhöhte im Allgemeinen die Stabilität des Systems. Heute ist das SP1 aber nicht mehr der Meilenstein, der es einmal war.“

Michael Silver, Gartner-Analyst

„Wer in Deutschland pleitegeht, kommt zwar nicht mehr in den Schuldurm oder in die Schuldklaverei, erlebt aber die Vertreibung aus der bürgerlichen Gesellschaft. (...) Im Vergleich zu Großbritannien oder Frankreich, wo Schuldner nach einem Jahr oder 18 Monaten ein normales Leben führen dürfen, leben hierzulande gefallene Unternehmer am Rande der Gesellschaft.“

Die „**Wirtschaftswoche**“ über die Auswirkungen von Insolvenzen in Deutschland

CW-Kolumne

Zuerst die Hausaufgaben

Kennen Sie Dave Crenshaw? Er ist Autor des Bestsellers „The Myth of Multitasking“, in dem eigentlich nur geschrieben steht, was wir alle längst wissen: Der Mensch arbeitet besser, wenn er eins nach dem anderen erledigt! E-Mail, Instant Messaging, Collaboration-Techniken – all das macht uns nur dann produktiver, wenn wir die entstehende Informationsflut unter Kontrolle behalten.

Singletasking ist die Realität: Müssen Menschen mehrere Dinge parallel erledigen, sind sie überfordert, denn ihre Aufmerksamkeit springt zwischen den Aufgaben hin und her. Die Folge ist ein schlechtes Arbeitsergebnis. Unternehmen wissen das, haben aber in den seltensten Fällen ihre Kommunikationsinfrastruktur so organisiert und integriert, dass sie den Mitarbeitern wirklich hilft.

Unified Communications ist die Antwort der IT-Hersteller auf dieses Problem. Mit Hilfe entsprechender Werkzeuge lassen sich Kommunikationskanäle integrieren, Mitarbeiter zusammenschalten und verteilte Arbeitsumgebungen überblicken. Ohne diese Tools ginge das – sieht man einmal von Videokonferenzen ab – vermutlich auch. Allerdings wohl nur, wenn sich Firmen bewusst daranmachen, ihre Kommunikationsprozesse und Arbeitsabläufe genau zu analysieren, organisatorische Schwächen in der Teamarbeit abzustellen

und die vorhandenen IT-Produkte vernünftig zu nutzen.

Nehmen wir nur einmal das beliebte Beispiel E-Mail: Die Unwissenheit vieler Anwender reicht von der Organisation des E-Mail-Verkehrs über das Öffnen, Speichern und Vernichten von Nachrichten bis hin zur Etikette in den Anschreiben. Von einer Policy ist in vielen Firmen weit und breit nichts zu sehen. Der Blackberry vergrößert das Problem noch: kein Meeting, kein Kundengespräch, in dem nicht irgendwer am Rad dreht.

Erst wenn die Hausaufgaben in Sachen Reorganisation, Schulung und Nutzungsverhalten gemacht sind, gibt es Sinn, sich nach geeigneten Tools zur Unterstützung umzuschauen. Vorhandene Schwächen über den Einsatz scheinbar intelligenter Tools abstellen zu wollen, ist ein Fehler, den IT-Anwender nicht mehr machen sollten. Zu viele haben sich hier schon eine blutige Nase geholt.

Heinrich Vaske
Chefredakteur CW



Leserbriefe



CW 13/09

gesichts der schleppenden Server-Verkäufe?

Rebell (via Online-Forum)

Schwierigkeiten mit Ebay

Anstelle weiter auszubauen, sollte man sich mal überlegen, den Service zu stärken oder die Betrugsmaschen zu unterbinden, wie es andere Anbieter wie Ricardo schon längst tun - anstelle nur gierig nach vorne zu blicken. Die Probleme werden einfach ignoriert.

Guysandgirls

(via Online-Forum)

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Ebay will Geschäft mit Kleinanzeigen ausbauen“ (www.computerwoche.de/1890415)

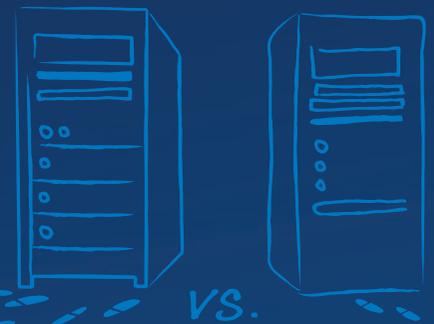
Zugangsblokkaden gegen Kinderpornografie

Schon merkwürdig: Da werden laut Bundesregierung Millionen verdient, und es ist zudem bekannt, dass Inhalte in Deutschland gehostet werden. Nur mittels Internet-Zensur sollen die Zugriffe unterbunden beziehungsweise behindert werden können. Wer das glaubt, der muss ein wirklicher Trottel sein!

cd122 (via Online-Forum)

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Regierung will Millionengeschäft mit Kinderpornografie unterbinden“ (www.computerwoche.de/1891083)

EINE AKTUELLE VON JUNIPER
IN AUFTRAG GEGEBENE
STUDIE ZEIGT, DASS JUNIPER
NETZWERK-BETRIEBSKOSTEN
UM BIS ZU 41 % SENKEN KANN.
EINE TATSACHE, DIE KAUM ZU
IGNORIEREN IST. ES SEI DENN,
DAS MANAGEN IHRES
NETZWERKS HÄLT
SIE GERADE AUF.



VERLANGEN
SIE MEHR
INNOVATION DIE SICH AUSZAHLT.

Mehr dazu erfahren Sie in der vollständigen Studie
von Forrester Consulting. Gleich herunterladen
unter www.juniper.net/de/save



„Eine offene Firmenkultur zahlt sich langfristig aus“

Clay Shirky gilt als einer der führenden Theoretiker des Web 2.0. Im Gespräch mit COMPUTERWOCHE-Redakteur Wolfgang Sommergut erläutert er die Auswirkungen der neuen Internet-Anwendungen auf Unternehmen.*

CW: *Mit Crowdsourcing möchten Firmen Arbeit an freiwillige Helfer auslagern. Müssen sie dabei kulturelle Barrieren überwinden, um von der offenen Kooperation im Web zu profitieren?*

SHIRKY: Es ist heute nicht mehr schwer, talentierte Leute außerhalb der Firewall zu finden, die bei der Lösung von Problemen helfen könnten. Und angesichts der verfügbaren Collaboration-Tools sind auch die Hürden und Kosten für eine Zusammenarbeit gering. Die eigentliche Schwierigkeit besteht tatsächlich darin, Personen von außerhalb zu motivieren, an Projekten des Unternehmens mitzuarbeiten. Firmen müssen sich daher überlegen, wie sie ihre Kultur verändern können, um solche Leute zu erreichen.

CW: *Aber offenbar können sich Unternehmen die Früchte freier Arbeit aneignen, ohne sich zu verändern. Ein Beispiel dafür ist Open-Source-Software, die in vielen Rechenzentren läuft.*

SHIRKY: Ja, genau dieses Thema bestimmt derzeit die Debatte um die GNU Public License (GPL). In der Version 2 erlaubt sie noch genau dieses Nutzungsmuster. Unternehmen setzen etwa Linux auf ihren Geräten ein oder betreiben damit Services, die sie über das Web zugänglich machen, ohne etwas an die Community zurückzugeben.

„Firmen, die Community-Produkte nur konsumieren, sind weniger innovativ.“ _____

Richard Stallman von der Free Software Foundation möchte diesen Zustand mit der GPL v3 beenden. Wenn etwa Google einen Service auf Basis freier Software anbietet und dafür intern den Code anpasst oder erweitert, dann muss das Unternehmen die Änderungen an das Projekt zurückgeben. Die Open-Source-Szene ist sich jedoch nicht einig, ob sie diesen Weg beschreiten soll, Linus Torvalds etwa ist ein entschiedener Gegner der GPL v3.

Langfristig gehe ich davon aus, dass die Kultur wichtiger ist als die Lizenzbedingungen. Unternehmen, die Community-Produkte nur konsumieren und das damit verbundene Modell von Collaboration und Partizipation nicht annehmen, werden darunter leiden, weil sie weniger innovativ sind.

CW: *Sie stimmen also mit Don Tapscott überein, der in seinem Buch „Wikinomics“ Firmen dazu anhält, sich zu öffnen und weniger Geheimnis-krämerei zu betreiben?*

SHIRKY: Die Hauptthese von Wikinomics lautet: Der Reiz von Crowdsourcing besteht in kostenloser Arbeit, der Preis dafür

ist die Veränderung der Firmenkultur. Tapscott wurde allerdings häufig so missverstanden, dass er die Offenlegung aller Firmengeheimnisse und den Verzicht auf Patente fordere.

Vielmehr sollte bei jeder Entscheidung überlegt werden, ob nicht mehr Offenheit möglich ist als in der Vergangenheit. Die IBM beispielsweise hält weiterhin viele Dinge unter Verschluss, auch wenn sie auf der anderen Seite in zahlreiche Open-Source-Projekte involviert ist. Sie hat herausgefunden, wo ihr mehr Offenheit nützt.

CW: *Angesichts der vielen kommerziellen Nutznießer, die von freiwilliger Arbeit im Web profitieren, stellt sich doch die Frage nach einer angemessenen Vergütung. Viele Web-2.0-Sites repräsentieren Millionenwerte, die von den Nutzern geschaffen wurden, aber den Firmeneinhabern alleine gehören.*

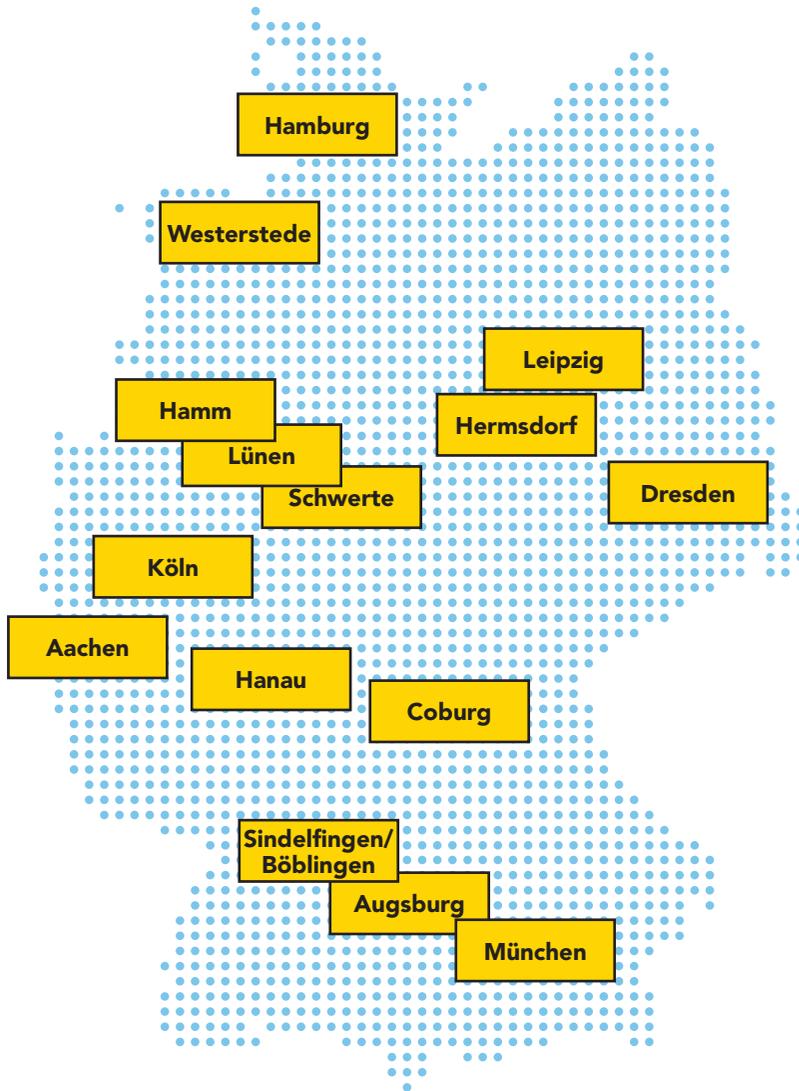
SHIRKY: Sie gehen doch bestimmt hin und wieder in eine Bar, obwohl die Getränke dort viel mehr kosten als im Supermarkt? Sie tun dies vermutlich, weil sie dort Leute treffen wollen. Niemand käme auf die Idee, einen Anteil am Geschäftserfolg der Bar zu fordern, nur weil er mit seiner Anwesenheit

„Soziale Netzwerke sind wie eine Bar, sie bieten virtuelle Treffpunkte.“ _____

dazu beigetragen hat. Web-2.0-Sites wie beispielsweise soziale Netzwerke tun im Prinzip das Gleiche wie eine Bar, sie stellen die virtuellen Räumlichkeiten zur Verfügung, in denen die Leute ihre Zeit miteinander verbringen können. Finanzielle Anreize würden ihr Interesse wahrscheinlich



Die stille Netzrevolution



Bundesweit können bald immer mehr Bürger via Glasfasernetz mit Hochgeschwindigkeit surfen.

Neben bekannten Pilotprojekten wie in **Köln** (NetCologne), **München** (Mnet) oder **Dresden** (Telekom) arbeitet man unter anderem in **Sindelfingen/Böblingen**, **Hamburg**, **Leipzig**, **Coburg**, **Westerstede**, **Hamm**, **Lünen**, **Augsburg**, **Aachen**, **Schwerte**, **Hanau** und **Hermsdorf** am Aufbau entsprechender Turbonetze. Mit Hilfe von passiven Glasfasernetzen (GPON), die bis in die Gebäude reichen, sollen in der ersten Ausbaustufe Transferraten von bis zu 100 Mbit/s realisiert werden. Dabei ist die Geschwindigkeit im Gegensatz zu DSL nicht auf den Download beschränkt, sondern **auch im Upload** verfügbar. Fast noch wichtiger ist der wirtschaftspolitische Aspekt der neuen Netze. Etwas mehr als zehn Jahre nach der TK-Liberalisierung zeichnet sich mit dem Aufbau der Glasfaserinfrastruktur eine kleine Revolution ab: Das Monopol der Telekom auf der letzten Meile könnte nun wirklich fallen, so dass **echter Service-Wettbewerb** Realität wird. Die Besitzer der neuen Netze sind überwiegend Kommunen, die allerdings aufgrund gesetzlicher Regeln keine Endkundenbeziehungen haben dürfen. Deshalb vermieten die Kommunen ihre Netze meist an die eigenen Stadtwerke als kommunale GmbHs. Diese fungieren dann als Netzbetreiber, von denen die unterschiedlichen Provider Kapazitäten anmieten könnten. Dann müssten Deutsche Telekom, Vodafone/Arcor, 1&1 und die anderen Provider als gleichberechtigte Wettbewerber agieren. *(hi)*

Palm Pre kurz vor Marktstart?

Ein Betatester hat in seinem Micro-Blog exklusive Infos über das neue Palm-Smartphone „ausgezwitchert“ – mit Absicht oder aus Versehen?

Nachdem es um das zu Jahresbeginn vorgestellte Touchscreen-Gerät wieder etwas ruhiger geworden ist, sorgt Jim Van, CEO des Softwareanbieters Logicom, wieder für ein heftiges Brodeln in der Gerüchteküche. Über seinen Firmen-Account bei Twitter verbreitete er, dass das Palm Pre bereits Ende April beim amerikanischen Mobilfunkanbieter Sprint auf den Markt kommen soll. Für 299 Dollar mit Zweijahresvertrag wäre es fast schon ein Schnäppchen im Vergleich zum Apple iPhone.

Van selbst gab an, dass er zusammen mit anderen seit dem 26. März eine Beta-version des Geräts teste - mit voller Zufriedenheit. Der Akku sei sogar nach acht Stunden unterschiedlicher Nutzung noch fit, heißt es in einem seiner Tweets. In einem anderen Beitrag schwärmt er davon, wie gut der Facebook-Zugriff auf dem Palm Pre funktionie-



re. Twitter habe immerhin im zweiten Anlauf geklappt.

Da Palm bisher noch keine Angaben über den Marktstart des neuen Smartphones gemacht hat, sind die Informationen allerdings mit Vorsicht zu genießen - zumal Betatester in der Regel eine Stillschweigevereinbarung unterzeichnen müssen. Andererseits hat bereits der Chef des Palm-Investors Elevation Partners, Roger McNamee, im Zuge des geplanten

Marktstarts von Pre mehrmals über die Stränge geschlagen. Anfang März übertrieb McNamee in einem TV-Interview die Funktionen des neuen Hoffnungsträgers so stark, dass Palm eine offizielle Richtigstellung herausgeben musste. Unter anderem hatte McNamee gesagt, das Palm Pre sei so schnell, dass es im Internet Kreise um das Apple iPhone drehe. Auch Betatester Van ist inzwischen ruhiger geworden, seine Twitter-Einträge sind nur noch für Freunde zugänglich. *(mb)*