

# COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de



## SOURCING-TRENDS

*Die Cloud verspricht günstige und flexible Services –  
das fordern Anwender jetzt auch von den Outsourcing-Anbietern.*

### Zehn Tipps für eine bessere Datenqualität

Nur wer sein Daten-Management im Griff hat, kann die richtigen Entscheidungen treffen. Lesen Sie, wie Sie am besten Ordnung halten.

Seite 28

### Zukunft der Arbeit: Team statt Chef

Starre Hierarchien sind out – die Zukunft gehört agilen Teams. Ohne klassischen Chef können Firmen innovativer und erfolgreicher sein.

Seite 40

## Sourcing in neuer Dimension 12

Offshore, Nearshore, Farmshore, die Cloud und nicht zuletzt der Trend, ausgelagerte Ressourcen zurückzuholen, sorgen dafür, dass sich der gesamte Outsourcing-Markt massiv verändert.

## Mobile fordert CIOs heraus 36



Mobilgeräte wie Smartphones und Tablets stellen viele IT-Verantwortliche vor immer neue Herausforderungen. Die meisten geraten schnell in die Defensive und müssen reagieren.

Lesen Sie, wie CIOs die Probleme, die sich aus Bring your own Device (ByoD) ergeben, in den Griff bekommen haben.

## Cisco mit ehrgeizigen Plänen 22

Im „Internet of Everything“ sieht der Netzausrüster seine Chance, sich als kompletter IT-Anbieter gegen HP und IBM in Position zu bringen.

## Die richtige Balance finden 46

Mitarbeiter werden anspruchsvoller und fordern eine ausgewogene Balance zwischen Arbeit und Privatem. Nur wer als Arbeitgeber darauf eingeht, wird im Wettbewerb um die besten Arbeitskräfte am Ende die Nase vorn haben.



## COMPUTERWOCHE.de Highlights der Woche

### AWS-CISO Stephen Schmidt im Interview

Der IT-Security-Chef des weltgrößten Cloud-Anbieters Amazon Web Services räumt mit Vorurteilen zu unverhandelbaren Serviceverträgen und Gefahren des Patriot Act auf. [www.computerwoche.de/2531542](http://www.computerwoche.de/2531542)

### Social Media für Unternehmen

In unserem CW-Themenschwerpunkt erfahren Sie gebündelt alles zu Social Collaboration: Einsatzgebiete, Hindernisse, Lösungsansätze, Tools, Tipps, Tricks und Prognosen. [www.computerwoche.de/k/3471](http://www.computerwoche.de/k/3471)

## In dieser Ausgabe

### Trends & Analysen

- 5 SAP-Wartung wird teurer**  
Ab Mitte des Jahres werden 19 statt 18 Prozent Wartungsgebühr für den Standard-Support fällig.
- 6 IBM baut sein Social-Business-Angebot aus**  
Die neuen Pakete enthalten verschiedene Techniken. Notes ist nur noch eine unter vielen.
- 10 HP schließt Werk in Rüsselsheim**  
Hewlett-Packard spricht von Markterfordernissen – Gewerkschaften von Management-Fehlern.

### Titel: Sourcing-Trends

- 12 Cloud setzt Outsourcer unter Druck**  
Mit den schlanken und flexiblen Angeboten können die Outsourcing-Anbieter oft nicht mithalten.
- 16 Integration – der Schlüssel für Sourcing**  
Neuverträge, Insourcing, Verlängerungen – der Sourcing-Mix will richtig integriert sein.
- 18 Outsourcing richtig organisieren**  
Es braucht genaue Überlegung, um interne Ressourcen und die externen Partner zu steuern.

### Produkte & Praxis

- 26 Die spektakulärsten Hacks 2012**  
Selten wurden so viele Hacktivismen registriert. Die Angriffe werden raffinierter und gefährlicher.
- 28 Zehn Regeln für bessere Datenqualität**  
Schlecht gepflegte Daten führen zu Fehlern. Wer dagegen Ordnung hält, kann besser entscheiden.

### IT-Strategien

- 33 Security-Budgets steigen weiter**  
IT-Verantwortliche fühlen sich wachsenden Bedrohungen ausgesetzt – und reagieren darauf.
- 34 Multi-Vendor-Management**  
Outsourcing der zweiten und dritten Generation bedeutet eine administrative Herausforderung.

### Job & Karriere

- 38 Raus aus der Komfortzone!**  
Viele IT-Profis wollen Karriere machen, stellen dann aber fest, dass das nicht so einfach ist.
- 40 Team schlägt Hierarchie**  
Agile Methoden zeigen, dass Spitzenleistungen ohne klassischen Vorgesetzten möglich sind.
- 42 Begehrte Informatikabsolventen**  
IT- vor Ingenieurnachwuchs – eine aktuelle Studie belegt, wie gefragt IT-Fachkräfte sind.

Was die anderen sagen

## Seiten-Spiegel

„Verschiedene US-Medien waren in den letzten Monaten einer massiven Welle von Cyber-Attacken, angeblich durch das chinesische Militär, ausgesetzt. Während einige Zeitungen berichten, ihre Netze seien nun sicher, scheint das ‚Wall Street Journal‘ immer noch von den Angriffen betroffen sein. Der Besitzer Rupert Murdoch teilte heute per Twitter mit: ‚Die Chinesen hacken uns immer noch oder haben es über’s Wochenende getan.‘“

„Cnet.com“



„Mit dieser Transaktion werden wir ein spannendes neues

*Kapitel für Dell und unsere Kunden aufschlagen.“*

Michael Dell (siehe Seite 11)

„Microsofts Zwei-Milliarden-Dollar-Kredit an Dell ist nach Meinung von Analysten ein Zeichen dafür, dass sich das Unternehmen in der Post-PC-Ära gegen den wachsenden Einfluss von Linux-basierenden Systemen in mobilen Endgeräten und auf Servern schützen möchte. (...) Es könnte auch der Versuch dahinterstecken, die Partnerschaft abzusichern und Dell daran zu hindern, sich mit alternativen Betriebssystemen wie Linux zu beschäftigen. Dell bietet Linux-Server an und hatte Ende November 2012 unter dem Codenamen ‚Project Sputnik‘ den leichten XPS-13-Laptop mit dem Linux-basierenden Ubuntu OS herausgebracht.“

„Computerworld“

„Besitzer eines Kindle Fire, passt auf, dass Ihr das virtuelle Geld mitnimmt, das Euch Amazon.com im Mai 2013 in Form sogenannter Amazon Coins zur Verfügung stellen will, einer eigens geschaffenen Kindle-Währung für den Amazon Appstore. Das Unternehmen plant, mehrere zehn Millionen Dollar in Form der virtuellen Währung herauszugeben, mit der Kindle-Besitzer Apps, Spiele und In-App-Angebote kaufen können. (...) Jede Münze soll ein Penny wert sein, so dass eine 2,99 Dollar teure App für 299 Amazon Coins zu haben sein wird.“

„TechHive.com“

CW-Kolumne

## Microsoft geht ein hohes Risiko

**M**it dem Surface Pro hat Microsoft nun, vorerst in Nordamerika, den großen Bruder des RT-Modells herausgebracht. Er ist schwerer, teurer und – infolge der höheren Leistung – mit einer eher mäßigen Akkulaufzeit gesegnet. Dafür bietet das Gerät mehr Ports, einen Intel-Prozessor, ein besseres Display und professionelle Sicherheits-Features. Das eigentliche Argument für das Surface Pro ist aber die Tatsache, dass Windows 8 darauf läuft. Der Bestand an Windows-Anwendungen im Unternehmen kann auf diesem Tablet genutzt werden.

Es ist unwahrscheinlich, dass Microsoft wirklich davon ausgeht, mit den Surface-Modellen die ganz großen Hardwaregeschäfte zu machen. Das Surface Pro kostet in der 64-GB-Version, von denen der User gerade mal 30 GB zur freien Verfügung hat, stolze 900 Dollar, die Tastatur kommt mit mindestens 120 Dollar noch dazu. Ein vollwertiges Ultrabook ist es nicht, dazu fehlt es an Schnittstellen, Speicherkapazität und einem angemessenen Keyboard. Ein richtiges Tablet ist es auch nicht, dafür ist das Gerät zu schwer, zu teuer und die Batterie zu schwach.

Worum geht es Microsoft also? Der Softwareriese will mit den Surface-Modellen die Richtung vorgeben. Er appelliert an

seine Hardwarepartner: Entwickelt ähnlich innovative, benutzerfreundliche und ästhetisch ansprechende Windows-8-Geräte in großer Vielfalt. Kümmert euch um neue Formen der User-Interaktion – das Surface Pro wird mit einem Stift geliefert. Und beschäftigt euch intensiv mit den Anwendungsszenarien beim Kunden.

Die Frage ist nun, ob die OEMs dem Softwaregiganten noch vertrauen. Die PC-Geschäfte laufen schlecht, Microsoft ist mit Surface zum Konkurrenten geworden, und jetzt auch noch der Zwei-Milliarden-Dollar-Kredit an einen der Partner, nämlich Dell. Acer-Chef Jim Wong sagte vor wenigen Tagen der „Wirtschaftswoche“, Windows 8 sei zu kompliziert. Wann hat es das je gegeben? Und dass HP nun einen Billig-Laptop mit Chrome-OS anbietet, ist ebenfalls eine Überraschung. Die Windows-Welt, so scheint es, steht vor einer Zerreißprobe.

Heinrich Vaske  
Chefredakteur  
CW



## COMPUTERWOCHE auf dem iPad

*Lesen Sie die neueste Heftausgabe schon am Freitag – digital auf Ihrem iPad!*

**D**ie beliebte iPad-Ausgabe der COMPUTERWOCHE nutzt in der aktuellen Version alle Möglichkeiten, die das iPad bietet. Sie überzeugt durch hohe Ladegeschwindigkeit und hilft Anwendern, die auf eine neuere iPad-Version wechseln wollen, ihre einmal erworbenen Einzelhefte mit geringem Aufwand in optimierter Qualität wiederherstellen. Hinzu kommen ständig neue Detailverbesserungen in

Grafik und Usability. Die iPad-Ausgabe enthält ferner die von vielen Lesern gewünschte Druckfunktion, mit der sich einzelne Ausgaben der COMPUTERWOCHE problemlos über AirPrint-fähige Druck-Setups zu Papier bringen lassen. Push-Benachrichtigungen informieren unsere iPad-Leser – deren Zustimmung vorausgesetzt – über neu eingestellte Ausgaben. So erfahren Sie sofort, wenn die aktuellste COMPUTERWOCHE am digitalen Kiosk verfügbar ist.



# SAPs Standard-Support wird teurer

*Statt wie bisher 18 werden künftig 19 Prozent jährliche Wartungsgebühr fällig. Anwendervertreter empfehlen, über die Berechnungsgrundlage zu verhandeln.*

**D**ie neuen Maintenance-Konditionen gelten für alle Verträge, die Kunden nach dem 15. Juli abschließen. Laufende Wartungsverträge seien dagegen nicht betroffen, versichert Jens Bernotat, Vice President Strategy & Business Development Maintenance Go-To-Market bei SAP. Er begründet die Preiserhöhung damit, dass SAP dafür sorgen müsse, ein gleichbleibend hohes Support-Level zu halten und ein immer breiter werdendes Produktportfolio zu unterstützen.

## SAP informiert frühzeitig

Mit der Ankündigung ein halbes Jahr vorher will der Hersteller Transparenz schaffen und seinen Kunden die Möglichkeit geben, ihre Budgets rechtzeitig neu zu justieren. Wer in nächster Zeit die Anschaffung zusätzlicher SAP-Lizenzen mit der Standard-Support-Option plant, soll die Chance

erhalten, dies rechtzeitig vor der Preiserhöhung zu tun. „Alle Standard-Support-Kunden werden dazu direkt von SAP angeschrieben und angesprochen“, verspricht der SAP-Manager.

## Servicepaket bleibt unverändert

Die Erhöhung betreffe nur einen kleinen Teil der Kunden, relativierte Bernotat den Schritt. Rund 95 Prozent der Neukunden würden sich sowieso für den Enterprise-Support entscheiden. Die Konditionen für diese Wartungsoption blieben die gleichen. Die Anwender hätten hier die Sicherheit, dass sich bis zum Jahr 2016 nichts am Wartungssatz von 22 Prozent ändern werde. Keine Änderungen gibt es indes auch am Serviceumfang des Standard-Supports, auch wenn die Kunden künftig mehr dafür bezahlen müssen. „Das Paket bleibt gleich“, so Bernotat.

Bei der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) hält man den Weg einer Preiserhöhung für falsch und kritisch. Viele Unternehmen nähmen derzeit das Thema Wartung genau unter die Lupe, sagt DSAG-Vorstandsmitglied Andreas Oczko.

## Kunden sollen hart verhandeln

Positiv rechnet Oczko den SAP-Verantwortlichen an, dass sie die Kunden frühzeitig informieren. „Dennoch ist die Preiserhöhung nicht gerechtfertigt“, bemängelt der DSAG-Vertreter. SAP drehe an der Preisschraube, ohne das Serviceangebot gleichzeitig zu verbessern. Der DSAG-Vorstand rät Kunden, genau zu prüfen, welches Angebot für sie das richtige ist. Beim Satz von 19 Prozent werde die SAP zwar nicht mit sich reden lassen. Allerdings sollten die Anwender nichts unversucht lassen, um die Berechnungsbasis herunterzuhandeln. (ba)

Besuchen Sie uns auf der CeBIT in Halle 6 Stand A18

**BI**  
**FORUM**  
BARC  
BUSINESS  
INTELLIGENCE  
FORUM  
CeBIT 2013

## Power für Ihr BI-Projekt

Informationen zu spannenden Lösungen erhalten Sie unter: [www.barc.de/cebit](http://www.barc.de/cebit)

# IBM zeigt neue Lösungen für das Social Business

*Auf Basis der Plattform „Connections“ soll es künftig Produktpakete für spezielle Anwendungsszenarien geben. Das E-Mail-System „Notes“ spielt dabei nur noch eine Nebenrolle.*

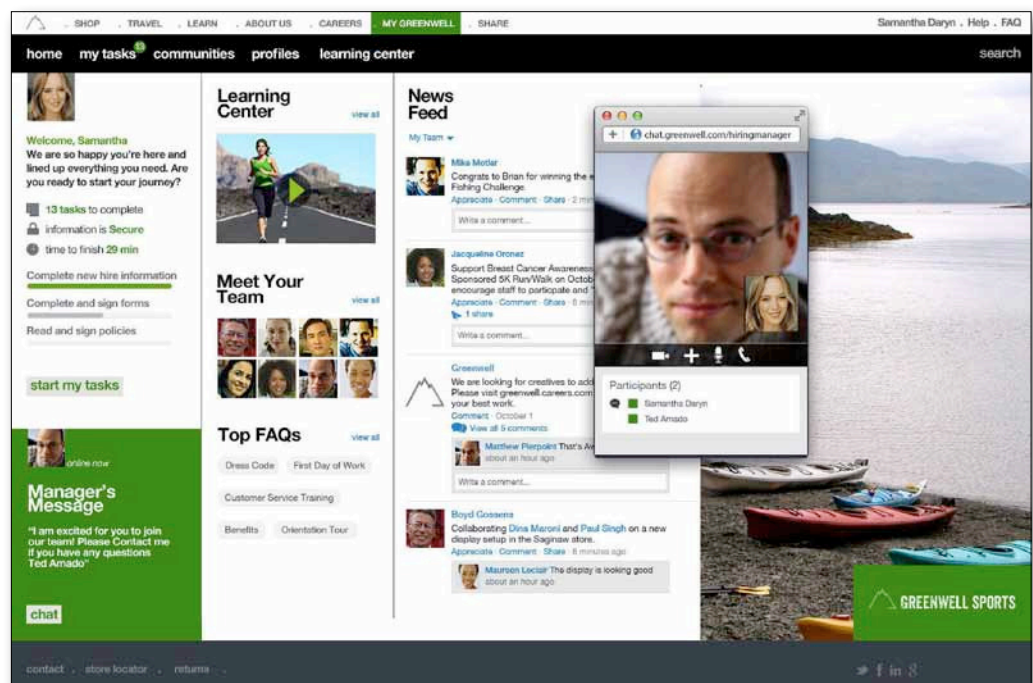
Von Markus Strehlitz\*

**S**ocial Business hat sich vom Hype-Thema zum nachhaltigen Trend entwickelt“, stellte Axel Oppermann, Analyst bei der Experton Group, unlängst fest. Das passt in die Strategie der IBM-Verantwortlichen. Sie setzen bereits seit Jahren mit ihrer Collaboration-Sparte auf das Geschäft mit Social Software rund um das Produktflaggschiff Connections.

Längst bietet IBM auch für sein Social Business viele Techniken und Anwendungen, die sich alle miteinander kombinieren lassen – was für Anwender jedoch nicht immer übersichtlich ist. Um hier Abhilfe zu schaffen, schnürt IBM nun verschiedene Produktpakete, die Ende Januar auf der Anwenderkonferenz „Connect“ in Orlando präsentiert wurden. „Wir setzen Teile unserer verschiedenen Techniken für Lösungen zusammen, die bestimmte Prozesse in den Unternehmen unterstützen“, erklärte Mike Rhodin, Senior Vice President für das Softwaregeschäft.

IBMs Social-Business-Suiten bieten Unternehmen Anwendungen für zwei wichtige Zielgruppen: Mitarbeiter und Kunden. Dazu kombiniert IBM Techniken aus dem Bereich Social Software, Datenanalyse, Content-Management sowie Integrationswerkzeuge wie „Websphere“.

Für den Personalbereich hat der Konzern die „Employee Experience Suite“ entwickelt. Dafür werden die genannten Techniken noch um die „2X Platform“ ergänzt, die IBM kürzlich mit der Übernahme von Kenexa erworben hat. Kenexa ist ein Anbieter von Human-Resources-(HR-)Software, die Firmen bei der Suche nach neuen



IBMs **Employee Experience Suite** soll Mitarbeiter eines Unternehmens besser vernetzen.

Mitarbeitern und der Förderung ihres Personals unterstützt. Durch die Verknüpfung mit Connections können sich Mitarbeiter eines Unternehmens zum Beispiel untereinander über ein soziales Netzwerk austauschen. Die Personalverantwortlichen haben die Möglichkeit, Communities aufzubauen, um Kontakt zu potenziellen Mitarbeitern herzustellen und die Attraktivität des Unternehmens für interessante Kandidaten zu erhöhen.

Dank der integrierten Analysefunktionen sollen die Unternehmen außerdem in der Lage sein, die Potenziale und Förderbedarfe ihrer Mitarbeiter festzustellen

und entsprechende Weiterbildungsmaßnahmen anzustoßen. Mit einer „Social-Learning-Suite“ lassen sich den Mitarbeitern dann auch die passenden Softwarewerkzeuge zur Verfügung stellen.

## Connections bleibt das Zentrum

Seine Social-Business-Lösungen für die Kundenansprache ergänzt IBM um den „Social Media Publisher“, mit dem Marketiers Kampagnen und Promotion-Aktionen in sozialen Netzwerken umsetzen können. „IT-Wissen ist dafür nicht notwendig“, behauptet Craig Hayman, bei IBM General Manager für Industrielösungen.

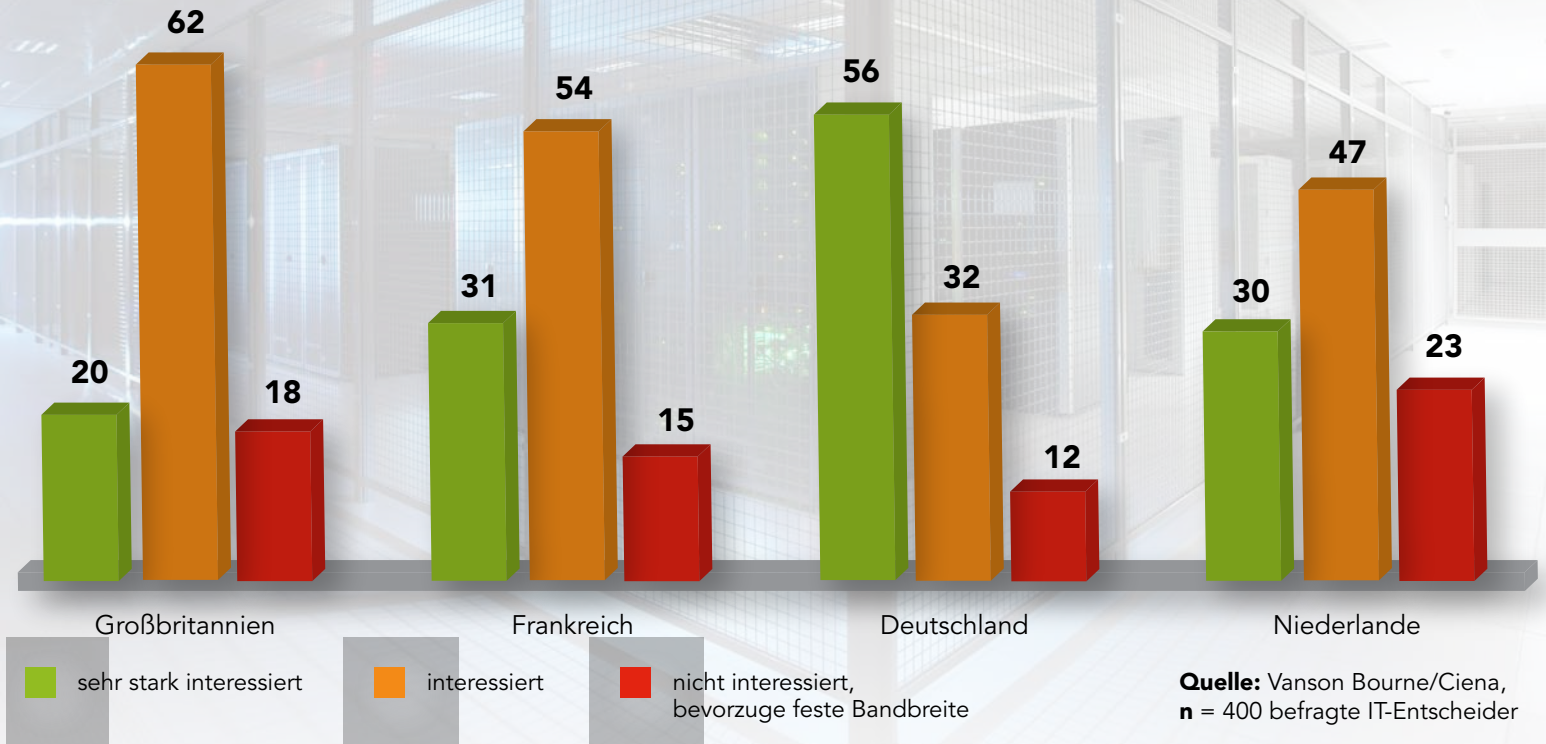
IBM-Manager **Mike Rhodin** setzt auf Kombipakete aus vielen Techniken.



## Beilagenhinweis

**Vollbeilage:** Deutsche Messe AG,  
30521 Hannover.

## Deutsche Anwender wollen Networks as a Service (NaaS)



Die Mehrheit der deutschen Unternehmen (88 Prozent) interessiert sich für Networks as a Service (NaaS). Die Verantwortlichen wollen sich so für den weiter steigenden Bandbreitenbedarf rüsten und gleichzeitig ihre IT-Kosten reduzieren. Das ist ein Ergebnis einer Studie von Vanson Bourne im Auftrag des Netzausrüsters Ciena. Im Rahmen der Studie wurden 400 Senior-IT-Entscheider aus Großbritannien, Deutschland, Frankreich und den Niederlanden befragt.

Im Vergleich zu Unternehmen aus diesen Ländern liegt Deutschland in Sachen NaaS-Interesse vorn. Hierzulande interessiert sich mehr als die Hälfte der Befragten (56 Prozent) besonders stark für ein NaaS-Konzept. Während die Pay-per-Use-Modelle für die WAN-Connectivity auf dem Vormarsch sind, scheint der klassische TK-Vertrag auf dem absteigenden Ast zu sein. Von den Niederlanden einmal abgesehen, interessieren sich die IT-Entscheider kaum mehr für dieses Modell. (hi)

## Oracle will mit Übernahme mehr Carrier-Geschäft

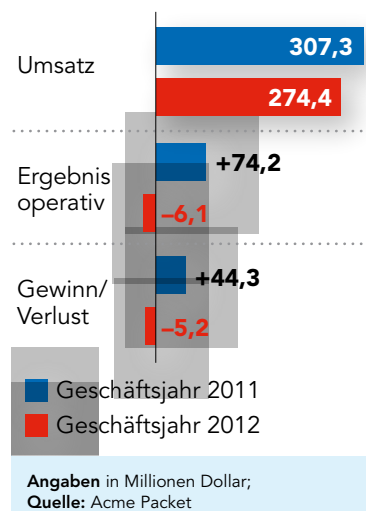
Der Softwarekonzern kauft Netzausrüster Acme Packet für 1,7 Milliarden Dollar.

Die Übernahme von Acme Packet sei ein wichtiger Schritt für Oracle, um Kundenanforderungen in Schlüsselindustrien zu erfüllen, erklärte Oracle-President Mark Hurd die jüngste Übernahme. Der Softwarekonzern bietet den Aktionären des Netzspezialisten 29,25 Dollar je Anteilschein, das bedeutet eine Prämie von etwa 22 Prozent. Die Verantwortlichen von Acme Packet haben dem Geschäft bereits zugestimmt.

Acme Packet entwickelt Lösungen rund um Session-Border-Control-(SBC-)Technik. Damit könnten Unternehmen beziehungsweise Telekommunikations-

### Schwache Bilanz

Im Geschäftsjahr 2012 verbuchte Acme Packet Verluste.



anbieter laut Hersteller die Qualität und Verfügbarkeit von Kommunikationsservices rund um Sprache, Video und Daten verwalten und optimieren. Provider könnten damit neue Services für ihre IP-Netze effizienter und kostengünstiger entwickeln und implementieren.

Gerade unter diesem Aspekt soll sich die Investition für Oracle auszahlen. Für die Netzbetreiber werde es in Zukunft vor allem darum gehen, mehr als nur Leitungen zur Verfügung zu stellen. Oracle plant, die Acme-Packet-Lösungen sowie die rund 880 Mitarbeiter in seine Sparte für Communications-Produkte zu integrieren.

So recht passt der Zukauf jedoch nicht in das Oracle-Portfolio, sagt Irwin Lazar, Analyst von Nemertes Research. Aus seiner Sicht wäre es nicht verwunderlich, wenn Oracle das SBC-Geschäft zu einem späteren Zeitpunkt wieder abgäbe.

### Marktzugang gekauft

Lazar vermutet, Oracle suche mit der Übernahme in erster Linie einen besseren Zugang in den Markt der Netzbetreiber, um hier auch andere Produkte zu platzieren. Tatsächlich scheint der Markt für Acme Packet gesättigt. 89 der 100 größten Telco-Anbieter nutzen bereits Acme-Lösungen. (ba)