

COMPUTERWOCHE

Ausgabe 2018 – 46-47 19. November 2018 Nur im Abonnement erhältlich

VON IDG



Kurs halten in stürmischer See

Auf dem Gartner-Symposium in Barcelona ging es um die Frage: Wie lässt sich digitale Innovation kontinuierlich nutzen?

Seite 14

Für Qualtrics zahlt SAP acht Milliarden Dollar

Viel Geld für Customer-Experience-Management.

Seite 8

So digitalisieren Hidden Champions

IDG-Studie zeigt die Vorlieben wenig bekannter Weltmarktführer.

Seite 34

Schwierige Typen in der IT?

Es lohnt sich, auf Charaktere individuell einzugehen.

Seite 38

SAP kauft Qualtrics – eine Verzweiflungstat?

Um Anschluss im CRM-Geschäft zu finden, sind SAP offenbar alle Mittel recht – auch acht Milliarden Dollar für Qualtrics. Ob die Rechnung aufgeht, steht auf einem anderen Blatt.

Acht Milliarden Dollar investiert SAP in einen Anbieter von Cloud-basierter Software für das Kunden-Management, der im vergangenen Jahr rund 290 Millionen Dollar umgesetzt und einen Gewinn von 2,6 Millionen eingefahren hat. Viele Experten und Analysten haben sich verwundert die Augen gerieben und sich gefragt, wie nötig es SAP hat, in diesem Marktsegment zu punkten. Es geht um CRM beziehungsweise Customer-Experience-Management – also das Beobachten und Steuern der Erfahrungen, die ein Kunde mit einem Unternehmen, einem Produkt oder einer Marke macht. Man muss es deutlich sagen: SAP hat hier zu wenig getan. Dieser Markt steht 2018 für ein Volumen von 45,8 Milliarden Dollar.

SAP-Kontrahent Salesforce dominiert seit Jahren das CRM-Geschäft. Von Anfang an setzte das Unternehmen konsequent auf Cloud-Software und baute ständig an seinem Ökosystem. Das ist SAP-Chef Bill McDermott ein Dorn im Auge. Er kündigte an, das CRM-Revier nicht kampflos Salesforce zu überlassen. Anfang des Jahres kaufte er für 2,4 Milliarden Dollar den Cloud-CRM-Spezialisten Callidus Software, im Sommer folgte dann die Ankündigung von C/4HANA, einer neu paketierte CRM-Gesamtlösung. Und nun also Qualtrics.

Anwendervertreter verweisen darauf, dass SAP erst einmal die Integration der verschiedenen Cloud- und On-Premise-Welten gelingen müsse. SAP steht vor der Aufgabe, ein hoch integriertes Softwarepaket zu managen, das den Anbieter groß gemacht hat und an dem nach wie vor viele Anwender hängen. Parallel dazu müssen die Walldorfer einen modularen Plattform- und Ökosystem-Ansatz mit der Cloud im Mittelpunkt verfolgen. Da Letzterem die Zukunft gehört, sind Übernahmen sinnvoll. Über deren Preis kann man allerdings streiten.

Herzlich,
Ihr

Martin Bayer, Deputy Editorial Director



Martin Bayer,
Deputy Editorial Director



Alles zu SAP

Viele weitere nützliche Informationen über die SAP und ihre Software finden Sie auf der Website der COMPUTERWOCHE:
www.cowo.de/k/3473

▶ 14

Barcelona 2018: Gartner mahnt zu kontinuierlichen Innovationen

Die Innovationsgeschwindigkeit in der digitalisierten Welt ist so hoch wie nie zuvor. Sie zwingt Unternehmen, ihre Geschäftsmodelle immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Wer im Wettbewerb die Nase vorn haben will, braucht eine Strategie, die dem ständigen Wandel Rechnung trägt.

Gartner nennt das „ContinuousNEXT“ und meint damit einen kontinuierlichen Innovationsprozess, den Unternehmen einleiten müssten. Dabei helfen sollen zehn strategisch wichtige Technologietrends, die das Marktforschungs- und Beratungshaus für 2019 identifiziert und auf seinem Symposium in Barcelona vorgestellt hat. Eine besondere Herausforderung bestehe darin, angemessen auf disruptive Entwicklungen zu reagieren.



8

Markt

- 6 US-Supercomputer bleiben Spitze**
Wer hat den Größten? Im Rennen um den leistungsstärksten Supercomputer verteidigen die Amerikaner ihre Spitzenposition vor China. Der schnellste deutsche Bolide kam auf Rang acht.
- 8 SAPs Motto: Nicht kleckern ...**
Um Salesforce einzufangen, investiert SAP acht Milliarden Dollar in Qualtrics, einen gar nicht so großen Spezialisten für Customer-Experience-Management.
- 11 Macron will Internet regulieren**
Der französische Präsident hält regulatorische Eingriffe für nötig, um in der virtuellen Welt die Prinzipien der Demokratie zu verteidigen. Man dürfe den digitalen Kosmos nicht den Demokratiefeinden überlassen.



22

Technik

- 22 Fujitsu macht Hybrid zum Topthema**
Auf dem Fujitsu Forum waren die Schließung der Augsburger Hardwareproduktion und ein Aderlass im Management die großen Themen. Dabei ging fast unter, dass sich der Konzern als One-Stop-Shop für die Integration und Orchestrierung hybrider IT-Welten neu aufstellt.
- 24 BMC warnt vor Multi-Cloud-Chaos**
Auf der BMC Exchange standen Lösungen für das Management heterogener Infrastruktorkomponenten vom eigenen Rechenzentrum bis zu Hybrid und Public Clouds im Mittelpunkt.
- 28 Neue Akzente auf der VMworld**
VMware-CEO Pat Gelsinger sprach vor allem über Themen wie Internet of Things, Edge Computing, Machine Learning und Blockchain.



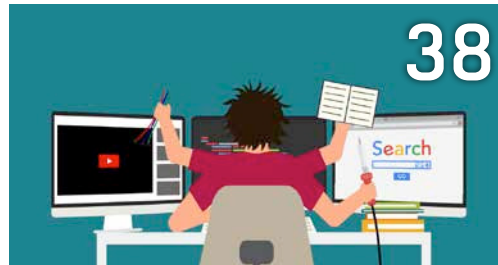
Die Besten der Besten

Die Würfel sind gefallen: Lesen Sie alles über die besten CIOs in unserem beiliegenden Sonderheft.



Praxis

- 30 BPM: Prozessmodell muss stabil sein**
Der Digitalisierungstrend führt zu einer Wiederentdeckung des Prozess-Managements. Neu ist, dass Geschäftsprozesse ganzheitlich gesehen werden: Unternehmen müssen sie übergreifend in einer End-to-End-Sicht beschreiben.
- 34 So digitalisieren Hidden Champions**
In Deutschland gibt es eine ganze Reihe erfolgreicher Unternehmen, die ihren Geschäften eher im Verborgenen nachgehen oder deren Produkte für die Öffentlichkeit wenig spektakulär sind. Auch diese Konzerne – oft sind es Weltmarktführer – werden durch die Digitalisierung herausgefordert, wie eine Studie von IDG Research Services zeigt.



Job & Karriere

- 38 Fünf Typen von IT-Profis**
Autodidakten, Troubleshooters, Tausendassas: In den IT-Bereichen laufen ganz unterschiedliche Charaktere herum, die möglichst individuell angesprochen werden wollen.
- 40 Die Autobranche lockt IT-Einsteiger**
Trotz Diesellauffäre bleibt die Autoindustrie eine der attraktivsten Branchen für IT-Profis. Wichtigster Grund: Die Gehälter sind überdurchschnittlich hoch.
- 44 Arbeitgeber dürfen spionieren**
Unternehmen dürfen ihre Arbeitsplätze mit einer Videokamera überwachen. Strittig war aber, wie lange sie die Aufzeichnungen speichern dürfen. Jetzt hat das Bundesarbeitsgericht entschieden – anders, als viele erwartet hatten.
- 47 Stellenmarkt**
- 49 Impressum**
- 50 IT in Zahlen**

US-System behauptet Spitze im weltweiten Supercomputer-Ranking

Der Konter der chinesischen Supercomputer-Entwickler lässt noch auf sich warten. In der aktuellen Top-500-Liste liegen zwei Systeme aus den USA vorne. Der schnellste deutsche Superrechner schaffte es auf Rang acht.

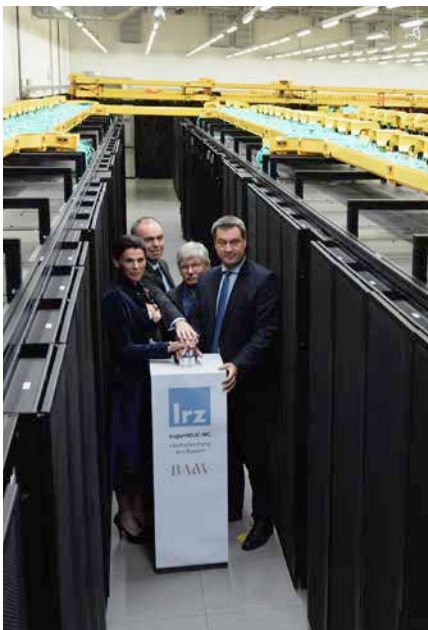
US-amerikanische Superrechner haben ihre Spitzenpositionen in der aktuellen Rangliste „Top 500“ der weltweit leistungsstärksten High Performance Computer (HPC) verteidigt, die anlässlich der 52. Supercomputer-Konferenz Mitte November in Dallas, Texas, veröffentlicht wurde. Der „Summit“ vom Oak Ridge National Laboratory (ORNL) landete wie schon im Juni auf Platz eins. Der mit IBMs Power-9-Prozessoren sowie Nvidias Tesla-V100-Grafikchips bestückte Rechner schaffte eine Leistung von 143,5 PetaFlops (Flops = Floating Point Operations per Second) – das sind 143,5 Milliarden Gleitkomma-Rechenoperationen pro Sekunde – und steigerte sich damit im Vergleich zum Juni (122,3 PetaFlops) kräftig. Schon mit deutlichem Abstand positionierte sich „Sierra“ auf Rang zwei. Der ebenfalls mit IBM- und Nvidia-Chips laufende Superrechner steht im Lawrence Livermore National Laboratory in Kalifornien und kam auf 94,3 PetaFlops. Das reichte allerdings aus, um den ehemaligen Spitzenreiter aus China auf Platz drei zu verdrängen.

Der „Sunway TaihuLight“, der das Supercomputer-Ranking in den Jahren 2017 und 2016 noch dominiert hatte, musste sich nun auf dem dritten Rang einordnen. Das System, das vom National Research Center of Parallel Computer Engineering & Technology entwickelt wurde und im National Supercomputing Center in Wuxi steht, kam auf 93,0 PetaFlops. Das Besondere an dem chinesischen Rechner: Alle Komponenten wurden in China entwickelt. Der Sunway rechnet mit 40.960 CPUs vom Typ Sunway SW26010 260C, die mit jeweils 260 Cores insgesamt über zehn Millionen Rechenkerne bieten. Auch wenn es für das Reich der Mitte nicht mehr für die Spitzenplätze gereicht hat – die meisten Superrechner stehen nach wie vor in

China. Mit 229 Systemen sind es aktuell fast die Hälfte. Im Sommer waren es noch 206. Die USA fallen von 124 auf 108 Rechner zurück, können sich aber in der Leistungsliga klar gegen China durchsetzen – mit 532 zu 440 PetaFlops.

SuperMUC schafft es auf Platz acht

In Deutschland arbeiten 17 der in der Top-500-Liste geführten Supercomputer. Der schnellste Rechner hierzulande ist der erst im September in Betrieb genommene „SuperMUC-NG“ des Leibniz-Rechenzentrums in Garching bei München. Das auf Intels Xeon-Prozessoren basierende System schaffte 19,5 PetaFlops, was Rang acht im Gesamt-Ranking bedeutete. Das reichte allerdings nicht, um Europas Nummer eins zu werden. Der schnellste europäische Rechner steht im Swiss National Supercomputing Centre Centro Svizzero di Calcolo Scientifico (CSCS) in Lugano. Der ebenfalls mit Xeon ausgestattete „Piz Daint“ erhielt ein Leistungs-Upgrade mit P100-GPUs von Tesla und kam auf 21,4 PetaFlops. Auch wenn die beiden Spitzenreiter mit IBMs Power-Chips arbeiten, dominiert doch Intel mit seinen Xeon-CPU die Supercomputer-szene. Bei den GPU-Beschleunigern ist Nvidia gesetzt. Viele Rechner arbeiten bereits mit dem aktuellen Tesla-V100-Chip. Allerdings deuten sich einige Verschiebungen an. Erstmals platzierte sich AMD mit seiner Chiparchitektur Epyc unter den Top 500. Der vom chinesischen Partner Thatic entwickelte „Hygon Dhyana“ steckt in einem Superrechner der ebenfalls chinesischen Firma Sugon, der mit 4,3 PetaFlops auf Rang 38 kam. Und auch der britische Chipdesigner konnte sich zum ersten Mal platzieren. Das HPE-System „Astra“ in den Sandia National Labs rechnet mit Cavium-ThunderX2-Chips und landete mit 1,5 PetaFlops auf Platz 203.



Starteten im September den SuperMUC-NG am Leibniz-Rechenzentrum der Bayerischen Akademie der Wissenschaften: Staatsministerin Marion Kiechle, Dieter Kranzlmüller (Leiter des LRZ), Thomas D. Höllmann (Präsident der BAdW) und Ministerpräsident Markus Söder (v. l. n. r.).

(ba)

SAP kauft Qualtrics für acht Milliarden Dollar

Kurz vor dessen Börsengang hat sich SAP den Spezialisten für Experience-Management (XM) Qualtrics geschnappt. Mit den Tools des Cloud-Anbieters sollen Anwender analysieren können, wie Kunden und Mitarbeiter zum eigenen Unternehmen stehen und wie Produkte und Marke funktionieren. Das war den Walldorfern acht Milliarden Dollar wert.



Von Martin Bayer,
Deputy Editorial Director

SAP-CEO Bill McDermott macht Ernst mit seiner Ankündigung, den Markt für Customer-Relationship-Management (CRM) neu zu definieren. Nach der Übernahme von Callidus Software für 2,4 Milliarden Dollar Anfang des Jahres und der Vorstellung von C/4HANA, einer aus eigenen und zugekauften Produkten neu paketierte CRM-Suite, im Juni 2018 folgte nun der nächste Paukenschlag: Der größte deutsche Softwarekonzern gab bekannt, den US-amerikanischen Softwarehersteller Qualtrics übernehmen zu wollen. Die Stoßrichtung dieser Strategie ist eindeutig. SAP will dem Branchenprimus Salesforce, der den Markt seit Jahren dominiert, Paroli bieten.

Qualtrics, das 2002 gegründet wurde, bezeichnet sich selbst als Pionier für das Experience-Management (XM). Aus Sicht des Softwareanbieters geht es für Unternehmen dabei um vier zentrale Erfahrungsaspekte: Kunden, Mitarbeiter, Produkte und die eigene Marke. Mit der Qualtrics-Software „Customer Experience“

könnten Unternehmen in Erfahrung bringen, wie sich der Kundenbedarf ändert, welche Kunden für das eigene Geschäft wichtig sind und wie sich Potenzialkunden von der eigenen Marke überzeugen lassen. Dabei hätten die Nutzer stets das gesamte Kundenerlebnis im Blick und könnten entsprechend reagieren sowie Berührungspunkte gezielt verbessern, versprechen die Verantwortlichen. Darüber hinaus diene das Werkzeug „Employee Experience“ dem Anbieter zufolge dazu, entscheidende Momente des Mitarbeiterzyklus besser handhaben zu können. Damit lasse sich das Engagement erhöhen, der Fluktuation entgegenwirken und zudem der Teamgeist stärken.

Zweitteuerster Deal der SAP-Geschichte

Mit „Product Experience“ will Qualtrics zudem Unternehmen helfen, das Marktpotenzial ihrer Produkte besser auszureizen. Gerade in Zeiten, in denen sich Märkte immer schneller veränderten, werde es für die Unternehmen wichtiger, die eigenen Produkte optimal am Markt zu platzieren, hieß es. Das Werkzeug misst das Benutzererlebnis und erstellt Prognosen zur Produktnutzung und Marktakzeptanz. Mit „Brand Experience“ hätten Organisationen das Markenbewusstsein, den Markenwert und die Markenwahrnehmung im Blick, könnten sie qualitativ bewerten und entsprechend den Auftritt der eigenen Marke zielgenauer steuern.

„Zusammen werden SAP und Qualtrics einen neuen Standard definieren, ähnlich wie sich Märkte durch personalisierte Betriebssysteme, mobile Endgeräte und soziale Netzwerke verändert haben“, kommentierte SAP-Chef McDermott die Akquisition. „Wenn wir unsere Betriebsdaten mit den Erlebnisdaten von Qualtrics kombinieren, schaffen wir umgehend eine neue XM-Kategorie mit einer End-to-End-Lösung von globaler Reichweite.“ Die Experience-Daten und -Erkenntnisse von Qualtrics zusammen mit den umfassenden operativen Daten aus SAP-Systemen ermöglichten Kunden, ihre

CRM-Markt wird immer lukrativer

Salesforce führt den globalen CRM-Markt derzeit mit deutlichem Vorsprung an. IDC zufolge kam der Cloud-Spezialist im vergangenen Jahr auf einen Marktanteil von fast 20 Prozent. Die Kontrahenten Oracle und SAP lagen mit 7,1 beziehungsweise 6,5 Prozent abgeschlagen auf den Plätzen. Auch SAP wird sich öffnen und einen eher ökosystemorientierten Ansatz verfolgen müssen, um im CRM-Segment punkten zu können.

Gartner zufolge wird sich das weltweite Volumen des CRM-Geschäfts 2018 auf fast 45,8 Milliarden Dollar belaufen – 16 Prozent mehr als im Vorjahr. Bis 2020 rechnen die Analysten mit Einnahmen von fast 60 Milliarden Dollar. Damit rangiert CRM mit deutlichem Abstand als stärkstes Segment im Markt für Business-Software. Für Enterprise Resource Planning (ERP), die eigentliche Domäne von SAP, rechnet Gartner im laufenden Jahr mit einem globalen Marktvolumen von 33,6 Milliarden Dollar, das bis 2020 auf 38,3 Milliarden Dollar anwachsen soll.