

COMPUTERWOCHE

Ausgabe 2014 – 47 17. November 2014 Nur im Abonnement erhältlich

IT-Service- Management

Die wichtigsten
ITSM-Tools
im Überblick

Seite 16

Gartner veröffentlicht „digitales Manifest“

Auf dem Symposium in Barcelona ging es auch um die menschliche Seite der Digitalisierung.

Seite 8

Hellmann Logistics geht eigene IT-Wege

Klaus Hellmann kennt den Wert einer individuellen IT-Landschaft für seinen Logistikkonzern.

Seite 30

Cloud Computing vernichtet Jobs

Anwenderunternehmen brauchen vor allem in der IT-Administration weniger Mitarbeiter.

Seite 41

Young Professionals

Der IT-Nachwuchs ist wenig loyal, dafür umso anspruchsvoller. Lesen Sie, wie sich junge Informatiker ihr Berufsleben vorstellen.

Seite 38



Überzogene Erwartungen an das IT-Management

Jahrelang war die Rolle des CIO relativ klar definiert. Im Zeitalter der Digitalisierung hat sich das geändert. Die IT-Chefs werden jetzt mit unrealistischen Erwartungen überschüttet.



Heinrich Vaske,
Chefredakteur

Wer sonntags in die Kirche geht und dort mit einem Pfarrer der „alten Schule“ zu tun hat, der kennt das: Man bekommt schon mal kräftig den Kopf gewaschen und verlässt – im besten Falle geläutert – die heiligen Hallen, um sich anschließend in der Dorfkneipe das wohlverdiente Schnäpschen zu gönnen.

Wenn man CIO ist, kann man statt zur Kirche zu gehen auch nach Barcelona fliegen. Dort veranstaltet Gartner sein Symposium (siehe Seite 8). Auch hier werden die Besucher kräftig ins Gebet genommen. Sie bekommen Sätze zu hören wie: CIOs kleben an ihren „Kommando- und Kontrollaufgaben“, anstatt sich als „Digital Leaders“ zu profilieren und „Visionen“ zu haben. Sie müssten einen völlig neuen Führungsstil entwickeln, verschiedene Modi und Tempi ihrer Arbeit beherrschen, die Sicherheitsstrategie stets im Auge halten, alle CxOs glücklich machen und am besten noch ganz und gar „Customer-obsessed“ sein (oder kam dieser Vorschlag von Forrester Research?).

Diese Wünsche sind nachvollziehbar, aber unrealistisch. In vielen Unternehmen war die IT-Organisation über Jahrzehnte hinweg ein interner Dienstleister, der vor allem zu liefern hatte. „Kommando- und Kontrollaufgaben“ waren nun mal sehr oft das Kerngeschäft der CIOs, von den großen Konzernentscheidungen wurden sie ferngehalten. Eine digitale Strategie verlangt aber Durchgriff auf höchster Management-Ebene. Entweder müssen dort CIOs zu finden sein oder Führungskräfte mit ausreichendem Know-how. Vielleicht sollte Gartner also im nächsten Jahr die Zielgruppe für seine Veranstaltung verbreitern, anstatt den vermeintlich gestrigen CIOs die Leviten zu lesen.

Herzlich,
Ihr

Heinrich Vaske, Chefredakteur



Zehn Prognosen für 2015 ff.

Gartner-Analyst Daryl Plummer sagt, wohin der Wind dreht.
<http://www.cowo.de/a/3071337>

▶ 16

**IT-Service-Management:
Acht Tools im Vergleich**

Wer die Geschäftsprozesse im Unternehmen optimal durch IT unterstützen will, kommt ohne ITSM-Tools nicht aus. Doch das Angebot ist inzwischen sehr breit geworden, zudem rollen Newcomer wie ServiceNow weltweit den Markt auf. Wir haben uns acht Lösungen genauer angesehen – wohl wissend, dass diese Auswahl keineswegs das gesamte Spektrum abbildet.

**Markt**

- 6 AWS fordert Oracle heraus**
Auf der Konferenz re:Invent in Las Vegas kündigte Andrew Jassy, Manager bei Amazon Web Services (AWS), die Datenbank „Aurora“ an. Sie soll Oracle das Fürchten lehren.
- 8 Gartner nordet ein**
Die Digitalisierung war auf dem Gartner-Symposium in Barcelona das große Thema – und die Frage, welche Rolle CIOs dabei spielen sollten.
- 14 Apple auf dem Weg ins Enterprise**
Gemeinsam mit IBM plant Apple die Eroberung der Unternehmen. Das Support-Programm „AppleCare“ ist dabei ein wichtiger Wegbereiter.

**Technik**

- 24 Sachliche Töne bei Teradata**
Der Data-Warehouse-Spezialist lässt sich vom Cloud-Fieber nicht anstecken. Vision ist das „Data-driven Enterprise“ – wo die Daten liegen, ist dabei zweitrangig.
- 26 Augmented Reality**
Wer heute wissen will, wie die virtuellen Welten von morgen aussehen, der sollte sich Veranstaltungen wie die InsideAR nicht entgehen lassen. Die Münchner Augmented-Reality-Spezialisten von Metaio zogen dort alle Register.
- 29 Schluss mit Produktpiraterie?**
NEC präsentierte eine neue Technik, mit der sich Duplikate identifizieren lassen.



Young Professionals

Die Hefrubrik Job & Karriere widmet sich in dieser Ausgabe ganz dem IT-Nachwuchs.



Praxis

30 Alles in der Spur bei Hellmann

Der Logistiker ist traditionell zurückhaltend mit Standardsoftware. Individuelle, möglichst optimierte Geschäftsprozesse sind für ihn erfolgsentscheidend.

34 Der Weg führt in die Wolke

Christian Keller, Geschäftsführer der IBM Deutschland GmbH für den Bereich Global Technology Services (GTS), über die Vielfalt im IT-Sourcing.

36 Datenschutz

Die neue Norm ISO/IEC 27018 soll für mehr Datenschutz beim Cloud Computing sorgen. Wir haben sie auf den Prüfstand gestellt.



Job & Karriere

38 Junge Informatiker wechseln gern

Der IT-Nachwuchs ist ständig auf der Suche nach dem idealen Arbeitgeber. Größte Popularität genießt bei den Youngstern nach wie vor Google.

41 Cloud Computing kostet Jobs

Der ITK-Branchenverband Bitkom spricht von 41.000 offenen IT-Stellen, räumt aber auch ein, dass vor allem in Anwenderfirmen jede Menge Jobs verloren gehen dürften.

45 Langeweile beim Jahresendgespräch

Ein erfahrener Coach zieht den Sinn der Mitarbeiterbeurteilungs-Gespräche zum Jahresende in Zweifel und macht ein paar alternative Vorschläge.

47 Stellenmarkt

49 Impressum

50 IT in Zahlen

Amazon Web Services will Oracle mit der Aurora-Datenbank angreifen

Eigentlich sollte die AWS-Konferenz re:Invent keine Marketing-Veranstaltung werden, doch Manager Andrew Jassy hatte zu viele Ankündigungen im Gepäck, um bei diesem guten Vorsatz bleiben zu können.



Von Thomas Cloer,
leitender Redakteur

AWS-Anwenderverein gegründet

In München hat sich die deutsche AWS Enterprise User Group gegründet. Ziel ist es, gemeinsam Kundenanforderungen aus dem Enterprise-Bereich zu formulieren und durchzusetzen. Gründungsmitglieder sind unter anderem Axel Springer, Burda, Kärcher, Merck, SAP, Siemens, die Software AG und Talanx. Informationen unter <http://www.meetup.com/AWS-Munich>



War auf der re:Invent genauso dabei wie bei der Gründung der deutschen AWS User Group: Topmanager Andrew Jassy.

Auf der Amazon-Web-Services-(AWS-) Konferenz re:Invent in Las Vegas stellte AWS-Manager Jassy jede Menge neue Produkte vor. Das wohl wichtigste: „Amazon Aurora“ ist eine neue MySQL-kompatible Datenbank in der Cloud, an der AWS angeblich schon seit Jahren im Verborgenen entwickelt. Aurora soll fünfmal so leistungsfähig sein wie ein Standard-MySQL und nur ein Zehntel so viel kosten wie proprietäre relationale Datenbank-Management-Systeme – eine Kampfansage also in Richtung Lawrence Ellison und Oracle. Ein paar Eckdaten zu Aurora: sechs Millionen Inserts oder 30 Millionen Selects pro Minute, Sechs-Wege-Replikation über drei Verfügbarkeitszonen, weitere Hochverfügbarkeits-Features, Preis ab 29 US-Cent pro Minute.

AWS ist zertifiziert nach ISO 9001

Jassy kündigte zudem Tools für Code-Management und Deployment („AWS CodeDeploy“, „AWS CodePipeline“, „AWS CodeCommit“) an, die teilweise aber erst Anfang 2015 herauskommen. In puncto Sicherheit und Compliance – seit knapp zwei Wochen ist AWS gemäß ISO 9001 zertifiziert – gibt es nun einen Key-Management-Service für Anwender, die ihre Keys für die Verschlüsselung selbst verwalten möchten oder müssen.

Der neue Dienst „AWS Config“, aktuell im Preview-Stadium, ermöglicht das Auditing aller genutzten Ressourcen und ihrer wechselseitigen Abhängigkeiten. Ab Anfang 2015 können IT-Abteilungen ihre mit AWS aufgesetzten Dienste über den „AWS Service Catalog“ zentral verwalten und bereitstellen.

Als zentrale Botschaft versuchte Jassy zu vermitteln, dass auch immer mehr Großkonzerne

ihre IT einschließlich sensibler Daten voll und ganz in die Amazon-Cloud verlagerten. Sie wollten ihre Kosten senken, seien aber vor allem vom Wunsch nach mehr Agilität und Innovation getrieben.

Schützenhilfe holte sich der AWS-Manager auf der Bühne unter anderem vom Baseball-Vermarkter MLB, der für sein neues Analysesystem „Statcast“ pro Saison 17 Petabyte Rohdaten generiert. Jeroen Tas, Manager von Philips, zeigte neue Möglichkeiten im digitalen Gesundheitswesen auf. Das Standardsoftware-Unternehmen Intuit packt sukzessive all seine Applikationen in die AWS-Cloud. Viel Beachtung fand auch der Konsumgüter- und Pharmaziegigant Johnson & Johnson, der im kommenden Jahr mehr als 25.000 Arbeitsplätze mit Amazon Workspaces in eine VDI-Umgebung überführen will.

Best-in-Cloud-Gewinner Talanx wird gefeiert

Als prominente „All-in“-Kunden nannte Jassy neben Intuit auch den Videostreamer Netflix, die Hotelkette Kempinski, das Medienhaus Time Inc. sowie eine Reihe von Softwarehäusern, darunter Infor, Acquia, Splunk und Informatica. Weitere Referenzkunden, die auf der AWS sprachen, kamen von DowJones, dem „Wall Street Journal“, dessen Website WSJ.com bei AWS gehostet wird, und der „Financial Times“, die Daten von 450.000 Online-Kunden mit Hilfe von Amazon Redshift analysiert. Als Highlight wurde auch die Versicherungsgruppe Talanx vorgestellt, deren Projekt vor wenigen Wochen einen der Best-in-Cloud-Awards der COMPUTERWOCHE abgeräumt hatte.

Das digitale Manifest: „Wir brauchen Ethiker und Psychologen in der IT“

Die wirtschaftliche Entwicklung dreht sich um Digitalisierung und damit um den Menschen, so die Kernbotschaft von Gartner auf dem Jahres-Symposium in Barcelona. Die IT dürfe sich nicht wegducken, sie müsse darauf reagieren.



Von Karin Quack,
leitende Redakteurin

Was Gartner über die Entwicklung des Internet of Things (IoT) denkt, lesen Sie online unter:

www.cowo.de/a/3071315

Junge Menschen unter 25 Jahren empfinden ein eigenes Auto überwiegend als Belastung. Sie nutzen eines, wenn sie es brauchen, oder sie suchen sich eine Mitfahrgelegenheit. Die Bindung sei schwach, anders als beim Smartphone. Dem digitalen Begleiter widmet die junge Generation ihre volle Aufmerksamkeit – vom ersten „digitalen Moment“ am Morgen bis zum letzten schläfrigen Blick in der Nacht. So beschrieb Gartner-Chef Peter Sondergaard das „Digital-First-Individuum“. Diese Generation sei die Hauptzielgruppe für das digitale Business, oder wie Sondergaard es in seiner Keynote ausdrückte: „Digitale Menschen definieren die neuen Möglichkeiten.“ Unternehmen, die das Thema ernst nähmen, müssten ihre Angebote für diese Menschen entwerfen, umsetzen und ausliefern, so der Global Head of Gartner Research weiter. Dazu seien nicht nur neue Business-Modelle, sondern auch andere Prozesse notwendig. Vor allem in drei Beziehungen

werde sich die Fokussierung der Firmen auf das Digital Business auswirken:

- auf die Machtverteilung im Unternehmen,
- auf die technischen Investitionen und
- auf die Personalpolitik.

Die Machtverschiebungen kämen daher, dass immer mehr Geschäftseinheiten wie Startups agierten, so der Gartner-Chef. Sie hätten einen völlig unbelasteten Zugang zum „Nexus of Forces“, den Gartner 2012 postulierte, und der sich wohl am besten mit Konvergenz innovativer Technologien übersetzen lässt. Und sie bezahlen die genutzte Technik, die sie zum Teil gar nicht als „IT“ wahrnehmen, häufig aus einem eigenem Budget: „38 Prozent der IT-Investitionen werden heute schon außerhalb der IT getätigt“, sagte Sondergaard. Und in drei Jahren könnte es leicht die Hälfte sein. In Zeiten, da die eigentlichen IT-Budgets kaum mehr im einstelligen Bereich wachsen, hätten das mittlerweile auch die Anbieter mitbekommen und verkauften direkt ans Business.

Doch auch die konventionellen IT-Budgets werden sich strukturell verändern, prognostizierte Sondergaard: Anstelle langfristiger Dienstleistungsabkommen werden sich die Unternehmen immer häufiger für schnell zugängliche Services aus der Cloud entscheiden. Statt großer ERP-Systeme, die zum Zeitpunkt des kompletten Rollouts schon Wartungskosten in doppelter Höhe der Anschaffung gekostet haben, werden Firmen immer mehr modularisierte SaaS-Angebote nutzen. Und die Rechenzentren werden zunehmend aus integrierten Infrastrukturpaketen zusammengestellt.

Doch nach wie vor werden Unternehmen eine „traditionelle“ IT brauchen – solide, sicher, stabil. Aber wenn Gartner in seinen Umfragen feststellt, dass der Aufwand, den CIOs für den

CIOs müssten die „bimodale IT“ beherrschen und nicht allein auf Attribute wie „sicher, stabil und solide“ bauen, lautete eine Botschaft der Gartner-Analysten in Barcelona.

