

# COMPUTERWOCHE

**INSIDE  
COMPUTERWOCHE**

Ein ausführlicher  
Blick hinter die  
Kulissen

[www.computerwoche.de](http://www.computerwoche.de)



*Um den E-Commerce  
könnte es besser  
bestellt sein, wenn  
der Zahlungsverkehr  
einfach und  
sicher wäre.*

## BEZAHLEN IM WEB

### **Business-Software lässt zu wünschen übrig**

Unkomplizierter, flexibler, schneller – heutige ERP- und SCM-Systeme lassen noch jede Menge Raum für Verbesserungen.

Seite 20

### **Die besten Werkzeuge für Social CRM**

Soziale Plattformen eröffnen ungeahnte Wege in der Kundenbetreuung – falls man die richtigen Tools dafür hat.

Seite 28

## In dieser Ausgabe

Nr. 31/32 vom 1. August 2011

## Trends & Analysen

### Apple auf dem Zenit 5

Mit innovativen Produkten und hervorragenden Zahlen zeigt Apple der Konkurrenz die Fersen.

### Google+ mischt mit 6

Der Facebook-Herausforderer hat einen fulminanten Start hingelegt. Doch die Konkurrenz hat noch einen großen Vorsprung.

### Mozilla bringt Betriebssystem 10

„Experimentell“ nennt der Firefox-Anbieter sein laufendes Projekt „Boost to Gecko“, das zu einem neuen mobilen Betriebssystem führen soll.

### SAP zeigt Stärke 11

Unerwartet stark fielen die Zahlen des führenden deutschen Softwarehauses im abgelaufenen Quartal aus.

### Agile Gewinner 11

Der Agile Leadership Award ist vergeben.



**COMPUTERWOCHE App**

Die wichtigsten Nachrichten und Fachbeiträge der COMPUTERWOCHE können Sie auch via kostenlose iPhone-App beziehen. Informieren Sie sich unter:  
<http://w.idg.de/gN8WoT>

## Titel

Bezahlen  
im Web

### Sicherheit kontra Business 12

Die jüngsten Cyber-Attacken haben Anwender in Sorge versetzt. Wie sicher sind welche Bezahlfverfahren?

### E-Payment 14

Alle Verfahren weisen Schwächen auf.

### 3D Secure 15

Banken und Händler sind sicher, das Risiko trägt der Kunde.

### Zahlen per Handy 16

Near Field Communication steckt noch in den Kinderschuhen.



## Produkte & Praxis

### Kleine Helfer 18

Kayak hilft die Reise planen; Sumo automatisiert die Update-Suche.

### Das ERP der Zukunft 20

Für schnelles und flexibles Planen sind In-Memory-Lösungen nur ein Teilaspekt. Echtzeit-ERP erfordert Architekturweiterungen und neue Masken.

### Office 365 versus Google Apps 22

Die Stärken und Schwächen der beiden Cloud-Angebote für Büroarbeiten und Collaboration.

### Werkzeuge für Social CRM 28

Mit den richtigen Hilfsmitteln eröffnen sich ungeahnte Wege zur Kundenbetreuung auf sozialen Plattformen.

## IT-Strategien

### COBIT-5-Entwurf verfügbar 33

Das Rahmenwerk für IT-Governance kommt 2012 in verbesserter Version.

### Itil Edition 2011 ist jetzt da 34

Ab sofort sind die neuen Bücher zu kaufen.

### Mittelständler sind Itil-Muffel 35

Kleinere Unternehmen scheuen sich noch.

### Die Preispolitik der Anbieter 36

Wofür muss der Kunde eigentlich zahlen?

## Job & Karriere

### Kaum direkte Wege 40

Fachkräfte haben auch ohne Informatikstudium gute Chancen im E-Commerce.

### Starkes Plus am IT-Jobmarkt 46

56 Prozent mehr IT-Stellen als im Vorjahr zählten die Marktforscher der Dekra Akademie. Gesucht werden Entwickler.

## COMPUTERWOCHE.de

### Highlights der Woche

#### Die besten Java-IDEs

Stärken und Schwächen von Eclipse, IntelliJ IDEA, Netbeans und Oracle JDeveloper.

[www.computerwoche.de/2354678](http://www.computerwoche.de/2354678)

#### Desktop-Virtualisierung

Fünf Erfolgsfaktoren für die praktische Umsetzung.

[www.computerwoche.de/2362362](http://www.computerwoche.de/2362362)

EXKLUSIV FÜR SIE:

## Das CIO-Mini-Abo

Jetzt testen und Insiderwissen sichern!

➔ **2 Ausgaben inklusive Prämie**  
Abonnieren Sie 2 CIO-Ausgaben und freuen Sie sich über ein tolles Dankeschön

➔ **Die IT-Strategien für Manager**  
pünktlich auf Ihrem Schreibtisch

➔ **Sparen Sie satte 30%**  
gegenüber dem Einzelpreis von 10,80 Euro



Alles rund um die Abo-Pakete Ihrer CIO finden Sie unter:

[www.cio.de/aboshop](http://www.cio.de/aboshop)



Was die anderen sagen

## Seiten-Spiegel

„Ein schneller Blick auf die Trends, mit denen CIOs zu tun haben, sollte jedem, der ein größeres IT-Budget zu verantworten hat, Sorge bereiten. In jeder Dimension sind CIOs mit stark beschleunigten Veränderungsprozessen konfrontiert, gleichzeitig verlieren sie zunehmend die Kontrolle über ihre IT-Umgebungen. Die Zahl der Themen, die sie managen müssen, explodiert. Consumerization, Virtualisierung, Cloud Computing, Software as a Service und Mobility erhöhen die Komplexität des IT-Managements um ein Vielfaches.“

Aus einem Beitrag von **Dan Woods**, CTO von CITO Research, in „Forbes“  
<http://w.idg.de/oOsnW6>



„Das ‚fuck‘ in #fuckyou-washington ist politische

*Sprache, höchst angemessene politische Sprache.“*

**Jeff Jarvis** verteidigt in seinem Blog „buzzmachine.com“ einen Twitter-Hashtag mit empörten Kommentaren zur US-Politik angesichts der Schuldenkrise

„Nach Wochen explosionsartigen Wachstums ist der Traffic der Social-Networking-Site Google+ laut Hitwise in der vergangenen Woche zurückgegangen. In der Woche, die am 23. Juli zu Ende ging, erzielte Google+ 1,79 Millionen Visits, ein Minus von drei Prozent gegenüber der Vorwoche. Die Zeit, die Besucher im Durchschnitt auf der Seite verbrachten, fiel um zehn Prozent auf fünf Minuten und 15 Sekunden, teilte Hitwise am Mittwoch mit.“

„Computerworld“

„Samsung schickt sich an, absoluter Herrscher im Android-Reich zu werden. Das Unternehmen hat mitgeteilt, dass sein Smartphone ‚Galaxy S 2‘ in den ersten drei Monaten nach dem Debüt rekordverdächtige Absatzzahlen mit über fünf Millionen verkauften Geräten erreicht hat. Diese Zahl steht nur für ein Viertel der gesamten Smartphone-Verkäufe des Unternehmens im abgelaufenen Quartal.“

„Wired“

CW-Kolumne

## Europa vergibt E-Payment-Chance

**E**inbrüche in die Kundendatenbanken von Sony und Co., wachsende Schäden durch Online-Betrug und Kreditkarten-Missbrauch – Gründe, endlich ein wirklich sicheres Zahlungssystem für den Handel im Web einzuführen, gäbe es eigentlich genügend. Doch bei der Recherche zur Titelstory dieser Ausgabe drängte sich die Frage auf, ob die Finanzbranche wirklich Interesse daran hat, hier einen entscheidenden Schritt voranzukommen.

Diese Zweifel werden durch juristische Streitigkeiten, wer neben den Banken das PIN- und TAN-Verfahren nutzen darf, genährt. Auch die Diskussionen um die Frage des Liability Shift, also der Haftungs-umkehr, verstärken den Verdacht, dass nicht die Sicherheit von Verbrauchern und Handel im Vordergrund steht, sondern die Bewahrung von lukrativen Geschäftsmodellen und Einflussphären. Oder wie ist es sonst zu erklären, dass sich etwa Near Field Communication (NFC) – eine Technik, die bereits zehn Jahre alt ist – bis heute nicht durchsetzen konnte?

Wie weit die Gängelung von Verbrauchern und Händlern reicht, demonstrierte zuletzt Paypal. Jüngsten Berichten zufolge soll das amerikanische Unternehmen deutsche Webshops ausgesperrt haben, weil diese Artikel aus Kuba im Angebot

führten. Damit verstießen die Händler gegen das US-Handelsembargo von 1962, so die Begründung.

Auch dass die Transaktionsdaten von Benutzern, die sich auf SecureCode, das stets als sicher bezeichnete Online-Bezahlverfahren von Mastercard, verlassen, direkt in den USA landen, ist nicht gerade vertrauensbildend. Während sich USA und EU öffentlich über das Swift-Abkommen und die Weitergabe von Bankdaten stritten, wurde hier eine riesige Hintertür geöffnet. Schließlich unterliegt das betraute Rechenzentrum dem Patriot Act.

Aber die Europäer sind auch selbst schuld. Wo bleiben Anstrengungen für ein europäisches Bezahlssystem für den Online-Handel? Warum können sich EU-Banken und Carrier nicht einigen und überlassen einen lukrativen Markt womöglich Googles Wallet?

**Jürgen Hill**  
Leitender  
Redakteur CW



## COMPUTERWOCHE auf dem iPad

*Jede Ausgabe der COMPUTERWOCHE gibt es auch fürs iPad – angereichert mit Links, Bildern und Videos.*

**N**och 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. 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. Dort finden Sie Nachrichten, technische Artikel, Karrieretipps und vieles mehr für unterwegs. Sie ist unter der Web-Adresse <http://mobil.computerwoche.de> erreichbar.



# Apples Stern leuchtet hell

*Während die Apple-Verantwortlichen ein Rekordquartal nach dem anderen feiern, bastelt der iPhone- und iPad-Hersteller mit Hochdruck an künftigen Produkten. Ziel ist es, Mobile- und Desktop-Welt zusammenwachsen zu lassen.*



Von solchen Zahlen können andere Hersteller nur träumen: Zwischen April und Juni dieses Jahres setzte Apple mehr als 20,3 Millionen iPhones, fast 9,3 Millionen iPads und annähernd vier Millionen Mac-Rechner ab. Manche Produkte verkauften sich damit dreimal so gut wie im Vorjahreszeitraum.

Konzernchef Steve Jobs bejubelte das beste Quartal aller Zeiten. Der Umsatz verbesserte sich um 82 Prozent auf 28,6 Milliarden Dollar. Der Gewinn stieg sogar um 125 Prozent auf 7,3 Milliarden Dollar. So viel hat Apple noch nie verdient. Die Aktie durchbrach zwischenzeitlich erstmals die 400-Dollar-Marke. Apple festigte damit seine Stellung als wertvollstes Technologieunternehmen der Welt mit einer Marktkapitalisierung von annähernd 370 Milliarden Dollar. Mit den jüngsten Zahlen übertraf Apple auch das IT-Urgestein IBM, das im abgelaufenen Quartal auf Einnahmen von 26,7 Milliarden Dollar und einen Gewinn von 3,7 Milliarden Dollar kam.

## Die Produkt-Pipeline läuft

Apple ist derzeit so erfolgreich wie kaum ein zweites Unternehmen. Nachdem der Konzern zuletzt mit seinen Produktlinien rund um iPhone und iPad für Furore gesorgt hat, werfen die nächsten Großprojekte ihren Schatten voraus. Dazu zählt beispielsweise die iCloud: Bei diesem Dienst liegen Musikdaten zentral im Internet und können vom Nutzer von überall abgerufen werden. Aber auch auf Produktebene bauen die Apple-Entwickler das Portfolio weiter aus. Das Flach-Notebook Macbook Air hat Apple mit neuen „Sandy-Bridge“-Prozessoren aus

Intels Core-i5- und Core-i7-Familie bestückt, die doppelt so schnell arbeiten sollen wie die Core-2-Duo-CPUs der vorigen MacBook-Air-Generation. Apple bietet wie gehabt vier Standardkonfigurationen an, je zwei mit elf und 13 Zoll Bildschirmdiagonale. Die Preise wurden teilweise leicht gesenkt und reichen nun von 949 bis 1499 Euro.

## Lion verbindet die Apple-Welten

Auch der Kompaktrechner „Mac mini“ arbeitet nun mit Sandy-Bridge-CPUs. Bei im Wesentlichen unveränderter Optik verzichtet Apple in der neuen Generation nun vollständig auf ein optisches Laufwerk. Dafür kann der Rechner auf Laufwerke anderer PCs und Macs im Netz zugreifen. Apple bietet den neuen Mac mini, der ab 599 Euro zu haben ist, auch in einer Server-Variante mit Quad-Core i7 an.

Alle neuen Rechner kommen bereits mit der neuesten Version 10.7 „Lion“ des Apple-Betriebssystems Mac OS X. Die Software können Nutzer auch im Mac App Store kaufen (Preis 23,99 Euro, Download-Größe 3,74 Gigabyte). Lion bietet mehr als 250 neue Funktionen wie beispielsweise Multitouch-Gesten, systemweite Unterstützung für Vollbild-Apps, die „Mission-Control“-Ansicht über alle laufenden Anwendungen, das „Launchpad“ für Programme und ein runderneutes E-Mail-Programm. Dazu kommen zusätzliche Systemfunktionen, die dem Anwender die Arbeit erleichtern sollen.

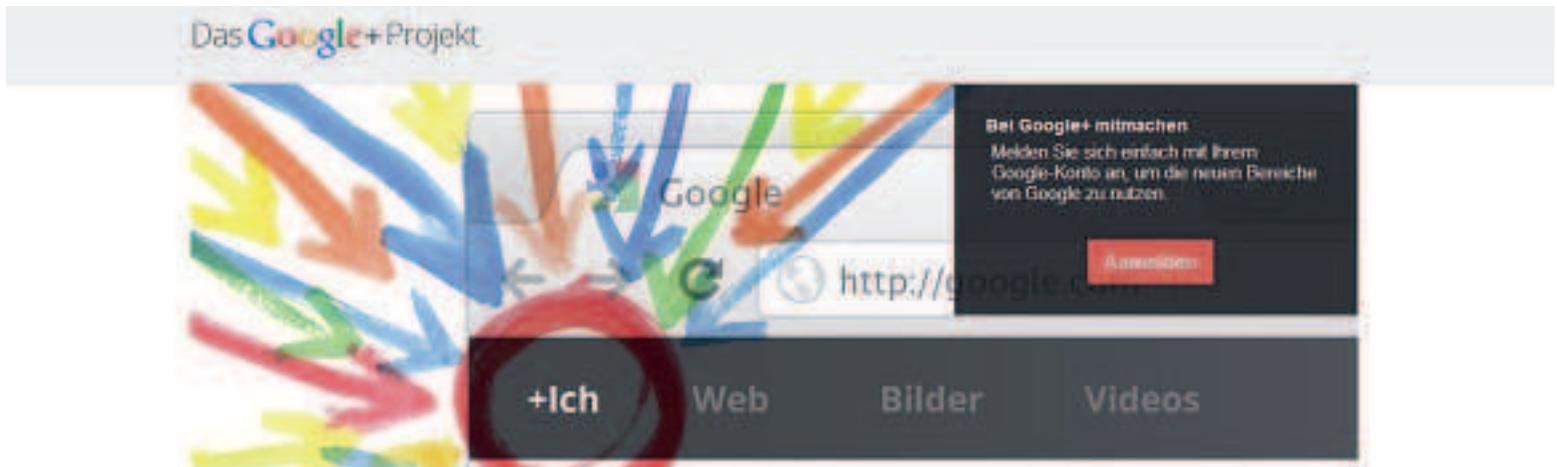
Lion ist ein deutlicher Schritt in Richtung einer Zusammenführung des Desktop-Systems Mac OS X mit dem mobilen iOS. Für den Nutzer wird das an den Vollbild-Pro-

grammen besonders augenfällig. Außerdem hat Apple in Mac OS X 10.7 das Scrolling „invertiert“, sprich: Wenn man eine Seite nach unten rollen will, muss man auch den Scrollbalken in diese Richtung bewegen. Bei Windows ist das genau umgekehrt.

Zudem erwägt Apple angeblich, die amerikanische Online-Fernseh-Plattform Hulu zu kaufen. Der Dienst streamt TV-Serien via Web und würde gut in das bestehende Portfolio von Apple passen, sagen Experten. Apple könnte sich den Zukauf auch problemlos leisten, der Konzern verfügt über 76,2 Milliarden Dollar liquide Mittel. Wie teuer Hulu werden könnte, ist jedoch noch nicht abzusehen. Derzeit wird die Firma mit rund zwei Milliarden Dollar bewertet. Neben Apple haben an dem Online-Video-dienst, der bereits seit dem vergangenen Monat zum Verkauf steht, auch Yahoo, Google sowie Amazon Interesse bekundet.

## Sorge um Jobs' Gesundheit

Die Produkte laufen, die Zahlen stimmen – die einzige wirkliche Sorge des Konzerns gilt derzeit der Gesundheit von Apple-Chef Jobs. Dieser nimmt seit Januar eine krankheitsbedingte Auszeit. Über die genauen Ursachen kann nur spekuliert werden. Der 56-jährige kämpft seit Jahren mit schweren Krankheiten. 2004 hatte er wegen Krebs behandelt werden müssen, 2009 bekam er eine neue Leber. Berichten zufolge haben sich einzelne Apple-Verwaltungsräte mit Personalvermittlern getroffen, um auszuloten, welcher Manager in Jobs' Fußstapfen treten könnte. Jobs selbst kommentierte die Gerüchte um seinen Abschied bei Apple: „Ich glaube, das ist Quatsch.“ (tc/ba)



# Google+ mit starkem Anfangsschwung

*Innerhalb weniger Wochen schoss die Nutzerzahl von Google+ in den zweistelligen Millionenbereich. Die Konkurrenz von Facebook und Co. reagiert nervös und versucht, den plötzlich im Social Web aufgetauchten Wettbewerber kleinzureden.*

**E**r sei überwältigt, wie gut Google+ ankomme, sagte Larry Page anlässlich der Vorstellung der jüngsten Quartalszahlen. Laut dem Google-Chef und -Gründer hatte die Online-Community bereits nach wenigen Tagen über zehn Millionen Mitglieder, die täglich eine Milliarde Fotos, Videos, Links und Nachrichten virtuell austauschten. Auch Experten zeigten sich überrascht. Der US-amerikanische Web-Analysedienst Comscore meldete kürzlich, seit dem Start Ende Juni hätten rund 20 Millionen Menschen weltweit Google+ wenigstens einmal besucht. Das sei der schnellste Anstieg, an den er sich erinnern könne, sagte Andrew Lipsman, Vizechef von Comscores Analytic-Sparte.

Google+ ist nicht der erste Anlauf des Suchmaschinenprimus, sich im Social Web zu etablieren. Das 2009 gestartete „Wave“ wurde im vergangenen Jahr eingestellt, und auch „Buzz“ konnte nur wenige Nutzer begeistern. Mit Google+ könnte das anders werden. Google habe es geschafft, nach den bisherigen Versuchen eine hohe Aufmerksamkeit und positives Feedback für sein

neues Social Network zu erhalten, sagte Curt Simon Harlinghausen von der Fachgruppe Social Media im Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW). Das Angebot sei zwar nicht so innovativ, überfordere die Nutzer deshalb aber auch nicht.

Im Zentrum von Google+ stehen die „Streams“, die ständig neue Inhalte anspülen. Dabei ist es nicht mehr nötig, einen

**Aus den Flops mit Wave und Buzz hat Google offenbar gelernt.**

Kontakt zu bestätigen. Wie bei Twitter folgen die Nutzer einfach den Personen, die sie für interessant halten. Die eigenen Kontakte lassen sich in „Circles“ einteilen und dann gezielt mit unterschiedlichen Inhalten versorgen: Beispielsweise bekommt die Familie andere Botschaften zu sehen als die Kollegen oder der Chef. Das hat den Vorteil, dass Anwender Business- und Privatkontakte problemlos im selben sozialen Netz verwalten können.

Noch betreiben die Google-Verantwortlichen ihre Online-Community im Testmodus. Einlass bekommt nur, wer eingeladen

wird. Firmen empfiehlt der Internet-Riese, vorerst keine Profile auf Google+ anzulegen. An den Funktionen und Profilen für diesen Bereich arbeite man noch. Über ein Formular im Netz können jedoch schon jetzt Unternehmen ihr Interesse an der Plattform anmelden. Angeblich haben dies bereits einige zehntausend Firmen getan.

Angesichts des Google-Erfolgs reagiert die Konkurrenz nervös. Ein Facebook-Nutzer, der auf sein Google+-Profil verwiesen hatte, erhielt die Mitteilung, dass alle seine Anzeigen wegen Verletzung der Nutzungsbestimmungen gesperrt worden seien. Man behalte sich das Recht vor, keine Anzeigen zu verbreiten, die für Produkte oder Dienste von Konkurrenten werben. Offiziell bemüht sich Facebook, mit 750 Millionen Nutzern klarer Marktführer, um Gelassenheit: „Wenn es darum geht, das Web sozialer zu machen, stehen wir noch ganz am Anfang, da gibt es überall Möglichkeiten für Innovationen.“

Deutlich dünnhäutiger reagierte LinkedIn-Chef Jeff Weiner. Für Google+ gebe es keinen Platz in der Landschaft der sozialen Netze. Fürs Berufsleben habe man LinkedIn, für den Austausch mit Familie und Freunden Facebook und für schnelle Mitteilungen Twitter. Wann solle er da noch Google+ nutzen, fragt Weiner: „Ich habe keine Zeit mehr.“ (ba)

## Beilagenhinweis

**Vollbeilage:** COMPUTERWOCHE-Beilage „Die CW-Macher“.

## Das Handy als Geldbörse



Der Markt für Mobile Payment wächst rasant. In diesem Jahr werden laut Gartner-Prognose weltweit mehr als 141,1 Millionen Nutzer Waren und Dienste im Wert von 86,1 Milliarden Dollar mit ihrem Smartphone bezahlen. Das entspräche einer Steigerung von 75,9 Prozent gegenüber 2010. Allerdings hatte Gartner einen höheren Zuwachs in den Entwicklungsländern erwartet. Dort gibt es viele mobile Endgeräte und wenig Banken, was eigentlich gute Voraussetzungen für mobiles Zahlen wären. Laut Gartner wollten

aber viele Anbieter das Verfahren Near Field Communications (NFC) durchsetzen, das zu komplexe Servicemodelle voraussetze. Die dominanten Verfahren für mobile Zahlungstransaktionen bleiben daher vorerst SMS (Short Message Service) und USSD (Unstructured Supplementary Service Data). In den Industriestaaten wird dagegen WAP (Wireless Application Protocol) die bevorzugte Technik für den Einkauf von Waren und Apps bleiben. Erst in vier Jahren werde NFC zum Massenmarkt, erwartet Gartner. (jha)

## Ärger mit gebrauchter Software

*Ein Usedsoft-Kunde wurde verurteilt. Microsoft begrüßt die Entscheidung.*

**D**as Landgericht Frankfurt am Main hat einen Usedsoft-Kunden wegen Nutzung von Gebrauchtsoftware verurteilt (Aktenzeichen 2-06 O 576/09, Urteil vom 6. Juli 2011). Das Unternehmen wurde zur Unterlassung, Auskunftserteilung und Löschung der installierten Software aufgefordert. Zudem muss es Schadenersatz und die Prozesskosten zahlen.

Das Gericht begründete die Entscheidung damit, dass jeder Nutzer eines urheberrechtlich geschützten Werkes dazu verpflichtet ist, das Einverständnis des Rechteinhabers nachzuweisen. Im Detail müsse ein lücken-

loser Lizenzwerb bis hin zum Erstkäufer vorliegen. Den habe der Usedsoft-Kunde nicht belegen können. Eine vorliegende notarielle Bestätigung erachtete das Gericht als unzureichend.



Microsoft begrüßte die Entscheidung. „Das Urteil zeigt einmal mehr, dass Kunden sich nicht auf selbst erstellte Lizenzurkunden, notarielle Bestätigungen und Lieferscheine ver-

lassen sollten, wenn sie gebrauchte Software erwerben wollen“, warnte Swantje Richters, Justiziarin der Microsoft Deutschland GmbH.

Usedsoft reagierte gelassen auf das Urteil: „Microsoft versucht hier erneut, mit einer Einzelfallentscheidung den Software-Gebrauchthandel zu kriminalisieren“, teilte das Unternehmen mit. „Viele andere Gerichte haben unser Geschäftsmodell immer wieder bestätigt.“ Im verhandelten Fall hatte ein Händler Hardware mit gebrauchter Software zu einem Gesamtpaket geschnürt und verkauft. (jha)