

COMPUTERWOCHE

Ausgabe 2016 – 48-49 5. Dezember 2016 Nur im Abonnement erhältlich

VON IDG

CIOs brauchen keine Nachhilfe

Diskussion um die Rolle der CIOs in Zeiten der Digitalisierung

Seite 26

AWS erklärt Cloud-Strategie

Hausmesse zeigt: 2017 sollen die großen Konzerne gelockt werden.

Seite 6

Wartung muss nicht teuer sein

Rimini Street gewinnt mit unabhängigem Support Marktanteile.

Seite 32

Digital Leadership

Im digitalen Zeitalter verlieren klassische Führungsstrukturen an Bedeutung.

Seite 38



Digitalisierung 2017: In der Ruhe liegt die Kraft

Wie oft haben wir das gehört: Die IT soll schneller, beweglicher, innovativer, kundenorientierter werden. Doch all das wird nicht helfen, wenn die strategische Marschrichtung unklar bleibt.

So viel hektische Betriebsamkeit wie in diesem Jahr war in den IT-Abteilungen noch nie. Warum das so ist, mag ein Zitat des scheidenden Technikvorstands von Siemens, Siegfried Russwurm, erklären. Im Gespräch mit der COMPUTERWOCHE stellte er fest: „Wir können heute alles rechnen, was zu rechnen ist.“

Was so selbstverständlich klingt, ist in Wirklichkeit neu. Unbegrenzte Rechen- und Speicherkapazitäten in der Cloud, immer größere Netzbandbreiten, In-Memory-Computing, Anwendungen on Demand oder auch Big-Data-Techniken wie Hadoop und Spark – das alles eröffnet bislang ungeahnte Möglichkeiten. Wir betreten unbekanntes Terrain, und wir gehen immer weiter. Zukunftstechniken wie Artificial Intelligence und Machine Learning, Internet of Things, Robotik oder auch Virtual Reality werden weiteres Neuland erschließen.

Je umfangreicher die digitalen Möglichkeiten sind, desto wichtiger ist in den Unternehmen ein gemeinsames Verständnis der strategischen Ziele. Digitalisierung bedeutet, dass sich ganze Geschäftsmodelle fundamental ändern. Und was nützen Digital Labs, Data Lakes, In-Memory-Technologien etc., wenn nicht geklärt ist, wohin die Reise gehen soll? Das Risiko, Geld zu verschwenden, ist groß. Noch größer ist das Risiko, bleibenden Schaden anzurichten.

Ein „360-Grad-Blick“ auf den Kunden etwa birgt das Risiko, dass der sich verfolgt und entblößt fühlt und irgendwann Konsequenzen zieht. Auch Partner- und Vertriebskonzepte können durch überstürztes Handeln in Schieflage geraten. Es wäre kein schlechter Vorsatz für 2017, vor dem digitalen Umbau gründlich nachzudenken. Entscheidend ist die Frage, wohin die Transformation eigentlich führen soll.

Herzlich,
Ihr



Heinrich Vaske, Editorial Director



Heinrich Vaske,
Editorial Director



Digitalisierungstrends

Mit der digitalen Transformation beschäftigt sich die COMPUTERWOCHE ständig. Gebündelte Informationen finden Sie unter: www.cowo.de/k/3533

▶ 26

CIOs brauchen keine Nachhilfe in Sachen Digitalisierung

In einem Roundtable-Gespräch der COMPUTERWOCHE haben CIOs über ihre heutige und künftige Rolle diskutiert. Das Spannungsfeld zwischen Chefdigitalisierer und klassischer Rolle als IT-Chef ist gewaltig. Dennoch fühlen sich die CIOs gut präpariert – vorausgesetzt, sie genießen das nötige Vertrauen im Unternehmen.



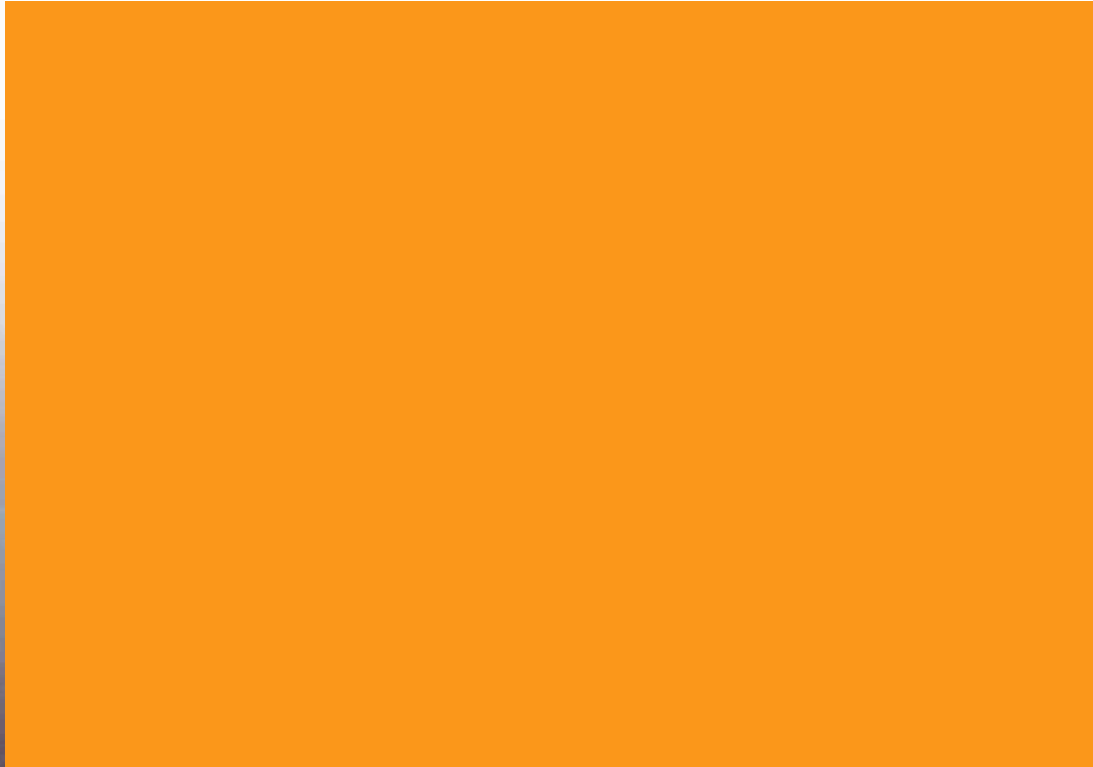
Markt

- 6 Amazon auf Kurs**
Andy Jessy, CEO von Amazon Web Services, versprach den Anwendern auf der Hausmesse re:Invent 2016 schnellere und einfachere Cloud-Services. Zudem stand Artificial Intelligence im Mittelpunkt der Präsentationen.
- 8 Genervte Oracle-Kunden**
Auf der Anwenderkonferenz DOAG zeigten sich die Kunden unzufrieden mit dem Support, den Oracle nach Rumänien ausgelagert hat.
- 12 WLAN in der Bahn**
Wer künftig mit der Bahn fährt, soll einen kostenlosen WLAN-Zugang nutzen können. Ist das freie Datenvolumen aufgebraucht, wird allerdings die Bandbreite gedrosselt.



Technik

- 14 Die zweite Cloud-Welle naht**
Im Jahr 2017 werden Unternehmen zunehmend Kernanwendungen in die Cloud verlagern. Experten erwarten eine Art zweite Welle.
- 16 IoT – oft fehlt die Strategie**
Viele Unternehmen tasten sich noch an das Internet of Things (IoT) heran. Von einer Strategie kann meistens keine Rede sein.
- 18 Hyper Converged Infrastructure**
Fakten und Mythen rund um die integrierten Systeme.
- 24 Zeiss goes digital**
Münchener Kompetenzzentrum zur digitalen Transformation soll die Richtung vorgeben.



Praxis

- 32 Alternative für die Softwarewartung**
Viele Anwender halten die Gebühren, die sie für den Support ihrer Business-Software zahlen müssen, für zu hoch. Der amerikanische Dienstleister Rimini Street springt mit unabhängigen Services in die Bresche – erfolgreich.
- 36 Versorger Enel auf Cloud-Kurs**
Der italienische Energiekonzern Enel steckt mitten im digitalen Umbau. Weil die IT dafür flexibler und effizienter werden muss, migriert CIO Carlo Bozzoli 9500 Server und 1700 Applikationen in die Public Cloud von Amazon Web Services.



Job & Karriere

- 38 Was bedeutet Digital Leadership?**
Hierarchien verlieren an Bedeutung, Mitarbeiter verlangen mehr Einfluss, und viele Führungspositionen gibt es nur noch auf Zeit.
- 42 IT-Nachwuchs goes Management**
Eine Initiative aus Wirtschaft, Politik und Wissenschaft hat einen europäischen Aufbaustudiengang für den IT-Nachwuchs konzipiert. Der Leiter, Patrick Hartigan, steht der CW Rede und Antwort.
- 44 Geld allein macht nicht glücklich**
Arbeitgeber tun gut daran, ihre Mitarbeiter neben einem marktgerechten Gehalt auch mit attraktiven Incentives und Benefits zu versorgen, wie einige Beispiele zeigen.

- 47 Stellenmarkt**
- 49 Impressum**
- 50 IT in Zahlen**

Amazon lockt Großkunden mit KI und mehr Computer-Power in die Cloud

Mit neuen Services und Optionen will Amazon Web Services seine Public-Cloud-Plattform noch attraktiver für große Unternehmen machen. Auf der Kundenkonferenz re:Invent präsentierte CEO Andy Jassy unter anderem Cloud-Dienste aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) und neue Optionen für besonders leistungshungrige Anwendungen.



Von Wolfgang Herrmann,
Deputy Editorial Director

Die jungen, innovativen Unternehmen hat AWS längst als Kunden gewonnen. Nun geht es dem Cloud-Primus darum, noch stärker in die Domäne der klassischen IT-Konzerne vom Schlage IBMs oder Oracles einzubrechen. Dazu soll die Public-Cloud-Plattform noch leistungsfähiger und durch zusätzliche Services aufgewertet werden. CEO Andy Jassy kündigte dazu drei neue Dienste an, mit denen Unternehmen Artificial Intelligence (AI), also künstliche Intelligenz, für ihre Cloud-Anwendungen nutzen können.

Der Service „Amazon Rekognition“ etwa dient zur Bilderkennung, „Amazon Polly“ soll Nutzern Text-to-Speech-Funktionen liefern. Mit „Amazon Lex“ bietet Amazon ferner die Technik seines Sprachassistenten „Alexa“ auch seinen Cloud-Kunden an. Alle drei KI-Services sind laut AWS noch in diesem Jahr verfügbar, weitere sollen 2017 folgen.

Unternehmen suchen nach KI-Services

Dienste aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz gewinnen für die großen Cloud-Provider an Bedeutung. Immer mehr Unternehmen fragen solche Features nach, um neue digitale Services für ihre Kunden entwickeln zu können. Im Gegensatz zum klassischen Geschäft mit Infrastrukturdiensten gehört AWS in diesem Segment nicht zu den Marktführern. Microsoft, IBM und Google haben schon seit Längerem einschlägige Services in ihren Cloud-Portfolios. Erst kürzlich hatte Google eine Reihe neuer KI- und Machine-Learning-Features für seine Cloud-Plattform präsentiert (siehe Seite 20: „Google attackiert Amazon und Microsoft“).



AWS-CEO Andy Jassy kündigte auf der Kundenkonferenz re:Invent neue Services rund um künstliche Intelligenz an. Unternehmen fragen diese Dienste immer stärker nach.



Die AWS-Cloud wird schneller und flexibler

Dessen ungeachtet investiert AWS weiter in seine IaaS-Dienste, um diese auch für große Unternehmen noch attraktiver zu machen. Dazu gehört beispielsweise der Einsatz von Grafikprozessoren für besonders leistungshungrige Cloud-Applikationen. In diesem Kontext stellte CEO Jassy unter anderem den neuen Service „Elastic GPU“ vor (GPU = Graphics Processing Unit). Entwickler sollen damit ihre bestehenden EC2-Recheninstanzen flexibel um GPU-Ressourcen erweitern und auch wieder reduzieren können. Google verspricht für seine IaaS-Dienste allerdings Ähnliches.

Noch mehr Rechenleistung für komplexe Anwendungen sollen FPGA-Chips (Field-Programmable Gate Arrays) bringen. Dazu führt Amazon die „F1“-Instanzen ein. Unternehmen könnten damit Hardware programmieren, um spezielle Workloads schneller abzuarbeiten, als es mit herkömmlichen CPUs möglich wäre. Auch andere Cloud-Provider wie etwa Microsoft setzen spezialisierte Hardware wie FPGAs ein, um ihre Infrastrukturdienste zu beschleunigen.

Die F1-Instanzen eignen sich etwa für Gaming- und andere Testing-Anwendungen, kommen-

Umfrage: Oracle-Anwender sind mit dem Support unzufrieden

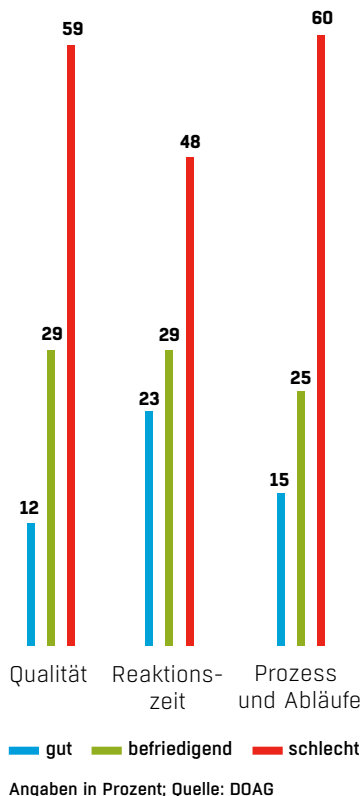
Nachdem Oracle im Frühjahr den deutschen Support dichtgemacht und nach Rumänien verlagert hat, bekommt der US-Konzern nun die Quittung. Im Anwenderverein DOAG organisierte User geben der Support-Qualität deutlich schlechtere Noten als noch vor zwei Jahren. Oracle hält die Aussagen nicht für repräsentativ.



Von Martin Bayer, Deputy Editorial Director

Schlechte Noten für Oracle

Qualität, Reaktionszeit und auch die Abläufe im Support bei Oracle werden von den Nutzern überwiegend schlecht benotet.



Die deutschen Oracle-Anwender fühlen sich vom Softwarelieferanten Oracle nicht ausreichend unterstützt. Deutlich mehr als die Hälfte (56 Prozent) der über 200 von der Deutschen Oracle-Anwendergruppe (DOAG) befragten Anwender kritisierten die Support-Leistungen als „nicht ausreichend“. In einer vergleichbaren Umfrage vor zwei Jahren lag der Anteil der unzufriedenen Kunden noch bei 38 Prozent.

Rund ein Viertel der Befragten bewertete den Support wie schon 2014 als „befriedigend“. Insgesamt vergab in diesem Jahr nicht einmal jeder fünfte (19 Prozent) Kunde die Note „gut“ (2014: 35 Prozent). Die Qualität des Supports bezeichnen 59 Prozent als unzureichend, die Prozesse sind für 60 Prozent nicht in Ordnung. Knapp die Hälfte der Befragten sei auch mit der Reaktionszeit nicht einverstanden, berichtete Christian Trieb, Leiter des DOAG Competence Centers Support. Seiner Einschätzung nach ist das schlechte Feedback eine Reaktion der Kunden auf die Veränderungen in Oracles Support-Organisation.

Der US-Konzern hat in diesem Jahr den Produkt-Support in Deutschland eingestellt und die Aufgaben nach Rumänien verlagert. Support-Zentren in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und den Niederlanden wurden Ende März geschlossen, rund 450 Stellen fielen weg. In Deutschland seien etwa 150 Support-Mitarbeiter von den Stellenstreichungen betroffen, hieß es im Frühjahr dieses Jahres von Seiten der Anwendervertretung. Die Anwendervertreter hatten bereits Qualitätsverluste befürchtet. Wichtig für die Kunden sei vor allem, ob Oracle in der Lage sein werde, die Qualität des Supports sowohl qualitativ als auch

quantitativ aufrechtzuerhalten, hatte es im Februar geheißen. Entscheidend werde dabei sein, ob der Übergang Ende März reibungslos vorgenommen werden könne. Die DOAG hatte ausdrücklich bedauert, dass Oracle Deutschland sich von vielen langjährigen Mitarbeitern getrennt und damit viel Know-how abgegeben hatte.

Support durch Drittanbieter

Die Quittung für die Strategie, am Support zu sparen, bekommt das weltweit zweitgrößte Softwareunternehmen nun präsentiert. DOAG-Mann Trieb vermisst vor allem ein individuelles Eingehen auf die Kunden. „Nicht alle Kunden sind gleich, und nicht alle Probleme sind gleich“, sagte der Anwendervertreter. Starre Richtlinien würden den Support unflexibel machen. Hier sei Fingerspitzengefühl gefragt. Konsequenzen aus der offenbar tief sitzenden Unzufriedenheit mit der Support-Qualität von Oracle sind derzeit noch nicht abzusehen. 52 Prozent der befragten Anwender ziehen der Umfrage zufolge die Unterstützung durch einen Drittanbieter in Erwägung.

Mario Kowalski, Customer Support Leader Oracle Deutschland, hat angekündigt, sich bald zu der Umfrage zu äußern. Die Kritikpunkte bezeichnete er als „völlig valide“, warf aber im gleichen Atemzug die Frage nach der Bedeutung einer Umfrage auf, „an der von 9000 angeschriebenen 2,3 Prozent antworten und etwas mehr als die Hälfte zu einem sicher sehr kritischen Urteil kommt“. Kowalski bezweifelt, ob man das Ergebnis als repräsentativ bezeichnen könne. In einem direkten Vergleich der DOAG-Ergebnisse und anderer Befragungen habe sich ein deutlich anderes Bild ergeben.