

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



SERVICE-ORIENTIERUNG SOA allein ist nicht genug

Erst im Einklang mit Geschäftsprozess- und Business-Rules-Management lassen sich die SOA-Früchte ernten. **SEITE 12**



WARTUNG SAP in Erklärungsnot

Der scheidende Vorstandsvorsitzende Henning Kagermann muss erklären, warum die Supportgebühren so stark steigen. **SEITE 8**



IT-STRATEGIE Ärger um Offshoring

Peter Schumacher, Chef der Management-Beratung Value Leadership Group, über die häufigsten Fehler bei der Auslagerung. **SEITE 17**

Das Google-Handy ist da

HTC hat ein Smartphone mit dem Betriebssystem Android gebaut, andere werden folgen. Damit dürfte der Mobilfunkmarkt kräftig durcheinandergewirbelt werden.

T-Mobile USA und HTC haben als erste in New York ein Handy mit dem Google-Betriebssystem Android vorgestellt. Dabei sind weniger die technischen Wer-

te des „HTC Dream“ - bei T-Mobile heißt der Neuling „G1“ - von Interesse als vielmehr seine Auswirkungen auf das Mobilfunkgeschäft.

Die taiwanische Handy-Schmiede HTC, hierzulande vor allem für ihre Windows-Mobile-Geräte bekannt, dürfte nicht lange der einzige Hersteller von Android-Telefonen bleiben. In der hinter Android stehenden Open Handset Alliance, einem Industriekonsortium aus über 30 Playern, engagieren sich auch andere Handy-Hersteller, darunter Samsung, LG Electronics und Motorola.

Mit der Android-Einführung verbindet sich die Frage, inwieweit das Linux-basierende Gerät den Markt für Smartphones umkrepeln wird, wenn Open

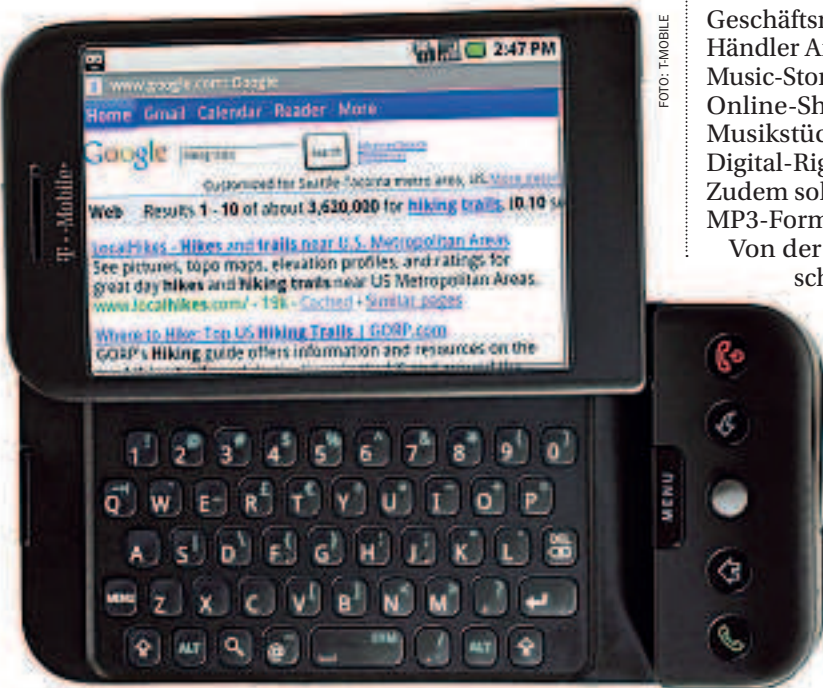


FOTO: TIMOBILE

Source auf die proprietären Plattformen von Nokia, Microsoft, RIM und Apple trifft. Für diese vier geht es jetzt darum, welchen Marktanteil ihnen Google wegnimmt und welche Folgen dies für ihr Geschäftsmodell hat. So hat der Online-Händler Amazon angekündigt, dass sein Music-Store auf dem G1 laufen wird. Der Online-Shop will über sechs Millionen Musikstücke anbieten und dabei auf Digital-Rights-Management verzichten. Zudem sollen die Dateien im populären MP3-Format erhältlich sein.

Von der Entwicklerszene ist Android schon positiv aufgenommen worden. In einem von Google ausgerufenen Wettbewerb wurden rund 1800 Anwendungen eingereicht. Hinter dem Engagement von Google in Sachen Handy-Betriebssystem und Anwendungssoftware steht das Kalkül des Suchmaschinenprimus, künftig über die mobile Plattform kontextbezogene Werbung zu verkaufen.

Einen ausführlichen Bericht lesen Sie auf Seite 5. ♦

DIESE WOCHE



FOTO: FOTOLIA

Mäßige Noten für IT-Anbieter

Gemeinsam mit der Experton Group hat die COMPUTERWOCHE untersucht, wie zufrieden deutsche Anwender mit ihren Lieferanten sind. **Nachrichten SEITE 6**

Die Kraft der sechs Kerne

Mit dem „Xeon 7400“ legt Intel einen Sechs-Kern-Prozessor mit ungewöhnlichen Leistungswerten vor.

Produkte & Technologien SEITE 14

Berufsbild Risiko-Manager

Das Management der reinen IT-Risiken können CIOs an kompetente Mitarbeiter übertragen – sofern diese die Prozesse kennen. **IT-Strategien SEITE 20**

Wohin mit den Lizenzen?

Effizientes Software-Asset-Management hilft dabei, überschüssige Lizenzen zu identifizieren und zu verkaufen. **IT-Strategien SEITE 22**

Assessment-Center

Immer mehr IT-Profis müssen sich im Assessment-Center bewähren, um die nächste Karrierestufe zu erreichen. Dabei geht es vor allem um Soft Skills.

Job & Karriere SEITE 26

McAfee greift nach Secure Computing

Der Security-Konzern will den Netzsicherheitsspezialisten für rund 465 Millionen Dollar übernehmen.

McAfee setzt seine Shopping-Tour fort: Nach dem Kauf des DLP-Anbieters (Data Leakage Protection) Reconnex Anfang August will sich der Security-Konzern mit

Secure Computing nun einen Spezialisten für Netzsicherheit einverleiben. Das kalifornische Unternehmen, dessen Produktportfolio unter anderem Firewall, Intrusion Detection/Prevention (IDS/IPS), VPN, Antivirussoftware sowie Web-Filtering umfasst, befindet sich seit geraumer Zeit ebenfalls auf Akquisitionskurs und schluckte 2006 zunächst den Firewall-

und Content-Filtering-Spezialisten Cyberguard und etwas später den E-Mail-Security-Anbieter Ciphitrust (E-Mail-Reputationssystem „Trusted Source“). Die bereits laufende Übernahme von Securify,



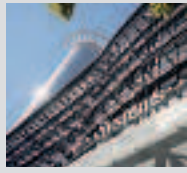
McAfee-CEO Dave DeWalt erhofft sich von der Akquisition allein im SRM-Bereich einen Jahresumsatz von rund 500 Millionen Dollar.

dem Hersteller einer identitätsbasierenden Application-Firewall, durch Secure Computing soll demnächst ebenfalls abgeschlossen werden.

Secure Computing bedient mit seinen Produkten (etwa der Gateway-Security-Software „Webwasher“, den „Sidewinder“-Firewall- sowie „Secure-Snapgear“-Appliances) rund 22 000 Firmenkunden aller Größenordnungen in 106 Ländern. Durch die Akquisition hofft McAfee, das industrieweit vollständigste Netzsicherheitsportfolio anbieten zu können und sich auf diese Weise im Markt für Security-Risk-Management (SRM) an die Spitze zu katapultieren. **Fortsetzung auf Seite 4**



Lagert T-Systems sein Mittelstandsgeschäft aus? 9



Das Management um Geschäftsführer Reinhard Clemens plant offenbar, die Betreuung von bis zu 160 000 Kunden an die Festnetzsparte T-Home zu übertragen.

NACHRICHTEN UND ANALYSEN

Cisco kauft Jabber 7
Der Instant-Messaging-Dienst soll das Anwendungsportfolio des Netzgiganten bereichern und dafür sorgen, dass Cisco auf den Desktops der Anwender präsenter wird.

Oracle mit Licht und Schatten 10
Glänzende Geschäftszahlen täuschen ein wenig darüber hinweg, dass Oracle in dem Bemühen, SAP im Geschäft mit Business-Applikationen vom Thron zu stoßen, nicht vom Fleck kommt.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

SOA allein ist nicht genug 12
Wer das Potenzial Service-orientierter Softwaredienste ausschöpfen will, kommt nicht umhin, sich auch mit Business-Process-Management und Business-Rules-Management auseinanderzusetzen.

Xeon mit sechs Kernen 14
Intels neuer Sechs-Kern-Chip Xeon 7400 setzt einen Meilenstein in der x86-Architektur. Der Prozessor spielt in der Leistungsklasse von Risc-CPU's, kostet aber nur einen Bruchteil dieser Systeme. Bei IBM und Sun steigt die Nervosität.

Cisco-Paket fürs Home Office 15
Der Netzausrüster hat eine Offerte aus Geräten und Services geschnürt, mit der Unternehmen ihren Mitarbeitern ein vollwertiges virtuelles Büro einrichten können, sei es für zu Hause oder unterwegs.

IT-STRATEGIEN

Wie man mit IT-Risiken umgeht 20
Compliance-Themen gehören zum Tagesgeschäft des CIO. Doch das IT-Risiko-Management lässt sich auch an einen kompetenten Mitarbeiter delegieren.

Effizientes Lizenz-Management 22
Was tun mit überschüssigen Softwarelizenzen? Der Sekundärmarkt ist eine Lösung. Aber ein gutes Software-Asset-Management kommt billiger.

Anspruchsvolle IT-Servicekunden 23
Was erwarten die Unternehmen von ihren IT-Dienstleistern? Die Beratungsfirma Lünendonk ist dieser Frage nachgegangen.

IT-SERVICES

Backup im Web hat Konjunktur 24
Speicherdienste im Internet lösen die lokale Datenerhaltung nicht ab. Die Services bieten aber neue Funktionen, wenn etwa Collaboration und Dateiverwaltung gefragt sind.

JOB & KARRIERE

Willkommen im Assessment-Center 26
Glückwunsch, Sie werden befördert. Bevor sich Mitarbeiter über diesen Satz freuen dürfen, müssen sie sich erst in mehrtägigen Auswahlverfahren beweisen.

Was Verkäufer können müssen 28
Gute Verkäufer sind gefragter denn je, gerade wenn es um erklärungsbedürftige IT-Produkte geht. Die Akademie Convendo will die neue Vertriebsgeneration fit machen.

STANDARDS

Impressum	22
Stellenmarkt	30
Zahlen – Prognosen – Trends	34
Im Heft erwähnte Hersteller	34

COMPUTERWOCHE.de

Die Highlights der Woche

Green IT beim Outsourcing

Immer mehr Unternehmen tun es, ohne es zu wissen: Sie setzen auf Green IT, indem sie ihr Rechenzentrum outsourcen. Dabei geht es weniger um den Hype, der um grüne IT gemacht wird, als vielmehr um die Kosten. Wie sich die Kosten senken lassen, erfahren Sie im Virtual Data Center.



www.computerwoche.de/854756

Problem EuroSOX

IT-Abteilungen sollten sich nicht um Gesetzestexte kümmern, sondern darum, generische Voraussetzungen für alle Compliance-Themen zu schaffen.

www.computerwoche.de/1874029

Der richtige Arbeitsplatz-PC



In technischer Hinsicht haben Notebooks aufgeholt. Anwendungen, die hohe Rechen- und Grafikleistung fordern, benötigen immer noch einen Desktop-PC. Anwender müssen in Zukunft vor allem ihre Client-Landschaften effizienter verwalten, sagt Wolfgang Schwab von der Experton Group in COMPUTERWOCHE TV.

www.computerwoche.de/tv

Die besten Open-Source-Anwendungen

Immer mehr Unternehmen sehen in quelloffener Software eine echte Alternative zu den meist teuren Angeboten von SAP, Oracle oder Microsoft. Wir geben einen Überblick über die zehn besten Anwendungen.

www.computerwoche.de/1873958

Die erfolgreichsten ITK-Firmen

Die Top100-Edition der COMPUTERWOCHE behandelt in analytischen Beiträgen die 14 wichtigsten Marktsegmente und gibt einen Überblick über die 100 stärksten Unternehmen aus der ITK-Branche.

www.computerwoche.de/top100/2008

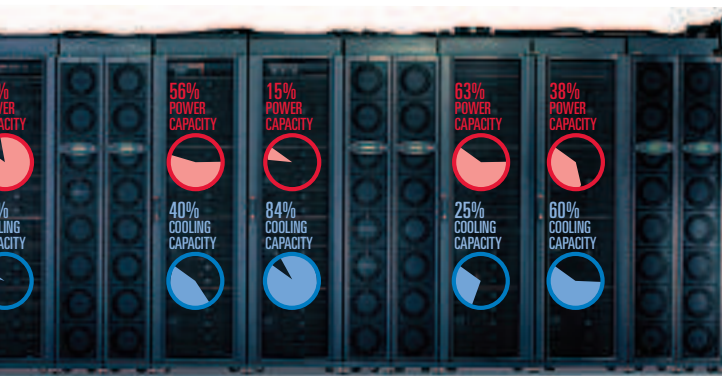
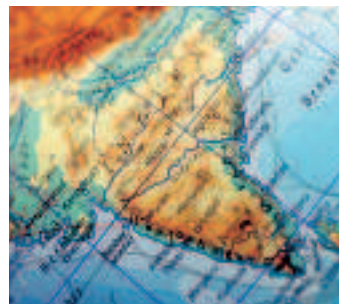


SCHWERPUNKT: OFFSHORING – SO LÄUFTS IN DER PRAXIS

Die großen Konzerne sind längst dabei 16
Immer mehr deutsche Unternehmen nutzen IT-Services aus Niedriglohnländern.

Warum viele Offshore-Projekte scheitern 17
Vor allem hiesige Anwender tun sich schwer, beobachtet Experte Peter Schumacher.

Weniger Risiko durch Nearshoring 18
Der Zulieferer TRW Automotive bezieht IT-Betriebsdienste von IBM aus Ungarn.



In Ihrem Rechenzentrum steht mehr Kapazität zur Verfügung als Sie annehmen

Mit der Hilfe von APC erschließen Sie ungenutzte Kapazitäten

Es gibt viele Dinge zu beachten, wenn Sie einen Standort oder ein Gebäude managen: Gebäudesicherheit, Beleuchtung, Kühlung der IT, Klimaanlage für Büro- und Serverräume etc. Alles muss zuverlässig aber auch wirtschaftlich mit Energie versorgt werden – allen voran die Serverräume und das Rechenzentrum. Und dabei steigen der Energiebedarf und die Energiekosten des Rechenzentrums ständig. Dies hat meist einen erheblichen Einfluss auf den notwendigen Ausbau der IT-Systeme und stellt die Stromversorgung anderer Teile des Gebäudes auf eine harte Probe. Wie lässt sich der Energiebedarf moderner Rechenzentren senken? Steigern Sie einfach Ihre Effizienz mit APC Efficient Enterprise™ – in nur zwei Schritten zu ersten messbaren Ergebnissen.

Schritt 1: Änderung der Kühlsysteme

Warum einen kompletten Raum kühlen, wenn lediglich bestimmte Racks zu viel Wärme erzeugen? Das Konzept einer überdimensionierten Raumkühlung ist ineffizient und allokiert Budget sowie wertvolle Versorgungs- und Kühlkapazitäten. Laut Gartner Research sind 50 % aller Rechenzentren, die vor 2002 errichtet wurden, 2008 aufgrund von Versorgungs- und Kühlproblemen veraltet. Dabei wird die unnötig aufgewendete Versorgungs- und Kühlkapazität an anderen Stellen in Ihrem Gebäude dringend benötigt. Komplexes Problem – einfache Lösung: APC Efficient Enterprise. Bei diesem Konzept wird die Kühlung von der Raumebene perfekt auf bestimmte Bereiche in den Reihen der Racks ausgerichtet. Bereits durch die

Umstellung von einer raum- auf eine reihenorientierte Kühlung können Sie Ihren Energiebedarf um bis zu 35 % reduzieren. Darüber hinaus wird bei einer modularen Reihenklimaanlage Kühlluft erheblich schneller an die richtigen Stellen befördert.

Schritt 2: Ungenutzte Kapazitäten erschließen

Wir wissen wie schwer es ist festzulegen, wo der nächste Server platziert wird. Die Efficient Enterprise Softwarelösungen unterstützen Sie dabei, bislang ungenutzte Kapazitäten aufzuspüren und zu nutzen. Die APC Change and Capacity Management-Software bietet einen perfekten Überblick für Ihr gesamtes System. Eine notwendige Server-Platzierung und der Ausbau Ihrer IT-Systeme wird wesentlich

erleichtert und wird wirtschaftlicher. Je mehr Sie sich der vollständigen Nutzung Ihrer Gebäude- oder Raumkapazität nähern, desto höher ist die Effizienz und niedriger der Energieverbrauch.

Clevere Nutzung Ihrer Stromversorgungskapazität

Mit Efficient Enterprise von APC vermeiden Sie effizient wärme- und versorgungsbedingte Probleme und können IT-Anforderungen flexibel erfüllen. Zudem müssen Sie (vorerst) kein neues Rechenzentrum einrichten, da Ihre Systeme weniger Platz als zuvor benötigen. Insgesamt läuft alles darauf hinaus, dass Sie Ihre Versorgungskapazitäten so intelligent wie möglich nutzen. APC Efficient Enterprise unterstützt Sie dabei.

GRATIS APC White Paper hier herunterladen!



Sie können sich jetzt verschiedene White Paper kostenlos downloaden. Gültig innerhalb der nächsten 90 Tage. Melden Sie sich online unter <http://promo.apc.com> an, und geben Sie den Schlüsselcode 67985t ein. Mit der Registrierung nehmen Sie automatisch an der Verlosung eines APC Power Ready Messenger Bags teil.



Hotline:
Deutschland: 0800 1010067
Schweiz: 0800 111 469
Österreich: 0800 999 670



by Schneider Electric

MENSCHEN

Ex-Siemens-Chef gründet eigene Firma

Der ehemalige Vorstandsvorsitzende und Aufsichtsratschef des Siemens-Konzerns, Heinrich von Pierer, hat sich selbständig gemacht. Er hat in seiner Heimatstadt Erlangen die Beratungsgesellschaft Pierer Consulting gegründet. Sie soll Unternehmen in Fragen der Kommunikation, der Energie sowie zu Projekten für die Infrastruktur und Geschäften in Asien beraten. Unter dem Druck des Siemens-Bestechungsskandals war von Pierer im Frühjahr 2007 als Aufsichtsratsvorsitzender zurückgetreten. Bis heute bestreitet er, etwas von den schwarzen Kassen im Konzern gewusst zu haben.



Web.de-Gründer sucht neue Aufgabe

Matthias Greve, Gründer des Portals Web.de, verlässt den Vorstand der United-Internet-Tochter I&I nach drei Jahren zum 1. Oktober. Sein Nachfolger im Vorstand und in der Web.de-Geschäftsführung soll Jan Oetjen werden, der bisher für das Reiseportal lastminute.de tätig war. Greve steht I&I weiterhin beratend zur Seite.

Conti-CIO geht zu Airbus



Guus Dekkers (43) hat den Posten des CIO bei Airbus in Toulouse angetreten. Nach drei Jahren Vakanz verfügt der europäische Flugzeugbauer damit wieder über einen Konzern-CIO. Bei seinem neuen Arbeitgeber berichtet er an CEO Thomas Enders. Dekkers kommt von Continental, wo er als CIO Automotive die IT-Aktivitäten der drei Automotive-Divisions Powertrain, Interiors sowie Chassis and Safety leitete. Zuvor war er CIO bei Siemens VDO und davor IT-Chef bei Johnson Control.

Von Novartis zu Endress+Hauser

Seit September ist Pieter de Koning (47) Corporate Director Logistik, IT und Organisation beim Schweizer Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Verfahrenstechnik Endress+Hauser AG. Er berichtet an CEO Klaus Endress. Der Niederländer de Koning war zuvor für DSM, Grolsch Brauerei und Abbott Laboratories in den Bereichen Logistik, Supply-Chain-Management und Produktion tätig. Seit 2002 arbeitete der Maschinenbauer in der Schweiz bei Novartis Pharma, zuletzt als Leiter Produktion im Schweizer Werk Stein. Die Aufgaben übernimmt er von Dieter Schaudel (65), der in den Ruhestand gegangen ist. Er war CIO und zugleich CTO der Firmengruppe. Diese Positionen hat Endress+Hauser nun getrennt: Während de Koning die CIO-Aufgaben übernommen hat, verantwortet Torsten Knoch (38) als Corporate Director die Bereiche Produktion und Technik. Er leitete zuletzt die Produktion beim Modellbahnhersteller Märklin. Knoch wie de Koning sind Mitglieder des Executive Board.

Euro-Geschäftsführung bei Open Domain

Edgar Kehm ist neuer Geschäftsführer der europäischen Tochtergesellschaft von Open Domain in Oberursel. Der kalifornische Softwarehersteller ist auf dem Gebiet des Dokumenten-Managements tätig. Kehm löst Firmengründer Uli Dreifürst ab, der Gesellschafter bleibt und sich stärker in der Muttergesellschaft engagieren will. Kehm war unter anderem bei der ELO Digital Office GmbH sowie der Authentidate AG beschäftigt. Gleichzeitig wurde die Europäische zentrale von Potsdam in das Rhein-Main-Gebiet nach Oberursel verlegt.



Personalmitteilungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Plant die Telekom ohne T-Systems?

Das T-Systems-Geschäftsmodell bröckelt an allen Ecken und Enden. Nachdem CEO Reinhard Clemens den zerfallende Unternehmenszweig Systems Integration mittels einer Kooperationsvereinbarung mit dem US-amerikanischen Offshore-Spezialisten Cognizant notdürftig geflickt hat, steht nun offenbar auch das Mittelstandsegment „Business Services“ vor einem grundlegenden Umbau. „Eine fundamentale Neuausrichtung“ von T-Systems hatte der Manager im Januar dieses Jahres, kurz nach seinem Amtsantritt als CEO bei T-Systems, versprochen. Dass diese Pläne in eine Verlagerung der Business Services zur Festnetzsparte T-Home münden, wie es interne Pläne vorsehen, kommt überraschend.

Handlungsbedarf besteht ohne Zweifel. Das Mittelstandsgeschäft der T-Systems, das zu mehr als 90 Prozent aus dem Weiterverkauf von TK-Leistungen besteht, die intern erworben werden müssen, schrumpft seit Jahren. Das liegt zum einen an den hohen Preisen, zu denen T-Systems die von T-Home eingekauften und veredelten Dienste anbietet, zum anderen an den internen Reibungsverlusten. Beides hofft der Konzern durch die Verlagerung zu beheben. Dabei kalkuliert das Management damit, dass der Mittelstand ebenso wie der Privatanwender vor allem günstige TK-Verträge will und allenfalls Festnetzdienste



Joachim Hackmann
Redakteur CW

mit Mobilfunkangeboten kombiniert. Das von der Telekom hoch gehandelte und als Alleinstellungsmerkmal verkaufte ICT-Modell, das die Verschmelzung von TK- und IT-Leistungen vorsieht, ist für den Mittelstand damit gestorben. Ein T-Home- und T-Mobile-Vertriebler hat kein Interesse am Verkauf von IT-Diensten.

Sollten die Pläne Realität werden, bliebe der T-Systems das IT-lastige Großkundengeschäft. Auch hier wirbt der Konzern mit seiner ICT-Vision und verweist auf erste erfolgreiche Projekte,

die IT und TK integrieren. Die TK-Komponenten in diesen vereinzelt Kundenvorhaben wären die letzte Schnittmenge zum Telekom-Konzern. Hüben betriebe T-Systems die IT-Infrastruktur und Applikationen für Großkunden. Drüben verkauften T-Home und T-Mobile DSL- und Mobilfunkverträge in den Massenmarkt. Ist das der Beginn vom Ende der T-Systems unter dem Telekom-Dach? Die TK-Komponenten für die beworbenen integrierten ICT-Projekte ließen sich jedenfalls genauso gut extern einkaufen. Und die interne IT, die T-Systems noch für den Mutterkonzern betreibt, ließe sich auslagern. Dass dies funktioniert, dafür steht T-Systems mit ihren zahlreichen Outsourcing-Projekten mit anderen Kunden. Die Telekom könnte sich ohne große Trennungsschmerzen von ihrem Sorgenkind befreien.

McAfee greift nach Secure Computing

Fortsetzung von Seite 1

Allein für diesen Geschäftsbereich erwartet der Konzern nach der Übernahme von Secure Computing einen Jahresumsatz von rund 500 Millionen Dollar.

Details zu den Integrationsplänen liegen noch nicht vor. Laut Chris Kenworthy, Senior Vice President Marketing bei McAfee, erwägt das Unternehmen jedoch die Entwicklung einer integrierten Management-Konsole für die Netzsicherheitsprodukte beider Anbieter. Vorbild wäre McAfees „ePolicy Orchestrator“, mit dem Anwenderunternehmen das integrierte Management der Endpoint- und Datensicherheitspro-

dukte des Herstellers ermöglicht wird. McAfees strategisches Ziel sei es, die Anlaufstelle für sämtliche Sicherheitsbedürfnisse eines Unternehmens zu werden – ob über weitere Akquisitionen, Partnerschaften oder Eigenentwicklungen, so Kenworthy.

Weiterhin nur Sicherheit

Eines stellt der Marketier jedoch mit einem Seitenhieb auf Wettbewerber Symantec klar: „Wir bleiben (auf Sicherheit) fokussiert und machen nicht etwa Videospiele – oder Speichersysteme.“ Aus Sicht von Gartner birgt der Zusammenschluss Vorteile

im Hinblick auf die Bandbreite des Produktangebots. „Der Schritt ermöglicht McAfee und Secure Computing, mit Cisco und Juniper in Konkurrenz zu treten“, so Analyst John Pescatore. Allerdings gebe es Überschneidungen zwischen den Produktlinien.

Nach Abschluss der Transaktion, der – vorbehaltlich der Zustimmung der Regulierungsbehörden und der Aktionäre – Ende des vierten Quartals 2008 erwartet wird, soll Dan Ryan, CEO bei Secure Computing, als Executive Vice President und General Manager McAfees Network-Security-Unit leiten. (kf)

Frage der Woche

Google Chrome wird aus meiner Sicht primär ...



Bei den Lesern von Computerwoche.de stößt Google Chrome noch überwiegend auf Skepsis in puncto Datenschutz.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 282

T-Mobile und HTC zeigen Google-Handy

Mit dem „HTC Dream/G1“ werden die Karten im Mobilfunk-Business neu gemischt: Das Gerät läuft als erstes Mobiltelefon mit dem Google-Betriebssystem Android.

VON JÜRGEN HILL*

Der Geist ist aus der Flasche: T-Mobile und HTC haben in den USA mit dem HTC Dream das erste Android-Handy vorgestellt. Für die einen ist es nur eine flotte Alternative zum iPhone, für andere markiert das Gerät dagegen einen Meilenstein, der die Mobilfunkindustrie in ihren Grundfesten erschüttern könnte. Mit dem Markteinstieg von Google und seinen Partnern könnte, so meinen zahlreiche Beobachter, Nokias Dominanz im Markt für Smartphones gefährdet werden. Die Finnen produzieren - über den Daumen gepeilt - jedes zweite Internet-fähige Handy.

HTC Dream/G1 im Detail“), das Revolutionäre ist aber das Geschäftsmodell, das hinter dem Betriebssystem Android steckt: der Einzug des Open-Source-Prinzips im Handy-Markt. Statt beispielsweise rund fünf Dollar pro Gerät - diesen Preis lassen Branchenkenner in Diskussionsrunden öfter fallen - für eine Windows-Mobile-Lizenz zu bezahlen, kann der Handy-Bauer oder Mobilfunkanbieter das Google-Betriebssystem Android kostenlos verwenden. Dabei ist Android als eine Betriebssystem-Plattform konzipiert, die wie ein Baukasten funktioniert und die wesentlichen Grundfunktionen bereitstellt. Hinter diesem Bau-



Das HTC Dream ist das erste Handy mit dem Google-Betriebssystem Android.

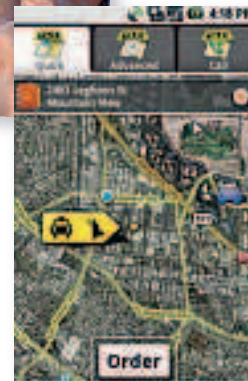
Foto: <http://rizzn.com/blog>

Das offene, auf einem Linux-Kernel basierende Betriebssystem hat für Provider und Hersteller einen besonderen Reiz: Die Plattform wird nach den Bestimmungen der Apache v2 License lizenziert. Hierbei handelt es sich um eine besonders kommerzfreundliche Art der Open-Source-Lizenzierung. Die Teilnehmer können alle Vorteile einer offenen Plattform, also etwa das Betriebssystem Android, nutzen, müssen aber Eigenentwicklungen oder etwaige Verbesserungen nicht wie bei anderen Lizenzierungsmodellen als offenen Code an die Entwicklergemeinschaft zurückgeben.

Für Hersteller und Provider bleibt also genügend Freiraum, um sich mit Eigenentwicklungen von ihren Wettbewerbern zu differenzieren. So könnte beispielsweise ein deutscher Anbieter auf die zur Verfügung stehende Applikation Google Maps verzichten und stattdessen die Handy-Navigation von Das Örtliche, einem Joint Venture der DeTeMedien, auf seinem Handy nutzen. Scheut er diesen Entwicklungsaufwand, so kann er nicht nur auf die Plattform-Bauteile des Android-Baukastens zurückgreifen, sondern auch auf eine Vielzahl von Drittentwicklern.

Google hat im Gegensatz zu Apple mit dem iPhone den Fehler

Viele Android-Anwendungen wie beispielsweise Cab4me nutzen Location Based Services kombiniert mit Google Maps.



vermieden, freie Entwickler unnötig zu gängeln. So ist das Software Development Kit (SDK) kostenlos erhältlich, und der potenzielle Entwickler bleibt Herr über seine Anwendungen und muss sich nicht wie bei Apple dem Diktat eines Appstore unterwerfen. Zwar plant Google mit dem Android Market eine ähnliche

Bereits über 1800 Anwendungen für Android.

Download-Plattform für Handy-Programme wie Apple - allerdings soll es bei Google im Gegensatz zum Appstore keine Kontrolle geben, ob die Anwendungen dem Plattformbetreiber genehm sind. Um die Entwicklung von Anwendungen für seine mobile Plattform zu fördern, rief Google die Android Developer Challenge ins Leben. Für die besten zehn Android-Anwendungen lobte der Suchmaschinenprimus jeweils ein Preisgeld in Höhe von

275 000 Dollar aus. Als „Trostpreis“ gab es für weitere zehn prämierte Programme jeweils 100 000 Dollar. Das Echo auf den Wettbewerb kann sich sehen lassen: Es wurden fast 1800 Applikationen eingereicht. Ein häufig wiederkehrendes Element der

eingereichten Android-Programme sind Location Based Services (LBS) unter Mitwirkung von Google Maps. So entwickelten beispielsweise die beiden Münchner Konrad Hübner und Henning Böger mit Cab4me eine Anwendung, die es dem Benutzer ermöglicht, an jedem beliebigen Ort per Klick ein Taxi zu

bestellen. Dabei muss der User weder seinen aktuellen Standort noch die Nummer der Taxizentrale kennen oder klar sprechen können. Ebenfalls auf standortbezogenen Diensten sowie Datenbankfunktionen setzt die Anwendung Compare Everywhere auf. Hier scannt der User per Handy-Kamera den Barcode eines Produkts. Anschließend zeigt ihm die Anwendung nahe gelegene Geschäfte, in denen die Ware ebenfalls zu erhalten ist und zu welchem Preis.

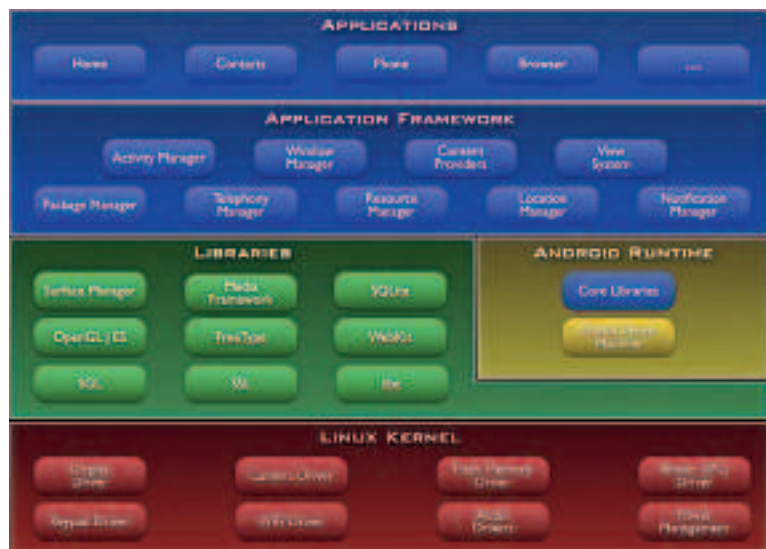
Handy als Werbeplattform

Diese und andere Anwendungen verdeutlichen auch das Interesse von Google an Android: Google will sein Geschäft mit kontextbezogener Werbung auf mobile Plattformen übertragen. Das geht nur, wenn auch hier das Nutzerverhalten aufgezeichnet und Daten gesammelt werden. Offen ist, inwieweit sich mit Android-Handys im Unternehmensumfeld Geld verdienen lässt. Zu Punkten wie VPN-Support, Sicherheit der Daten auf dem Endgerät und möglicher Unterstützung von Push-Mail-Diensten war bislang wenig bis gar nichts zu lesen und zu hören.

Die Marktforscher von Strategy Analytics glauben an einen erfolgreichen Start des Handys in den USA und rechnen für das vierte Quartal bereits mit einem Android-Anteil von vier Prozent bei den Smartphones. Insgesamt kalkulieren sie mit 10,5 Millionen verkauften Smartphones. Davon sollen rund 400 000 mit dem Android OS ausgeliefert werden.



*JÜRGEN HILL ist Redakteur bei der COMPUTERWOCHE.



Als Baukasten konzipiert: die Architektur von Googles Handy-Betriebssystem Android.

Egal, wie man das neue HTC-Handy nun bewertet, seine Vorstellung bedeutet eine Zäsur im Smartphone-Markt: Nachdem erst im letzten Jahr Apple mit dem iPhone für frischen Wind gesorgt hatte, werden jetzt die Karten noch einmal neu gemischt, denn die Zahl der ernst zu nehmenden Handy-Plattformen steigt auf fünf: Symbian (primär Nokia), BlackBerry (RIM), Windows Mobile (Microsoft plus diverse Handy-Lieferanten), iPhone (Apple) und als jüngster Spross Android (Google-Betriebssystem).

Open-Source-Modell

Im Gegensatz zu Apples iPhone, das bei seinem Erscheinen vor allem durch Features wie etwa die reine Bedienung per Touchscreen punkten konnte, stehen beim HTC Dream weniger die Produkteigenschaften im Vordergrund. Sicher, das HTC Dream fällt auch technisch nicht hinter seine Konkurrenten zurück (siehe Kasten „Das Android-Handy

kasten steht mit der Open Handset Alliance ein Industriekonsortium aus über 30 namhaften Playern. So sind neben Google unter anderem Intel, Qualcomm, Broadcom, Sirf, Nvidia, HTC, Motorola oder Samsung mit im Boot, und auf Carrier-Seite mischen Schwergewichte wie China Mobile Communication, NTT Docomo, T-Mobile oder Telefonica mit.

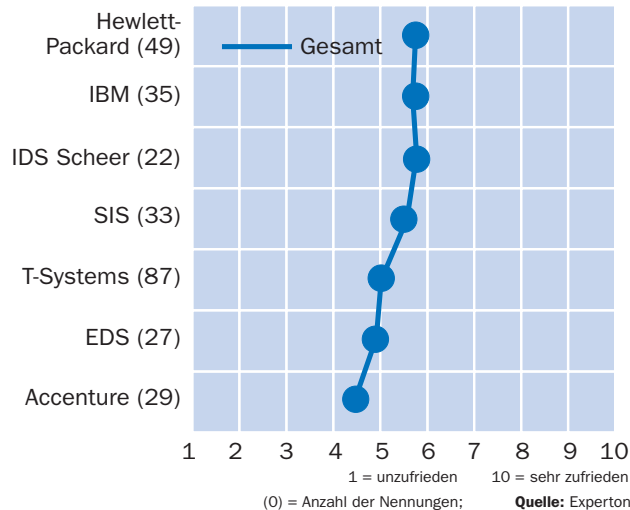
Das Android-Handy HTC Dream/G1 im Detail

Mit dem HTC Dream haben T-Mobile und die taiwanische Handy-Schmiede HTC das erste Mobiltelefon mit dem Handy-Betriebssystem Android von Google vorgestellt. Nach dem Eindruck erster Produktpräsentationen muss sich das Telefon in technischer Hinsicht nicht vor der Konkurrenz verstecken, und Design ist bekanntermaßen Geschmackssache. Die Bedienoberfläche des Geräts erinnert stark an Apples iPhone: Auch beim Google-Handy navigiert der Benutzer mit dem Finger durch die Menüs. In Sachen Applikationen und Handling kann der Handy-Newcomer mit den Konkurrenten mithalten: Dreht der Benutzer etwa das Gerät, dann stellt der Browser dank der eingebauten Neigungssensoren automatisch auf das Querformat um. Fast von

selbst versteht sich, dass Tools wie Google Maps inklusive GPS zur Grundausstattung gehören. Produktdemonstrationen zeigen auffällig, wie flott und flüssig das Handy bei der Bedienung per Finger im Vergleich zu Windows-Mobile-Smartphones reagiert. Die angedeutete Kritik am Design lässt sich teilweise darauf zurückführen, dass das Dream ein kleines Dickerchen ist. Das erste Android-Handy wurde nämlich als Slider konzipiert, das über eine aufschiebende Tastatur verfügt, so dass sein Benutzer nicht wie beim iPhone auf die Bildschirmtastatur beschränkt ist. Preislich orientiert sich T-Mobile USA am iPhone mit Mobilfunkvertrag.

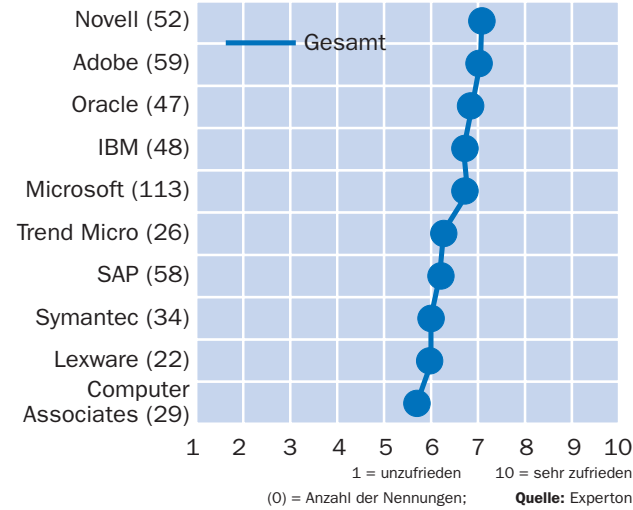


Service-Anbieter



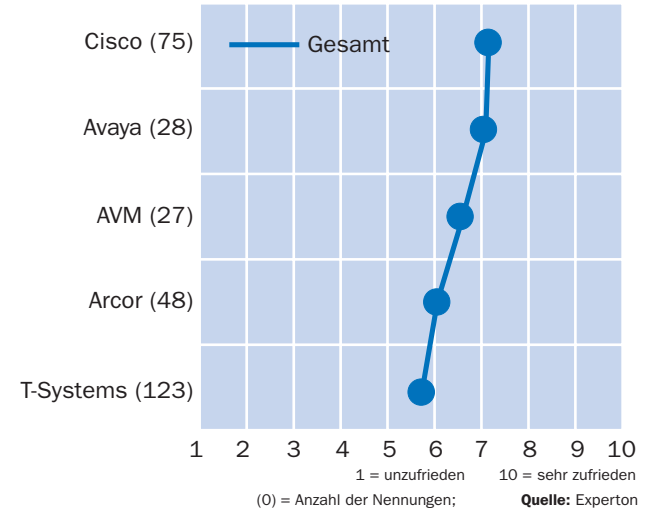
Die Meinungen der Anwender über die Service-Anbieter haben sich verbessert.

Software-Anbieter



Die größte Kritik ernten Softwarehersteller für Beratung und Support.

Communications-Anbieter



Anwender bemängeln hauptsächlich die mangelnde Kundenorientierung der Anbieter.

Kundenzufriedenheit in der IT ist nur mäßig

Die COMPUTERWOCHE fragte gemeinsam mit der Experton Group, wie Anwender über ITK-Anbieter und IT-Dienstleister denken. Die Ergebnisse sind teilweise nicht vorteilhaft für die Hersteller.

Unter den Softwareanbietern kann Novell glänzen. Gegenüber der ersten Befragung im Jahr 2006 verbesserte sich das Unternehmen kontinuierlich und wird nun von den Anwendern in puncto Zufriedenheit am besten benotet. Vorjahressieger Adobe liegt allerdings nur knapp geschlagen auf dem zweiten Platz. Symantec und SAP fallen in der Sympathie der Benutzer zurück. Am wenigsten zufrieden sind die Anwender mit Computer Associates (CA).

Die Schwachpunkte im Softwarebereich sind nach wie vor Beratung und Support, wobei sich die Anbieter vor dem Kauf und in der Implementierungsphase mehr anstrengen als nach dem Kauf. War im vergangenen Jahr der Support das Hauptärgernis für die



Die erfolgreichsten ITK-Firmen

Die Ergebnisse der Anwenderbefragung können in der Top100-Edition nachgelesen werden, die einer Teilaufgabe dieser Ausgabe beteiligt. Dort finden sich auch Analysen zu den 14 wichtigsten ITK-Segmenten. Außerdem listet das Top100-Heft die nach dem in Deutschland fakturierten Umsatz größten ITK-Unternehmen auf.

Anwender, so stehen dieses Jahr Update- und Wartungskosten in der stärksten Kritik.

Die Softwareanbieter werden 2008 ähnlich bewertet wie im Jahr zuvor, was die Autoren der Untersuchung zu dem wenig schmeichelhaften Urteil führt, dass sich die Anbieter „auf ihren Finanzpolstern ausruhen“ und für Veränderungen „keinen Handlungsbedarf sehen“.

In der Hardwarerangliste gab es deutliche Verschiebungen. Neuer Spitzenreiter ist IBM, das einzige Unternehmen, das sich klar verbessern konnte. Der so viel gelobte Anbieter Apple belegt nur Platz fünf und liegt damit in der Zufriedenheitsskala unter anderem hinter Hewlett-Packard und Dell.

Die Anwender monieren im Bereich Hardware vor allem den Support während der Implemen-

tierung. Hochzufrieden sind sie hingegen mit der Produktqualität und dem Technologiestand.

Service: Trendwende geschafft

Anders das Bild bei den Serviceanbietern: Diese fanden bei den Anwendern 2006 nur wenig Gnade, 2007 verschlechterte sich die Meinung noch. In diesem Jahr nun scheint sich eine Trendwende abzuzeichnen. In praktisch allen Bereichen haben sich die Umfragewerte verbessert. So stieg beispielsweise die Meinung der

schreiben die Autoren der Studie. Wie schon 2007 funktioniert die Kundenorientierung nicht. Hier legen die Anbieter das absolut schlechteste Einzelergebnis der gesamten Befragung hin.

Sparmaßnahmen und Entlassungen in den Call-Centern führen eben im Allgemeinen nicht zu steigender Qualität, auch wenn manche Unternehmen das nicht wahrhaben wollen. Daher werden wohl auch in Zukunft unqualifizierte Hotlines die Hitliste der Ärgernisse anführen. Frank Schmeiler von der Experton Group rät den Anbietern: „In Zeiten, in denen die eigentliche Dienstleistung immer austauschbarer wird, kommt es auf die gefühlte Qualität und das gesamte Servicekonzept an. Aus diesem Grund sollten Gelder, die für Image-Kampagnen aufgewendet werden, besser in die Qualifizierung der Mitarbeiter investiert werden. Der ROI wird sich nach kurzer Zeit einstellen.“

Fazit: Es gibt Hoffnung

Bei den meisten Unternehmen stellen sich die großspurigen Marketing-Aussagen bezüglich Qualität als Lippenbekenntnisse heraus. Nur wenige Firmen stechen positiv hervor. Hierzu zählt etwa Novell, das seine Werte kontinuierlich verbessert. Die Autoren der Studie zeigen sich erstaunt darüber, dass die meisten Anbieter offenbar ignorieren, ob und wann Kunden abwandern. Einzig im Servicebereich sind deutliche Verbesserungen wahrnehmbar – offenbar ist hier der Druck bereits stark genug. (jm)

Überzeugende Argumente



Anzeige

TECCHANNEL
IT EXPERTS INSIDE

JETZT NEU

- +++ Microsoft Hyper-V, der Virtualisierungs-Herausforderer
[Webcode 1771977](#)
- +++ Test: Erste 6-Core-CPU von Intel
[Webcode 1771836](#)
- +++ Google Chrome und seine Tricks
[Webcode 1771551](#)

MEHR UNTER

www.TecChannel.de

Anwender in Sachen Mitarbeiterkompetenz der Serviceanbieter.

Bei allem Positiven: Nach wie vor bilden das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie Beratung und Support nach dem Kauf Felder für herbe Kritik. Allerdings haben sich die Umfrageergebnisse auch hier leicht verbessert.

Die Probleme sind jedoch weitgehend die gleichen geblieben. Schwierigkeiten mit Service-Level-Agreements und mangelnde Kundenorientierung stehen ganz oben, wie schon in den vergangenen beiden Jahren.

Produktanbieter im Communications-Bereich sollten sich bei den TK-Carriern beschweren,

Beilagenhinweis

Vollbeilage: IDG Business Media GmbH, München;

Teilbeilage: Sigs Datacom, Troisdorf.

Cisco schnappt sich Jabber

Der Zukauf ist auf Instant Messaging und Präsenzanzeige spezialisiert.

Jabber Inc. bietet Lösungen für Enterprise Instant Messaging („XCP“, „Jabbernow“-Appliance) an, die über verschiedene Endgeräte und Plattformen hinweg funktionieren. Die technische Grundlage dafür bildet das XML-basierende Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP), das mittlerweile von der XMPP Standards Foundation (vormals Jabber Software Foundation) gepflegt wird. XMPP ist auch das Protokoll von Googles Instant-Messaging-Dienst „Google Talk“ und wird auch von anderen gängigen IM-Programmen wie AOL Instant Messenger (AIM) oder „iChat“ von Apple unterstützt.

stützt unter anderem Präsenzsysteme wie Microsoft Office Communications Server, IBM Lotus Sametime, AIM, Google sowie Yahoo!.

Finanzielle Details der Übernahme wurden nicht mitgeteilt. Sie soll in der ersten Hälfte des Cisco-Geschäftsjahres 2009 abgeschlossen werden. Jabber wird

danach Teil der Collaboration Software Group (CSG) von Cisco. Diese gehört zur kürzlich etablierten Softwarepartie des weltgrößten Netzausrüsters, die unter anderem das Netz-Betriebssystem IOS, Netz- und Service-Management, Unified-Communications-Lösungen sowie Software as a Service umfasst.

Jabber sitzt in Denver, Colorado und wurde im Jahr 2000 gegründet. Es ist sehr Open-Source-orientiert und Hauptsponsor der XMPP Standards Foundation. Bislang wurde Jabber vom Hauptinvestor Jona Inc. sowie unter anderem von France Telecom, Intel Capital und Webb Interactive Services finanziert. (tc) ◆



Die Jabbernow-Appliance ist eine schlüsselfertige Lösung für Enterprise Instant Messaging (EIM).

Cisco will mit der Übernahme Präsenz- und Messaging-Dienste „in das Netz“ integrieren und Nutzern verschiedenster On-Demand- wie On-Premise-Plattformen, darunter auch der haus-eigenen Produkte „Webex Connect“ und „Cisco Unified Communications“, weitreichende Aggregationsmöglichkeiten anbieten. Jabbers Software unter-

IT-Dienstleister wachsen schnell

Der deutsche Markt für IT-Beratung und Systemintegration hat dem Branchenverband Bitkom zufolge im vergangenen Jahr um 6,6 Prozent gegenüber 2006 zugelegt. Auch für die Zukunft schätzen die hiesigen Anbieter ihre Aussichten als gut ein. Das zeigt eine aktuelle Studie der Consulting-Firma Lünendonk. Demnach erwarten die 63 befragten IT-Beratungshäuser und Systemintegratoren, unter denen sich die 25 umsatzstärksten Anbieter befinden, für das laufende Jahr ein durchschnittliches Wachstum von 7,4 Prozent. Für 2009 bis 2013 errechneten die Analysten aus den Angaben der Befragten einen Mittelwert von 6,7 Prozent Umsatzplus pro Jahr. Und für 2013 bis 2020 geht die Branche von durchschnittlichen jährlichen Steigerungsraten von 6,1 Prozent aus. Unter dem Strich würde dies ein mittel- und langfristiges Wachstum von fünf Prozent per annum bedeuten, was bis 2020 etwa einer Verdoppelung des Marktvolumens entspräche. (sp) ◆



Auch zu lange
nicht über
File-Daten
nachgedacht?

Blicken Sie durch!
Mit Brocade File Insight –
dem kostenlosen
Analysetool für Ihre

File-Umgebung
[www.brocade.com/
dateimangement](http://www.brocade.com/dateimangement)

SPEICHERN SIE GROSSE DATEIMENGEN OHNE ÜBERGREIFENDES MANAGEMENT? ÜBERNEHMEN SIE WIEDER DIE KONTROLLE – MIT DEN BROCADE FILE-MANAGEMENTLÖSUNGEN. Mit Filemanagement-Lösungen von Brocade können Sie Daten automatisch, transparent, und regelbasiert auf die optimalen Speicherorte migrieren - komplett unterbrechungsfrei für den User und erstmals auch für offene und gesperrte Files! Welches Optimierungspotenzial haben Sie in Ihrer File-Umgebung? Finden Sie es heraus mit dem kostenlosen Analyse-Tool Brocade File Insight: www.brocade.com/dateimangement



BROCADE