

COMPUTERWOCHE

**EXKLUSIV
INTERVIEW**

mit IBM-Chef
Martin Jetter

www.computerwoche.de

Erste Hilfe ECM



*Enterprise-Content-
Management verschlingt
oft unnötig Ressourcen.
Lesen Sie, worauf
es ankommt.*

Der kurze Weg zum Sourcing-Vertrag

Outsourcing-Abkommen werden kleiner und detaillierter. Nicht immer geht auch der Aufwand für die Vertragsgestaltung zurück.

Seite 34

Personalsuche via Facebook und Twitter

Immer mehr Personalabteilungen und -agenturen nutzen Social Media und Weblogs, um IT-Positionen angemessen zu besetzen.

Seite 40

In dieser Ausgabe

Nr. 1/2 vom 10. Januar 2011

Trends & Analysen

T-Systems stolpert 5

Schwierige Outsourcing-Abkommen mit der WestLB und dem Ölkonzern Shell machen der Telekom-Tochter zu schaffen. Eine interne Reorganisation soll Abhilfe bringen.

Collaboration ist gefragt 6

Citrix hat sich Netviewer einverleibt, Siemens Enterprise Communications (SEN) hat Fastviewer gekauft. Die Unternehmen sollen ihren Müttern im Collaboration-Business weiterhelfen.

HP ergattert BP-Großauftrag 9

British Petrol beschert HP einen Outsourcing-Auftrag im Wert von 400 Millionen Dollar.

IBM-Chef Jetter im Gespräch 10

Martin Jetter über gravierende Marktveränderungen und wie Big Blue darauf reagiert. Ein Rezept: globales Sourcing und Konzentration aufs Wesentliche.



COMPUTERWOCHE App

Die wichtigsten Nachrichten und Fachbeiträge der COMPUTERWOCHE können Sie ab sofort auch via kostenlose iPhone-App beziehen. Laden Sie die CW-App herunter:

<http://w.idg.de/b308L6>

Titel

ECM-Strategie

Die richtige ECM-Strategie 14

Wer Informationen sinnvoll nutzen will, braucht eine Strategie für das Content-Management. Wir geben Tipps dafür.

Die digitale Post ist da 18

Wie es gelingt, den Posteingang effektiver zu machen.

Auf der sicheren Seite 20

Lesen Sie, welche Paragraphen und Verordnungen Sie beim Content-Management im Auge behalten müssen.



Produkte & Praxis

Kleine Helfer 22

Das Java-Framework Play; der kostenlose Web-Debugging-Proxy Fiddler; per Smartphone auf PC und Server zugreifen.

Browser etablieren sich 25

Web Applications und Cloud Computing werden die Nutzung der Frontends massiv verändern.

Operative SAP-Cockpits 26

Wenn SAP-Standardabläufe nicht reichen, um Mitarbeitern maßgeschneiderte Informationen schnell zur Verfügung zu stellen, helfen operative Cockpits.

Praxistest LTE 30

Im Rahmen eines Friendly-User-Tests von O₂ sammelte die COMPUTERWOCHE erste Erfahrungen mit dem neuen Mobilfunkstandard.

IT-Strategien

Abkürzung zum Sourcing 34

Je kleiner ein Sourcing-Vertrag ausfällt, desto überdimensionierter erscheinen die üblichen Requests for Proposal. Doch die aufwendige Vorgehensweise lässt sich abkürzen.

B2B-Kommunikation 36

Der Kerrygold-Anbieter Irish Dairy Board (IDB) hat für seine Zulieferer und Kunden eine Community aufgebaut, die alle notwendigen Funktionen einschließt.

Job & Karriere

Arbeiten im IT-Servicemarkt 38

Der CW-Karriereratgeber geht der Frage nach, welche Qualifikationen nötig sind, um im IT-Servicemarkt erfolgreich zu sein.

Mitarbeitersuche via Facebook 40

Via Social Media begeben sich Personaler auf die Suche nach IT-Talenten.

COMPUTERWOCHE.de

Highlights der Woche

Was HTML5 leistet

Lesen Sie in unserer Serie, welche Möglichkeiten der neue Web-Standard bietet. Im ersten Teil: Videos und Vektorgrafiken.

www.computerwoche.de/2359851

Bio-Break, Briefing, No-Brainer

Business-Denglisch für Anfänger: Wir geben Übersetzungen für die moderne Berufswelt – mit Augenzwinkern.

www.computerwoche.de/2360382

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-Feininger-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

„Bring your own Device trägt der Erkenntnis Rechnung, dass Mitarbeiter unterschiedlich sind und es sich lohnt, jeden Einzelnen produktiver zu machen. (...) Eine Erhebung von iPass unter 1100 Mobile Workers weltweit, die ihre Endgeräte sowohl für die Arbeit als auch privat nutzen, hat ergeben, dass diese Anwender jährlich rund 240 Stunden mehr arbeiten als andere. Die höhere Produktivität und die Tatsache, dass sich immer weniger User zwingen lassen, vorgeschriebene Geräte anzuwenden, sind die Gründe, die Gartner zu der Vorhersage geführt haben, dass 2014 bereits 90 Prozent aller Organisationen Unternehmensanwendungen auf privaten Endgeräten akzeptieren werden.“

„CIO.com“



„In den nächsten Jahren geht es darum, die Transformation

der Deutschen Telekom voranzutreiben.“

Telekom-Chef René Obermann

anlässlich seiner Vertragsverlängerung um fünf Jahre

„Stephen Elop ist nicht zu sprechen. Der Mann mit dem Spitznamen ‚der General‘ taucht in der Öffentlichkeit kaum auf. Er habe zu tun, sagen seine Mitarbeiter. Das stimmt zweifellos. Er muss Nokia retten.“

Der „Spiegel“ über die Talfahrt von Nokia und den schwierigen Job des CEO

„Wir haben knapp hundert Leute, Platz gibt es für 150“, sagt der Leiter des Entwicklungsbüros (Wieland Holfelder aus München, Anm. d. Red.). (...) Mehr als 3000 Bewerbungen bekommt Google weltweit an jedem Tag. Wer eingestellt wird, entscheiden die, die später mit dem Noogler (New Googler, Anm. d. Red.) im Team arbeiten sollen. Fünf bis acht Interviews muss ein Kandidat absolvieren. ‚Wir wollen sehen, dass jemand wirklich programmieren kann und dass er zu uns passt‘, sagt Holfelder. Bei der Auswahl lässt man sich Zeit. ‚Wichtig ist, dass wir die richtigen Leute bekommen.‘“

Der „Tagesspiegel“ hat sich bei Google in München umgesehen

CW-Kolumne

(Geräte-)Freiheit für die Anwender

Zu den vielen Themen und Trends, die IT-Verantwortliche im neuen Jahr beschäftigen werden, gehört ganz sicher die freie Wahl der Endgeräte für Anwender. Viele IT-Chefs bekommen schon beim Gedanken an „Bring your own Device“ Bauchschmerzen: Administration der Endgeräte, Software-Deployment, Sicherheit – wo sind die Leute, die dafür sorgen? Und wer soll das bezahlen?

Interessanterweise gibt es inzwischen etliche CIOs, die sich in ihr Schicksal fügen, weil sie den Trend für unumkehrbar halten. Es geht für sie nicht mehr um die Frage ob, sondern wie man's macht. Dabei spielt das Thema Desktop-Virtualisierung eine zentrale Rolle: Anwender können ein Endgerät ihrer Wahl beruflich wie privat nutzen, das der Arbeitgeber ganz oder teilweise bezahlt. Bedingung ist, dass sie ihren Job weitestgehend über einen virtuellen Desktop erledigen. Was auf ihrem Endgerät passiert, ist Sache der Nutzer.

Den Streit um die richtige Strategie heizen derweil erste Studien an, die – oft von interessierter Seite gesteuert – den IT-Chef nicht eben klüger machen. So will iPass herausgefunden haben, dass Anwender mit privatem Equipment jährlich 240 Stunden mehr arbeiten als andere. Weitere Studien behaupten, der Trainingsauf-

wand für Gadget-verliebte Anwender gehe zurück, und den Endgerätesupport erledigten diese Nutzer überwiegend selbst – ob nach Feierabend, ist nicht überliefert.

Studien hin, Prognosen her – IT-Verantwortliche werden sich dem Bring-your-own-Device-Trend kaum verschließen können. Der Sog, den Endgerätehersteller wie Apple erzeugt haben, ist so groß, dass es unsinnig wäre, sich gegen die Wünsche der Mitarbeiter und Vorstände zu stemmen. Es würde nicht nur dem Image der internen IT-Organisation schaden, sondern wahrscheinlich auch der Produktivität des Unternehmens: In Zeiten, in denen Software zunehmend als App auf Smartphones und Tablets gelangt und immer mehr Anwendungen als Cloud-Services bezogen werden können, hat es keinen Sinn mehr, Endgeräte vorschreiben zu wollen.

Heinrich Vaske
Chefredakteur
CW



Social CRM – ein Zukunftsthema

Die COMPUTERWOCHE zeigt, wie sich Facebook, Xing, Twitter & Co. für den Kundendialog nutzen lassen.

Viele Menschen nutzen heute soziale Medien, aber nur wenige sind dort so aktiv, dass sie Einfluss auf Marken und Produkte nehmen. Doch die Zahl derer, die sich intensiver einbringen, wächst kontinuierlich und damit auch das Risiko für jene, die die Diskussion über ihre eigenen Produkte und Dienstleistungen Dritten überlassen. Mit der „CW Experience CRM“ möchte die COMPUTERWOCHE Teilnehmern mit einem neuen, interaktiven Konferenzformat auszuloten helfen, wohin die Reise gehen wird.

In Facebook, Twitter und Co. mit den geeigneten Monitoring-Tools herauszufinden, wie oft und in welcher Weise über die eigenen Angebote gesprochen wird, ist nur eine

Möglichkeit von vielen. Letztendlich lässt sich durch einen aktiven Dialog mit dem Kunden ermitteln, in welche Richtung sich ein Unternehmen bewegen muss. (hv)

Social CRM kommt zu Ihnen! –

Besuchen Sie die „CW Experience CRM“ in folgenden Städten:



- Berlin, 24. März 2011,
- Karlsruhe, 31. März 2011,
- Köln, 7. April 2011,
- Hamburg, 14. April 2011.

Infos: <http://cw.idgevents.de>

Kontakt: events@idgmedia.de

T-Systems stolpert ins neue Jahr

Der IT-Dienstleister hat Probleme mit Outsourcing-Kunden wie Shell und WestLB. Ein weiterer Umbau der internen Organisation soll helfen.

Von Joachim Hackmann*

T-Systems hat weite Teile eines mit der WestLB vereinbarten Outsourcing-Abkommens wieder an Hewlett-Packard (HP) abgeben müssen. Im Herbst 2008 hatte die Telekom-Tochter HP als langjährigen IT-Partner der WestLB im Ringen um einen Anschlussvertrag ausgestochen. Vor rund einem Jahr erfolgte dann der Start zum Betriebsübergang für IT-Dienste, die zuvor fünf Jahre lang von HP betrieben worden waren. Im Rahmen der Transition sollten Mitarbeiter und weite Teile der IT von HP zu T-Systems übergehen. Doch der Prozess wurde gestoppt, noch bevor alle vorgesehenen IT-Services in die Verantwortung des neuen Providers gewechselt waren. Die WestLB bestätigte gegenüber der COMPUTERWOCHE, dass HP weiterhin an allen relevanten Standorten die Arbeitsplatzsysteme und Mail-Installationen sowie die globale und hochverfügbare IT-Ausstattung der Kapitalmarkt-Händler betreue. T-Systems obliege der Betrieb der Server, der weltweiten Netze und der Telefonie.

WestLB stoppt das Projekt

Eigentlich sollte der Telekom-Abnehmer mehr übernehmen, doch offensichtlich konnte T-Systems die versprochenen Leistungen nicht wie gewünscht erbringen. Unternehmensnahe Quelle sprechen von Unstimmigkeiten zwischen den drei Beteiligten darüber, wer was zu liefern habe. Die offizielle Version der WestLB lautete anders: Man habe die Entscheidung für T-Systems infolge des bundesweiten Umbaus im Bereich der Landesbanken neu bewertet und die Vergabe angepasst, teilte das Unternehmen auf Anfrage mit. HP und T-Systems kommentierten das Projekt nicht.

CEO Reinhard Clemens hat den Vertrieb gestärkt und damit den Umsatzschwund überwunden.

Möglicherweise sind die Probleme dem schnellen Wachstum geschuldet: T-Systems hat eigenen Angaben zufolge in den vergangenen zwei Jahren 20 Großaufträge mit einem Vertragswert von jeweils über 100 Millionen Euro gewonnen, darunter große Anwender wie Philips und Eon. Dem Unter-

Teile der IT gibt die WestLB wieder zurück an Hewlett-Packard.

nehmen scheint es nicht durchgehend gelungen zu sein, das hohe Tempo in der Neukundenakquise auch in der Umsetzung der Projekte zu halten. Auch das „Handelsblatt“ berichtet von Unstimmigkeiten. Demnach sei insbesondere der Großkunde Shell unzufrieden, weil T-Systems die in Aussicht gestellten Sparziele nicht erreiche.

Wirtschaftlich zahlt sich der von CEO Reinhard Clemens verfolgte vertriebsorientierte Kurs aus. Im dritten Quartal 2010 legten die Einnahmen um 3,8 Prozent zu. „T-Systems hat es wieder geschafft, profitabel zu wachsen“, lobt IDC-Analystin Lynn Thorenz, Director Research & Consulting bei IDC. Allerdings sprudelt der Gewinn nur dürftig, mit 3,3 Prozent liegt die Marge deutlich unter dem

Marktdurchschnitt. „Es gibt noch viel zu tun, damit T-Systems dem Marktdruck standhalten kann“, räumt Thorenz ein.

Ein neuer Servicebereich entsteht

Die vielen Baustellen sind dem Unternehmen offenbar bekannt. Um etwa die Schwächen in der Umsetzung von Kundenprojekten zu beheben, beginnt der Anbieter in diesem Jahr den nächsten internen Umbau. Dazu installiert der Anbieter erstmals die Geschäftsbereiche Service und Produktion. Im letzteren Segment zieht T-Systems den Betrieb der Data Center, PC-Arbeitsplätze, Telefonie und Netze zusammen. Ab 2012 soll hier auch das Projektgeschäft eingegliedert werden. Neu ist der Geschäftsbereich Service. Er fungiert als Schnittstelle zum Anwender. Die Servicemitarbeiter achten künftig auf die Vertragserfüllung, kümmern sich um Veränderungen und neue Anforderungen in der Kunden-IT und koordinieren die regelmäßigen Status-Meetings und -Berichte.

Mehr Profit durch Standarddienste

Dieser Bereich verantwortet künftig auch die kritische Übergangsphase in Outsourcing-Deals sowie die Fortentwicklung der Produktpalette. Clemens hat die Organisation auf das Cloud Computing eingeschwo-ren, um Abläufe in Verkauf, Service und Produktion zu verbessern und die Gewinnspanne zu erhöhen. Dazu hat das Unternehmen zum Start der neuen Organisationsstruktur 55 Standardservices etwa für den E-Mail- und Server-Betrieb oder Tele-presence und Unified Communications entworfen. Hausinternes Paradebeispiel dieser vorgefertigten Elemente sind die bereits länger verfügbaren SAP-Dienste. In den vergangenen Jahren ist es T-Systems gelungen, viele Kunden auf diese Standardplattform zu hieven. „T-Systems fokussiert auf IT- und Cloud-Services und verfolgt dieses Ziel sehr konsequent“, betont IDC-Analystin Thorenz. „Der Umbau fügt sich in das Bild ein, weil er die Lieferprozesse optimieren soll.“



*Joachim Hackmann
jhackmann@computerwoche.de



Collaboration-Anbieter rüsten sich

Netviewer geht an Citrix, Fastviewer an Siemens Enterprise Communications (SEN): Der Markt für Unified Communications & Collaboration (UCC) ist umkämpft.

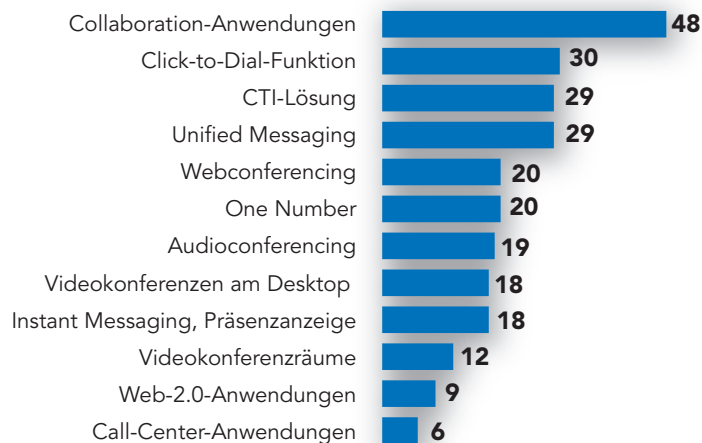
Citrix hat die Karlsruher Netviewer AG für einen ungenannten Preis übernommen. Das für seine Innovationskraft vielfach ausgezeichnete Unternehmen vertreibt Web-Groupware und Konferenzlösungen als Software as a Service (SaaS). Mit den Tools können Anwender ortsunabhängig im Web Bildschirmansichten teilen und gemeinsam Dokumente bearbeiten.

Citrix breitet sich aus

Ergänzend stehen Kommunikationsmöglichkeiten via Video, VoIP, Telefon und Chat bereit. Es gibt Versionen für Online-Meetings, Web-Seminare sowie für Supportaufgaben und die Fernwartung. Netviewer beschäftigt insgesamt 220 Mitarbeiter in Deutschland, England, Frankreich, Österreich, der Schweiz, Italien, Spanien sowie in den

Anwender investieren in Collaboration

Knapp die Hälfte der befragten Anwender werden in den kommenden zwei Jahren Collaboration-Tools anschaffen.



Anteile (gewichtet) in Prozent aller Unternehmen (ab 100MA), n = 162; Quelle: Berlecon

Beneluxländern und Skandinavien.

Citrix ist vor allem durch seine Terminal-Server-Lösungen

bekannt, führt aber auch Collaboration-Tools im Portfolio. Die Angebote der „Go-To“-Reihe weisen Parallelen zum Net-

viewer-Angebot auf. „Citrix verstärkt mit der Übernahme die Präsenz im europäischen Markt, das Unternehmen möchte von den Strukturen und der Glaubwürdigkeit Netviewers profitieren“, meint Andreas Stiehler, Director Research bei Berlecon. „Zudem ist die Skalierung insbesondere in der Web-basierenden Collaboration wichtig.“ Mit der Akquisition betont Citrix darüber hinaus den Wandel vom reinen Infrastrukturlieferanten zum Anbieter integrierter Anwendungen, so wie es zuvor bereits Cisco erfolgreich mit der Webex-Übernahme vorexerziert hat.

Die Übernahme von Fastviewer durch SEN hat ein vergleichbares Ziel. Der Hersteller von TK-Anlagen baut die Hardware seit geraumer Zeit kontinuierlich um Kommunikationsfunktionen aus. Fastviewer hat sich auf softwarebasierende Collaboration-Tools spezialisiert. Sie sollen die „OpenScape“-Familie von SEN ergänzen.

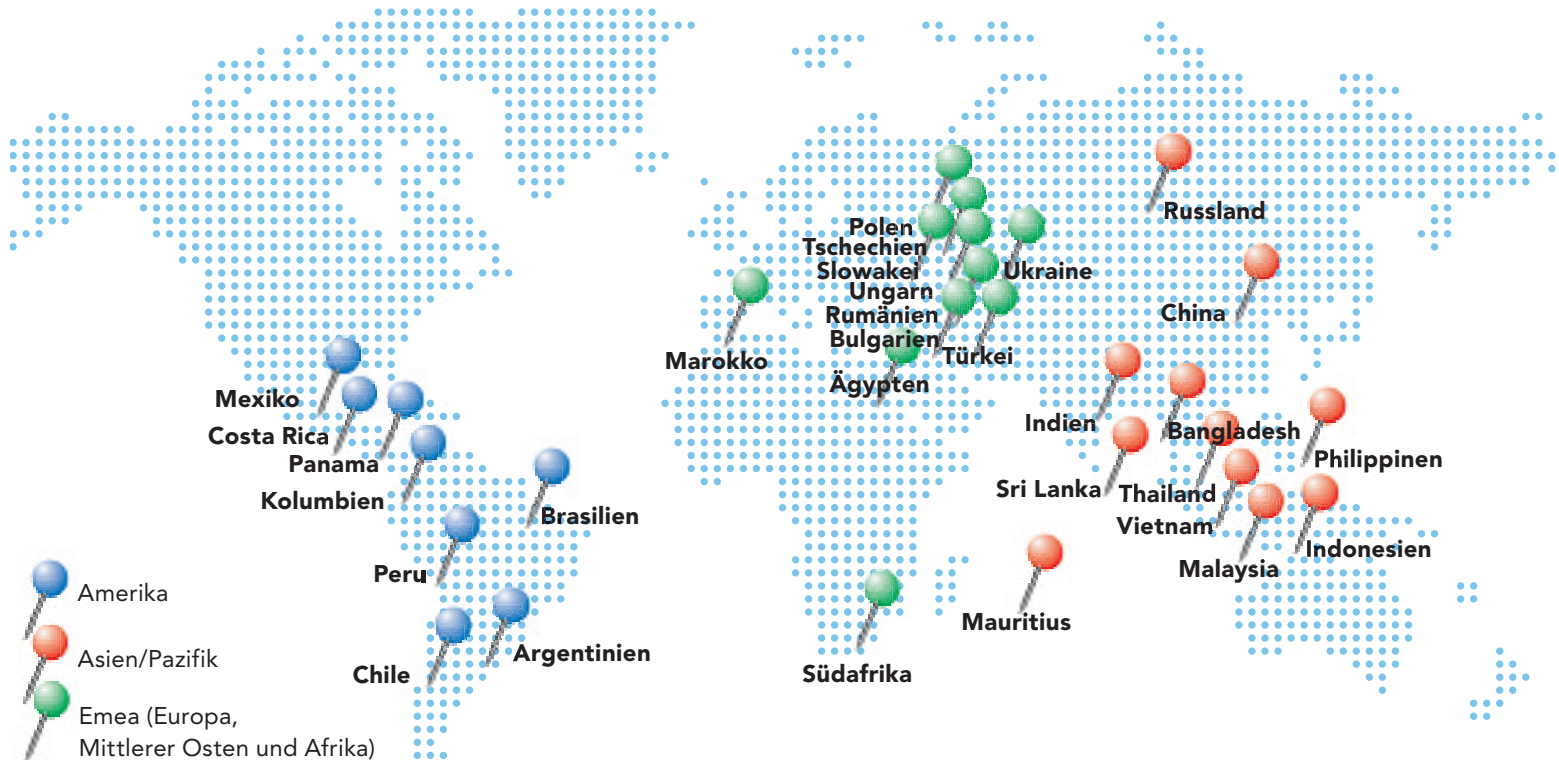
Bring your own Playstation



Integrierte Lösungen

Umfragen von Berlecon belegen eine hohe Bereitschaft der Anwender, in Lösungen für Unified Communications & Collaboration (UCC) zu investieren. Die Kunden erwarten dabei vornehmlich integrierte Applikationen. „Markt und Technik konvergieren“, erläutert Stiehler die Vorgänge. Neben TK-Anlagenherstellern wie SEN bestimmen Softwareanbieter – etwa Microsoft und IBM – sowie Infrastrukturanbieter wie Cisco das Geschäft. Hinzu komme nun die Gruppe der Hersteller von SaaS-basierenden UCC-Lösungen. Hier werde sich Citrix mit Netzbetreibern wie der Telekom oder Vodafone messen müssen, die ebenfalls mit integrierten Collaboration-Angeboten aus der Cloud aufwarten. (jha)

Gartner: Die 30 besten Länder für Offshore-Services 2011



Gartner hat sich in diesem Jahr bei der Wahl der Offshore-Services-Nationen ausschließlich solcher Länder angenommen, die in die Kategorie der so genannten Schwellenländer fallen. Die Einstufung (Rating) erfolgte dabei anhand von zehn Kriterien. Diese sollen Unternehmen helfen zu entscheiden, welche geografische Region für ihre jeweils speziellen Outsourcing-Anforderungen am geeignetsten ist.

Beispielsweise ist die Entwicklung des Rechtswesens in bestimmten Staaten nicht für jede Firma von gleicher Bedeutung.

Auch sind Aspekte wie die Reife der Infrastruktur, die für sich genommen zudem unterschiedlich definiert werden kann, nicht für jeden gleich bedeutsam. Die zehn Kriterien von Gartner lauten: Sprache, Unterstützung durch Regierungsstellen, Ausbildungssystem, Kostenstruktur, politisches Umfeld, wirtschaftliches Umfeld, kulturelle Kompatibilität, Reife der juristischen Organe, Schutz der Daten und des Urheberrechts. Die Skala der Einstufungen in den Kategorien reichte von „exzellent“, „sehr gut“, „gut“, „durchschnittlich“ bis „mangelhaft“.

(jm)

Neue relevANTS-Version bringt IT-News nach Maß

Der IT-Nachrichtendienst präsentiert sich nach einem Relaunch im neuen Gewand.

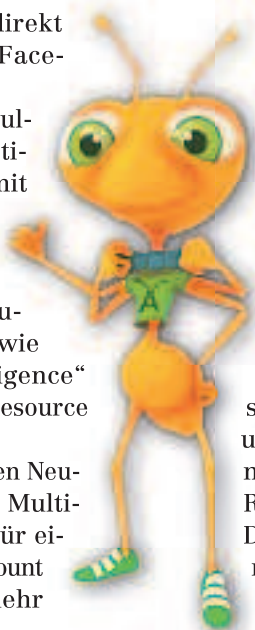
Mit schicker Portalstruktur, verbesserter Benutzerführung und vielen neuen Funktionen bietet relevANTS Komfort bei der Suche nach individualisierten Inhalten rund um die IT. So können aus dem Ozean von Informationen im Web individuell zugeschnittene News gefiltert werden.

Die neue Version von relevANTS soll es nicht nur den 3500 bereits registrierten Nutzern des Dienstes erleichtern, Interessenprofile anzulegen und zu trainieren. So lässt sich die Relevanz von Inhalten nun bequem über eine „Direct-Touch-Leiste“ genannte Browser-Zeile

bewerten oder direkt auf Twitter oder Facebook posten.

Für bessere Resultate sorgt der optimierte Umgang mit Multi-Word-Keywords, also Themen mit Namen aus einer Wortzusammensetzung wie „Business Intelligence“ oder „Enterprise Resource Planning“.

Zu den wichtigsten Neuheiten zählt die Multi-Profil-Fähigkeit: Für einen relevANTS-Account lassen sich nunmehr



beliebig viele Profile anlegen. So können private von beruflichen Interessen getrennt und beide Profile mit Informationen via eigenen Newsletter oder RSS-Feeds befüllt werden.

Aus mehr als 50 Quellen filtert relevANTS auf den individuellen Informationsbedarf zugeschnittene Nachrichten und liefert diese Ergebnisse per Newsletter, RSS-Feed oder Windows-Desktop-Widgets. Hinter relevANTS steckt eine innovative Textanalyse-

technik, die anhand des Nutzerverhaltens registrierter Leser und deren expliziter Vorgaben das Web nach passenden Inhalten durchforstet.

Mehr als 50 Quellen

Unverändert groß ist die Ressourcenvielfalt des Dienstes. RelevANTS.de greift auf mehr als 50 internationale Quellen zurück, darunter neben deutschen und englischsprachigen IDG-Publikationen wie COMPUTERWOCHE, CIO und TecChannel beispielsweise auch das „Handelsblatt“, „Spiegel Online“, „TechCrunch“, „The Inquirer“ oder „Wired“.

(shu/jm)