

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de



Die größten WEBSHOP- SÜNDEN



Viele Unternehmen vergeben mit ihren schlechten Online-Shops große Geschäftschancen.

Erst standardisieren, dann ernten

Unternehmen, die in der IT Skaleneffekte nutzen wollen, haben nur dann eine Chance, wenn sie vorher ihre Hausaufgaben machen.

Seite 26

Berufsbild IT-Controller

Kosten transparent machen, Fehler erkennen und auch mal die Notbremse ziehen – das sind die Aufgaben dieser Spezialisten.

Seite 32

In dieser Ausgabe

Nr. 26 vom 22. Juni 2009

Trends & Analysen

IBM auf Cloud-Kurs 5
Mit neuen Angeboten bringt sich Big Blue ins Gespräch.

Bedingt tauglich 6
Das iPhone ist für Unternehmen weniger geeignet als die Smartphone-Konkurrenz.

Kein SAP-Rollout 10
Warum Bionorica-CIO Michael Rödel immer noch mit SAP hadert.

Titel



Webshops

Wo bleibt die Usability? 12

Die Kundschaft wird anspruchsvoller, doch Webshops offenbaren noch viele Defizite. Es hapert vor allem am Informationsangebot und der Präsentation.

Drei Webshops im Test 16

HP und Dell bieten viel Licht, aber auch viel Schatten. Apple zeigt sich besonders innovativ.

Produkte & Praxis

Kleine Helfer 18

Mit dem Open-Source-Tool Camstudio lassen sich Bildschirme ablichten.

Einmal-Passwort am Handy 19

Die Software VIP Access for Mobile erlaubt eine Zwei-Faktor-Authentifizierung für Online-Dienste.

Alles über Switches 20

Die Netzgeräte können heute weit mehr, als nur Daten weiterzuleiten. Dazu zählen WLAN-Steuerung, Zugangskontrolle und Strom-Management.

Microsoft-ERP wird mobil 23

Mit einer von KCS.net entwickelten Erweiterung des Logistikmoduls von „Dynamics AX“ können Anwender Waren am PDA erfassen, kommissionieren und umlagern.

IT-Strategien

Skaleneffekte überbewertet 26

Ob bei Produkten oder Dienstleistungen – wer größere Mengen ordert, fährt prinzipiell besser. Stimmt das? Im Prinzip ja, aber nur, wenn das Unternehmen zuvor in die Harmonisierung seiner Infrastruktur investiert hat.

Individueller ist flexibler 28

Wer entwickelt denn heute noch eigene Software? – Beispielsweise die Paul Hartmann AG! Grund waren die komplexen Prozesse, die sich mit Standardsoftware nicht abbilden ließen.

Standards

Menschen 30

Impressum 36

Stellenmarkt 38

Off Topic: Michael Groß 42

Im Heft erwähnte Unternehmen 42

Im Heft erwähnte Personen 42

Job & Karriere

IT-Controller brauchen Mut 32

Sie sind gefragte Spezialisten, aber das Angebot an entsprechenden Jobs ist begrenzt.

Bewerben auf Englisch 35

Zehn Tipps und ein kostenloser Sprachtest sollen dem Leser zeigen, ob er fit ist für den englischen Arbeitsmarkt.



Hohe Geschwindigkeit und Leistungsdichte – jederzeit und überall: APC NetShelter SX und PDUs

Die APC InfraStruXure® HD-Ready Architecture ist die schnellste und einfachste Möglichkeit, aus Ihrem Rechenzentrum eine High Density-Umgebung zu machen. Die preisgekrönte InfraStruXure-Architektur bietet eine integrierte und kompatible Lösung für Racks, Reihenkonfigurationen und Räume. Diese ermöglichen totale Systemkontrolle und umfassende Sicherheit für Ihre IT-Umgebungen.

1 HD-fähige Racks

Verwenden Sie anbieterneutrale Racks, die für den Lüftungs- und Strombedarf leistungshungriger High-Density-Server ausgelegt sind.

2 Überwachte PDUs auf Rack-Ebene

Installieren Sie überwachte PDUs mit Messwertfassung und Remote-Management, die Ihnen aktuelle Informationen liefern, welche Racks und welche PDUs noch über Kapazität für neue HD-Server verfügen.



Gewinnen Sie einen KVM Switch!

Erzählen Sie uns, warum Sie meinen, dass Sie diesen KVM Switch von APC gewinnen sollten. Die schönsten Geschichten nehmen an der Verlosung zu einem **Original-KVM Switch** teil.



Besuchen Sie uns dazu unter <http://www.apc.com> und geben Sie den Keycode **73585v** ein.

Telefon Deutschland: 0180 100 09 74*
Schweiz: 0800 111 469
Österreich: 0800 999 670

APC
by Schneider Electric

Was die anderen sagen

Seiten-Spiegel

„Twitter ist inzwischen das Medium, über das die Iraner mit der Außenwelt kommunizieren. Das ist die beste Möglichkeit, um die aktuellen Ereignisse in dem Land nachzuvollziehen. Das Scheitern von CNN, sehr schnell über die Ereignisse zu berichten, ist jetzt eines der heißesten Themen in der Twitter-Kommunikation.“

Das Tech-Blog **ReadWriteWeb** zum Versagen von CNN am Wahltag



„Das Geheimnis eines guten Unternehmers: Sei sturköpfig, wenn es

um die Vision geht, aber flexibel hinsichtlich der Taktik.“

Amazon-Gründer und CEO Steve Bezos im Gespräch mit Technologie-Blogger Om Malik (**Gigaom.com**) über Unternehmergeist und Innovation

„Bevor Apple das iPhone veröffentlichte, war mobile Datenübertragung ein Nice to have. Apple machte eine Notwendigkeit daraus. Vor dem iPhone hatten diejenigen von uns, die – hauptsächlich – ein Nokia- oder Windows-Mobile-Gerät nutzten, nahezu die Alleinherrschaft über die Netze. (...) Wir verdanken es dem iPhone, in einigen Gegenden auch Google Android oder den INQ-Telefonen von 3 (etwa in Großbritannien), dass die Menge der von Handys (und USB-Dongles) verarbeiteten Daten ständig zunimmt. Und wir hören mehr und mehr Geschichten, dass die Netze verstopft seien.“

Andy Abramson in seinem Blog

„Die Tatsache, dass Google Schmierenkampagnen gegen Inhaber von kleinen Firmen führt, deutet an, dass das ‚Sei-nicht-böse‘-Ethos seiner Gründer und frühen Mitarbeiter längst passé ist. (...) Wenn das Unternehmen diesen Weg schon einschlägt, würde ich, um zusätzliche Verärgerung zu vermeiden, als Konsequenz vorschlagen, dass es wenigstens das etwas weniger anspruchsvolle Motto ‚Seid keine Arschlöcher‘ lebt.“ Aaron Greenspan, CEO von Think Computer Corp., auf **„The Huffington Post“** zum Kleinkrieg seines Unternehmens mit Google

CW-Kolumne

Keine Management-Attention

Unternehmen wollen mit Webshops Geld verdienen – und das nun schon seit mehr als einem Jahrzehnt. Warum also stellen sich viele noch immer so dilettantisch an? Unklare Benutzerführungen, schlechte Produktinformationen, komplizierte Bezahlverfahren – all das sind Probleme, die beim E-Commerce eher die Regel als die Ausnahme sind. Die Abläufe im Hintergrund laufen meist nicht besser: Die Back-Office-Prozesse funktionieren nur unzureichend, es fehlt an Marktforschung, Logistik, Kostenkalkulation und exakter Erfolgsmessung.

Webshops stehen heute nicht auf der Management-Agenda. Sie sind in den meisten Unternehmen nie über einen „Nebenbei“-Status hinausgekommen. Über das Warenangebot, begleitende Marketing-Maßnahmen und die Back-Office-Anbindung wird ebenso wenig nachgedacht wie über Chancen, die sich aus dem direkten Kundekontakt und der Personalisierung von Angeboten ergeben.

Mit dieser fahrlässigen Haltung bringen sich Unternehmen nicht nur um Chancen, sie gefährden auch ihren Ruf. Eine miese Website ist für viele Besucher vielleicht noch zu verkraften, geht aber der digitale Einkauf schief, ist der Spaß vorbei. Hier geht's ums Geld! Eine negative Shopping-

Erfahrung wirkt sich verheerend auf die Glaubwürdigkeit eines Unternehmens und seine Marken aus.

Wir haben den Usability-Experten Professor Mario Fischer gebeten, für uns die Webshops von Apple, Dell und Hewlett-Packard zu analysieren (siehe Seite 16). Obwohl diese führenden IT-Anbieter ihr Handwerk natürlich im Grundsatz beherrschen, zeigen sich Schwächen im Detail.

Das ist nicht nur ein Thema für Marketing und Vertrieb. Hier ist Technik- und übergreifendes Prozess-Know-how gefragt, das in erster Linie die IT-Organisation aufbringen kann. Von der Gesamtstrategie über Shop-, Analyse- und CMS-Software hin bis hin zu den logistischen Abläufen reicht das erforderliche Wissen. Für die IT gibt es im Allgemeinen nicht sehr viele Chancen, die Business-Performance unmittelbar zu beeinflussen. Hier ist eine!

Heinrich Vaske
Chefredakteur CW



Leserbriefe



CW 25/09

Falscher Ansatz

Als ich als Berater anfang, wurde uns gepredigt, wir sollten den Kunden auch das „Business Process Engineering“ nahelegen, um SAP-getriebene Projekte zu optimieren. Wieso kommen SAP, Oracle und andere eigentlich nie auf die Idee, im eigenen Hause ein „Software Process Reengineering“ zu betreiben? (...) Lieber packt man

die Softwaremonster auf noch größere Rechner mit noch mehr Hauptspeicher, siehe Hasso Plattner! Das wird dann als große Innovation verkauft! (...) Doch diese wird fast ausschließlich von Hardwareentwicklern geliefert, während sich die Herrschaften aus der Softwareentwicklung schön in der „Komfortzone“ einrichten. Und die Anwender werden mit Produkten gequält, von denen sie maximal zehn Prozent des Funktionsumfangs nutzen.

Peter Bonin via CW-Forum

Die Lesermeinung bezieht sich auf die Online-Meldung „SAP-Gründer Hasso Plattner plädiert für In-Memory-Datenbanken“ (www.computerwoche.de/1898039)

Überzogene Kritik

Ich kann dem Artikel nicht beistimmen! Es wird hier auf Virenbefall, Instabilität und Betriebssystem nicht eingegangen! Auch bei uns in der Firma kommen immer mehr Macs zum Einsatz, nicht nur, weil sie so schön aussehen! Dass Microsoft-Office-Produkte nicht auf dem Mac laufen, ist Quatsch! Winword und Excel sind auf dem Mac von Microsoft konzipiert worden! Der Mac hat seine Schwächen – so schlecht und teuer wie hier dargestellt, ist er nicht!

dedihl via CW-Forum

Die Lesermeinung bezieht sich auf die Online-Meldung „Taugt Apple für Unternehmen?“ (www.computerwoche.de/1898218)

IBM macht Ernst mit Cloud-Services

Firmen sollen gebündelte Dienstleistungen und Produkte des IT-Konzerns im eigenen Rechenzentrum oder in der Cloud nutzen.

Von Frank Niemann*

Das neue Angebot „Smart Business Cloud“ zielt darauf ab, komplexe Geschäftsprozesse mit einfachen, aus der Cloud zu beziehenden Services abzubilden. Smart Business Cloud steht als Service in Rechenzentren des Anbieters („IBM Cloud“) bereit, lässt sich aber auch hinter der Firewall des Kunden („Private Cloud“) betreiben und nutzen. Ferner bietet Big Blue spezielle Rechner mit vorinstallierter Software („Cloudburst“-Systeme) an, mit denen Unternehmen eigene Cloud-Umgebungen bauen können. Cloudburst umfasst Komponenten wie Server und Storage-Geräte sowie Virtualisierungsverfahren.

Die ersten Bestandteile des nun präsentierten IBM-Angebots umfassen Dienste, die Kunden das Entwickeln und Testen von Software verkürzen und die Qualität steigern sollen. IBM oder der Kunde mit entsprechender Cloud-Infrastruktur stellt die Rechen-, Speicher- und Netzkapazitäten sowie Software bereit, die für das Schreiben und Erproben von Programmen erforderlich sind. Außerdem soll der Service Softwareentwicklern auf einfache Weise einen Zugang zu Systemen und Werkzeugen verschaffen. Laut IBM verlieren Programmierer oft Zeit, weil sie darauf warten müssen, dass jemand ihnen Systemzugänge und Tools zur Verfügung stellt.

Desktop-Virtualisierung

Die zweite Offerte von Smart Business Cloud soll Unternehmen helfen, Desktops zu virtualisieren. Die PC-Anwender nutzen dann Server-gestützte Virtual Desktops. Diese Umgebungen sind IBM zufolge kostengünstiger in Sachen Wartung und Support.

Die entsprechenden Dienste für Entwicklung und Desktop-Virtualisierung können Unternehmen über verschiedene Wege in Anspruch nehmen.

Die Dienste für die Desktop-Virtualisierung liefert IBM bisher nur für Betreiber einer privaten Cloud. Die entsprechenden Angebote in der Public Cloud von IBM entstehen derzeit.

Bei einer „Desktop Cloud“ laufen die virtualisierten Desktop-Images (Betriebssystem, Anwendungen) auf einem Server mit Hypervisor in einem Data Center. Anwender nutzen die Dienste über einen bestehenden PC, Laptop oder Thin Client. Ein Steuerungssystem („Connection Broker“) regelt den Zugriff des Endgeräts auf den virtualisierten Desktop.

Zentrales Service-Management

Ein Kernstück der Smart Business Cloud ist das neu entwickelte „Service Management System“. Es stellt Anwendern die Dienste bereit, überwacht den Betrieb, sichert ihn ab, verwaltet Zugangsdaten und ermittelt Abrechnungsdaten. Die IT-Management-Komponente dient in dieser Rolle für alle Nutzungsarten der IBM-Dienste (öffentliche/private Cloud oder Cloudburst-System).

IBM Smart Business Cloud

- IBM kombiniert bestehende Produkte und Dienstleistungen zu Cloud-Services für spezifische Aufgaben.
- Firmen können die Angebote in eigenen Rechenzentren beziehungsweise auf speziellen IBM-Systemen („Cloudburst“) oder in der IBM-Cloud nutzen.
- Die ersten Cloud-Offerten sollen die Softwareentwicklung effizienter machen und Kunden den Einstieg in die Desktop-Virtualisierung ermöglichen.



Das IBM-Konzept sieht vor, Cloud-Services in der IBM-Cloud oder in der IT-Umgebung des Anwenders zu betreiben.

In den Cloud-Angeboten verwendet IBM eine Reihe bereits bestehender Produkte. Die Dienste für Entwicklung und Test etwa stützen sich auf Funktionen der Entwicklungsumgebung „Rational“ und der IT-Service-Management-Plattform „Tivoli“. Es handelt sich laut Anbieter bei Smart Business Cloud indes nicht um eine bloße Umbenennung bestehender Produkte und Dienstleistungen. Neu an dem Ansatz sei, Unternehmen verschiedene IT-Funktionen beziehungsweise -Dienste kombiniert als Cloud-Angebote zur Verfügung zu stellen. Herstellerangaben zufolge resultiert das Smart-Business-Cloud-Portfolio aus umfangreicher Forschung, in die Erfahrungen aus zahlreichen Kundenprojekten eingeflossen seien.

Infrastruktur einplanen

Beim Cloud Computing beziehen Firmen IT-Leistungen (beispielsweise Speicher, CPU-Leistung und Applikationen) als Services aus einem Dienstleistungs-Rechenzentrum. Dies hat nach Aussage der Anbieter den Vorteil, dass Unternehmen es sich ersparen können, eigene Server und IT-Infrastruktur vorzuhalten.

*Frank Niemann
fniemann@computerwoche.de



Das iPhone 3G S ist nicht voll Business-tauglich

Experten vermissen bei Apples Kultgerät wichtige Funktionen für den breiten Einsatz in großen Unternehmen.

Von **Manfred Bremmer***

Mit dem neuen iPhone 3G S hat Apple in erster Linie Produktpflege betrieben. Während sich optisch wenig getan hat, soll das neue Smartphone nun zwei- bis dreimal so schnell arbeiten wie sein Vorgänger. Außerdem unterstützt es HSDPA mit 7,2 Mbit/s, hat eine längere Akkulaufzeit und eine verbesserte Kamera. Im Business-Umfeld ist vor allem die eingebaute Hardwareverschlüsselung relevant.

iPhone 3.0 macht vieles besser

Softwaretechnisch bringt das Betriebssystem-Update iPhone 3.0 die Unterstützung für Cut/Copy/Paste, eine Tastatur im Querformat für alle wichtigen Programme sowie die Möglichkeit, das Gerät als Modem zu verwenden (Tethering). Außerdem kommen die Push Notifications als Alternative für das nach wie vor nicht unterstützte Multitasking, und die Daten auf dem Gerät lassen sich über einen „Remote-Wipe“-Befehl komplett löschen.

Wie eine Umfrage der CW-Schwesterpublikation „Computerworld“ ergab, reichen diese Maßnahmen allein jedoch nicht aus, um dem iPhone die letzten Business-Weihen zu verleihen. Vermissen werden Möglichkeiten, iPhones aus der IT-Abteilung heraus in einem großen Unternehmen zu verwalten.

Die wichtigsten Mängel

- Noch kein System für die Verwaltung großer iPhone-Deployments;
- fehlendes Multitasking erschwert Aufspielen von Updates etc.;
- keine ausreichende Sicherheit für strenge Compliance-Anforderungen;
- schwierige Umsetzung von Corporate-Policies.



Konzerne „müssen sicherstellen, dass alles, was sie tun, nachgeprüft werden kann. Zu diesem Zweck müssen sie Vorgaben beim Nutzer durchsetzen können, um eine konsistente Umgebung zu schaffen“, argumentiert Gartner-Analyst Ken Dulaney. Das Problem mit dem iPhone 3G S sei, dass es keine Konsole gibt, um Corporate Policies für eine ganze Gruppe von Mitarbeitern durchzusetzen, stimmt Kevin Burden, Analyst bei ABI Research, zu.

Kein Multitasking

Als weiteren Punkt führen die Experten an, dass das iPhone 3G S keine Prozesse im Hintergrund erlaube, über die IT-Abteilungen Updates einspielen und andere Management-Tools einsetzen können. Dies sei vor allem für Finanzdienstleister wichtig, die besonders strengen Gesetzesvorschriften unterliegen, was die Behandlung von Daten anbelangt. „Apple hat diese (Hintergrundprozesse) nicht aktiviert, und ohne dieses Feature ist die Sicherheit begrenzt“, bemängelt Gartner-Analyst Dulaney.

Sein Kollege bei ABI Research verweist auf die Tatsache, dass es – anders als beim iPhone – für Blackberry- und Windows-Mobile-Geräte ausreichend Management-Werkzeuge für die Verwaltung von großen Smartphone-Deployments gebe. Auch IDC-Analyst Steven Drake sieht Vorteile für Apples Konkurrenten. Obwohl Drittanbieter zahlreiche Tools entwickelt haben, um das iPhone in Geschäftsumfeld einsetzen zu können, seien diese im Vergleich schwieriger zu implementieren und zu nutzen. Drake kennt ei-

nige Unternehmen, die letztendlich wegen Bedenken hinsichtlich Management und Sicherheit des iPhones auf einen Einsatz verzichtet haben.

Trotz seiner Vorbehalte bezeichnet der IDC-Mann die Summe der Verbesserungen des iPhone 3G S für das Business als einen „guten Schritt“.

Wundermittel noch nicht gefunden

Steve Hilton, Analyst bei der Yankee Group, ist ähnlicher Meinung: Seit das erste Modell 2007 vorgestellt wurde, habe das iPhone unter „Enterprise-Neid“ gelitten, erklärte er. „Ursprünglich für den Consumer-Bereich gebaut, sucht das iPhone nach dem Wundermittel, um sich auch in den Unternehmen breitzumachen. Remote Wipe, Verschlüsselung und Modemfunktion sind dazu notwendig, aber nicht ausreichend.“

Trotz aller Mankos hat es das iPhone bereits geschafft, in einigen Großunternehmen Fuß zu fassen, Kraft Foods und Oracle etwa haben Tausende von Geräten im Einsatz. Beide Unternehmen nannte Forrester im April als Beispiele, um die Business-Tauglichkeit des iPhone unter Beweis zu stellen. Die Analysten bezogen sich aber primär auf die Nutzungsmöglichkeiten und die Kosten. Punkte wie die Möglichkeiten des Managements, insbesondere das Durchsetzen von Policies, wurden schwächer gewichtet.

***Manfred Bremmer**
mbremmer@computerwoche.de

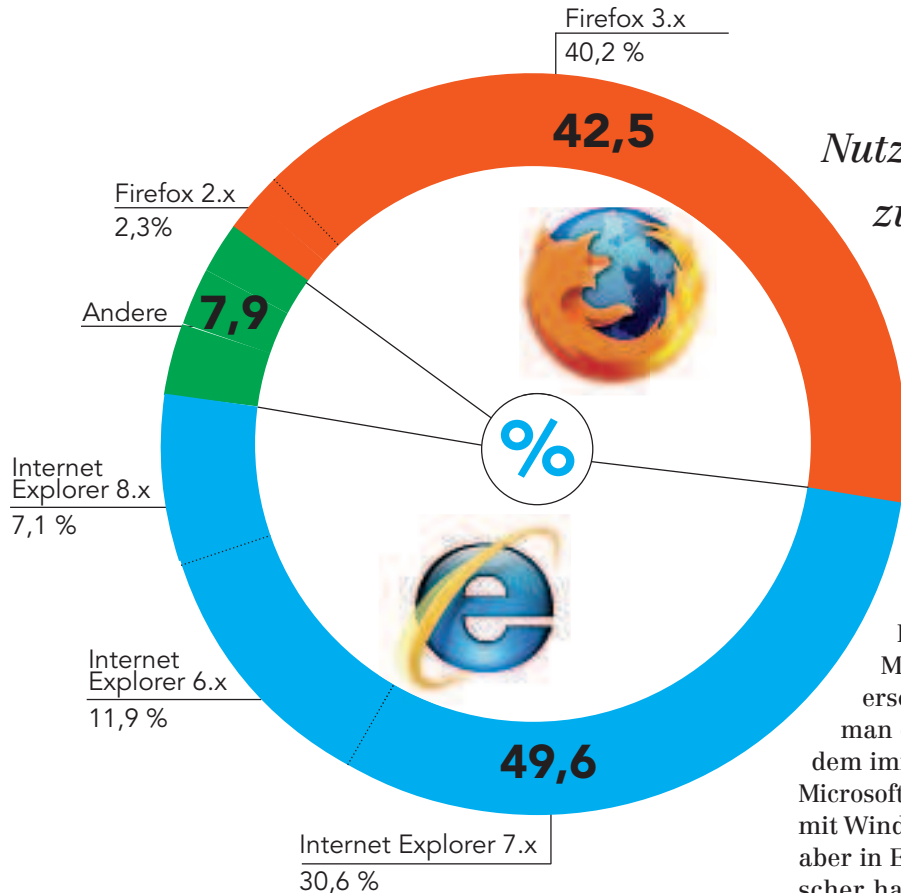


Beilagenhinweis

Teilbeiheter und Vollbeilage:

IDG Business Media GmbH, München.

Firefox-Nutzer halten ihren Browser aktuell



Nutzer des Browsers Firefox verwenden zumeist eine aktuelle Version, Internet-Explorer-Benutzer surfen dagegen oft mit alten Releases.

Laut einer Online-Erhebung des Marktforschungsunternehmens Fittkau & Maaß ist die Open-Source-Software „Firefox 3.x“ der meistgenutzte Web-Browser. Demnach entfallen auf das Mozilla-Programm mehr Marktanteile als auf Internet Explorer 7 und 8. Über 40 Prozent der Internet-Nutzer verwenden das Produkt der Mozilla Foundation. Internet Explorer 7 und die unlängst erschienene Version 8 bringen es auf gut 38 Prozent. Nimmt man die Anteile des veralteten Internet Explorer 6 hinzu, mit dem immerhin noch fast zwölf Prozent arbeiten, dominiert das Microsoft-Programm jedoch. Bisher lieferte Microsoft den Browser mit Windows aus. Das nächste Betriebssystem Windows 7 wird aber in Europa ohne Internet Explorer angeboten. Die Marktforscher haben die Daten im Rahmen einer Online-Umfrage, der 28. WWW-Benutzeranalyse „W3B“, zusammengetragen. Daran nahmen 121.233 deutschsprachige Web-Surfer teil. (fn)

Quelle: www.fittkaumaass.de; Basis: Internet-Gesamtnutzerschaft; 28. WWW-Benutzer-Analyse W3B

BT will Licht in die Cloud bringen

Das Angebot „Virtual Data Centre“ (VDC) soll Cloud-Services mit Sicherheits- und Qualitätsgarantien aufwerten.

VDC richtet sich in erster Linie an Unternehmen, deren Server-Infrastruktur der IT- und Netzdienstleister bereits in seinen Rechenzentren betreibt – in der Emea-Region sind das laut BT rund 22.000 Server. Die Kunden könnten auf eine flexible Lösung wechseln und die Vorteile von Cloud Computing nutzen, so BT. Erhältlich sind virtuelle Server-, Storage- und Netzkapazitäten, verfügbar gemacht, automatisiert und orchestriert über ein Online-Portal. Die Kunden greifen auf die virtuellen Komponenten über das VPN-Netz von BT zu.

VDC sei besonders im Zuge der aktuellen Wirtschaftskrise



Das Cloud-Prinzip: Wichtig ist, was am anderen Ende herauskommt.

interessant, da jetzt eher lösungs- als produktorientierte Ansätze gefragt seien, erklärt Karsten Lereuth, CEO von BT Deutschland, gegenüber der

COMPUTERWOCHE. Die Unternehmen erhielten die gleiche Verfügbarkeit und Sicherheit, seien aber flexibler, da sie keine dedizierte Hardware mehr hätten.

Gleichzeitig wirbt BT mit Einsparungen von 30 Prozent gegenüber einer vergleichbaren Hosted-Infrastruktur-Lösung.

Ein – abhängig von Daten und Anwendungen – nicht unwesentlicher Aspekt ist, dass die Kunden wissen, welches Rechenzentrum an welchem Ort sie nutzen. Laut Lereuth handelt es sich dabei um einen Punkt, der im Rahmen der Buchung des Service geklärt wird.

BT will das Angebot im dritten Quartal 2009 zuerst in Großbritannien und kurz darauf in Benelux starten. In anderen Emea-Ländern wird VDC sukzessive ausgerollt, abhängig von der Marktbedeutung. (mb)