

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

PLUS
32 SEITEN
 ERP-Beilage
16 SEITEN
 Storage im
 Mittelstand



SPART SICH DIE IT ZU TODE?

Nach drastischen Budgetkürzungen in den letzten zwei Jahren sind bei vielen IT-Managern die Reserven aufgebraucht.



+++ CIO des Jahres 2010 – jetzt bewerben! +++ Seite 42

Cloud-Anbieter im Härtetest

Die Experton Group hat die führenden Cloud-Provider verglichen. Unternehmenskunden rät sie, auf lokale Anbieter zu setzen.

Seite 40

SAP-Quereinsteiger brauchen Spezialwissen

Branchenkenntnisse und Beraterqualitäten helfen, wenn man in der SAP-Szene ohne großes Vorwissen unterkommen will.

Seite 46

In dieser Ausgabe

Nr. 17/18 vom 26. April 2010

Trends & Analysen

HP attackiert Cisco 5

Nach der Übernahme von 3Com präsentiert Hewlett-Packard ein integriertes Portfolio für das Netzequipment und greift den Rivalen Cisco auf allen Ebenen an.

Blogger streiten in Berlin 6

Auf der „re:publica“ versammelten sich rund 2500 Blogger, um über Themen wie Privatsphäre im Web oder Netzneutralität zu diskutieren. Die als Independent-Forum gestartete Veranstaltung hat sich zu einer vielbeachteten Social-Media-Konferenz entwickelt.

Erholung im Server-Markt 10

Nach den dramatischen Einbrüchen im vergangenen Jahr stabilisiert sich der Server-Markt auch in der Region Emea. IDC rechnet für 2010 mit einer moderaten Umsatzsteigerung um 2,4 Prozent. Die stärksten Wachstumsraten weisen x86-basierende Blade-Server auf.

Titel

Sparen
in der IT

Budgets unter Druck 12

Niemand spricht gern darüber, aber viele CIOs haben kaum noch Bewegungsspielraum. Wie kommen sie mit den geschrumpften Budgets zurecht? Wo können sie überhaupt noch sparen?

Silberstreif am Horizont? 18

Laut Gartner nimmt der ITK-Markt weltweit wieder zu. Die Nachfrage europäischer Unternehmen bleibt jedoch schwach.



Produkte & Praxis

Kleine Helfer 20

Verschlüsselung für Dropbox; Rechnen mit XCALC.

iPhone erhält Business-Features 22

Mit dem Betriebssystem-Update 4.0 rückt die Nutzung des Apple-Handys in Unternehmen näher.

IBM setzt auf Komplettsystem 26

Die Cloudburst-Appliance kombiniert automatisiertes IT-Service-Management mit Hardware.

SecPath im Test 28

H3C bietet eine Sicherheits-Appliance der Unternehmensklasse zu vergleichsweise günstigem Preis.

CW-Topics: Software Asset Management

Beim Thema Lizenz-Management haben Software-Anwender und -Anbieter Handlungsbedarf. Eine Verlegerbeilage ab Seite 31.

IT-Strategien

Cloud-Anbieter im Vergleich 40

Google und Amazon beherrschen die Public Cloud. Doch Unternehmenskunden sollten andere Provider wählen, rät die Experton Group in einer detaillierten Analyse der wichtigsten Anbieter.

CIO des Jahres 2010 42

COMPUTERWOCHE und CIO Magazin gehen in eine neue Runde des erfolgreichen Wettbewerbs. Bewerben Sie sich jetzt!

Job & Karriere

Die Perspektive zählt 44

So wichtig das Gehalt auch sein mag, entscheidend ist, was ein Arbeitgeber an Perspektiven zu bieten hat.

Chancen für SAP-Quereinsteiger 46

Ausgeprägtes Branchenwissen und ein guter Lebenslauf helfen am ehesten, wenn man in der SAP-Welt unterkommen will.

COMPUTERWOCHE.de

Highlights der Woche

So finden Sie das passende Smartphone

Wir zeigen die wichtigsten Entscheidungskriterien und dazu passende Modelle.

www.computerwoche.de/1910248

Die beliebtesten Dienstwagen 2010

Ein Geschäftswagen bleibt trotz flacher Hierarchien wichtig und verrät viel über Macht und Einfluss im Unternehmen.

www.computerwoche.de/1933145

Titelfoto: Fotolia/Chastity

Immer im Bild mit CW-Newslettern

NEWS LETTER

Blieben Sie auf dem Laufenden mit den neuen Newslettern „Server + Storage“ und „Netzwerke + Wireless“.

Jetzt kostenlos bestellen unter www.computerwoche.de/newsletter

Exklusiv für Sie: Die COMPUTERWOCHE-Abo-Pakete

Noch nicht abonniert? Jetzt aber los!

- ✓ **Mehr erfahren, viel sparen:**
Erhalten Sie geballtes Fachwissen im Kombi-Paket zum sensationell günstigen Preis
- ✓ **Versandkostenfrei:** Druckfrisch und top-aktuell auf Ihrem Schreibtisch
- ✓ **Vorsprung durch Wissen:**
Fundiertes Know-how von Experten exklusiv im Abo

✓ Großer Preisvorteil im Kombiabo!
✓ Exklusiver Premium-Content online!

Schnell sein lohnt sich:
Jetzt bestellen und aus einer Vielzahl von Prämien wählen!
(Prämienbeispiel: Handy LG GB210)

Bestellhotline:
0180 5 72 7252-276*
(*aus dem dt. Festnetz nur 0,14 € pro Minute, Mobilfunkpreise max. 0,42 € pro Minute)

Alles rund um die Abo-Pakete Ihrer COMPUTERWOCHE finden Sie unter

www.computerwoche.de/aboshop

COMPUTERWOCHE

COMPUTERWOCHE erscheint im Verlag IDG Business Media GmbH, Lyonel-Feining-Str. 26, 80807 München, Registergericht München, HRB 99187, Geschäftsführer: York von Heimburg. Die Kundenbetreuung erfolgt durch den COMPUTERWOCHE Kundenservice, ZENT Pressevertrieb GmbH, Postfach 810580, 70522 Stuttgart, Geschäftsführer: Peter Staudenmaier Tel.: 0180 5 72 7252-276*, E-Mail: shop@computerwoche.de (*aus dem dt. Festnetz nur 0,14 Euro pro Minute, Mobilfunkpreise max. 0,42 Euro pro Minute)

Was die anderen sagen

Seiten-Spiegel

„Als Google im Januar einen erfolgreichen Hacker-Angriff auf seine Systeme einräumen musste, blieben Art und Ausmaß des Datendiebstahls ein gut gehütetes Unternehmensgeheimnis. Doch nun hat eine Person mit unmittelbarem Wissen über den Stand der Ermittlungen erklärt, dass die Datenverluste eines der Kronjuwelen von Google betreffen: das Passwort-System Gaia, das den Zugang von Millionen Nutzern weltweit zu den Web-Services des Unternehmens einschließlich E-Mail und Business-Anwendungen regelt.“

„New York Times“



„Das ist so absurd, dass ich es kaum kommentieren kann.“

Oracle-Chef Lawrence Ellison über die Visionen einer „In-Memory-Datenbank“ von SAP-Mitbegründer Hasso Plattner. <http://w.idg.de/9MyG7m> (Video bei „Capital“)

„Adobe werde nicht länger in ein Tool investieren, mit dem Flash-Entwickler Software in native iPhone- und iPad-Anwendungen transformieren können, teilte Mike Chambers, Product Manager bei Adobe, mit. ‚Unser ursprüngliches Ziel mit Flash war immer, eine Browser-, plattform- und geräteübergreifende Entwicklung zu ermöglichen‘, so Chambers in einem Blog-Beitrag. ‚Das ist exakt das Gegenteil dessen, was Apple will. Sie wollen Entwickler an ihre Plattform binden und ihre Möglichkeiten einschränken, andere Plattformen zu unterstützen.‘“

„Wired“

„Google zeigt jetzt öffentlich, welche Regierungen wie oft nach Nutzerdaten fragen oder fordern, Inhalte im Web unauffindbar zu machen. Und aus deutscher Perspektive ist das Ergebnis erschreckend. In Bezug auf das, was AP hier „Zensur“ nennt, liegt die Bundesrepublik weltweit auf Platz zwei. In Europa ist sie in der Statistik weitgehend isoliert: Allein Italien, Spanien und Großbritannien haben noch erwähnenswerte Begehrlichkeiten, ansonsten verlangt Deutschland mehr Eingriffe von Google als der gesamte Rest des Kontinents.“

„Spiegel Online“

CW-Kolumne

Die Auswahl wird kleiner

Was Hewlett-Packard nach der Übernahme und Integration von 3Com verspricht, klingt auf dem Papier nach einem Schlaraffenland für den Anwender: kein Vendor Lock-in, eine offene standardbasierte Architektur, günstigere Betriebskosten, mehr Leistung bei geringerem Energieverbrauch etc. Doch Papier ist bekanntlich geduldig, so dass die Frage erlaubt sein muss, ob dem Anwender nicht eine andere Zukunft droht: weniger Wahlmöglichkeiten, das enge Korsett zweier unterschiedlicher Netzphilosophien der dominierenden Anbieter und weniger Innovationen, weil sich die Giganten Cisco und HP einen erbitterten Kampf liefern.

Anlass zu diesen Befürchtungen geben die beiden Großkonzerne selbst. HP etwa, wenn es nach dem Markteintritt in China über die 3Com-Tochter H3C hämisch darauf verweist, dass man dort Cisco schon als Nummer eins überholt habe – was man sich im Rest der Welt noch erarbeiten müsse. Auf der anderen Seite steht eine Cisco, die von der billigen Videokamera Flip bis zum Highend-System TelePresence oder der Server-Plattform Unified Computing System (UCS) alles in Eigenregie vermarkten will. Hier scheint zumindest im Augenblick eine HP mit ihren Partnern wie Microsoft, Avaya oder Polycom die offenere Plattform zu offerieren. Doch es

bleibt abzuwarten, ob sich das neue Networking-Schwergewicht wirklich offen gibt oder schnell auf die Cisco-Linie einer Interoperabilität umschwenkt, die darin besteht, dass sich die Wettbewerber gefälligst an den Schnittstellen-Spezifikationen des Konzerns zu orientieren haben.

Zugegeben, auf den ersten Blick hat die Option eines One-Stop-Shoppings gerade in Zeiten der anstehenden RZ-Konsolidierung mit virtualisierten Data Centern und Services in der Cloud seinen Reiz, verspricht sie doch eine schnellere und einfachere Projektrealisierung. Doch was folgt, wenn sich die beiden Großkonzerne etabliert und ihre Claims abgesteckt haben? Eine Zeit wie in den späten 80er Jahren, als IBM im Enterprise Computing Preise und Innovationsgeschwindigkeit diktierte? Zwischen den beiden Großen drohen nämlich die kleinen Networking-Player wie Juniper, Foundry, Lancom oder Funkwerk zerrieben zu werden.

Jürgen Hill
Redakteur CW



Leserbriefe



CW 11/10

formationen zu den Produkten, wenn es etwa um die Leistungsfähigkeit bei SAP geht.“

M. Putz

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Artikel in CW 11/2010, Seite 27: „IBM bringt Server in neue Leistungsdimensionen“.

Keine konkreten Informationen

„Leider fehlen in Ihrem Artikel 90 Prozent konkrete Informationen. 40 Prozent ist Buzzword-Geklapper und der Rest Marketing-Gelaber. Technische Informationen zu den Systemen könnten die Effizienz um über 70 Prozent steigern. Ich denke, viele Leser möchten auch konkretere In-

Datenpannen ohne Ende

„Beamte machen keine Fehler. Dies sagte mal einer zu mir. Ich sage: Unserem Staat und seinen Dienern glaube ich nicht mal die Uhrzeit!“

Schisser3000
via CW-Forum

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Daten von Hartz-IV-Empfängern an Unbefugte verschickt“ (www.computerwoche.de/1934449).

Keine Flexibilität und kein Überblick

„Die Aufgabe von Universitäten ist es nicht, hoch spezialisiertes Personal für Unternehmen zu produzieren. Die viel gerühmte Spezialisierung führt nur dazu, dass die Flexibilität und der Überblick verloren gehen. Das macht Informatiker erpressbar und langfristig ungeeignet im Konkurrenzkampf mit anderen Nationen.“

Merzinger, via CW-Forum

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Arbeitgeber müssen mehr tun: Weiterbildung statt Leiharbeit“ (www.computerwoche.de/1933617).

Hewlett-Packard bläst zur Jagd auf Cisco

Nach der Übernahme von 3Com konkretisiert HP seine Strategie. Der Konzern deckt künftig alle Segmente im Netzgeschäft ab.

Von **Jürgen Hill***

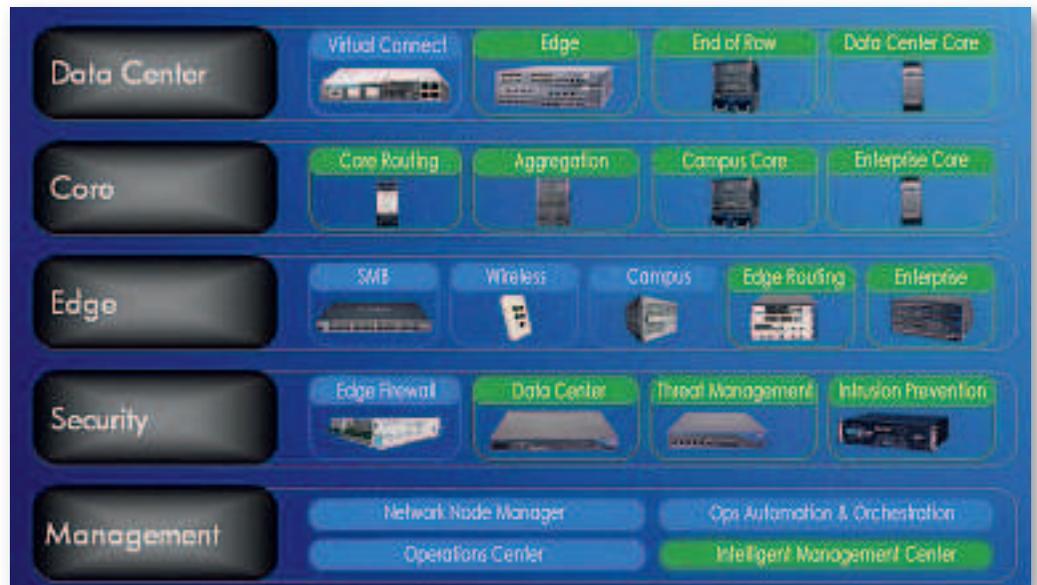
Vor etwas mehr als einem Jahr hatte Cisco seine Liebe zum Data Center entdeckt und mit der Vorstellung der Server-Plattform Unified Computing System (UCS) HP attackiert. Jetzt schlägt der Computerbauer zurück und greift Cisco auf voller Breite im Netzgeschäft an. Die HP-Networking-Division soll vom Edge-Router bis zum Core-Switch im Rechenzentrum das ganze Networking-Spektrum abdecken – egal ob Glasfaser, Kupfer-Ethernet oder Wireless per Funk-WLAN. Damit will sich HP gegenüber den Anwendern als Cisco-Alternative positionieren. Nicht ganz ohne Häme verkündete der Konzern bei der Vorstellung des neuen HP-Networking-Portfolios, dass es ihm gelungen sei, ein neues Rechenzentrum im texanischen Huston komplett ohne Cisco-Komponenten zu bauen. Innerhalb eines Jahres, so das strategische Ziel, sollen alle internen Rechenzentren zu Cisco-freien Umgebungen werden. „Damit gehen zwei Jahrzehnte komplexer, proprietärer Netztechnik zu Ende“, so Dave Donatelli, Executive Vice President und General Manager Enterprise Servers, Storage und Networking.

Eine Dachmarke

Unter Donatelli ist die HP Networking angesiedelt, deren Geschäfte Marius Haas, Senior Vice President und General Manager bei HP, leitet. Unter dem Dach von HP Networking vereint der Konzern die eigene Netzmarke HP ProCurve sowie die durch die 3Com-Übernahme erworbenen Marken 3Com, H3C sowie TippingPoint. Eine Gefahr, dass es durch die Integration starke Produktüberschneidungen gibt, sieht Haas nicht: „ProCurve war primär im Edge-Bereich tätig, während der Netzkern eine Domäne von 3Com und H3C war und TippingPoint das Thema Netzsicherheit adressierte.“ In Bereichen mit Überschneidungen, so verspricht der Manager, werde das Unternehmen die entsprechenden Produktlinien so lange weiterproduzieren, wie sie von den Anwendern nachgefragt werden.

HPs vier Networking-Familien

Das gewachsene Portfolio untergliedert HP in vier Produktfamilien (siehe Kasten). Neben dieser vertikalen Unterteilung will HP mit seinem Portfolio auf horizontaler



Bei der Integration von 3Com (im Bild grüne Produkte) soll es kaum Überschneidungen mit dem HP-Portfolio (im Bild blau) geben.

Ebene die Bereiche Data Center Networking, Enterprise Routing, End-to-End Security, LAN Switching, Branch Office, Mobility sowie Unified Communications

Das Networking-Portfolio

HP unterteilt sein Networking-Angebot in vier Produktlinien:

- A Series,
- E Series,
- V Series und
- S Series.

Mit der **A-Reihe** adressiert der Konzern primär große Enterprise-Kunden. Sieht man einmal von den ProCurve-Switches der Linien A6600 und A6120 sowie dem Data Center Connection Manager ab, besteht das Enterprise-Angebot aus H3C-Produkten. Für mittelgroße Unternehmen ist die **E Series** konzipiert. Sie setzt sich aus einem Mix von 3Com- und ProCurve-Geräten zusammen sowie dem Voice-Portfolio von 3Com. Das klassische SMB-Segment spricht HP mit der **V-Familie** an. Abweichend von diesen Ordnungskriterien definiert sich die **S Series**. Sie ist für Anwender gedacht, die besonders hohen Wert auf das Thema Sicherheit legen.

adressieren. Die Unternehmenseinheit HP Networking Services soll dabei schlüsselfertige Lösungen liefern. Um Lücken im Portfolio zu schließen, setzt der Konzern weiterhin auf seine klassischen Networking-Partner, die das Angebot des Computerbauers ergänzen. Zu diesen zählen unter anderem Microsoft, Polycom, Avaya, Alcatel Lucent, Riverbed oder F5 Networks. Vice President Donatelli zufolge ist HP so in der Lage, ein One-Stop-Shopping zu offerieren, das auf offenen Standards basiere. „Bei uns besteht für den Anwender nicht wie bei der Konkurrenz die Gefahr eines Vendor Lock-in“, verspricht Donatelli.

Zudem sei ein Netz auf Basis des neuen HP-Portfolios bei doppelter Leistung im Betrieb 30 bis 65 Prozent günstiger als vergleichbare Konkurrenzlösungen, wirbt HP. Und last, but not least verbräuche die HP-Architektur rund 50 Prozent weniger Energie. Argumente, die nach Darstellung des Konzerns bereits Großkunden wie BMW, die französischen Eisenbahnen SNCF oder den weltgrößten Mobilfunkanbieter China Mobile überzeugt haben. ◀

*Jürgen Hill
jhill@computerwoche.de





Über „Netzneutralität in Deutschland“ diskutierten **Falk Lücke** von der Verbraucherzentrale Bundesverband, **Cara Schwarz-Schilling** von der Bundesnetzagentur, Moderator **Thorsten Schilling** von der Bundeszentrale für politische Bildung und Chaos-Computer-Club-Sprecherin **Constanze Kurz** (von links nach rechts).

2500 Blogger in der Hauptstadt

Die „re:publica“ ist von einer Independent-Veranstaltung zur größten Social-Media-Konferenz gereift. Die Schwerpunkte 2010: Privatsphäre und Netzneutralität.

Warum stellen wir einerseits alles ins Netz, wundern uns aber andererseits darüber, dass es keine Privatsphäre mehr gibt? Dieser Frage versuchte sich Medienforscher, Autor („Was würde Google tun?“) und Alphablogger (BuzzMachine) Jeff Jarvis im Rahmen seiner re:publica-Keynote zu nähern. Jarvis verteidigte das Fehlen von Privatsphäre im Netz. Die neue Öffentlichkeit sei ein Segen für die Menschen. Die Weisheit und das Wissen der Vielen werde die Gesellschaft zusammenwachsen lassen. Jarvis rief die 2500 Konferenzteilnehmer, die meisten unter ihnen Blogger, auf, für „ihr“ Medium zu kämpfen: „Vergesst die Privatsphäre, wir müssen die Öffentlichkeit verteidigen!“

Mehr Politik als Technik

Um Öffentlichkeit drehte sich auch die Konferenz zum Thema Netzneutralität am zweiten Kongresstag. Hier debattierte ein prominent besetztes Podium Fragen wie: Welche Leistungen darf ich erwarten, wenn ich mir einen Internet-Anschluss kaufe? Stehen auch den Nutzern von kostengünstigen Zugängen Traffic-starke Web-Dienste wie YouTube, Flickr oder Bittorrent zu?

Nur im Sinne der Wirtschaft?

Grundsätzlich uneinig waren sich die Diskutanten, ob die Bereitstellung von Netzen eine öffentliche Aufgabe ist oder ob sie dem Markt überlassen werden sollte. Ein Blogger klagte, es werde nur im Interesse der Konzerne reguliert. Cara Schwarz-Schilling, Vertreterin der Bundesnetzagentur, vertei-

digte die Industrie, die viel Geld in die Hand nehme, um den Netzausbau voranzubringen, obwohl die Nachfrage nach schnellen Leitungen noch ziemlich gering sei. Sie forderte einen von allen Anbietern einzuhaltenden Mindeststandard für Internet-Anschlüsse.

Wer nicht zahlt, bekommt Reste

Falk Lücke vom Verbraucherzentrale Bundesverband gab jedoch zu bedenken, dass es sich einem Privatanwender kaum ver-



Simon Schlauri hielt die Eröffnungsrede der re:publica-Konferenz zum Thema Netzneutralität. Lesen Sie unser Interview mit ihm unter www.computerwoche.de/1934174.

mitteln lasse, warum er für sein Geld zukünftig nur einen Teil der Internet-Dienste haben soll, die ihm vorher komplett zur Verfügung standen. Constanze Kurz vom Chaos Computer Club (CCC) kritisierte die Idee der gestaffelten Angebote: „Ein Kunde, der weniger zahlt, bekommt dann lediglich den ‚Rest‘, der nach dem Traffic Shaping für andere Anwender übrig geblieben ist.“

„Fortschritt wird gehemmt“

In die gleiche Kerbe stieß der Züricher Rechtsanwalt Simon Schlauri, der in einem Vortrag auf die Gefahren unternehme-

rischer Willkür im Netzbetrieb hinwies. So werde der technische Fortschritt gehemmt, wenn die Netzneutralität nicht gewahrt bleibe. Wenn nur noch bestimmte, wirtschaftlich interessante Inhalte zugelassen würden, entstünden Monopole, die man nicht gutheißen könne. Durch gezieltes Netzwerk-Management ließen sich darüber hinaus bestimmte Datenströme priorisieren, so der Schweizer. Die so genannte Quality-of-Service-Technologie sei beispielsweise für IPTV-Dienste zwar sinnvoll, damit das Fernsehsignal nicht abbreche, bringe aber wiederum andere Services wie Peer-to-Peer-Angebote in Schwierigkeiten. Als drittes Problem sieht der Rechtsanwalt die Ankündigung großer Netzprovider wie der Deutschen Telekom, künftig Geld für die Nutzung ihrer Leitungen von Diensteanbietern wie Google zu kassieren. Damit würden kleine Anbieter vom Markt gedrängt, weil sie sich weder solche Nutzungsgebühren leisten könnten noch die technischen und strukturellen Möglichkeiten besäßen, mit mehreren Providern entsprechende Verträge abzuschließen. (sh)

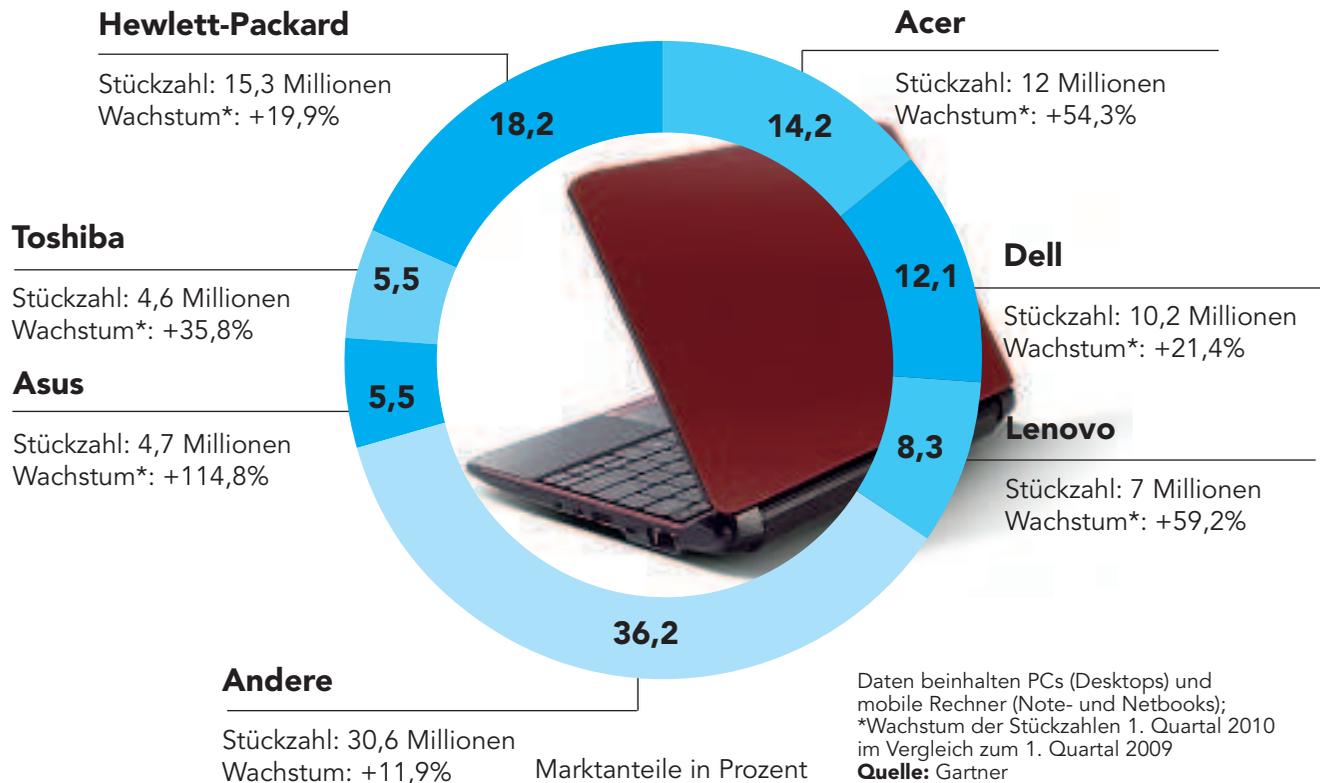
Beilagenhinweis

Beikleber: Microsoft Deutschland GmbH, Unterschleißheim;

Beilagen: Sigs Datacom, Troisdorf; CW-Verlegerbeilage „ERP-Partner“;

Teilbeihfter: IDG Business Media GmbH, München, „Mittelstand“.

PC-Verkäufe weltweit im 1. Quartal 2010



Im ersten Vierteljahr 2010 zogen die Verkäufe von PCs weltweit unerwartet stark an. Insgesamt wurden in den ersten drei Monaten des laufenden Jahres laut Zahlen von Gartner 84,3 Millionen Rechner an den Kunden gebracht. Gegenüber dem ersten Quartal des Vorjahres bedeutet dies eine Steigerung von 27,4 Prozent. Mikako Kitagawa, Principal Analyst bei Gartner, erklärt sich den unerwarteten Aufschwung im PC-Segment mit

einer „robusten Gesundheit“ insbesondere des PC-Marktes in der Region Europa, Mittlerer Osten und Afrika (Emea). Dort sei der Absatz im ersten Quartal 2010 um 24,8 Prozent gewachsen. Auch alle anderen geografischen Regionen haben demnach zweistellig zugelegt. Die USA und Lateinamerika hätten sich aber geringfügig weniger positiv entwickelt als von Gartner vorhergesehen, sagte Kitagawa. (jm)

IT als Business-Enabler zu wenig genutzt

Kontinuierliche Verbesserungen in der IT sind kaum gefragt.

Die IBM hat in Zusammenarbeit mit dem Beratungsunternehmen Techconsult ein Online-Analyse-Instrument für das IT-Service-Management entwickelt – den „ITSM Benchmark“. Seit einem Vierteljahr nutzen CIOs dieses Instrument, um ihre Service-Management-Strategie auf den Prüfstand zu stellen und Entwicklungsmöglichkeiten zu erschließen.

Prinzipiell zeigt sich dabei, dass Unternehmen IT-Service-Management vor allem einführen, um Kosten zu reduzieren und Prozesse zu kontrollieren. Problem: IT-Verantwortliche wollen den schnellen Erfolg. Zu

selten achten sie darauf, kontinuierliche Verbesserungen ihrer IT zu verwirklichen. Dies würde etwa der Lifecycle-Ansatz der IT Infrastructure Library, Version 3 (Itil V3), vorsehen.

Die meisten Teilnehmer des ITSM-Benchmarks stammen aus Großunternehmen mit durchschnittlich 2200 Mitarbeitern und einem Jahresbudget für Hardware, Software und Services im zweistelligen Millionen-Euro-Bereich. IBM und Techconsult haben eine erste Stichprobe aus der Untersuchung gezogen und



Auf computerwoche.de bieten wir unseren Lesern zum Thema IT-Service-Management auch ein großes Itil-Quiz. Sie finden es unter <http://w.idg.de/9RPCcT>.

reich. IBM und Techconsult haben eine erste Stichprobe aus der Untersuchung gezogen und

die Angaben aus rund 500 Unternehmen analysiert.

Die Ergebnisse zeigen, dass vor allem größere Unternehmen auf Itil vertrauen. Mittelständische Firmen scheinen sich bislang nur mäßig mit diesem Thema auseinanderzusetzen. „Bei ihrer Service-Management-Strategie haben CIOs häufig eher kurzfristige Erfolge vor Augen“, so Heiko Henkes von Techconsult. Obwohl die tragende Rolle der IT inzwischen im oberen Management erkannt werde, fehle es dort noch an dem nötigen Weitblick für die Rolle der IT als echten Business-Enabler. (jm)