

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



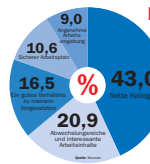
ENTERPRISE ARCHITECTURE EAM-Tools im Vergleich

Immer mehr Unternehmen entwickeln einen Generalbebauungsplan für die IT. Wir stellen die besten Tools dazu vor. **SEITE 14**



TEST Operations Manager 2007

In der neuen Version erlaubt Microsofts System-Management-Tool die Überwachung ganzer Geschäftsprozesse. **SEITE 18**



IT-KARRIERE Prima Klima

Ein gutes Betriebsklima und eine sinnvolle Tätigkeit fördern die Leistungsbereitschaft mehr als finanzielle Zuwendungen. **SEITE 28**



◆ **Edel-Notebook im Test**
Mit Lederausstattung und elegantem Design beweist das „Asus-Lamborghini VX2“, dass Notebooks nicht langweilig sein müssen. Auch die Leistungen überzeugen – bis auf die Lautsprecher.

ZAHLE DER WOCHE

59% aller deutschen IT-Firmen beklagen nach Angaben des Branchenverbands Bitkom einen Mangel an Fachkräften. Gesucht werden vor allem Softwareentwickler, IT-Projekt-Manager und IT-Berater mit Hochschulabschluss. Der Bitkom fordert eine Reform des Zuwanderungsgesetzes, um die „Wachstumsbremse“ zu beseitigen. Derzeit müssen hochqualifizierte Ausländer ein Einkommen von 85 000 Euro nachweisen, um in Deutschland eine dauerhafte Niederlassungserlaubnis zu bekommen. Dieser Betrag müsse halbiert werden.

Programmierer wählen Linux statt Windows

Die Anzahl der Programmierer, die ihre Anwendungen für Windows-Betriebssysteme entwickeln, ist nach Angaben der Marktforscher von Evans Data in den USA gegenüber dem Vorjahr um zwölf Prozent zurückgegangen. Eine Umfrage unter 400 Entwicklern und IT-Managern habe gezeigt, dass sich in den Staaten noch knapp 65 Prozent der Entwickler auf Windows-Plattformen konzentrierten nach 74 Prozent im Vorjahr. Ursache für den Rückgang sei das stark gewachsene Interesse an Linux. (wh)

SAP-Tochter hat bei Oracle geräubert

Walldorfer müssen Fehlverhalten von TomorrowNow einräumen.

SAP hat erstmals zu den Spionagevorwürfen Oracles Stellung bezogen. Der Konzern räumt ein, seine US-amerikanische Support-Tochter TomorrowNow habe „einige Fehlerbehebungen und Wartungsdokumente in unangemessener Weise heruntergeladen“. Diese Materialien seien aber auf separaten Servern von TomorrowNow verblieben, SAP selbst habe keinen Zugriff auf geistiges Eigentum von Oracle gehabt. Die Geschäftsstrukturen von SAP und TomorrowNow seien „bewusst durch eine Firewall getrennt“. Weder SAP America noch die deutsche Zentrale hätten Zugriff auf die Systeme.

„Firmendiebstahl im großen Stil“
Oracle hatte SAP Ende März dieses Jahres wegen Industriespionage und unlauteren Wettbewerbs verklagt. Der US-Konzern wirft seinem deutschen Konkurrenten Diebstahl geistigen Eigentums in großem Stil vor. SAP habe Ende 2006 wiederholt mit Hilfe von Zugangsdaten abgeworbener Kunden unerlaubt auf eine Support-Website von Oracle zugegriffen und von dort Tausende von Softwareprodukten sowie jede Menge vertrauliches Material heruntergeladen. Anfang Juni legten die Oracle-Verantwortlichen nach und erweiterten ihre Klage um den Vorwurf der Urheberrechtsverletzung. „In diesem Fall geht es um Firmendiebstahl in großem Stil, begangen vom größten deutschen Softwareanbieter, einem Konglomerat bekannt als SAP“, wettete die Oracle-Führung.

Im Mittelpunkt der Ermittlungen steht in erster Linie die 100-prozentige SAP-Tochter TomorrowNow. SAP hatte den Dienstleister Anfang 2005 übernommen, kurz nachdem Oracle seinen 18 Monate dauernden Kampf um die Übernahme von Peoplesoft erfolgreich abgeschlossen hatte. TomorrowNow bietet Support-Dienste für Applikationen an, deren Hersteller im Laufe der Zeit von Oracle geschluckt worden waren: Dazu zählen

beispielsweise Peoplesoft, J.D. Edwards und Siebel. Die Preise liegen deutlich unter dem Niveau, das Oracle für seine Softwarewartung verlangt. SAP hoffte, über den Support-Anbieter den Kontakt zu Oracle-Kunden herstellen und diese auf die eigene Seite ziehen zu können.



Das Schulleingeständnis ist ein schwerer Schlag für SAP-Chef Henning Kagermann.

Doch um einen preiswerten, qualitativ ausreichenden Support bieten zu können, so Oracles Vorwurf, habe TomorrowNow illegale Methoden angewandt.

„Für mich ist selbst ein einziger unangemessener Download inakzeptabel, und wir bedauern diesen Vorfall sehr“, gab sich SAP-Vorstandssprecher Henning Kagermann zerknirscht. Wenige Wochen zuvor hatte der SAP-Vorstand ganz anders geklungen. Es gebe keine Hinweise auf irgendein Fehlverhalten, behaupteten Kagermann und TomorrowNow-Chef Andrew Nelson. Es seien keine Rechte Oracles verletzt worden: „Wir werden unsere Rechte unnachgiebig verteidigen.“

Fortsetzung auf Seite 4



Wo ankert T-Systems?

Die Deutsche Telekom sucht einen Partner für ihren IT-Dienstleister T-Systems. Lesen Sie, welche Kandidaten warum in Betracht kommen.

IT-Service SEITE 26

Enterprise 2.0

Communities lassen sich nur dann aufbauen, wenn Unternehmen bereit sind, Risiken einzugehen und ihren Mitarbeitern freie Hand zu geben.

Thema der Woche SEITE 6

Die GPL 3.0 ist da

Die Open-Source-Lizenz unterscheidet sich stark vom Vorgänger und findet nicht überall in der Community Zuspruch.

Nachrichten SEITE 10

Objektorientierung für Manager

Was IT-Führungskräfte über Methoden und UML-Notation wissen sollten.

IT-Strategien SEITE 24

Der Schlüssel zur Sicherheit

Mit einem vielschichtigen Verschlüsselungsansatz lässt sich die Datensicherheit drastisch verbessern.

CW-Schwerpunkt SEITE 21



IDG Business Media GmbH, c/o CSJ, Postfach 1140220, 80469 München
Entgelt bezahlt

Strato wird Öko-Hoster 8



Mit einem ausgetüftelten Energiesparprogramm für ihre RZs und der Verwendung von Öko-Strom will die Freenet-Tochter ihre Kosten senken.

NACHRICHTEN UND ANALYSEN

Umstrittener „Hacker-Paragraf“ 10
Die Gesellschaft für Informatik fürchtet eine Kriminalisierung von Programmierern, die ein neues Gesetz zur Folge haben könnte.

Erfolgreiche „Mammutmigration“ 11
Der Dienstleister Fiducia IT hat die Volksbanken und Raiffeisenbanken auf das Java-basierende Kernsystem „Agree“ umgestellt.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

EA-Tools im Vergleich 14
Forrester hat ein Ranking der zehn führenden Werkzeuge für Enterprise-Architecture-Management aufgestellt.

Cognos zielt auf den Mittelstand 16
Mit mobilen BI-Lösungen und Appliances will man das Einsatzspektrum der Software und die Klientel erweitern.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN PRAXIS

Test: Operations Manager 2007 18
Microsofts Werkzeug für das System-Management bietet viel, verlangt aber gesteigerte Aufmerksamkeit beim Setup.

Datensicherung am Schreibtisch 20
Tandberg kombiniert im „RDX Quikstor“ Eigenschaften von Tapes mit der Schreibgeschwindigkeit von Festplatten.

SCHWERPUNKT: RICHTIG VERSCHLÜSSELN

Daten auf allen Ebenen verschlüsseln 21
Ein vielschichtiger Verschlüsselungsansatz hilft, sensible Daten vor neugierigen Blicken und Manipulationsversuchen zu schützen.

Wie sich Daten sicher übertragen lassen 22
Firmen müssen immer häufiger große Datenmengen austauschen. Sicherheit hat dabei höchste Priorität. Je nach Art des Transfers empfehlen sich unterschiedliche Verschlüsselungsmethoden und -konzepte.

IT-STRATEGIEN

Methoden für Manager: OO und UML 24
IT-Methoden sind für die Management-Ebene oft „böhmische Dörfer“. Aber es lohnt sich, zumindest die Grundbegriffe zu kennen. Denn hinter Abkürzungen wie OO (Objektorientierung) und UML (Unified Modeling Language) verbergen sich oft Möglichkeiten, die IT effektiver und kostengünstiger zu gestalten.

IT-SERVICES

Käufer für T-Systems gesucht 26
Hierzulande ist die Telekom-Tochter eine Macht, im Ausland eher ein kleines Licht. Deshalb würde der deutsche Telefonriesen seine IT-Service-Gesellschaft gern unter die Haube bringen. Aber wer käme als Bräutigam in Frage?



JOB & KARRIERE

Freiräume verbessern die Motivation 28
Wer in seiner Arbeit Sinn sieht, schafft sie auch besser. Nur dann arbeitet jemand aus einem inneren Antrieb heraus und fühlt sich für sein Handeln verantwortlich. Richtig ist aber auch: Niemand kann einen Mitarbeiter motivieren, der nicht engagiert ist. Ein gutes Betriebsklima lohnt sich auf jeden Fall.

IT-Freiberufler vermarkten sich selbst 29
Weil sie unzufrieden mit den Projektvermittlern waren, gründeten 25 IT-Freiberufler die Pegasus Informatik AG und vermarkten sich nun selbst. Wer aufgenommen werden will muss zunächst einen Beratungsauftrag von Pegasus erfolgreich erledigen.

STANDARDS

Impressum 23
Stellenmarkt 30

	Funktion
Application Encryption	Verschlüsselt Applikationen. Ermöglicht gezielten Schutz von Applikationen.
Database Encryption	Verschlüsselt Datenbanken. Ermöglicht gezielten Schutz von Datenbanken.
File/Folder Encryption	Ermöglicht Power-on-Protection. Verschlüsselt einzelne Dateien und Ordner.

COMPUTERWOCHE.de
Die Highlights der Woche

Executive Briefing: Mobiles Kunden-Management

Der Siegeszug mobiler Endgeräte ist nicht mehr aufzuhalten. Wie diese Alleskönner eingesetzt werden können, um Geschäftsprozesse zu unterstützen und Kundenbeziehungen zu vertiefen, erfahren Sie in den Executive Briefings.



www.computerwoche.de/executive-briefings/

Testen Sie Ihr Wissen

Monopoly im IT-Markt: Wer kaufte wen?
www.computerwoche.de

Neue Karriereratgeberinnen

Wer sich für eine Karriere als IT-Berater interessiert, wendet sich an Yasmine Limberger (Foto) und Maryla Plewinski vom IT-Consulting-Unternehmen Avana.de. Die Personalexpertinnen betreuen vom 5. bis 18. Juli 2007 den COMPUTERWOCHE-Karriereratgeber.



www.computerwoche.de/job_karriere/karriere_ratgeber

CW mobile

Holen Sie sich die CW-Nachrichten auf Ihr Smartphone oder Ihren PDA. Computerwoche.de liefert ihre mobilen Inhalte an fast jedes handelsübliche Handy oder Smartphone angepasst aus.

www.computerwoche.de/cw-mobile

Sudoku spielen und einen iPod gewinnen

Der erste Gewinner darf sich bereits über einen iPod Nano freuen. Unter den Lesern, die das Sudoku lösen, verlosen wir auch weiterhin wöchentlich einen MP3-Player von Apple. Wer täglich mitspielt, erhöht seine Gewinnchancen.



www.computerwoche.de/sudoku

CW-Serie: Identity-Management

Kein vernetztes Arbeiten ohne digitale Identität

www.computerwoche.de/594015

IdM: Die gängigsten Irrtümer

www.computerwoche.de/594470

Was IdM-Projekte gefährdet

www.computerwoche.de/595067

Best Practices in IdM-Projekten

www.computerwoche.de/595445

DEMOGERMANY
THE LAUNCHPAD FOR EMERGING TECHNOLOGY

OCTOBER 16, 2007

FIND THE NEXT BIG TECHNOLOGY



DEMO Germany will unveil 25 of Europe's up-and-coming technologies for the first time. Be there and get a sneak preview of the future of the technology business – discover innovation, ideas and investment opportunities abound.

Register now: www.demogermany.de

DEMO Germany, Munich, October 16, 2007, Forum am Deutschen Museum; www.demogermany.de

MENSCHEN

Microsoft wirbt Suns Deutschland-Chef ab



Marcel Schneider, derzeit noch Deutschland-Chef von Sun Microsystems, wechselt in die Geschäftsführung der Microsoft Deutschland GmbH. Als Leiter des Großkundengeschäfts löst der 42-Jährige Gianpiero Cussigh ab, der das Unternehmen Ende August „auf eigenen Wunsch“ verlässt. Schneider ist seit knapp drei Jahren Vorsitzender der Geschäftsführung bei der Sun Microsystems GmbH. Davor war der studierte Elektroingenieur als General Manager für das Großkundengeschäft von Dell in Deutschland tätig.

Neuer Services-Chef bei Fujitsu-Siemens

Der frühere A&O-Manager Bernd Wagner leitet seit Anfang Juli den Bereich IT Product Services von Fujitsu-Siemens Computers (FSC) in Deutschland. In seiner Position als Managing Director IT Product Services Deutschland zeichnet Wagner für die Organisationseinheit IT Product Services von FSC verantwortlich und betreibt die Umsetzung der Strategie sowie die Integration der früheren SBS-Sparte in Deutschland. Der studierte Computerwissenschaftler weist laut FSC über 20 Jahre Branchenerfahrung auf. Zuletzt war er bei der A&O Group (früher EDS Global Field Services GmbH), wo er die Position des General Manager der A&O Systems + Services International innehatte.

Südzucker-CIO geht in den Ruhestand

Nach fast 38 Jahren in Diensten der Südzucker AG gibt Karl Schnatterbeck Ende September die Leitung der Zentralabteilung Organisation/IT ab und geht in den Ruhestand. Den seit 2001 von Schnatterbeck betreuten Posten übernimmt Christian Lenz, bis März dieses Jahres Beraterleiter Technologie bei SAP. Dort verantwortete Lenz den Aufbau einer technischen Strategieberatung und fungierte als Mitbegründer und langjähriger SAP-Koordinator des Arbeitskreises Basis & Technologie in der SAP-Anwendergruppe DSAG.



Microsoft ernannt neuen ERP-Chef

Kirill Tatarinov ist seit Anfang Juli Leiter von Microsofts ERP-Sparte Dynamics. Er ist Nachfolger von Satya Nadella, der Ende März zum Chef der Search & Ad Platform Group ernannt wurde. In den vergangenen Monaten hatte die Marketing-Leiterin Tami Reller vorübergehend die ERP-Sparte geleitet. Tatarinov arbeitet seit 2002 für Microsoft. Zuletzt verantwortete er als Corporate Vice President der Management & Solution Group die System-Management-Produkte von Microsoft. Vor seiner Zeit bei der Gates-Company arbeitete Tatarinov als Technikchef bei BMC Software. Davor war er Mitbegründer und Cheftechnologe des von BMC übernommenen Softwarehauses Patrol Software.

Internet-Pionier Vint Cerf verlässt Ican



Der Chairman der Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (Icann), Vinton „Vint“ Cerf, muss im Oktober seinen Sitz im Board der 1998 gegründeten Non-Profit-Organisation aufgeben. Laut Icann-Satzung darf der 64-jährige Ingenieur nach drei Amtsperioden nicht mehr zur Wiederwahl in das Board aufgestellt werden. Die entstehende Lücke lässt sich nur schwer füllen. Den Anwärter für das Ehrenamt erwartet eine Fülle politischer und technischer Belange, angefangen mit dem bevorstehenden Wechsel auf IPv6 (Internet Protocol Version 6).

Personalmittelungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Kagermanns Gang nach Canossa

Das dürfte Henning Kagermann sehr schwergefallen sein. Als der SAP-Chef am Dienstag dieser Woche einräumen musste, die SAP-Tochter TomorrowNow habe neben Downloads im Kundenauftrag auch unautorisiert Bug Fixes und Support-Dokumente von Oracles Website heruntergeladen (siehe Seite 1), klangen ihm sicher noch die eigenen sehr selbstbewussten Worte vom Juni im Ohr. Damals bestritt er alle Vorwürfe. Es seien keine Rechte von Oracle verletzt worden, und man werde die eigenen Rechte unnachgiebig verteidigen. Eine außergerichtliche Einigung mit Erzfeind Ellison komme nicht in Frage: „Warum sollten wir?“ Kagermann könnte inzwischen zu der Einsicht gelangt sein, dass er diese Frage öffentlich besser erst hätte stellen sollen, wenn er im Besitz aller nötigen Informationen gewesen wäre. Die klare Aussage deutet allerdings darauf hin, dass er zumindest zum damaligen Zeitpunkt sicher war, alles Nötige zu wissen. Offensichtlich fand man die Belege für die beklagten Praktiken erst vor kurzem, wahrscheinlich während der Vorbereitung zur Klageerwidlung, die bekanntermaßen für Anfang der Woche avisiert war. Kagermann muss sich aufgrund der „Funde“ ziemlich ohnmächtig gefühlt und die Flucht nach vorn angeordnet haben – also einräumen, was die andere Seite ohnehin beweisen kann.



Christoph Witte
Chefredakteur CW

Der Hinweis darauf, dass die abgesaugten Informationen – der Firewall sei Dank – weder SAP America noch SAP Corp. zu Gesicht bekommen

haben, ist als der verzweifelte Versuch zu sehen, den Schaden zu begrenzen. Vielleicht gelingt das in der juristischen Auseinandersetzung sogar. Fraglich ist nämlich in der Tat, ob ein Dienstleister illegal handelt, wenn er im Auftrag seines Kunden Bug Fixes, Support-Dokumente oder sogar Support-Tools nutzt, die zum Beispiel das Einspielen von Patches erleichtern. Sollte TomorrowNow allerdings solche Werkzeuge verwendet haben, um Oracle-Kunden, die nicht über entsprechende Lizenzen verfügen, preiswerten Support anzubieten, liegt der Fall natürlich anders. Den Image-Schaden kann SAP ohnedies nur schwer begrenzen.

Sollte die Walldorfer Chefetage wirklich erst kurz vor der Klageerwidlung von den Vorfällen bei TomorrowNow erfahren haben, fehlt es im Konzern an Transparenz und Durchschlagskraft der vorhandenen Compliance-Regeln. Noch schlimmer wäre allerdings, wenn herauskäme, dass TomorrowNow tatsächlich systematisch (und vielleicht schon vor der Übernahme durch die SAP) an Oracles Customer Connection Site gesaugt hat, um seinen Kunden ein unschlagbares Support-Angebot machen zu können.

Fest steht allerdings schon jetzt, dass SAP falsch gehandelt hat – Kunden merken sich so etwas.

Diese Kolumne finden Sie auch im Blog der computerwoche unter blog.computerwoche.de. Dort können Sie Ihre Meinung äußern und sofort veröffentlichen. Wir freuen uns auf Ihre Kommentare!

SAP-Tochter hat bei Oracle geräubert

Fortsetzung von Seite 1

Jetzt muss der Softwareanbieter allerdings erst einmal dafür sorgen, dass sich derartige Vorfälle nicht wiederholen. SAP nehme jede Abweichung von seinen für alle Geschäfte definierten hohen Grundsätzen sehr ernst, egal wo sie stattfindet und wie begrenzt sie sei, verlautete von Seiten des Unternehmens. „Ich habe umgehend Maßnahmen eingeleitet, um die Kontrolle über den Geschäftsbetrieb von TomorrowNow zu verstärken und gleichzeitig sicherzustellen, dass TomorrowNow-Kunden auch in Zukunft einen ausgezeichneten Service erhalten“, so Kagermann.

SAP bestellt Aufseher

SAP setzt den früheren Finanzchef und jetzigen Chief Operating Officer (COO) von SAP America, Mark White, als Executive Chairman von TomorrowNow ein. Er werde das Geschäft inklusive entsprechender Compliance-Programme leiten. Der TomorrowNow-CEO Nelson berichtet an den neuen „Aufseher“. Ferner würden, so SAP, bestehende Verfahrensregeln und neue Richtlinien jetzt konsequent umgesetzt.

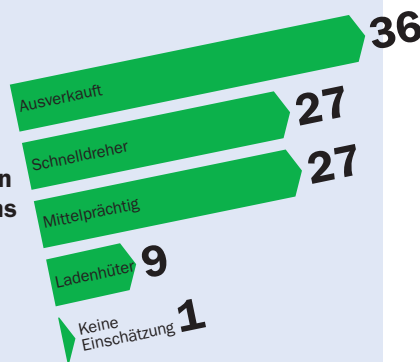
Wie das Verfahren weitergeht, ist noch offen. SAP versicherte, mit den US-amerikanischen Justizbehörden kooperieren zu wollen. Oracle pocht auf Schadensersatz, Unterlassung und die

Herausgabe unberechtigt erlangter Gewinne. „Das Gericht wird von uns verlangen, alle Optionen in Betracht zu ziehen“, sagte Kagermann und deutete damit auch die Möglichkeit eines Vergleichs an. In den vergangenen Monaten hatten beide Kontrahenten diese Option noch kategorisch ausgeschlossen. Ob dafür Rückstellungen im Ende Juni abgeschlossenen zweiten

Geschäftsquartal verbucht würden, wollte der SAP-Chef nicht sagen. Derzeit arbeite der Konzern an der Bilanz. Über die Höhe der Strafe und die daraus resultierenden finanziellen Belastungen will Kagermann nicht spekulieren. Finanzexperten befürchten angesichts der in den USA üblichen hohen Klagesummen allerdings eine empfindliche Strafe für SAP. (ba/tc) ♦

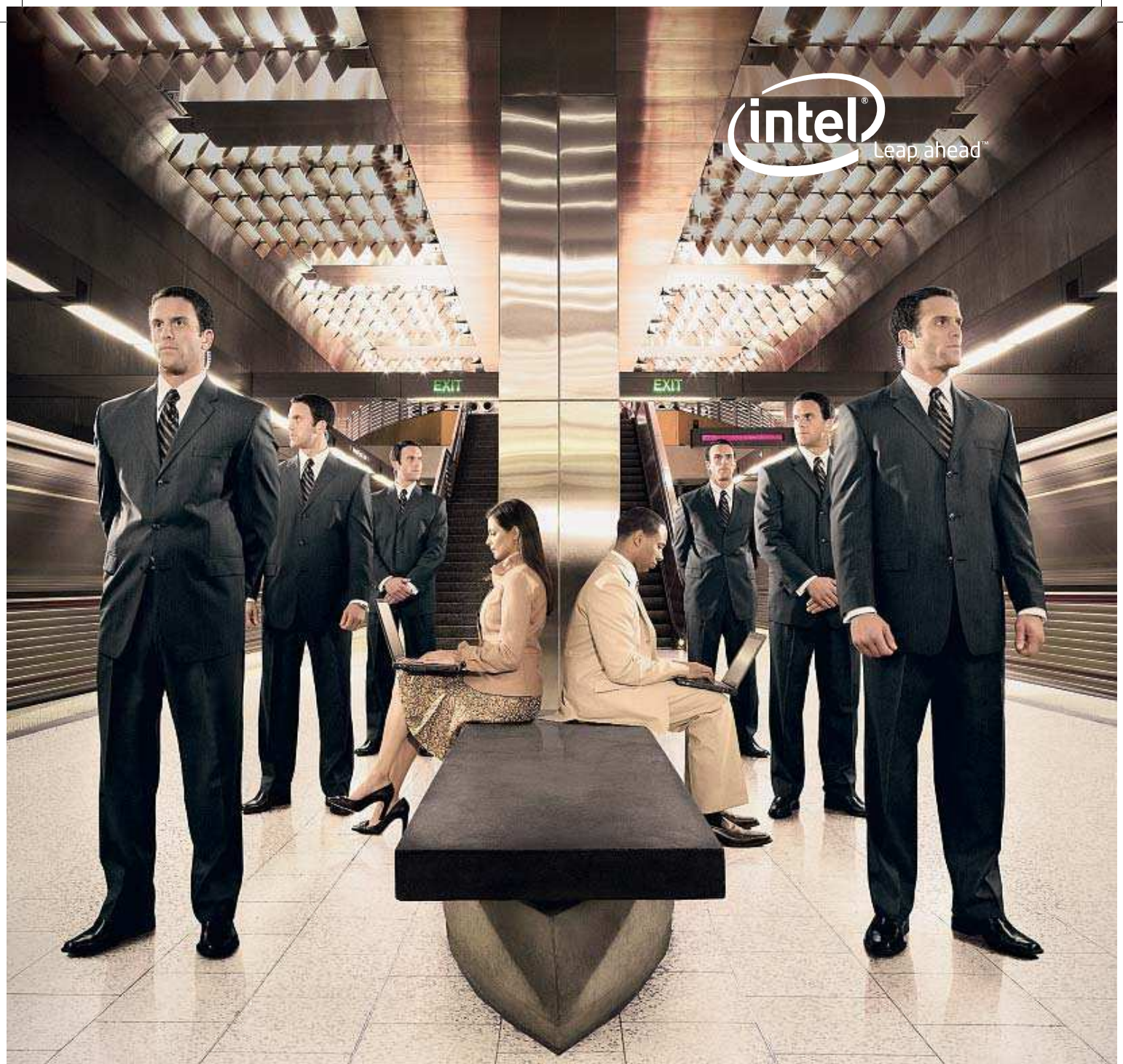
Frage der Woche

Wie wird sich das iPhone von Apple in den ersten sechs Monaten verkaufen?



Knapp zwei Drittel der Befragten gehen davon aus, dass Apple mit seinem iPhone einen neuen Kassenschlager herausgebracht hat.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 308



SCHUTZ UNTERWEGS MULTIPLIZIERT. SICHERHEIT DER DATEN OPTIMIERT.

NEU: DIE INTEL® CENTRINO® PRO PROZESSORTECHNOLOGIE.

Aktualisieren Sie ab jetzt auch die Sicherheitssoftware auf Notebooks aus der Ferne – selbst dann, wenn diese heruntergefahren sind*. Isolieren Sie infizierte Notebooks automatisch, bevor es andere Geräte infiziert. Mit der 64-bit-fähigen Intel® Centrino® Pro Prozessortechnologie und dem leistungsstarken Intel® Core™2 Duo vervielfachen Sie Ihr Instrumentarium für die effektive Systemverwaltung. Erfahren Sie jetzt, warum zukunftsweisendes Business-Computing mit Intel inside beginnt. **Besuchen Sie uns unter intel.de/centrinopro**



*Für die Intel® Active-Management-Technologie muss das System mit einem dafür vorgesehenen Chipsatz ausgestattet sowie mit einer Spannungsversorgung und einem Firmennetzwerk verbunden sein. Die Funktionen können im Akkubetrieb, Ruhezustand oder bei Abschalten des Systems eingeschränkt sein. Mehr erfahren Sie unter intel.com/technology/manage/amt/ ©2007 Intel Corporation. Intel, das Intel logo, Intel leap ahead, das logo Intel Leap ahead, Intel Centrino, Centrino, Intel Core und Core Inside sind Marken der Intel Corporation in den USA und anderen Ländern. Alle Rechte vorbehalten.

THEMA DER WOCHE

Tipps für ein erfolgreiches Enterprise 2.0

Die Begeisterung über das Web 2.0 schwappt auch in die IT-Industrie und Anwenderunternehmen. Insbesondere beim Aufbau von Communities werden aber viele Anfängerfehler gemacht.

VON JOCHEN GÜNTHER*

Die Begriffe Web 2.0 und Social Software beherrschen die aktuelle Diskussion über den Einsatz kollaborativer Technologien in Unternehmen. Web 2.0-Anwendungen ermöglichen es beispielsweise den Mitarbeitern, unkompliziert direkt in Kontakt zu treten und Wissen selbst auszutauschen.

Technologisch-organisatorisch spielen vor allem Weblogs (kurz: Blogs), Wikis oder Communities, also virtuelle Gemeinschaften, eine wesentliche Rolle. Ersterer bieten ein einfaches Management von digitalen Inhalten in Form eines chronologisch sortierten Journals oder als Multi-nutzer-editierbare Seitensammlung. Communities können dazu beitragen, im Unternehmen existierende Kompetenzen transparent werden zu lassen sowie Beziehungen zwischen Mitarbeitern zu etablieren. Dabei gehen die Leistungen einer Community weit über die eines typischen Portals hinaus. So bieten sie meist Gruppen- oder Forenfunkionalitäten für den Erfahrungsaus-



Xing, ehemals OpenBC, gilt als Musterbeispiel für Social Software im öffentlichen Web. Im Intranet gelten indes andere Regeln für Communities.

Große Softwarehäuser wie die SAP nutzen in ihren Communities das Wissen von Anwendern und Partnern.

unsere Kunden, wie sie ihre Geschäftsprozesse mit SOA optimieren und die Herausforderungen ihrer Branche bewältigen können", betont Zia Yusuf, Executive Vice President Global Ecosystem and Partner Group bei SAP.

Ganz wie in der realen Welt entstehen damit in Unternehmen Gemeinschaften verschiedenster Art, die den Meinungs- und Wissensaustausch verbessern. Aber auch jenseits der Firmengrenzen können Communities zur Imageförderung und als Maßnahmen der Kundenbindung eingesetzt werden.

Virtuelle Gemeinschaften sind damit zu geschäftlichen und kommunikativen Ballungszentren geworden. Darüber hinaus liegen die Vorteile der dafür genutzten Werkzeuge darin, dass diese Anwendungen wenig Geld kosten, intuitiv bedienbar sind und sich meist mit relativ geringem Aufwand implementieren lassen.

Das Web 2.0 sollte jedoch nicht allein aus technischer Sicht betrachtet werden, für die Umsetzung solcher Anwendungen ist die Berücksichtigung organisatorischer Aspekte wesentlich. Dann bietet der Einsatz von Collaboration-Tools eine ganze Reihe von Vorteilen: Intern können sie die Zusammenarbeit und den Informationsaustausch der Mitarbeiter untereinander verbessern, extern bieten Communities neue Möglichkeiten, um Kunden zu binden und die Glaubwürdig-

keit von Marken zu verbessern. Trotz der scheinbaren Einfachheit dieser neuen Anwendungen erfordert ihr Einsatz die Beachtung einiger Grundregeln. Die wichtigsten Erfahrungen, die das Fraunhofer IAO in den letzten zehn Jahren in verschiedenen Kundenprojekten für Politik, Wissenschaft und Industrie gewinnen konnte, sollen nachfolgend skizziert werden.

Beteiligung als K.o.-Kriterium: Der Aufbau von Communities ist in hohem Maße von der Mitwirkung und Beteiligung der Mitarbeiter abhängig. Die Erfahrung zeigt, dass nicht wenige Communities an diesem Punkt scheitern.

Besonders aktive Teilnehmer sollten belohnt werden.

Durch ein aktives Technologiemanagement kann dieses Ziel erreicht werden.

Anreizsysteme müssen an die Zielgruppe angepasst sein: Um eine hohe Beteiligung zu erreichen, sollte gezielt über Anreize nachgedacht werden. Aktive Mitarbeiter, die sich stark in der Community engagieren, müssen Anerkennung erfahren und gegebenenfalls Auszeichnungen bekommen. Auf organisatorischer Ebene kann beispielsweise eine

Verzahnung mit den Zielvereinbarungen eines Mitarbeiters helfen, auf technischer Ebene kann so etwas durch die Bewertung oder Kommentierung von Inhalten durch die Nutzer ermöglicht werden.

Mit sanftem Zwang zur kritischen Masse: Je nach Organisation und Umfeld kann in der Anfangsphase auch „sanfter Zwang“ das Zusammenkommen einer kritischen Masse von Beiträgen und Teilnehmern für eine solche Community unterstützen. Zum Beispiel kann es sinnvoll sein, bestehende Abläufe oder Prozesse nur noch über die Community abzubilden. Dieses Vorgehen hilft über die anfängliche Hemmschwelle hinweg.

Personalisieren, personalisieren, personalisieren: Eine gute Community hat keine anonymen Beiträge, sondern aktive Beteiligte, die sich mit ihren Äußerungen identifizieren. Die Möglichkeit zur Steigerung der eigenen Reputation ist für den Teilnehmer oft der stärkste Anreiz für ein Engagement. Das Ansehen erarbeitet er sich primär über die Qualität und Quantität seiner Beiträge, die automatisiert ausgewertet werden können.

Kultur der Offenheit: Die Einführung von Communities in Organisationen, das Prinzip „Jeder kann Inhalte einstellen ohne zentralisierten Redaktionsprozess“, erfordert Mut und Offenheit. Eine grundlegende Voraus-

setzung, dass eine solche Plattform angenommen wird, ist, dass im Unternehmen auch insgesamt eine Kultur des Vertrauens und des offenen Meinungsaustauschs gepflegt wird.

Eine gute Community kontrolliert sich selbst: Die Furcht vor destruktiven Beiträgen in Communities ist noch immer einer der Hauptgründe für Unternehmen, davon Abstand zu nehmen. Eine große Zahl an Teilnehmern stellt nicht nur kontinuierlich Beiträge ein, sondern relativiert auch durch die rege Teilnahme negative Äußerungen innerhalb kürzester Zeit. Communities haben also einen Mechanismus der Selbstkontrolle. Zentralisierte Redaktionsprozesse, die lediglich stichprobenartig Beiträge prüfen können, besitzen nicht die gleiche Effektivität.

Nutzer-nahe Spezifikation und Rapid Prototyping: Die Spezifikationsphase, die Bedienung und Weiterentwicklung des Systems sind weitere wichtige Punkte für eine erfolgreiche Umsetzung. Unverzichtbares Hilfsmittel von großer Bedeutung in der Spezifikationsphase ist die Verwendung

Communities kontrollieren sich selbst und entfernen destruktive Beiträge.

sogenannter Mock-ups. Anhand von bildhaften Entwürfen wird die grundlegende Funktionalität der Community-Plattform gemeinsam mit den Nutzern spezifiziert. Eine möglichst frühe Nutzung der Web-2.0-Anwendungen im prototypischen Betrieb hilft Anwendern, die Funktionen zu verstehen und Fehlentwicklungen zu vermeiden.

Keep it simple, stupid: Bei Communities handelt es sich um Web-Anwendungen, mit denen viele Nutzer in Berührung kommen. Sie haben unterschiedliche Vorkenntnisse im Umgang mit Internet-Technologien. Absolute Bedienerfreundlichkeit, selbsterklärende Einfachheit und glasklare Nutzenkommunikation sind daher ein absolutes Muss. Registrieren, Navigieren und Erstellen von eigenen Beiträgen muss für jeden Nutzer ohne Vorkenntnisse möglich sein. (ws)

*JOCHEN GÜNTHER ist Projektleiter beim Stuttgarter Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation.

DIE NEUE DIMENSION

Reality View: Exklusiv bei NAVIGON



red dot design award
winner 2007 – best of the best



NAVTEQ
ON BOARD



NAVIGON 7100 | 7110

www.navigon.com/7100/computerwoche