

COMPUTERWOCHE

Ausgabe 2019 – 21-22 20. Mai 2019 Nur im Abonnement erhältlich

VOICE OF DIGITAL

SAP integriert Qualtrics

Anwender sollen die „Experience“ ihrer Kunden, Partner und Mitarbeiter besser managen können.

Seite 6

Lean-Change-Management

Permanenter Change ist die neue Realität. CIOs brauchen dafür methodisches Rüstzeug.

Seite 34

DSGVO birgt Fallstricke

Arbeitnehmer und Bewerber haben das Recht, zu wissen, welche Daten über sie gespeichert wurden.

Seite 38



Microservices im Griff

Damit das Zusammenspiel der Services performant gelingt, ist Monitoring unerlässlich.

Seite 14

Wird die DSGVO zu einem europäischen Exportschlager?

Datenschutz made in Europe schickt sich an, zu einem globalen Standard zu werden. Dabei war und ist die Europäische Datenschutz-Grundverordnung immer noch umstritten.

Vor einem Jahr trat die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Kraft – und die überwiegend ätzende Kritik aus Wirtschaft und Verbänden hallt immer noch nach. Inzwischen gibt es aber auch viele Fürsprecher, und die Tatsache, dass sich auch der US-Bundesstaat Kalifornien die DSGVO zum Vorbild für seinen „Consumer Privacy Act“ genommen hat, spricht für sich. Damit ist der Datenschutz endlich auch im Silicon Valley angekommen. Google, Facebook, Microsoft & Co. haben reagiert (siehe Seiten 24 und 28) und wollen ihren Kunden nun weiter entgegenkommen.

Jenseits der EU orientieren sich heute immer mehr Länder an der DSGVO oder übernehmen gezielt einzelne Bausteine für ihre eigenen nationalen Regelwerke. Liegt das daran, dass diese Verordnung über jeden Zweifel erhaben ist? Sicher nicht. An den Regeln und ihren nationalen Umsetzungen ist jede Menge auszusetzen, allein der Interpretationsspielraum lässt manchen Datenschutzbeauftragten verzweifeln. Und dass es bislang nicht die befürchtete Abmahnwelle gab, hängt wohl auch damit zusammen, dass rechtlich nicht abschließend geklärt ist, ob Abmahnungen auf der Grundlage des Datenschutzes überhaupt zulässig sind.

Dennoch hat die EU mit der DSGVO vermutlich einen weltweiten Standard für den Datenschutz gesetzt, ohne darauf abzuzielen. Zum Jubeln ist es aber noch zu früh, denn im Januar 2020 erscheint das amerikanische Bundesgesetz für den Datenschutz. Wir ahnen, dass sich Donald Trump auf die Seite der amerikanischen Wirtschaft schlagen wird. Doch die will international Geschäfte machen, nicht nur in den USA. Die DSGVO hat dafür gesorgt, dass die Luft für hemmungslose Datenkraken dünner wird.

Herzlich,
Ihr

Heinrich Vaske, Editorial Director



Heinrich Vaske,
Editorial Director

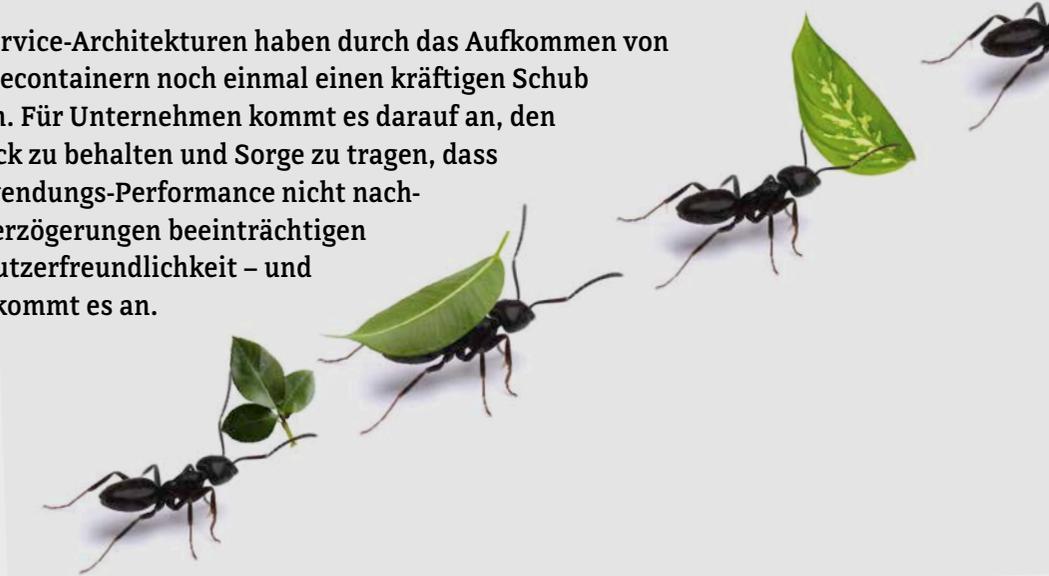


Google unter Beobachtung
Dem Internet-Riesen setzt die DSGVO weiter zu: Jetzt hat das Kammergericht Berlin die Datenschutzerklärung beanstandet.
www.cowo.de/a/3546958

▶ 14

**So behalten Unternehmen ihre
Microservice-Architekturen im Griff**

Microservice-Architekturen haben durch das Aufkommen von Softwarecontainern noch einmal einen kräftigen Schub erhalten. Für Unternehmen kommt es darauf an, den Überblick zu behalten und Sorge zu tragen, dass die Anwendungs-Performance nicht nachlässt. Verzögerungen beeinträchtigen die Benutzerfreundlichkeit – und auf die kommt es an.

**Markt**

- 6 SAP integriert Qualtrics**
CEO Bill McDermott (Foto) will den Zukauf in den Software-Backbone einbauen, damit Anwender die „Experiences“ von Kunden, Mitarbeitern und Partnern besser im Blick haben.
- 8 Vorsichtige Annäherung an 5G**
Deutsche Unternehmen interessieren sich für den neuen Mobilfunkstandard, gehen aber nur zögerlich ans Werk. Am lokalen Einsatz reservierter Frequenzen besteht wenig Interesse.
- 9 ServiceNow bringt Finanzlösung**
Der Spezialist für digitale Workflows hat auf seiner User-Konferenz in Las Vegas nicht nur Partnerschaften mit Google und Deloitte angekündigt, sondern auch die Produktsuite „Finance Operations Management“ vorgestellt.

**Technik**

- 24 Azure soll „Welt-Computer“ werden**
Microsoft-CEO Satya Nadella sagte auf der Entwicklerkonferenz Build in Seattle, die Cloud-Plattform Azure solle der „Computer der Welt“ werden. Ärgerlich, dass in diesem Moment die Präsentation abstürzte.
- 26 IBM und Fortiss forschen an KI**
In einem gemeinsamen Forschungszentrum wollen IBM und das bayerische Forschungsinstitut Fortiss die Zukunft der KI ausloten.
- 28 Google verspricht mehr Sicherheit**
Auf seiner Entwicklerkonferenz I/O hat Google Anwendern eine bessere Kontrolle ihrer Datenschutz- und Sicherheitseinstellungen versprochen. Zudem wurde ein runderneuerter Sprachassistent vorgestellt.



Praxis

30 ITIL 4 ist kein Kochbuch

Unternehmen wollen agiler werden. Das neue ITIL-4-Framework soll sie dabei unterstützen, veränderten Marktbedingungen schneller und flexibler gerecht zu werden. Tatsächlich ist die neue ITIL-Version aber kein Kochbuch für agile Unternehmensprozesse.

34 Lean-Change-Management

Der digitale Wandel sorgt für eine hohe Veränderungsdynamik, mit der Unternehmen Schritt halten müssen. Alles ist im Fluss, der Change wird zu einem permanenten Zustand. Um damit fertig zu werden, empfehlen sich Lean-Change-Management, dynamische Gleichgewichte und eine Kultur der kontinuierlichen Veränderung.



Job & Karriere

38 Damit es keinen Streit gibt

Durch die neue Datenschutz-Grundverordnung können sich die Konflikte zwischen Bewerbern und Arbeitgebern verschärfen. Deshalb sind einige neue Regelungen zu beachten.

44 Das Ende der Hierarchien

Vielen Führungskräften ist noch nicht klar, dass mit den Millennials ein Wertewandel Einzug gehalten hat. Mit Hierarchien und klassischen Führungsansätzen sind Unternehmensziele nicht mehr zu erreichen.

46 Mitarbeiter als Recruiter

Mitarbeiter empfehlen Talente und streichen dafür eine Prämie ein. Fünf Tipps, was Arbeitgeber dabei beachten sollten.

47 Stellenmarkt

49 Impressum

50 IT in Zahlen

Sapphire: SAP verzahnt Experience-Management mit dem Softwarekern

Kunden, Partner, Zulieferer und die eigenen Mitarbeiter – nur wer in diesem Beziehungsgeflecht den Durchblick behält, wird in Zukunft erfolgreich sein, sagt SAP. Mit der Integration der zugekauften Softwareschmiede Qualtrics in das SAP-Backbone sollen die Anwender ihre „Experiences“ besser monitoren und steuern können.



Von Martin Bayer,
Deputy Editorial Director

Wir wollen, dass jeder seine Xs und Os im Gedächtnis behält“, sagte SAP-CEO Bill McDermott zum Auftakt der Sapphire am 7. Mai in Orlando, Florida. Die zunächst kryptisch anmutende Botschaft an das Publikum auf SAPs Hausmesse ist dem jüngsten Zukauf des deutschen Softwarekonzerns geschuldet. Im November 2018 hatten die Walldorfer Qualtrics für rund acht Milliarden Dollar übernommen. Auf der Kundenkonferenz wurde nun deutlich, dass der US-amerikanische Softwarehersteller eine zentrale Rolle im künftigen Softwareportfolio SAPs spielen soll. „Experience-Management ist der neue Horizont“, so McDermott.

Das 2002 gegründete Qualtrics bezeichnet sich selbst als Pionier für das Experience-Management (XM). Für Unternehmen gehe es darum, die Erfahrungen von Kunden und Mitarbeitern zu managen und zu monitoren, wie Produkte und Marken vom Markt angenommen werden. Die Daten, die die Qualtrics-Software dabei generiert, das sind die Xs.

„Wenn wir nun unsere Betriebsdaten mit den Erlebnisdaten von Qualtrics kombinieren, schaffen wir umgehend eine neue XM-Kategorie mit einer End-to-End-Lösung von globaler Reichweite“, hatte SAP-Chef McDermott die Akquisition im Herbst vergangenen Jahres kommentiert. Damit wären wir bei den Os – das sind die operativen Daten aus den SAP-Systemen.

Die Experience-Daten und -Erkenntnisse von Qualtrics zusammen mit den operativen Daten aus SAP-Systemen sollen Kunden ermöglichen, ihre Lieferketten, Netzwerke, Mitarbeiter und Kernprozesse besser zu steuern, verspricht



SAP. Anwender erhielten Aufschlüsse darüber, wie Kunden und Mitarbeiter das eigene Unternehmen und dessen Produkte beurteilten, und könnten dann über die Verbindung mit den operativen Systemen wie CRM, ERP und HR sofort geeignete Maßnahmen anstoßen.

„Wir bewegen uns in einer Erlebniswirtschaft, in der Unternehmen sich entweder bewusst für den Weg nach oben entscheiden oder ohne es zu merken ihren Absturz einleiten“, sagte Ryan Smith, Mitbegründer und CEO von Qualtrics, auf der Sapphire-Bühne. Erfolgreiche Unternehmen zeichne aus, dass sie den Zusammenhang zwischen X- und O-Daten verstanden. „Sie wissen dadurch, was im Unternehmen geschieht, warum es passiert und wie sie in Echtzeit handeln müssen.“

SAP forciert Integration der Cloud-Systeme

Qualtrics war nach Concur der zweit teuerste Zukauf in SAPs Geschichte. Für Concur, einen Cloud-Spezialisten für das Management von Reisekosten, hatte SAP im Jahr 2014 etwa 8,3 Milliarden Dollar auf den Tisch gelegt. In Orlando stellte SAP nun, unterstützt von Qualtrics, zehn neue Angebote vor, die Erfahrungsdaten (X-Data) mit operativen Daten (O-Data) kombi-

Deutsche Industrie nähert sich dem 5G-Mobilfunk nur zögerlich an

Deutsche Unternehmen sehen laut einer Umfrage große Chancen im Mobilfunk der fünften Generation (5G). Tatsächlich beschäftigen sich aber nur wenige wirklich damit, und die für den lokalen Einsatz reservierten Frequenzen will kaum jemand nutzen.

In einer vom Digitalverband Bitkom in Auftrag gegebenen Befragung gab die Hälfte (49 Prozent) der 505 teilnehmenden Industrieunternehmen (Mindestgröße 50 Mitarbeiter) an, dass die künftige Verfügbarkeit von 5G für sie wichtig sei. Von den Konzernen ab 2000 Mitarbeitern bekundeten das sogar zwei Drittel (66 Prozent). Derzeit planen oder diskutieren aber nur 42 Prozent eine 5G-Versorgung, davon will sich gut ein Drittel auf einen Netzbetreiber verlassen. Nur sechs Prozent beschäftigen sich mit 5G über lokal nutzbare Frequenzen, die voraussichtlich noch in diesem Jahr zur Verfügung gestellt werden.

„Wer sich jetzt nicht mit 5G beschäftigt, riskiert das Geschäft von morgen,“ warnt Bitkom-Präsident Achim Berg. Er glaubt, dass die deutsche Industrie durch die neue Mobilfunkgeneration einen enormen Schub bekommen könne. Die hohen Bandbreiten und ultrakurzen Reaktionszeiten bildeten die Grundlage für smarte Fabriken. Berg bedauert, dass die von der Bundesnetzagentur für die lokale Nutzung reservierten Frequenzblöcke brachlägen, kaum ein Unternehmen scheine davon Gebrauch machen zu wollen.

Echtzeitkommunikation zwischen Maschinen

Unter den Unternehmen, die sich mit 5G beschäftigen – der Bitkom spricht von Diskutieren oder Planen –, zeichnen sich unterschiedliche Anwendungsszenarien ab. Mehr als die Hälfte (54 Prozent) wollen die neueste Mobilfunkgeneration für die vernetzte Produktion einsetzen. Jeder zweite Betrieb plant Assistenzsysteme wie Augmented Reality und Virtual Reality, ebenso viele wollen die Echtzeitkommunikation zwischen Maschinen über 5G er-

möglichen. Zwei von fünf (39 Prozent) sehen 5G für autonome Fahrzeuge und Transportsysteme vor. Und 31 Prozent liebäugeln mit dem Einsatz mobiler Roboter. Unternehmen, für die 5G aktuell kein Thema ist, beschäftigen sich mit den heute verfügbaren Mobilfunkstandards oder mit WLAN (vermutlich WiFi 6). Mehr als die Hälfte der 5G-Verweigerer (57 Prozent) erkennen im neuen Mobilfunkstandard keinen Mehrwert, ein Drittel gibt an, dafür kein Geld übrig zu haben.

Trotz allem steht die Industrie dem Mobilfunkstandard der Zukunft sehr positiv gegenüber. 84 Prozent der Befragten stimmen der Aussage zu, dass 5G die Produktivität deutscher Unternehmen massiv fördern wird. Und 70 Prozent sehen in 5G eine der wichtigsten Zukunftstechnologien überhaupt. Nur knapp ein Viertel (23 Prozent) ist der Meinung, dass die deutsche Wirtschaft auch ohne den neuen Mobilfunk nicht an Kraft verlieren würde. Dass Deutschland auf ein 5G-Mobilfunknetz ganz verzichten könne, glauben nur vier Prozent der befragten Industriebetriebe.

Schlechtes Zeugnis für 5G-Ausbau

Was den geplanten 5G-Ausbau angeht, zeigen sich die Industriebetriebe wenig angetan von den Fortschritten am Standort Deutschland. Dass man im weltweiten Vergleich in der Spitzengruppe mitspielen, glauben gerade einmal zwei Prozent der befragten Unternehmen. Ein gutes Drittel (36 Prozent) verortet die Bundesrepublik im Mittelfeld. Für ebenso viele rangiert Deutschland unter den Nachzüglern. Mehr als jedes fünfte Unternehmen (22 Prozent) hält das Land sogar für abgeschlagen. (mb)

5G als Basis für die smarte Fabrik

Bei der Nutzung von 5G für die vernetzte Produktion haben die Unternehmen verschiedene Szenarien im Blick.

