

COMPUTERWOCHE

Ausgabe 2017 – 43-44 23. Oktober 2017 Nur im Abonnement erhältlich

VON IDG

Identity- & Access-Management

Das vernetzte Unternehmen bringt jede Menge Herausforderungen in Sachen Authentifizierung und Zugriffs-Management mit sich.

Seite 14



Heftige Kritik an der Politik

IT-Projekte der Behörden scheitern zu oft, so der Bund der Steuerzahler.

Seite 6

TCS-Chef im Gespräch

Warum es beim Offshoring nicht nur ums Geld geht.

Seite 30

Talente zieht es zu IT-Unternehmen

IT-Profis schätzen vor allem Google, Microsoft und SAP.

Seite 38

Kein Kundenfokus ohne akzeptierte CRM-Software

CRM-Systeme haben Hochkonjunktur, der Kunde gilt als Dreh- und Angelpunkt aller Geschäftsaktivitäten. Trotzdem arbeiten viele Anwender immer noch lieber mit Excel oder gar Papier.

Theoretisch dreht sich alles nur noch um den Kunden. Er steht im Mittelpunkt sämtlicher Business-Strategien. Die viel zitierte Customer-Journey ist im Detail ausgeleuchtet, der 360-Grad-Blick geschärft, und per Omni-Channel-Strategie erhält König Kunde auf allen Kanälen exakt die Produkte und Services, die ihn glücklich machen. So sollte das Customer-Relationship-Management (CRM) aus Sicht der Unternehmen eigentlich funktionieren. Doch die Realität sieht anders aus. Nicht einmal jedes fünfte Unternehmen kann sein CRM-System ohne Probleme und Zwischenfälle nutzen. Das zeigt die aktuelle Zufriedenheitsumfrage von Trovarit (Seite 22).

Geringe Anwenderakzeptanz, ein zu hoher Schulungsaufwand und fehlendes internes Know-how stehen oben auf der Liste der drängendsten CRM-Probleme. Das ist fatal, sind die Prozesse im Kunden-Management doch aufs Engste miteinander verwoben. Schert eine Anwendergruppe aus – etwa weil Marketing, Vertrieb oder Service in der Cloud vermeintlich bessere Werkzeuge finden –, fällt das CRM-Kartenhaus in sich zusammen. Wenn zum Beispiel die Vertriebler mit ihrem Tool unzufrieden sind, werden sie ihre Kundendaten, wenn überhaupt, dann nur schlecht und oberflächlich pflegen. Damit sinkt die Datenqualität. Marketing-Kampagnen, die darauf aufbauen, sind wenig erfolgreich, so dass auch dort die Akzeptanz bald nachlässt.

Der viel zitierte Kundenfokus ist schön und gut, aber zuerst muss der Blick auf die eigenen Mitarbeiter gerichtet sein. Nur wenn diese ihr CRM-System schätzen, wird es auch funktionieren. Das scheinen aber viele Verantwortliche in den Unternehmen nicht zu verstehen. Schon seit Jahren ist die Anwenderakzeptanz ein Problem. Höchste Zeit also, sich endlich einmal darum zu kümmern.

Herzlich,
Ihr

Martin Bayer, Deputy Editorial Director



Martin Bayer,
Deputy Editorial Director



IT für das Marketing

Mehr zum Thema Customer-Relationship-Management finden Sie auf der Website der COMPUTERWOCHE in einem Online-Special: www.cowo.de/k/3478

▶▶ 14

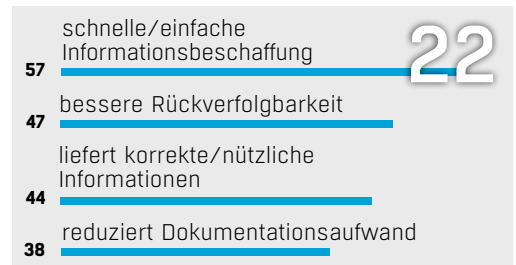
Identity- & Access-Management

Mit der zunehmenden Vernetzung und der wachsenden Zahl interner und externer Nutzer machen sich Unternehmen angreifbarer. Der Druck verschärft sich dadurch, dass immer schärfere Compliance-Vorgaben einzuhalten sind – nicht zuletzt durch die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), die im Mai 2018 in Kraft tritt. Ein gutes Identity- & Access-Management (IAM) hilft, Nutzer zu authentifizieren und Zugriffsrechte zu steuern. Doch es gibt Nachholbedarf, wie eine aktuelle Exklusivstudie der COMPUTERWOCHE zeigt.



Markt

- 6 Kritik an öffentlichen IT-Projekten**
In seinem aktuellen Schwarzbuch geht der Bund der Steuerzahler (BdSt) hart mit den Digitalisierungsprojekten der öffentlichen Hand ins Gericht. Viele Vorhaben verzögerten sich, seien zu teuer, und manches werde am Ende ergebnislos eingestampft.
- 8 Autonomes Fahren – Level 5**
Unter dem Codenamen „Pegasus“ hat GPU-Spezialist Nvidia einen KI-Computer vorgestellt, der vollständig autonomes Fahren nach der höchsten Stufe 5 ermöglichen soll.
- 10 Cloud Foundry eröffnet Marktplatz**
Die Cloud Foundry Foundation will den Austausch unter Entwicklern und Digitalisierern mit einem öffentlichen Marktplatz fördern.



Technik

- 22 CRM-Anwender mit Sorgen**
Wenn CRM-Anwender mit ihrer Software unzufrieden sind, nutzen sie lieber Excel oder andere Tools. Das wirkt sich negativ auf die Qualität des CRM-Systems aus, eine Abwärtsspirale kommt in Gang.
- 26 Deutsche Gründer im Silicon Valley**
Mesosphere will eine preiswerte und offene Alternative zur AWS-Plattform anbieten. Zumindest die Investoren scheinen überzeugt.
- 28 Gartners Technologietrends**
Anlässlich seines Symposiums in Orlando hat Gartner zehn strategische Technologietrends für 2018 postuliert. Auffällig: Künstliche Intelligenz (KI) zieht sich als Basistechnologie durch viele andere Themen.



Praxis

30 TCS-Chef im Interview

Tata Consultancy Services (TCS) ist der größte indische IT-Dienstleister und betreut auch in Deutschland viele Großkunden. Der für Zentral-europa zuständige Manager Sapthagiri Chappalapalli („Saptha“) erklärt, warum TCS kein Billigheimer sein will.

34 IoT vergrößert die Angriffsfläche

Hans-Georg Maaßen, Präsident des Bundesamtes für Verfassungsschutz, warnte auf dem Voice-Entscheiderforum in Berlin vor der Schattenseite des Internet of Things (IoT). Der Cyber-Raum sei ein „Hochrisikoraum“. Viel Beachtung fand auch der Vortrag des Botschafters von Estland.



Job & Karriere

38 Attraktive Arbeitgeber

IT-Young-Professionals möchten am liebsten bei einem Autobauer arbeiten. Unter den ersten zehn begehrten Arbeitgebern kommen gleich vier aus der Pkw-Industrie.

45 Flexibles Arbeiten macht Arbeit

Der Wunsch nach mobilem Arbeiten ist groß, er sollte jedoch mit den Interessen des Unternehmens harmonieren. Wie das gehen kann, erläutert eine Fraunhofer-Wissenschaftlerin.

46 Was Softwareentwickler verdienen

Entwickler erhalten deutlich weniger Geld als Berater, aber mehr als ihre Kollegen in der Systemadministration. Entwickler im Backend können mit durchschnittlich 57.300 Euro jährlich rechnen.

47 Stellenmarkt

49 Impressum

50 IT in Zahlen

Behördliche Digitalprojekte in Deutschland sind Geldvernichter

In seinem aktuellen Schwarzbuch geht der Bund der Steuerzahler (BdSt) hart mit den Digitalisierungsprojekten der öffentlichen Hand ins Gericht. Demnach explodieren die Kosten, viele Vorhaben verzögern sich, und manches wird am Ende ergebnislos eingestampft.



Von Martin Bayer,
Deputy Editorial Director

Geht es um die Digitalisierung, versagen Politik und Bürokratie auf ganzer Linie – so lautet das Urteil des Bundes der Steuerzahler Deutschland (BdSt). Im „Schwarzbuch 2017/18“ haben die Experten geprüft, welchen Aufwand Digitalisierungsprojekte der öffentlichen Hand mit sich bringen und welcher Nutzen sich daraus ergibt. Die Bilanz: „E-Government in Deutschland gibt es de facto nicht.“ Mit diesen Worten zitiert der BdSt den Vorsitzenden des Normenkontrollrats Johannes Ludewig. Der nationale Normenkontrollrat ist eine unabhängige Institution des Bundes, die mit Bürokratiekontrolle und der Aufsicht über die Verwaltungsprozesse beauftragt ist. Demzufolge geben Behörden Jahr für Jahr zwischen 21 und 23 Milliarden Euro für IT aus, „ohne bisher einen zufriedenstellenden Fortschritt bei der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse erreicht zu haben“.

Der Amtsschimmel wiehert

Viele Digitalisierungsprojekte sorgten für höhere Kosten, vermehrten die Bürokratie oder scheiterten am Ende ganz, beschreiben die Verantwortlichen des BdSt die Situation. Das führe zu Mehrbelastungen der Bürger und der Wirtschaft in Milliardenhöhe. Der Verein resümiert: „So kann es nicht weitergehen.“ Welch großen Nachholbedarf die Verwaltung in Sachen Digitalisierung hat, zeigt aus Sicht der Steuerexperten ein Blick auf die Verwaltungsvorschriften. So gelten Formerfordernisse wie die „Pflicht zum persönlichen Erscheinen“ oder eine „eigenhändige Unterschrift“ nach wie vor „als heiliger Gral des deutschen Amtsschimmels“. Aufgrund solcher Regularien sei der überwiegende Teil der Verwaltungsprozesse gar nicht zu digitalisieren. Der BdSt verlangt



Digitale Verwaltung: Viel Aufw

Der nationale Normenkontrollrat prangert mangelnde Effizienz und Verschwendung von Geldern im deutschen E-Government an. „Im Maschinenraum der digitalen

daher: „Hier müssen dringend Verwaltungsvorschriften und Gesetze an die digitale Realität angepasst werden. Andernfalls verliert Deutschland weiter den Anschluss.“ Die Steuerwächter listen eine Reihe verschiedener Beispiele auf, die das digitale Scheitern der deutschen Bürokratie verdeutlichen sollen:

E-Akte – das papierlose Amt ist immer noch in weiter Ferne

2013 hatte der Bundestag alle Einrichtungen des Bundes dazu verpflichtet, bis 2020 eine sogenannte E-Akte einzuführen. Das würde nichts anderes bedeuten, als den gesamten Schrift- und Urkundenverkehr zu digitalisieren. Papier sollte in der Bundesverwaltung schon bald der Vergangenheit angehören. Die Politik hat sich viel von der E-Akte versprochen: schnelleren Informationszugriff, Vermeidung von Medienbrüchen, zügigere Verwaltungsprozesse, bessere Transparenz und Nachweisbarkeit sowie flexiblere Arbeitsweisen. So weit die Theorie – die Realität sieht ganz anders aus. Die öffentliche Hand kam mit der Umsetzung kaum in die Gänge. Erst im November 2016, also dreieinhalb Jahre nach der Beschlussfassung, erfolgte die Ausschreibung.

▶ **Lesen Sie mehr zum Thema E-Government auf der Website der COMPUTERWOCHE:**
Anwenderverein Voice macht Druck auf die Politik
www.cowo.de/a/3330315
Wie E-Government-Services zur Normalität werden
www.cowo.de/a/3260750
E-Government und Wegfall der Schriftform
www.cowo.de/a/3316830

Autonomes Fahren auf Level 5: Nvidia will es mit Pegasus möglich machen

Unter dem Codenamen „Pegasus“ hat GPU-Spezialist Nvidia einen KI-Computer vorgestellt, der vollständig autonomes Fahren nach der höchsten Stufe 5 ermöglichen soll. Mitte 2018 soll die Plattform fertig sein.

Nvidia hat das System auf der GPU Technology Conference (GTC) in München präsentiert. Es soll die KI-Rechenplattform „Nvidia Drive PX“ auf ein neues Niveau heben. Die Verantwortlichen sprechen in diesem Zusammenhang von Level 5 – das ist die laut der Klassifizierung des autonomen Fahrens höchste Stufe, in der Fahrzeuge komplett ohne Fahrer auskommen. Außer dem Starten des Systems und dem Festlegen des Ziels wäre hier kein weiteres menschliches Eingreifen mehr erforderlich.

Zehnmal so schnell wie der Vorgänger

Die Pegasus-Plattform soll angeblich 320 Billionen Rechenoperationen pro Sekunde verarbeiten können. Das wäre laut Hersteller das Zehnfache dessen, was die Vorgängerplattform PX 2 bewältigen konnte. Pegasus besteht aus vier speziell für KI-Aufgaben ausgelegten Hochleistungsprozessoren: zwei neue System-on-a-Chip-(SoC-)Prozessoren Xavier und zwei GPUs der nächsten Generation, die für Deep Learning und autonomes Fahren entwickelt wurden. Das Gesamtsystem soll nicht größer sein als ein herkömmliches Nummernschild und weniger Energie verbrauchen als die Vorgänger.

Der Bedarf an Rechenpower für autonome Fahrzeuge ist gewaltig. Ständig müssen große Datenmengen aus Sicherheitsgründen redundant verarbeitet werden – etwa aus der 360-Grad-Kameraüberwachung, der ständigen Lokalisierung von Fahrzeugen und Personen rund um das Auto sowie der dauerhaften Überwachung der Route. Die benötigte Rechenleistung von komplett autonom fahrenden Fahrzeugen ist deshalb zirka 50- bis 100-mal höher als bei Autos, die sich heute auf den Straßen bewegen.

Pegasus soll nach den Vorstellungen der Nvidia-Entwickler einer neuartigen Fahrzeugklasse zum Durchbruch verhelfen, die ohne Fahrer, Lenkrad, Seitenspiegel oder Pedale auskommt. Im Gegensatz zum heute gängigen Cockpit-Look muten die Innenräume dieser Zukunftsfahrzeuge dann eher wie Wohnzimmer oder Büros an.

Wenn es so weit ist, gibt der Besitz eines eigenen Autos immer weniger Sinn, zumal die Kapazitäten von Straßen, Parkplätzen und sonstiger Infrastruktur schon jetzt weitgehend ausgeschöpft sind. Die Hoffnungen der Branche ruhen auf autonom fahrenden Robotertaxis. „Die Entwicklung eines komplett autonomen Fahrzeugs ist eine der zentralsten Entwicklungen für unsere Gesellschaft, aber auch eine der schwierigsten“, sagte Jensen Huang, Gründer und CEO von Nvidia, in München. Autonome Fahrzeuge würden der Idee des Carsharings neue Impulse geben.

Streetscooter fahren mit Nvidia-Technik

Pegasus soll für die Automotive-Partner von Nvidia ab der zweiten Hälfte 2018 zur Verfügung stehen. Insgesamt arbeiten demnach derzeit 225 Partner global an der Entwicklung der Drive-PX-Plattform, davon 25 an der Entwicklung von Robotertaxis. Zu den Partnern zählt auch die Deutsche Post DHL, die derzeit mit der Entwicklung eines autonomen Fahrsystems für die elektrischen Lieferwagen Streetscooter von sich reden macht. Auf der GTC wurde ein Prototyp des gemeinsam mit dem Automobilzulieferer ZF entwickelten Fahrzeugs gezeigt. Dieser basiert noch auf der bestehenden Drive-PX-Plattform. Eine Testflotte des Streetscooter soll 2018 auf die Straße kommen. (ba)



Die neue Drive-PX-Pegasus-Plattform von Nvidia soll 320 Billionen Rechenoperationen pro Sekunde verarbeiten können – zehnmal mehr als der Vorgänger.