

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

DIE ZUKUNFT DER IT-SERVICES

*Cloud Computing und ein rückläufiges Projektgeschäft
werden zu einschneidenden Veränderungen führen.*

Rich Internet Applications

Mit AIR hat Adobe eine neue Ära im Segment der Rich Internet Applications begründet. Doch Microsoft kommt mit Silverlight näher.

Seite 22

PCs verwalten aus der Cloud

„Windows Intune“ im Test: Lesen Sie, wie Microsofts Cloud-basierende Lösung zum Verwalten von PC-Landschaften funktioniert.

Seite 30

In dieser Ausgabe

Nr. 16 vom 18. April 2011

Trends & Analysen

„Viele CIOs sind in Gefahr“ 6

Social Web und der Mobile-Trend haben die IT in den Fokus mancher Unternehmensstrategie gerückt. Nicht alle CIOs, so der St. Galler Professor Walter Brenner im Interview, sind dem gewachsen.

Commerzbank stellt IT um 8

An zwei Wochenenden führt die Commerzbank ihre Kunden- und Produktdaten mit denen der übernommenen Dresdner Bank zusammen.

IBM: Koederitz löst Jetter ab 9

Anfang Mai übernimmt Martina Koederitz die deutsche IBM-Geschäftsführung von Martin Jetter.

Windows Phone 7 lernt dazu 12

Microsoft bringt den Internet Explorer 9 auf die nächste Version seines Mobile-Betriebssystems. Außerdem wird die Plattform Multitasking-fähig.



COMPUTERWOCHE App

Die wichtigsten Nachrichten und Fachbeiträge der COMPUTERWOCHE können Sie auch über unsere kostenlose iPhone-App beziehen. Laden Sie die CW-App herunter: <http://w.idg.de/b308L6>

Titel

IT-Service-Trends

Umbrüche im IT-Servicemarkt 14

Projekt-Business und Outsourcing werfen künftig nicht mehr die großen Gewinne ab. Die Serviceanbieter müssen sich neu orientieren.

Betriebsdienste gefragt 18

Die Ankunft von Cloud Computing verschiebt das Marktgefüge.



Produkte & Praxis

Kleine Helfer 20

MS-Office-Dokumente in der Google-Cloud; DownTester prüft die Netz-Performance.

AIR versus Silverlight 22

Wie Adobe und Microsoft den Markt für Rich Internet Applications angehen.

Malware-Schutz in der IT 26

Die wichtigsten Kriterien, anhand derer sich der Sicherheitszustand einer Unternehmens-IT ermitteln lässt.

CRM on Demand 28

Vor der Provider-Auswahl für ein „CRM aus der Wolke“ gilt es acht Punkte zu klären.

Erste Eindrücke zu Intune 30

Für die entfernte Systemverwaltung von Windows-PCs bietet Microsoft jetzt auch einen Cloud-basierenden Dienst an.

IT-Strategien

Ziellose Investitionen? 32

Ohne vorherige Nutzenanalyse sind viele Projekte zum Scheitern verurteilt.

Was kostet die SAP-Nutzung? 33

4000 Euro pro SAP-Seat können günstig und zwei Euro teuer sein – je nach Umfeld.

Itil allein reicht nicht 34

Wer Services von hoher Qualität liefern will, muss sich neben den Prozessen auch um die Inhalte kümmern. Dabei hilft Cobit.

Job & Karriere

Interessante Behördenjobs 38

Der öffentliche Dienst buhlt um IT-Profis und will mit Jobsicherheit und attraktiven Aufgaben punkten.

Woran IT-Gründer scheitern 40

Sechs Hürden haben Experten ausgemacht, über die Gründer stolpern.

COMPUTERWOCHE.de

Highlights der Woche

Die besten Business-Notebooks

Unsere exklusive Auswertung in Kooperation mit alaTest zeigt: Apple, HP und Acer haben die Nase vorn.

www.computerwoche.de/2368748

Die Geschichte der Fritzbox

Kommunikation made in Berlin: Lesen Sie alles über das Erfolgsprodukt aus dem Haus AVM.

www.computerwoche.de/2369471

COMPUTERWOCHE

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
- ✓ Wählen Sie aus einer Vielzahl exklusiver Prämien

JETZT NEU!
COMPUTERWOCHE
auch für Ihr iPad

Alles rund um die Abo-Pakete Ihrer COMPUTERWOCHE finden Sie unter www.computerwoche.de/aboshop

Was die anderen sagen

Seiten-Spiegel

„Nur Tage nach seiner Rückkehr als Google-CEO hat Larry Page mit einer großen Reorganisation seines Management-Teams deutlich gemacht, wie er den Internet-Suchgiganten zu führen gedenkt. (...) Der 38-jährige Mitbegründer beauftragte sieben Top-Executives damit, die wichtigsten Divisionen zu leiten. Sie sollen direkt an ihn berichten, um Bürokratie zu reduzieren und das Tempo bei anstehenden Entscheidungen zu verschärfen. (...) Außerdem plant er, 25 Prozent der jährlichen Bonusausschüttungen an die Mitarbeiter von Googles Erfolgen mit Social-Network-Initiativen abhängig zu machen.“

„Los Angeles Times“



„Der Zugang zum Web ist heute ein Menschenrecht!“

Internet-Pionier Tim Berners-Lee auf einem Symposium des MIT

„Oracle ist dabei, seine neuen Fusion Applications mit aller Vorsicht auszurollen. (...) Dem Hersteller zufolge handelt es sich dabei um eine integrierte Auswahl an Best-of-Breed-Features der verschiedenen Business-Anwendungen, die Oracle in den vergangenen Jahren gekauft hat. (...) Die Kunden haben die Wahl, Fusion als On-Premise-Lösung oder in einem SaaS-Modell zu beziehen.“

„Computerworld“

„Nach drei Jahren intensiver Werbung hat Microsoft Silverlight noch nicht abgeschlossen (Version 5 wurde gerade erst angekündigt, Anm. d. Red.), aber Silverlight wurde hinter HTML5 zurückgestuft. Das begann schon im vergangenen Jahr, als Apple-Chef Steve Jobs den Rivalen Flash attackierte. Silverlight wurde jetzt von einer Mediatechnik zu einer Entwicklungsplattform für Windows Phone degradiert und zu einer Lösung, mit der sich Spartenanwendungen bauen lassen. (...) Die große Frage für Microsoft-Getreue lautet: Sollen sie Silverlight oder HTML5 nutzen? Jetzt muss eine klare Aussage oder ein mutiger Schritt von der Microsoft-Spitze her kommen.“

Theregister.co.uk

CW-Kolumne

Service-Provider im Wandel

Den europäischen und insbesondere deutschen IT-Dienstleistern geht es derzeit gut. Die Marktforscher registrieren überdurchschnittliche Zuwachsraten, und die große Nachfrage nach IT-Unterstützung wird noch eine Weile andauern.

Das ist ein idealer Ausgangspunkt, sich über die künftige Ausrichtung Gedanken zu machen und auf kommende Umwälzungen vorzubereiten. Dass es zu enormen Verschiebungen kommen wird, ist Konsens unter allen Marktbeobachtern: Globalisierung, Standardisierung und Cloud Computing stellen die Geschäftsmodelle in der IT-Serviceindustrie in Frage.

Wichtig ist, die Strategie frühzeitig auszurichten. Anders als etwa in der Konsumgüterindustrie, wo sich Unternehmen durch neue Produkte, Maschinen und Werbekampagnen schnell anpassen können, lässt die Struktur der IT-Servicebranche keinen zügigen Wandel zu. Dienstleistungen basieren zum Großteil auf Mitarbeitern – und die brauchen Zeit, um sich Wissen und Erfahrung anzueignen. Doch eine Neuausrichtung bedarf nicht nur veränderter Skills, sondern auch angepasster Abläufe, neuer Strukturen und unter Umständen verlagertes Standorte.

Die deutschen Anbieter haben sich schon einmal unbeweglich gezeigt: Den

Offshoring-Trend haben sie komplett verschlafen. Viele Provider können noch heute keine internationalen Experten in ihre Lieferstrukturen einbinden. Das ist fatal, denn längst steht Offshoring weniger für Kostenvorteile als für einen schnellen Zugriff auf Know-how-Pools, die es hierzulande gar nicht mehr gibt.

Mit Cloud Computing eröffnet sich den hiesigen Dienstleistern aber eine zweite Chance. Wer hier Gespür für den Kundenbedarf beweist, kann auch in einem Hochlohnland attraktive Dienste anbieten. Der Trend geht zur Standard-IT aus der Wolke. Provider, die sich auf Branchenbedürfnisse einlassen und dort ihr Leistungsspektrum optimieren, haben Zukunft. Beratungsbedarf besteht auch bei jungen Themen wie Social Media, Mobility oder Business Analytics. Chancen gibt es also genug, man muss nur beweglich genug sein, um sie zu ergreifen.

Joachim Hackmann
Redakteur CW



COMPUTERWOCHE auf dem iPad

Jede Woche gibt es die COMPUTERWOCHE frisch auf das iPad – angereichert mit Links, Bildern und Videos.

Noch vor dem offiziellen Erscheinungstermin können Leser die aktuelle Ausgabe der COMPUTERWOCHE als

App für das iPad herunterladen. Zu finden ist sie im iTunes App Store unter dem Suchbegriff **CW Kiosk**. Leser erhalten nicht nur das komplette Heft, sondern auch Links, Videos, Bildergalerien und weitere multimediale Inhalte. Ein Jahresabonnement der COMPUTERWOCHE kostet in der elek-

tronischen Variante weniger als 200 Euro, ein Kombiangebot aus iPad- und Print-Ausgabe schlägt mit 279 Euro zu Buche.

Außerdem ist die COMPUTERWOCHE als iPhone-App und als Reader für Java-fähige Smartphones erhältlich. Zudem gibt es eine mobile Version der Website, die für die Bandbreite und Auflösung unterschiedlicher Endgeräte ausgerichtet ist. Sie ist unter der Web-Adresse <http://mobil.computerwoche.de> erreichbar.



WAS ES BEDEUTET, 460 MILLIARDEN ZEILEN VORAUSS ZU SEIN.

Es bedeutet, dass Sie im Bruchteil einer Sekunde 460 Milliarden Datenzeilen abfragen und analysieren können. Es bedeutet, dass Sie wichtige Erkenntnisse gewinnen und sofort darauf reagieren können. Und es bedeutet, dass Ihre Konkurrenten immer noch über Zahlen grübeln, während Sie schon den nächsten Schritt unternehmen.

Ihr Vorsprung: In-Memory Computing von SAP.

Besuchen Sie sap.de/460

Die Ergebnisse können von Kunde zu Kunde variieren und sind abhängig von der Systemkonfiguration. Die hier zitierten Angaben basieren auf einer SAP-Auswertung von 460 Mrd. Zeilen POS-Daten eines führenden Anbieters von Konsumgütern. Sie sind das Ergebnis einer typischen Business-Abfrage mit SAP HANA 1.0 mit 10 Rechenknoten. Jeder Knoten besteht aus einem 4-Wege-8-Kern-Server (2,27 GHz) mit 0,5 TB Arbeitsspeicher, 2 TB SSD-Speicher, 10 GB Ethernet mit Open-Source-Betriebssystem.

„Ich sehe Wolken am Horizont“

Walter Brenner, Professor am renommierten Institut für Wirtschaftsinformatik in St. Gallen, hält viele CIOs für ungenügend vorbereitet, um die Herausforderungen durch Digital Natives und Enterprise 2.0 anzunehmen.

Von Heinrich Vaske*

CW: Nach 1980 Geborene werden häufig als Digital Natives bezeichnet. Hat diese Generation ein besseres Technikverständnis als andere?

BRENNER: Nicht unbedingt, die neuen Möglichkeiten der digitalen Welt zu nutzen hat zunächst nichts mit der IT-Vorbildung zu tun. Es gibt junge Menschen, die programmieren können und sich tief mit Betriebssystemen, Programmierplattformen etc. auskennen. Und es gibt welche, die Software und Web-Dienstleistungen intensiv nutzen. Das ist ein großer Unterschied! Im deutschsprachigen Raum fehlt

es an jungen Leuten, die Informatikberufe ergreifen. Dieses Problem wird durch Digital Natives in keiner Weise gelöst, sondern eher verschärft. Gute Programmierer bekommt man nicht frei Haus geliefert.

CW: Wir müssten also eigentlich von zwei Herausforderungen für CIOs reden: Nachwuchskräfte, die als Knowledge-Worker in die Fachbereiche kommen, und solche, die in die IT-Abteilungen eintreten.

BRENNER: Richtig, und für IT-Verantwortliche ist es schon eine große Herausforderung, Arbeitsplätze für diese zweite Gruppe zur Verfügung zu stellen. Die finden es nämlich noch weniger cool als die Generation davor, mit Cobol, PL/1, Großrechnern und Legacy-Problemen konfrontiert zu werden.

Die Situation verschärft sich für CIOs dadurch, dass Digital Natives auch in die Fachbereiche strömen. Sie bringen ihre Tools mit, benutzen irgendwelche Anwendungen aus dem Web, und wenn das Unternehmen sie verbieten oder nicht zur Verfügung stellen will, reagieren sie ungeduldig und lassen sich nicht abbringen. Zum Teil verwenden sie ihre Tools trotz expliziter Verbote.

CW: Viele CIOs sehen sich heute in der Pflicht,

in erster Linie IT-Standards vorzugeben, an die sich jeder halten muss. Die berechtigte Sorge, die Fäden aus den Händen zu verlieren und keine Betriebssicherheit mehr garantieren zu können, dominiert ihr Verhalten.

„Eine Reihe von CIOs werden ihren Job verlieren.“ _____

BRENNER: Will man als CIO die Fäden in der Hand behalten, setzt das voraus, dass man erst einmal weiß, wie die neue Welt funktioniert. In Gesprächen mit CIOs, IT-Abteilungen und eigentlich auch technisch versierten Mitarbeitern der Fachbereiche haben wir enorme Wissensdefizite festgestellt. Das ist vor allem dann tragisch, wenn es den CIO und seine direkt Unterstellten und leitenden Mitarbeiter betrifft. Nach meiner Beobachtung sind viele IT-Entscheider schon so verschreckt, dass sie sich selbst gar nicht mehr die Möglichkeit einräumen, zu lernen.

Das Wissen über Facebook, Twitter, Youtube, Skype und neue Endgeräte wie Smartphones, Tablets, Media-Produkte etc. ist nicht detailliert genug. IT-Verantwortliche müs-

sen es sich aneignen! Alles andere werden die Kunden in den Fachabteilungen als Ignoranz empfinden. Wir beobachten im Moment in manchen Unternehmen, dass sich die Fachbereiche durchsetzen und neue Technologien einführen, während die IT tatenlos danebensteht.

CW: Welche Folgen hat das für die Rolle der IT im Unternehmen?

BRENNER: Ich bin sicher, dass eine ganze Reihe von CIOs – ob es ein Viertel oder sogar ein Drittel sind, kann ich nicht quantifizieren – ihre Position demnächst verlieren wird. Sie gehen diesen Kampf völlig falsch an. Weder sind sie bereit, selbst zu lernen, noch ihren Mitarbeitern eine geeignete Lernumgebung zu geben. Mit dem Argument der Standardisierung verhindern sie, dass sich zarte Pflänzchen entwickeln können,

„Sie begreifen die neuen Herausforderungen nicht.“ _____

die dem Unternehmen zu mehr Innovation verhelfen könnten. Sie lernen nicht und nehmen auch die sich entwickelnde Schatteninformatik nicht ausreichend wahr. Diese IT-Manager denken immer noch über Standards nach, wo längst Entwicklungen von ganz anderer, neuer Qualität im Gang sind.

Das wird dazu führen, dass zahlreiche CIOs, die glauben, einen guten Job gemacht zu haben, und wahrscheinlich hin-



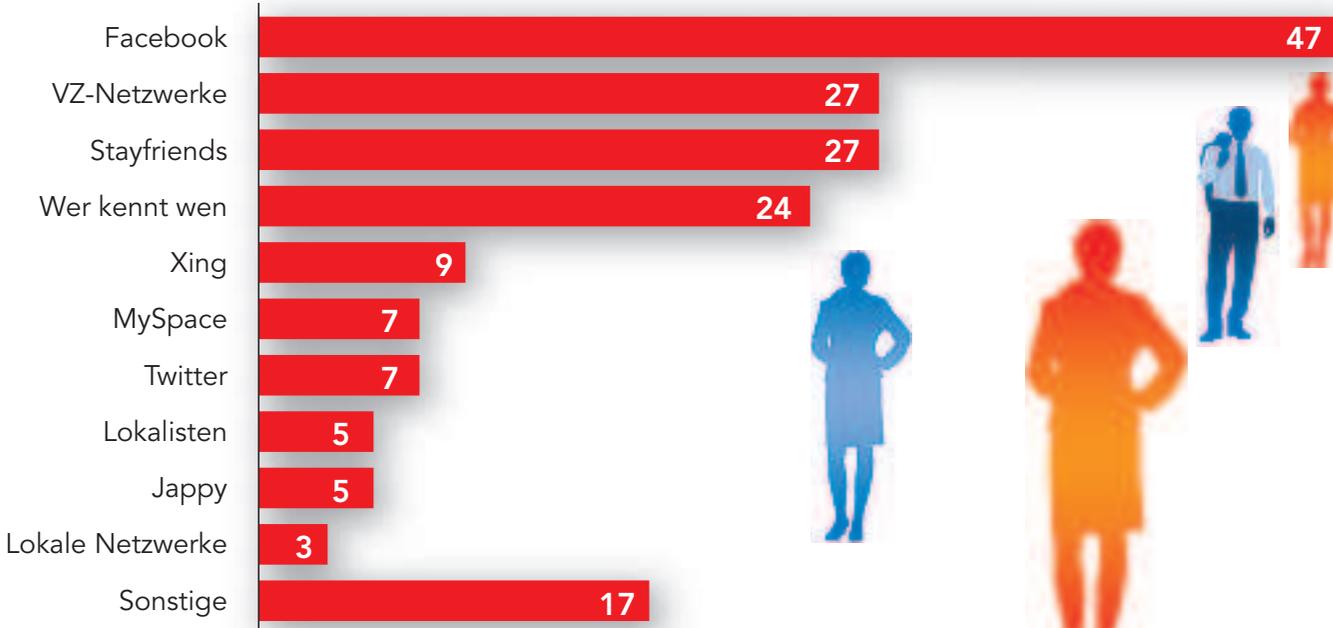
Diskutieren Sie mit Professor Brenner



Am 12. Mai heißt es auf dem IT Operations Day in Berlin **„Achtung, die Digital Natives kommen“**. Informationen zu der von den Professoren Walter Brenner und Rüdiger Zarnekow geleiteten Veranstaltung finden Sie auf Seite 49.

Datenschutz hin oder her: Facebook ist am beliebtesten

Mitglieder sozialer Netzwerke in Deutschland (in Prozent der Internet-Nutzer)



Angaben in Prozent; Basis: 1001 Internet-Nutzer ab 14 Jahren, 2011; Quelle: Bitkom/Forsa

Beinahe jeder zweite Internet-Nutzer in Deutschland ist auf Facebook zu finden. Zu diesem wenig überraschenden Ergebnis kommt die Studie „Soziale Netzwerke in Deutschland“, die der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., kurz: Bitkom, in Auftrag gegeben hatte. Im Rahmen der repräsentativen Untersuchung befragte das Meinungsforschungsinstitut Forsa rund 1000 deutschsprachige Internet-Nutzer ab 14 Jahren.

Immer wieder gerät Facebook durch einen fragwürdigen Umgang mit Nutzerdaten in die Schlagzeilen. Doch das stört die Mehrzahl der Web-Surfer offenbar wenig. 47 Prozent von ihnen tummeln sich in dem Netzwerk, das weltweit bereits 600 Millionen Menschen vereint. StudiVZ und SchülerVZ bringen es gemeinsam nur auf 27 Prozent; genauso viele sind Mitglieder bei Stayfriends. Das auf berufliche Kontakte spezialisierte Xing nutzen ganze neun Prozent, den Kurznachrichtendienst Twitter nur sieben. (qua)

Commerzbank-Kunden leiden unter der IT-Umstellung

Die Fusion mit der Dresdner Bank erfordert eine aufwendige Datenmigration.

Eines der größten IT-Projekte in der deutschen Bankenszene geht in die heiße Phase. Zwei Wochenenden benötigt die Commerzbank nach ihrer schon 2009 erfolgten Verschmelzung mit der Dresdner Bank, um nun auch ihre Kunden- und Produktdaten in ein einheitliches System zu überführen.

Teil eins der Umstellung ging am zweiten April-Wochenende über die Bühne. Die etwa 15 Millionen Kunden waren vorher informiert worden, dass am 9. und 10. des Monats für viele von ihnen weder Online- noch Telefon-Banking möglich sei und dazu auch der Self-Service in den Filialen eingeschränkt

würde. Am härtesten traf es 140.000 „Einzelfälle“, so die offizielle Erklärung der Commerzbank, deren EC-Karten ebenfalls nutzlos waren. Sie durften sich

fühlen wie in den guten alten Zeiten, als man sich am Freitag mit Bargeld für das Wochenende eindecken musste.

Erinnerung per SMS

Der zweite Akt soll nun am langen Osterwochenende folgen. Die Commerzbank hat Kunden bereits aufgefordert, dringende



Überweisungen vorab zu erledigen und Bargeld zu horten. Immerhin offeriert sie für Vergessliche einen „Erinnerungsservice“ via E-Mail oder SMS.

Die Umstellung, die von Karfreitag bis Ostermontag laufen soll, ist der letzte Schritt der IT-Integration. Sie hat sich mehr als ein Jahr hingezogen, begin-

nend mit der Anfang 2010 erfolgten Migration der SAP-Systeme für Personal und Finanzen. Im Spätsommer des vergangenen Jahres wurde die Bankensoftware an ein gemeinsames Zielsystem angepasst. In der Folge installierte die Bank zwei produktionsnahe Testumgebungen, um die Ergebnisse der Migration auf Herz und Nieren zu prüfen.

Die Zusammenführung von HVB und Unicredit im August 2010 war aufgrund unbefriedigender Testergebnisse mehrmals verschoben worden. Allerdings verlangte sie den Kunden dann nur ein einziges „bankloses“ Wochenende ab. (qua)