

# COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

**PLUS**  
**CIO des Jahres 2013**



*Das Angebot an ähnlichen Cloud-Diensten wächst rasant.*

## DROPBOX-ALTERNATIVEN

### Diskussion: Wie sicher ist Cloud Storage?

Obwohl das Vertrauen in Cloud-Services gesunken ist, sind sich die Teilnehmer unseres Roundtable-Gesprächs einig: Alle Wege führen in die Wolke.

Seite 6

### Kunden im Fokus – eine Frage der Stammdaten

Davon träumen Unternehmen: eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden, ein einziger gültiger Datensatz, der alle Informationen enthält...

Seite 24

### Was tun, wenn das Kartellamt kommt?

Es passiert gar nicht so selten: Kartellbehörden ermitteln etwa wegen verbotener Preisabsprachen. Wie sich IT-Chefs darauf einstellen können.

Seite 36

## Dropbox-Sorgen 12

Für viele CIOs ist Dropbox ein Reizwort. Sie suchen nach sicheren Alternativen zu dem populären Web-Dienst.



## Hadoop und SQL im Verbund 28

Das Framework Hadoop ist zum De-facto-Standard für Big-Data-Anwendungen geworden. Damit einher geht eine wachsende Bedeutung der Open-Source-Technik für den kommerziellen Datenbankmarkt.

## Porsche startet Carrera Online 34

Die neue Intranet-Plattform des Sportwagen-Bauers soll Nachrichten-, Wissens- und Kollaborationsportal zugleich sein.



### COMPUTERWOCHE.de Highlights der Woche

#### WLAN-Router absichern

Viele Einstellungen werden nicht verwendet, obwohl sie die Sicherheit verbessern würden. [www.computerwoche.de/2549840](http://www.computerwoche.de/2549840)

#### IT-Startups mit Potenzial

Wir stellen Newcomer vor, die zu einer Bedrohung für klassische Industrien werden könnten. [www.computerwoche.de/2550075](http://www.computerwoche.de/2550075)

Titelfoto: yukipon00/Fotolia.com, Dropbox

## In dieser Ausgabe

### Trends & Analysen

- 5 Frischzellenkur für Salesforce-Plattform**  
Auf der Dreamforce wurde „Salesforce1“ angekündigt – das Update für die mobile Endgerätewelt.
- 6 Cloud-Speicher – teuer und unsicher?**  
Ein Roundtable zur Zukunft der Speichermedien zeigt: Die Wolke wird sich nicht verziehen.

### Produkte & Praxis

- 24 Customer-Information-Management**  
Alles hängt von den Kunden-Stammdaten ab – und einer angemessenen technischen Plattform.
- 27 IBMs Watson wird Entwicklungsplattform**  
Mit der Öffnung soll ein Ökosystem rund um die Analytics-Plattform entstehen.

### IT-Strategien

- 33 BPM-Treiber und -Bremser**  
Unternehmen nutzen die Chancen durch optimierte Geschäftsprozesse noch nicht ausreichend.
- 36 Was tun, wenn das Kartellamt ermittelt?**  
Die IT sollte vorbereitet sein, wenn eine Kartellbehörde Einsicht in Dokumente verlangt.

### Job & Karriere

- 40 Soft Skills für IT-Profis**  
Jemanden mit Leidenschaft erkennt man in den ersten zwei Minuten, behaupten CIOs.
- 44 Der Kampf um gute IT-Mitarbeiter**  
Eine schöne Karriere-Website reicht nicht aus.

## MINDBREEZE INSPIRE ZIELGERICHTET ZUM GESCHÄFTSERFOLG



Keine Angst vor Big Data: Punktgenaue Informationen über Ihre Datenquellen hinweg schaffen in kürzester Zeit eine präzise Faktenlage. Mindbreeze InSpire – verblüffend einfach und effizient.

Was die anderen sagen

## Seiten-Spiegel

„Ist die Welt heute doppelt so gefährlich wie vor zwei Jahren? Ich bezweifle es. Aber Regierungen rund um den Globus fordern heute zweimal so viele Daten über Google-User an wie vor zwei Jahren. Und der Suchmaschinen-Gigant gibt in fast allen Fällen nach. In der zweiten Hälfte 2009 gab es in den USA 3580 behördliche Anfragen. In der ersten Hälfte 2013 lag die Zahl bei 10.918. Ein 205-prozentiges Wachstum, wie Googles jüngster Transparency-Report belegt. Internationale Datenanforderungen haben sich in diesen Vergleichszeiträumen ungefähr verdoppelt.“  
**„CIO.com“**



„At the end of the day, we need to break a pattern.“

*Face it: I'm a pattern.“*

Microsofts scheidender CEO **Steve Ballmer** selbstkritisch im Gespräch mit dem **„Wall Street Journal“**

„Ist es mit der Souveränität womöglich so wie mit der Wirtschaft, hat sie sich globalisiert? Wenn es so wäre, dann könnte das ja nicht nur eine einseitige Angelegenheit sein – dann müsste es nicht nur US-Staatsgewalt in Deutschland geben, sondern deutsche Staatsgewalt auch in den USA, so wie es dort (oder in China oder in Russland) deutsche Autos gibt. Souveränität hat sich nicht globalisiert. Sie sieht allerdings ganz anders aus als früher.“

„Süddeutsche Zeitung“ fragt, wie souverän Deutschland angesichts der NSA-Affäre noch ist (<http://w.idg.de/1ed4HNx>)

„Die Pläne für die Netzpolitik der kommenden vier Jahre sind so gut wie fertig. In der Arbeitsgruppe Inneres und Justiz und in der Unterarbeitsgruppe Digitale Agenda wurde tagelang über sie verhandelt. (...) Lediglich eines ist noch offen, die Vorratsdatenspeicherung. (...) Sie wird zusammen mit anderen Punkten am letzten Verhandlungstag zwischen Angela Merkel, Sigmar Gabriel und Horst Seehofer besprochen. Gut möglich, dass die drei Parteichefs sie dann beschließen.“

„Zeit.de“  
<http://w.idg.de/1b2XyAm>

CW-Kolumne

## Dropbox ist der Maßstab

**R**und 200 Millionen Menschen rund um den Erdball nutzen Dropbox. Das ist eine Hausnummer! Oft unterscheiden diese User nicht zwischen beruflichem und privatem Einsatz – es sei denn, sie werden dazu gezwungen. Das Sicherheitsbewusstsein ist gering, die Bequemlichkeit und das Interesse an schnellen, unkomplizierten Lösungen groß. „Bei uns ist die Dropbox verboten“, sagen CIOs. „Weder sicherheitstechnisch noch funktional erfüllt sie unsere Ansprüche.“ Doch das sehen die Anwender oft anders, viele von ihnen ignorieren die Verbote (siehe Seite 12).

CIOs haben also ein Problem, und zwar ein ernstes. Es wächst in dem Maße, wie sich User im Netz selbst helfen können. Hinzu kommt, dass sich manche Fachabteilung in Sachen IT verselbständigt. Sie nutzt ihre eigene Hardware, ihre eigenen Tools und ihre eigenen Cloud-Dienste. Darüber mag man schimpfen, aber spätestens wenn der Marketing- oder Produktionsvorstand mit handfesten Leistungs- und Flexibilitätsargumenten kommt, hat die IT einen schweren Stand.

Was also kann der CIO tun? Zunächst geht es um Aufklärung. Anwender werden Argumente rund um Sicherheit und Compliance nur dann akzeptieren, wenn sie sie kennen und verstanden haben.

Dann sollte die IT wissen, welche Daten im Unternehmen wirklich schützenswert sind. In vielen Fällen gelten strenge Sicherheitsvorkehrungen auch in Bereichen, in denen sie nicht nötig wären. Will man den schmalen Grat zwischen Verbot und Öffnung gehen, mag es helfen, sich zu erinnern, dass die internationalen Geheimdienste längst dran sind an den digitalisierten Daten – und dass diese an den Wettbewerb durchgereicht werden. Industriespionage durch staatliche Behörden ist Alltag und beileibe keine Einbildung!

Und schließlich gilt es, die Auswahl von Tools und Endgeräten an die Internetübliche Nutzererfahrung anzupassen. Benutzerfreundlichkeit ist essenziell. Warum sind Business-Lösungen wie Yammer oder Box erfolgreich? Weil sie gut aussehen und intuitiv bedienbar sind – und weil sie Angeboten wie Facebook und Dropbox ähneln.

**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 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.



# Salesforce.com macht sich fit für die Mobile-Welt

*Der Hersteller hat auf seiner Hausmesse Dreamforce in San Francisco die neue CRM-Plattform „Salesforce1“ präsentiert. Sie soll mobile Nutzer optimal unterstützen. Außerdem wird das Ökosystem für Softwarepartner verbessert.*

Von **Thomas Cloer\***

**D**ie neue soziale, mobile und – wie immer – Cloud-basierte Plattform für das Kunden-Management soll Entwicklern, Softwarepartnern und Endnutzern zahlreiche Verbesserungen zuteilwerden lassen. Unter anderem wird das bisherige mobile Angebot des Herstellers wie „Chatter“ und „Salesforce Touch“ abgelöst – eine dringend nötige und überfällige Verjüngungskur für die mittlerweile 14 Jahre alte und damit im Vergleich zu den Angeboten jüngerer Startups fast schon als Legacy zu bezeichnende Plattform des SaaS-Pioniers. Bestandskunden werden, wie bei Cloud-Angeboten üblich, automatisch auf Salesforce1 upgedatet.

## Der Kunde ist überall – und an jedem Endgerät

„Behind every tablet is a customer“ war über dem Eingang des Messezentrums Moscone Center zu lesen. Mit Salesforce1 will der SaaS-Pionier auf den Paradigmenwechsel reagieren. Kunden sollen mit der neuen Plattform die Vertriebs-, Marketing- und Kundendienstlösungen intuitiv auf mobilen Endgeräten nutzen können. Entsprechende Apps für Android und iOS stehen ab sofort in den jeweiligen App Stores zur Verfügung. Die neue Plattform lässt sich aber auch via Browser nutzen. „Salesforce1 führt unsere bisherigen mobilen Applikationen zusammen“, erläuterte Clarence So, Executive Vice President Mobile bei Salesforce.com, im Gespräch mit der COMPUTERWOCHE. „Wir wollen jeden Entwickler auch zu einem Mobile-Entwickler machen.“

Die mobile Salesforce1-App nutzt die mittlerweile quasi universellen UI/UX-Elemente Feed und Benachrichtigungen und bietet einen einheitlichen Zugriff auf die Anwendungen von Salesforce.com sowie auf die von Anwendern selbst erstellten Programme und auf solche, die über den App Store AppExchange erworben wurden. Dafür steht ein zentrales Access- und Identifizierungs-Management (AIM) zur Verfügung – Salesforce.com spielt hier die Vorteile seines massiven, über Jahre entwickelten Multi-Tenancy-Backends aus.



Kundenbeziehungs-Management auf dem Tablet – das zentrale Thema auf der Salesforce.com-Hausmesse **Dreamforce 2013** in San Francisco.

Flankierend gibt es auch eine neue mobile App für Salesforce.com-Administratoren, die damit zum Beispiel remote Passwörter zurücksetzen, Nutzerkonten deaktivieren und Informationen über Scheduled Maintenance abrufen können.

Für Entwickler bietet Salesforce1 deutlich mehr Programmierschnittstellen (APIs) – dem Anbieter zufolge sogar zehnmal so viele wie bisher. So können andere Softwarefirmen passende mobile Apps in den AppExchange-Store einstellen. Partner wie Dropbox, Evernote und LinkedIn haben bereits solche Apps entwickelt und demonstrierten sie auf der Dreamforce. Neues zu erfahren war auch über Visualforce, das

objektorientierte Komponenten-Framework der Force.com-Plattform. Das erneuerte „Visualforce1“ mobilisiert bisherige Visualforce-Seiten und -Aktionen, von denen es bereits rund zehn Millionen gibt. Administratoren können mit Visualforce1 Felder, Objekte und auch andere Services in Pages, Komponenten und Apps verwandeln, die innerhalb von Salesforce1 laufen und sich damit über nur eine, zentrale mobile Plattform verteilen lassen. Neue und erweiterte Funktionen gibt es ferner für „Salesforce1 Communities“, das Marketing-Tool „Exact-Target Fuel“ und den Platform-as-a-Service-(PaaS-)Dienst „Heroku1“. Für die nächste Iteration des PaaS-Angebots hat Salesforce.com gerade das Startup seines ehemaligen eigenen und Heroku-Mitarbeiters Adam Gross gekauft.

## Abkommen mit HP soll Anwendern Salesforce1 im RZ ermöglichen

Notorisch schwach auf der Brust bleibt Salesforce.com im Bereich Analytics. Da die Dreamforce noch im Gang war, als dieser Beitrag entstand, ist es möglich, dass die Company hierzu noch etwas Größeres anzukündigen hatte. Im vergangenen Jahr wurde auf der Hausmesse beispielsweise die Übernahme des Predictive-Analytics-Startups Prior Knowledge bekannt gegeben.

Ebenfalls zum Redaktionsschluss noch unklar waren die Inhalte eines Abkommens mit Hewlett-Packard, das Salesforce-Chef Marc Benioff zusammen mit HP-Chefin Meg Whitman ankündigen wollte. Gerüchten zufolge handelt es sich um einen „Superpod“ – eine Converged-Infrastructure-Hardware (Rechnen, Speicher und Netz in einer Box), auf der große Kunden die Salesforce-Infrastruktur als Private Cloud im eigenen Rechenzentrum betreiben können. HP selbst ist ein großer Salesforce-Kunde. ◀

\*Thomas Cloer  
tcloer@computerwoche.de



# Wie teuer ist die Cloud – und wie unsicher?

*Angesichts der jüngsten Abhörskandale schwindet das Vertrauen der Anwender in die Cloud. Vertreter von Anbietern plädierten indes für mehr Sachlichkeit in der Diskussion und hoben im Rahmen eines Roundtable die Vorteile der Cloud hervor.*

Von Wolfgang Herrmann\*

**W**er in diesen Tagen über Cloud Computing diskutieren möchte, kommt um die Themen Security und die Späh- und Abhöraktionen von Geheimdiensten rund um den Globus nicht herum. So erging es auch den Teilnehmern am Roundtable der COMPUTERWOCHE-Schwesterpublikation „TecChannel“ in München. „Die Verunsicherung bei den Kunden ist groß“, berichtete Sascha Vohl, Leiter IT-Plattform / Infrastruktur-Services beim IT-Dienstleister BSH IT Solutions, der zur Allgeier Gruppe gehört. Die emotionale Debatte um die Snowden-Enthüllungen habe dazu geführt, dass viele potenzielle Nutzer Cloud-Services derzeit mit einer gewissen Distanz und Skepsis betrachteten.

Neben dem Allgeier-Manager debattierten Vertreter führender Cloud-, Storage- und Security-Anbieter über die Vor- und Nachteile von Speicherdiensten aus der Cloud. Auch Marc Wilczek, Vice President Portfolio, Innovation & Architecture bei T-Systems, erkennt im Mittelstand eine große Verunsicherung; diese werde aber wieder nachlassen. In Summe gestaltete sich das Mittelstandsgeschäft mit Cloud-Lösungen für T-Systems sehr erfolgreich.

Dass die NSA-Affäre amerikanische Cloud-Provider besonders trifft, bekommt Michael Korbacher zu spüren, Country Manager bei Google Enterprise. Er forderte eine sachlichere Diskussion: „Stammtischparolen helfen nicht weiter.“ Tatsache sei, dass Daten nicht nur über Provider, sondern aus unterschiedlichsten Quellen in die USA ge-



Im Rahmen eines Roundtable der COMPUTERWOCHE-Schwesterpublikation **TecChannel** diskutierten Experten verschiedener Anbieter über die Folgen der jüngsten Abhörskandale für Akzeptanz und Nutzung von Cloud Computing seitens der Anwender.

langt seien. Google beschäftige ein Heer von Juristen, das sich um einschlägige Datenanfragen von US-Behörden kümmere. Die deutschen Provider machten es sich mit dem Argument, dass Daten ja nur im Inland gespeichert würden, recht leicht.

## NSA-Affäre: Sicherheit ist wieder ein Thema

„Wenn man an Daten herankommen will, gibt es einfachere Wege als über Google“, argumentierte Korbacher. Für potenzielle Angreifer sei es schließlich erheblich leichter, sich Informationen direkt von den mittelständischen Unternehmen zu holen, da diese häufig nicht über solche personellen und finanziellen Ressourcen zum Schutz der Daten verfügten wie große Unternehmen. Ungeachtet der aktuellen Diskussion sehe Google generell einen hohen Bedarf an Cloud- und speziell auch an Storage-Services im deutschen Markt.

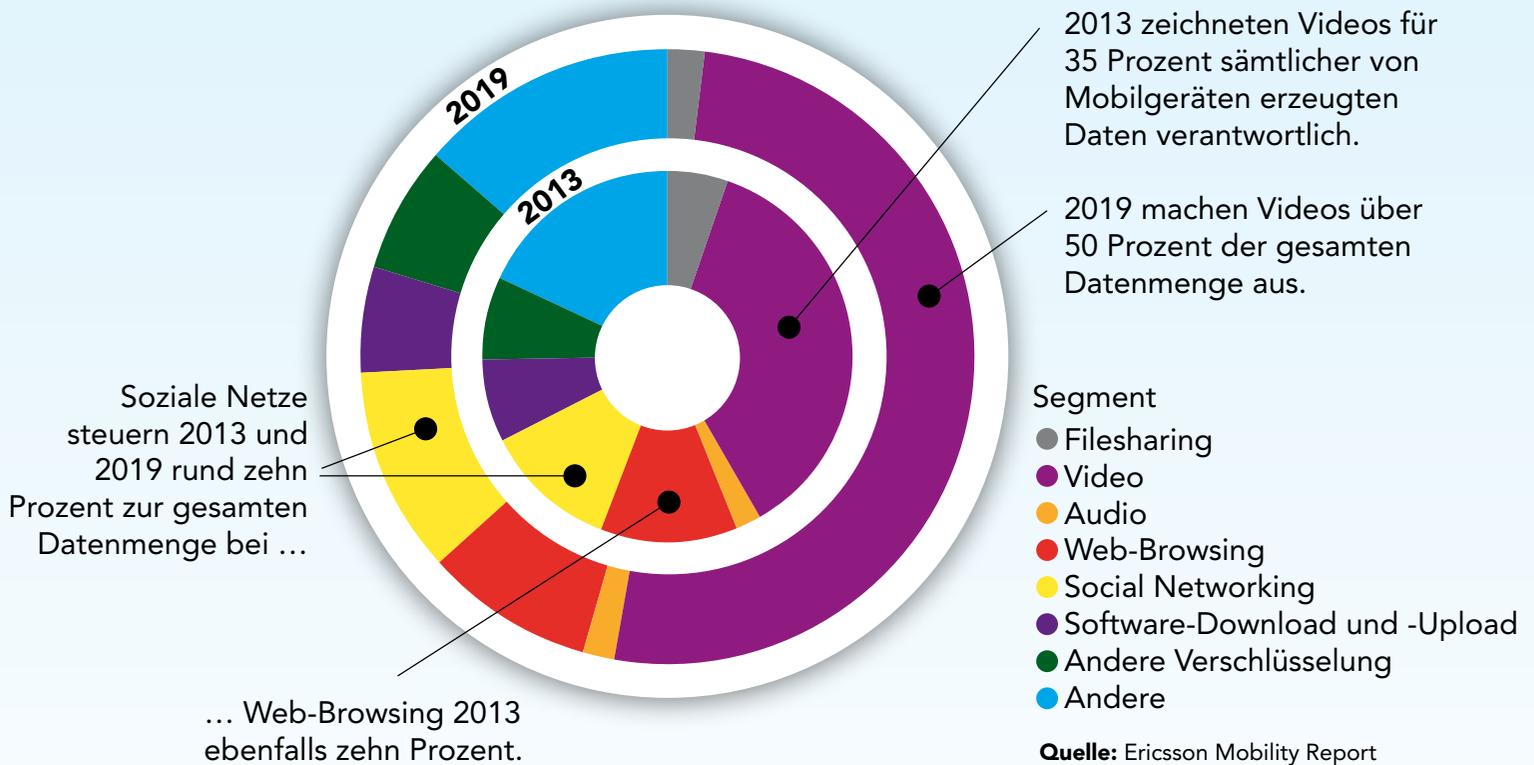
Lars Kroll, Cybersecurity Evangelist beim Sicherheitsanbieter Symantec, kann der Debatte durchaus auch positive Aspekte abgewinnen: „Endlich wird das Thema oben auf die Agenda gesetzt.“ Informationssicherheit habe in Deutschland lange nicht eine derart hohe Bedeutung gehabt. Ähnlich argumentierte Armin Recha, Director Corporate Sales DACH bei Kaspersky Lab: „Es ist gut, dass das Thema jetzt diskutiert wird.“ Unternehmen sollten bedenken, dass es nicht um Produkte, sondern um das Gestalten effizienter Prozesse gehe.

Kaum Auswirkungen auf das Geschäft sehen derweil die Verantwortlichen beim Speicherhersteller EMC. Die Diskussion um die Ausspähaktionen habe immerhin für einen Impuls im Private-Cloud-Geschäft gesorgt, berichtete Reimund Willig, Senior Technology Consultant bei EMC Deutschland. Alexander Wallner, Deutschland-Chef und Emea-Verantwortlicher beim EMC-

## Beilagenhinweis

**Vollbeilagen:** KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH, 40670 Meerbusch; IDG Business Media GmbH, 80807 München.

## Datenverkehr wird bis 2019 wegen Smartphones stark anwachsen



Im Jahr 2013 überstieg der mit Mobiltelefonen generierte Datenverkehr erstmals die mit Notebooks, Tablets und Mobil-Routern erzeugten Datenmengen. Die Datenströme sind vor allem auf die rasante Verbreitung von Smartphones zurückzuführen. Zu diesen Erkenntnissen kommt der „Ericsson Mobility Report“ vom November 2013. Dessen Autoren erwarten, dass 2019 rund 5,6 Milliarden Smartphones auf der Welt genutzt werden. 2013 sind es 1,9 Milliarden. Die durch Smartphones generierte Datenmenge wird sich

nach den Ericsson-Berechnungen von einem auf zehn Exabyte verzehnfachen. Ein Exabyte entspricht einer Trillion Bytes (10 hoch 18). Der wesentliche Auslöser der Datenlawine, die von Smartphones ausgehen wird, sind Videos. Ein Blick auf die Grafik zeigt, dass schon 2013 Bewegbilddaten für immerhin 35 Prozent des gesamten Datenverkehrs verantwortlich sind. Bis 2019 soll die Menge überproportional steigen, so dass über 50 Prozent aller Daten auf Videos zurückgeführt werden können. (jm)

## Sichere Kommunikation mit Behörden kaum möglich

*Digitale Geheimhaltung ist nicht so leicht. Es fehlt an der Infrastruktur.*

Wer mit städtischen Behörden, Landesämtern für Verbraucherschutz oder etwa mit der Deutschen Rentenversicherung in E-Mail-Kontakt treten will, kann das selbstredend tun. Wer dafür allerdings verschlüsselten E-Mail-Verkehr nutzen möchte, wird enttäuscht: Einen solchen Service gibt es bislang nicht. E-Mail-Verschlüsselung ist – zumindest bis heute – von behördlichen Instanzen wie etwa Stadtverwaltungen, Rentenversicherungen oder auch Verbraucherschutz-Ämtern nicht zu haben. Das ist insofern verwunderlich, als sogar

der amtierende Bundesinnenminister Hans-Peter Friedrich (CSU) die Bürger noch im Sommer aufforderte, ihre Kommunikation im Internet zu schützen und sich in Eigeninitiative um Sicherheitsmaßnahmen zu kümmern.

### Irritierte Datenschützer

Es sind jedoch vor allem die Behörden, die Möglichkeiten zur Verschlüsselung des E-Mail-Verkehrs weitgehend nicht anbieten. Für Datenschützer ist das ein Unding. So kommentierte eine Sprecherin des Bundesdatenschutzbeauftragten



Datenschützer **Thilo Weichert** kritisiert Wissenslücken.

Peter Schaar: „Wir haben den Eindruck, dass sich nur mit sehr wenigen öffentlichen Stellen etwa über verschlüsselte

E-Mails in Kontakt treten lässt.“ Von den Datenschutzbeauftragten in den Bundesländern sind ähnliche Aussagen zu hören. So monierte etwa der Thüringer Datenschutzbeauftragte Lutz Hasse, man habe Behörden geprüft, dabei sei nicht aufgefallen, dass diese Verschlüsselungstechniken einsetzten.

### Umgang beschwerlich

Den Eindruck bestätigt sein schleswig-holsteinischer Kollege Thilo Weichert: „Es gibt nur ganz wenige Behörden, die mit solchen Verschlüsselungen umgehen können.“ (mb)