

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

**PLUS
16 SEITEN**

Die besten
Cloud-Projekte



COLLABORATION IN DER CLOUD

*Eine Exklusivumfrage zeigt, wie es
Unternehmen mit dem Teamwork in
der Cloud halten.*

CRM-Anwender im Aufbruch

Viele Unternehmen haben erkannt, dass sie zu wenig aus ihren Systemen für das Kunden-Management herausholen.

Seite 26

Warum bei der Allianz IT zur Chefsache wird

Alexander Vollert, COO der Allianz, will die Kernsysteme des Versicherers mit Blick auf die Kunden ganz neu gestalten.

Seite 36

Collaboration aus der Cloud 12

Eine Exklusiv-Umfrage der COMPUTERWOCHE beweist, dass immer mehr Anwender auf Collaboration-Lösungen aus der Private, aber auch der Public Cloud setzen.

SAP-Anwender investieren wieder 6

Nachdem die Walldorfer in ihrer Lizenzpolitik auf die Anwender zugegangen sind, scheint sich das Vertrauensverhältnis verbessert zu haben. Die DSAG-Konferenz zeigte: Die Investitionsbereitschaft wächst.

Für die Allianz wird IT zur Chefsache 36

Alexander Vollert, Vorstand bei der Allianz Deutschland AG, verrät, warum er die Kernsysteme neu gestalten will.



COMPUTERWOCHE.de Highlights der Woche

dmexco: Alle Infos zu IT-Trends im Online-Marketing

Auf der Online-Marketing-Messe dmexco wurde erneut deutlich, wie wichtig die IT für das Marketing geworden ist. In unserem Themen-Special analysieren wir alle Messetrends. Gartner-Analyst Andrew Frank erklärt, warum sich IT-Experten im Marketing weiterbilden müssen. Dazu stellen wir das Sphere-Projekt vor, das Social CRM und Datenschutz unter einen Hut zu bringen versucht. www.computerwoche.de/k/3478

Titelfoto: scusi; ecco/Fotolia.com

In dieser Ausgabe

Trends & Analysen

7 SAP investiert in Analytics

Die Übernahme von KXEN erweitert das Produktportfolio um Predictive-Analytics-Angebote.

10 Wofür CIOs ihr Geld ausgeben

Analytics und Mobility sind wichtige Themen – weiterhin aber auch die Konsolidierung der IT.

Produkte & Praxis

24 Touchpoint-Management

Wie es gelingt, Kunden in eine „lachende Unternehmenskultur“ einzubinden.

26 Nachholbedarf bei CRM-Nutzern

Noch immer dienen viele CRM-Systeme als elektronische Karteikästen für Kundenadressen.

IT-Strategien

33 Risiko Schatten-IT

IT aus der Cloud geht einfach, schnell und preiswert, so scheint es. Die Risiken werden verdrängt.

34 Scheinselbständigkeit – der Fall Daimler

Weil zwei Freiberufler direkt statt via Ticket-System beauftragt wurden, gibt es Ärger.

Job & Karriere

40 Mittelstand spart an IT-Weiterbildung

In kleinen Firmen bezahlen Mitarbeiter ihre Zertifizierungskurse oft selbst.

46 So gelingt das Treffen mit Personalberatern

IT-Chefs gehen blauäugig in Headhunter-Gespräche.

MINDBREEZE INSPIRE

KLARE SICHT AUF RELEVANTE INFORMATIONEN



Maßgeschneiderte Informationssuche in den Unternehmensdaten und im Internet. Sekundenschnell und wirtschaftlich. Am Schreibtisch oder mobil von unterwegs. Mit Ergebnissen, die inspirieren.

Was die anderen sagen

Seiten-Spiegel

„Achtung, Softwareindustrie! Salesforce.com und Workday, zwei der größten Anbieter Cloud-basierender Enterprise-Software, haben eine strategische Partnerschaft angekündigt. (...) Daten aus Salesforce-Systemen sollen in den kürzlich angekündigten Big-Data-Applikationen von Workday verarbeitet werden können. Außerdem sollen Workday-Nutzer das Collaboration-Tool Chatter von Salesforce.com nutzen können.“

„The New York Times“



„Das Internet ist nicht für Business-Software gebaut worden.“

SAP-CEO **Jim Hagemann Snaue** zu Sicherheitsbedenken deutscher Kunden auf der DSAG-User-Konferenz (siehe Seite 6)

„Die Liste der deutschen Digitaldebakel ist so lang, dass sie nur auszugsweise wiedergegeben werden kann, wenn man nicht gerade über NSA-dimensionale Yottabyte-Speicher verfügt. Zu den schmerzhaftesten, publikumswirksamsten und folgenreichsten Verfehlungen gehören:

- die dramatisch vernachlässigte Infrastruktur. (...)
- die versäumte gesetzliche Verankerung der Netzneutralität. (...)
- die Streichung des Universaldienstes. Die Bundesregierung hat ihren ursprünglichen Plan, Unternehmen wie die Telekom zur Datengrundversorgung aller Bürger zu verpflichten, fallen lassen wie einen heißen Ersatzakku. (...)
- die Einführung des weltweit sinnlosesten Internetgesetzes, nämlich des Leistungsschutzrechts.“

Blogger Sascha Lobo auf „Spiegel.de“

„Die taumelnde Blackberry Ltd. bereitet tiefe Einschnitte beim Personal vor. Bis zu 40 Prozent der Mitarbeiter müssen bis Jahresende den Hut nehmen, heißt es aus Insider-Kreisen. Die Entlassungen werden in mehreren Wellen über alle Unternehmensbereiche hinweg stattfinden und einige Tausend Mitarbeiter betreffen.“

„Wall Street Journal“

CW-Kolumne

Power-Chips: IBM zieht alle Register

Vor etwa sechs Wochen hat IBM das Open Power Consortium angekündigt, eine offene Entwicklungsallianz auf Basis der Power-Prozessor-Architektur, die mit Nvidia und Google gleich zwei gewichtige Gründungsmitglieder aufwies. Hintergrund ist, dass IBM sein geistiges Eigentum rund um die Power-Technologie für andere Markt-Player öffnet und seine Prozessortechnik an Dritte lizenziert. Man wolle gemeinsam bessere Server-, Netz-, Speicher- und Grafiktechnik entwickeln, um hochskalierbaren Cloud-Rechenzentren der nächsten Generation den Weg zu ebnet, hieß es.

Mit der soeben erfolgten Ankündigung, eine Milliarde Dollar in neue Linux- und Open-Source-Techniken rund um die Power-Architektur zu investieren, folgte nun Schritt zwei in eine neue Hardware-Ära der IBM (siehe Seite 5). Der IT-Konzern setzt im ungleichen Kampf gegen den Prozessorrivalen Intel auf einen Open-Source-Ansatz: Die Plattform wird für andere Marktteilnehmer geöffnet, das geistige Eigentum für Konsortiumsmitglieder zur Verfügung gestellt. Es gilt, das Power-Ecosystem zu vergrößern.

Man mag IBM Verzweiflung unterstellen, sollte dabei aber nicht vergessen, dass Big Blue im Server-Markt nicht irgendwer ist.

Seit Ende der 90er Jahre unterstützt das Unternehmen die Linux-Plattform auf Enterprise-Systemen und war seitdem führend im High-Performance-Computing sowie ein verlässliches Mitglied der Open-Source-Community. All das kann helfen, wenn es nun gilt, Wissen zu teilen, um hochspezialisierte Server und Data Center für die rasant wachsende Cloud- und Big-Data-Welt zu entwickeln.

Das Interesse von Google als einem der weltweit größten Data-Center-Betreiber, der mehr als drei Milliarden Suchanfragen täglich abwickeln muss, belegt, dass IBM hier den richtigen Riecher haben könnte. Dennoch ist Vorsicht geboten: Gerade die IT-Branche hat schon viele Konsortien, die mit großem Pomp angekündigt wurden, in der Bedeutungslosigkeit verschwinden sehen. Trotzdem dürften Rivalen wie Intel und auch ARM diese Initiative im Auge behalten.

Heinrich Vaske
Chefredakteur CW



COMPUTERWOCHE auf dem iPad

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

Die 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 wiederherzustellen. 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.



IBM investiert in Linux für Power

Mit einer Milliarde Dollar will IBM die Entwicklung von Linux- und Open-Source-Anwendungen unterstützen. Das soll der Power-Plattform neuen Schwung geben.

Mit einer Milliarde Dollar will IBM Linux und Open Source für die hauseigenen „Power“-Server fördern. Das kündigte der Konzern auf der LinuxCon 2013 der Linux Foundation in New Orleans an. Mit dem Geld sollen einer Mitteilung zufolge unter anderem ein neues Kundenzentrum in Europa sowie eine Entwicklungsumgebung in der Cloud für Linux auf Power finanziert werden.

Das Power Systems Linux Zentrum in Montpellier, Frankreich, soll es für Softwareentwickler zukünftig einfacher machen, neue Anwendungen für Big Data, Cloud, Mobile und Social Business auf Basis eigener Plattformen unter Power-Prozessoren mit Linux zu entwickeln und bereitzustellen. Das erste Zentrum dieser Art eröffnete IBM im Mai in Peking, weitere gibt es bereits in New York und Austin, Texas. Die „Linux on Power Development Cloud“ bildet eine Entwicklungsumgebung für die Power Systems Cloud. Über den kostenlosen Cloud-Dienst können Unternehmen Linux-Anwendungen – aber auch welche für AIX oder System i – auf der Power-Plattform bauen, portieren und testen.

Rückläufiges Hardwaregeschäft

Insgesamt soll die Milliardeninvestition in Forschung, Design und Entwicklung fließen. Sie soll dazu beitragen, Schulungen, Informationsveranstaltungen und Go-to-Market-Programme für Kunden, Entwickler, Geschäftspartner, Unternehmer, Akademiker und Studenten zu unterstützen, heißt es von Seiten des IT-Konzerns. „Viele Unternehmen kämpfen mit Problemen, Big-Data- und Cloud-Computing-Anwendungen in Server-Umgebungen für den Massenmarkt zu managen, die auf der Jahrzehnte alten Technologie der PC-Ära basieren“, erklärte IBM-Manager Brad McCredie auf der LinuxCon. Diese Server gerieten dabei schnell an ihr Limit, was dazu führe, dass Anwender mehr Systeme kaufen müssten. Resultat seien wenig nachhaltige IT-Landschaften.

Für IBM geht es darum, dem rückläufigen Hardwaregeschäft neuen Schwung zu geben. Im zuletzt abgeschlossenen Quartal waren die Umsätze mit Power-basierten Unix-Servern gegenüber dem Vorjahreszeitraum um 25 Prozent zurückgegangen. Die gesamte Systems and Technology Group (STG) verbuchte Einbußen von zwölf Prozent.

Als weitere Maßnahme hatte IBM erst kürzlich angekündigt, im Rahmen des „OpenPower Consortiums“ die Designs seiner hauseigenen Mikroprozessor-Architektur auch an Dritte zu lizenzieren. Mit an Bord sind unter anderem Google und Nvidia. Die Partner können damit auf

Grundlage der Power-Architektur eigene Prozessoren entwickeln. IBMs Ziel ist dabei, eine größere Marktdurchdringung zu erreichen. Google bezeichnete die Power-Architektur als eine „echte Option“ für Anwendungen in den Rechenzentren des Internet-Konzerns. (tc/ba)



NCP
SECURE COMMUNICATIONS

Entdecken Sie die Perle unter den VPN-Lösungen!

itsa
Die IT-Security Messe
The IT-Security Expo

Tief im Markt getaucht – und trotzdem noch auf der Suche nach einer Ideallösung für die Anbindung Ihrer mobilen Anwender? Entdecken Sie jetzt die Perle unter den VPN-Lösungen! Entdecken Sie NCP!

Universelle VPN-Clients sorgen dafür, dass Ihre Anwender sich sicher, schnell und unkompliziert ins Firmennetz einloggen können – ob zu Hause am PC oder unterwegs mit dem Notebook, Handy oder Tablet. Das zentrale, automatisierte VPN-Management macht die Administration sagenhaft einfach. So entsteht lupenreine Wirtschaftlichkeit.

Besuchen Sie uns auf der IT Security-Messe in Nürnberg, vom 08. bis 10. Oktober 2013, Halle 12, Stand 413.

Next Generation Network
Access Technology

www.ncp-e.com

SAP-Anwender wollen mehr Innovation wagen

SAP hat Zugeständnisse an seine Kunden gemacht, vor allem hinsichtlich der Lizenzpolitik. Damit scheint auf Anwenderseite die Bereitschaft zu wachsen, in neue Techniken aus Walldorf zu investieren.

Nachdem es für die SAP-Anwender in den vergangenen Jahren vornehmlich darum ging, ihre Systemlandschaften aufzuräumen, scheint die Komplexität nun so weit zurückgedrängt, dass sich die Unternehmen mit neuen Techniken beschäftigen können. Das belegt eine Blitzumfrage der Deutschen SAP-Anwendergruppe (DSAG) vom Sommer dieses Jahres, die sie auf dem Jahreskongress Mitte September in Nürnberg präsentierte. Demnach sind bereits in zwei Dritteln der über 600 befragten Anwenderunternehmen mobile Anwendungen im Einsatz. Vier von zehn Unternehmen nutzen Geschäftsprozesse in der Cloud, und für mehr als jede fünfte Firma ist In-Memory-Technik schon heute IT-Realität.

Bessere Integration gefordert

Damit scheinen die Kunden zunehmend auf den Kurs ihres Softwarelieferanten einzuschwenken. Aus Sicht von SAP-Co-CEO Jim Hagemann Snabe stehen die Unternehmen vor einem tief greifenden Wandel. Betroffen seien nicht nur die internen Abläufe, sondern auch das Beziehungsgeflecht zu Kunden und Partnern sowie gesamte Geschäftsmodelle. Auf Basis der beiden Kerngeschäftsfelder Business-Applikationen und Analytics hat der größte deutsche Softwarehersteller sein Portfolio zuletzt mit mobilen Anwendungen, Cloud-Lösungen sowie Datenbanktechnik ausgebaut. Mit diesem Stack sieht Snabe SAP in einer guten Position, sich als strategischer Partner seiner Kunden in Stellung zu bringen. „Wir können ein Partner sein, der nicht nur die Soft-



DSAG-Vorstand Andreas Oczko ist sichtlich zufrieden, dass SAP den Forderungen nach flexiblen Lizenzmodellen nachgekommen ist.

ware liefert – und die Rechnung“, fügte er mit einem Augenzwinkern hinzu.

DSAG-Vorstandsvorsitzender Marco Lenck sieht allerdings noch Verbesserungsbedarf, vor allem was die Integration von Cloud- mit On-Premise-Anwendungen angeht. Gerade wenn beides von SAP komme, müsse man eigentlich erwarten können, dass diese Softwarewelten von Haus aus integriert seien, ohne dass man dafür ein eigenes Projekt starten müsse, wie es leider oft der Fall sei.

Snabe räumte ein, man müsse an dieser Stelle nachbessern. SAP sei hier zwar schon weit, auch was die Integration der Cloud-Zukäufe betreffe. Der Co-Vorstandschef des größten deutschen Softwarehauses versprach jedoch, die Anstrengungen weiter zu verstärken. „Wenn Kunden SAPs Cloud-Anwendungen nutzen, dann werden diese automatisch in den Gesamt-Stack integriert sein“, sicherte er zu.

Bereits durchgesetzt hat die Anwendervereinigung ihre Forderung nach flexibleren Lizenzmodellen. Beispielsweise dürfen Unternehmen beim Umzug von SAP-Funktionen in die Cloud die entsprechenden On-Premise-Lizenzen aus der Wartung nehmen. Darüber hinaus gibt es nun ein Regelwerk, wonach Teile der eigenen SAP-Landschaft stillgelegt werden können, wenn sich der Bedarf aufgrund wirtschaftlicher Gegebenheiten verändert.

Kritik an komplexer Preisliste

„Diesen Erfolg hätte es ohne die DSAG nicht gegeben“, verkündete der stellvertretende DSAG-Vorstandsvorsitzende Andreas Oczko stolz. Letztlich habe SAP damit auch einen Vorsprung vor der Konkurrenz, was sich unter dem Strich für den Softwarehersteller bezahlt machen könne. Mit dem flexibleren Lizenzmodell werde es für die Verantwortlichen in vielen Unternehmen leichter, sich für Investitionen in neue SAP-Software zu entscheiden.

Allerdings will sich die User Group nicht auf diesen Erfolgen ausruhen. Den DSAG-Vertretern zufolge gebe es noch in etlichen Bereichen Verbesserungspotenzial. So bleibe es angesichts von 1250 Preispositionen und 310 Metriken nach wie vor schwer, den Überblick in SAPs Preisliste zu behalten. Oczko kritisierte, das Ganze sei nach wie vor zu komplex. Zudem brauche es faire, transparente und verständliche Regeln, wie der Zugriff von Drittsoftware auf SAP-Systeme abgerechnet und Audits abgewickelt würden. Ferner müsse in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen verankert werden, dass das Einpflegen von gesetzlichen Änderungen verpflichtender Bestandteil des Standard-Supports sei. Zwar handhabe SAP dies derzeit so, einen vertraglichen Anspruch hätten Nutzer des günstigeren Support-Modells allerdings nicht.

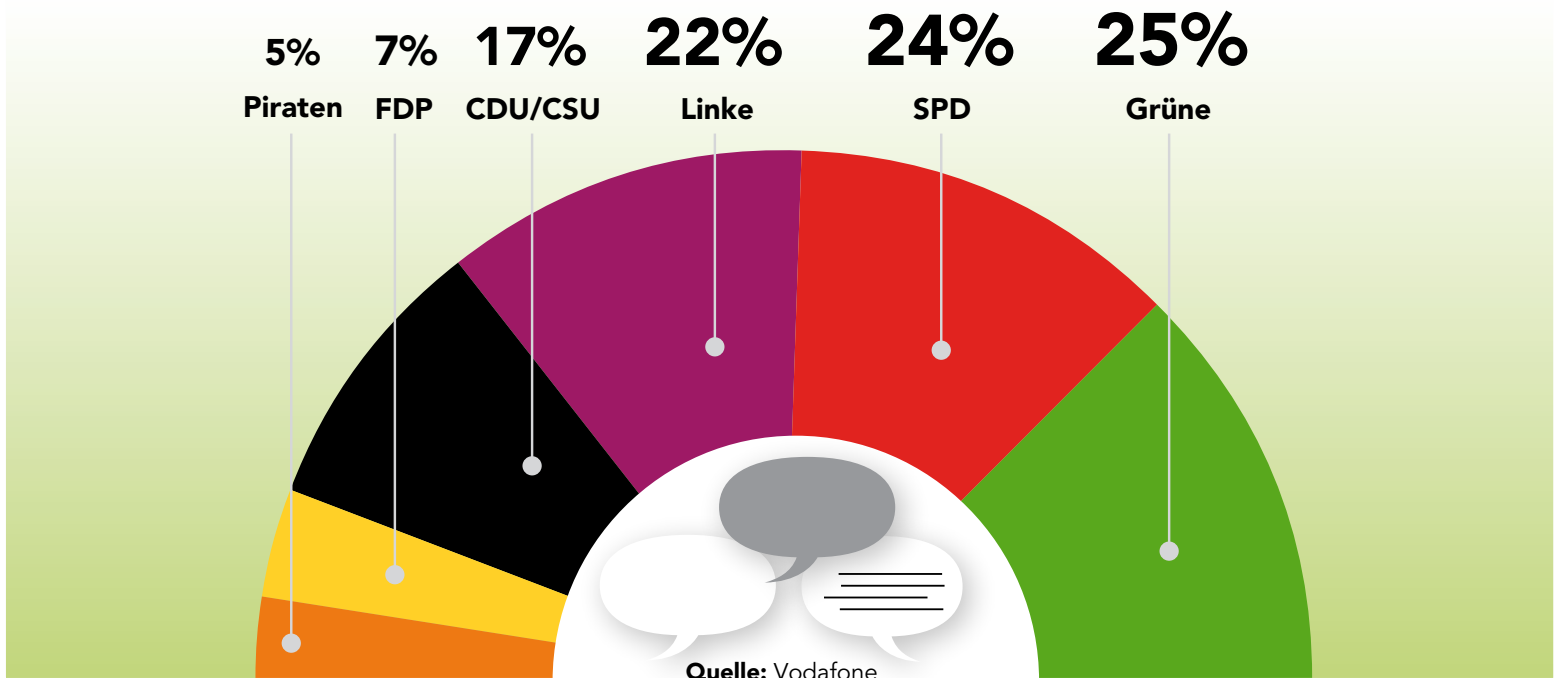
Einen ausführlichen Bericht über den DSAG-Kongress finden Sie online unter www.cowo.de/2546681. (ba)

Beilagenhinweis

Vollbeilage: IDG Business Media – Beilage CW plus „Best in Cloud“.

Teilbeilage: SIGS DATACOM GmbH, 53842 Troisdorf.

In den wichtigsten Blogs dominiert Rot-Rot-Grün



Das Vodafone Institut für Gesellschaft und Kommunikation hat eine Untersuchung der Universitäten München und Münster zum Thema „So tickt das Netz im Bundestagswahlkampf“ unterstützt. Hierfür wurden mehr als eine Million Twitter-Einträge und 1700 Postings in den populärsten Blogs ausgewertet.

In den Blogs werden demnach die Grünen, die SPD und die Linke am häufigsten erwähnt. Die CDU fällt etwas zurück, und die Piraten finden weitaus weniger Beachtung. Auf Twitter indes sind die Pi-

raten stärkste Kraft (28 Prozent), gefolgt von CDU/CSU (21 Prozent) und SPD (19 Prozent). Geht es um die Namensnennung der Kanzlerkandidaten, hat Angela Merkel klar die Nase vorn, wenngleich Peer Steinbrück auch keine schlechte Figur macht. Nachdem beide Kandidaten für sich reklamierten, das TV-Duell gewonnen zu haben, neigte sich die Waage nach Twitter-Urteilen zugunsten des SPD-Politikers Steinbrück. Merkel wurde öfter genannt (63 Prozent), Steinbrück bekam aber die besseren Bewertungen. (jm)

Berlin präsentiert die neue Messe „Tools“

Web-basierende Anwendungen stehen im Mittelpunkt der Veranstaltung, die in der Hauptstadt am 7. und 8. Mai 2014 zum ersten Mal stattfinden soll.

Mit Zuversicht verkündeten die Vertreter der Messe Berlin ihr Konzept für eine „anwenderorientierte“ Veranstaltung, die den Schwerpunkt „auf die digitale Wirtschaft“ legen soll. Anlässlich einer Pressekonzferenz skizzierten Projektleiterin Katja Gross und IDC-Analyst Matthias Zacher das Konzept der „Tools“. Die Messe gebe Antworten auf den wachsenden IT-Einfluss der Fachabteilungen.

„Unsere Untersuchungen zeigen, dass Fachbereichsleiter stärker in IT-Entscheidungen einbezogen werden und künftig über größere eigene IT-Budgets verfügen, um ihre Prozesse mit-

tels Web-basierender Tools zu optimieren“, bestätigte Zacher die Messemacher.



Auch **Berlin** möchte künftig eine IT-Messe haben.

Berlin soll also im Frühjahr nächsten Jahres zum Treffpunkt für IT-affine Anwender aus den Fachabteilungen werden, die sich über Chancen durch IT- und Cloud-Lösungen informieren können. Um den Besuchern die Orientierung zu erleichtern, werden die Lösungen in fünf Bereichen gezeigt:

- Finance and Controlling,
- Management and Operations,
- Sales and Marketing,
- Logistics and Support sowie
- Product and IT.

Ein Konferenzprogramm soll den Gedankenaustausch intensivieren. Beispielsweise können Anwender ihre fachlichen Anforderungen vor ausgewählten

Anbietern schildern und bekommen Lösungen angeboten. Umgekehrt dürfen auch die Hersteller in Kurzvorträgen zeigen, was sie können.

Projektleiterin Gross möchte nächstes Jahr mit rund 180 bis 200 Ausstellern starten und hofft auf 3000 bis 5000 Gäste. Cornelia Yzer, Berlins Senatorin für Wirtschaft, Technologie und Forschung, erinnerte daran, dass die IT-Branche in der Hauptstadt schon seit Jahren „einen kontinuierlichen Aufschwung“ verzeichne. Die rund 6500 Unternehmen mit ihren 71.000 Beschäftigten erwirtschafteten einen Umsatz von rund zehn Milliarden Euro. (hk)