

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



SICHERHEIT

Symantec gegen Microsoft

Im Gespräch mit der COMPUTERWOCHE kritisiert Symantec-Boss John Thompson den Rivalen Microsoft, der viel rede und wenig zeige. **SEITE 8**



SCHWERPUNKT

Warum Verträge platzen

Immer wieder ist fehlerhaftes Vertrags-Management die Ursache dafür, dass IT-Anbieter und Kunde im Streit auseinandergehen. **SEITE 20**



PORTRAIT

Zweite Blüte für EDS

Beim IT-Dienstleister EDS folgte auf rasanten Aufstieg der tiefe Fall. Mit Chairman Michael Jordan kehrte EDS in die Erfolgsspur zurück. **SEITE 28**



♦ **Entwickler verzweifelt gesucht**
In den ersten acht Monaten 2007 wurden 20 Prozent mehr Stellen ausgeschrieben als im vergleichbaren Vorjahreszeitraum. CW-Redakteur Hans Königes erklärt, welche Jobprofile besonders gefragt sind.

ZAHL DER WOCHE
2,5 Millionen deutsche Haushalte werden bis 2012 via Internet-Protokoll fernsehen – so positiv schätzen der ITK-Verband Bitkom und das Beratungshaus Goldmedia das Potenzial für IPTV ein. In einer gemeinsamen Studie heißt es, Deutschland liege bei der Nutzung hinter anderen EU-Ländern zurück. In Frankreich gebe es schon heute zwei Millionen IPTV-Kunden, auch in Spanien und Italien komme der Markt schneller voran. Die Einführung verlaufe hierzulande auch deshalb langsamer, weil sich die Angebote vor allem auf Ballungsräume beschränkten.

Streit um EU-Urteil gegen Microsoft

EU-Wettbewerbskommissarin Neelie Kroes liegt im Clinch mit US-Justizminister Thomas Barnett. Der hatte Microsofts Niederlage im Berufungsverfahren vor dem Europäischen Gericht erster Instanz kritisiert. „In den USA dienen Kartellgesetze dazu, die Verbraucher zu schützen, indem der Wettbewerb und nicht die Wettbewerber geschützt werden“, hatte Barnett geäußert. Kroes nannte die Äußerung „völlig inakzeptabel“ und forderte Barnett auf, europäische Gerichtsentscheidungen zu respektieren. **(wh)** ♦

SAPs Zukunft heißt Business ByDesign

Mit dem neuen Produkt begeben sich die Walldorfer auf das noch unerforschte Terrain Software as a Service.

Ab 2008 will das größte deutsche Softwarehaus mit „Business ByDesign“ (Codename „A15“) eine komplette Business-Suite zur Miete im Netz anbieten. Interessenten sollen ihr Softwarepaket möglichst einfach per Online-Konfigurator zusammenstellen, testen und kaufen können.



Konzernchef Henning Kagermann kann noch nicht alle Fragen zum neuen Produkt beantworten.

Ein Selbstläufer dürfte das On-Demand-Angebot für SAP indes nicht werden. Zwar wächst die Nachfrage im Markt kontinuierlich, es erfordert jedoch viel Überzeugungsarbeit der Anbieter, die Anwender von dem Modell zu überzeugen. Das bekommen auch Pioniere wie Salesforce.com und Netsuite zu spüren,

die jeden freien Dollar in Marketing und Vertrieb stecken müssen. Wie SAP diese Herausforderung meistern will, ist noch nicht klar. Analysten loben zwar die technische Lösung, verweisen jedoch im gleichen Atemzug auf offene Vertriebsfragen. Bislang jedenfalls hält SAP alle Fäden selbst in der Hand. Offenbar wissen die Walldorfer noch nicht, wie sie die neue Software in ihr Vertriebskonzept einbinden sollen. Doch ohne Partner wird es nicht gehen: Die Konfiguration dürfte viele Mittelständler überfordern. Außerdem muss SAP Kanibalisierungseffekte vermeiden. (Ausführlicher Bericht ab Seite 6). **(ba)** ♦

IBM übernimmt Sercon-Berater

Mitarbeiter der IBM-Tochter beklagen den Betriebsübergang.

Rund 130 Sercon-Berater sollen bereits am 1. Oktober ihren Dienst bei IBM Business Services (BS) antreten. Der Wechsel soll im Rahmen eines Betriebsübergangs nach Paragraph 613a erfolgen. Das Gesetz regelt die Rechte und Pflichten von Arbeitnehmern und Arbeitgebern, wenn Geschäftsbereiche aufgrund einer unternehmerischen Entscheidung abgestoßen werden. Zumindest unter Betriebsrat und Geschäftsleitung erfolgt der Betriebsübergang von Sercon zu IBM Business Services (BS) offenbar einvernehmlich. Die 130 Sercon-Mitarbeiter waren ohnehin beratend in Outsourcing-Projekten von IBM BS tätig. Dort, wo per-

sonelle Engpässe auftraten, griff der IBM-Geschäftsbereich IBM BS auf das Sercon-Personal zurück. In der Regel kamen die Berater als Projektleiter zum Einsatz. Dafür musste IBM BS zahlen – und zwar sämtliche Personalkosten plus einen zehnprozentigen Aufschlag. Ein IBM-Sprecher bestätigte den Betriebsübergang: „In der weltweiten Delivery-Organisation ist es unsere Strategie, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit entsprechender Qualifikation, die Leistungen für Strategic-Outsourcing-Verträge erbringen, in einer Organisation zusammenzufassen“, schildert er die Gründe. **Fortsetzung auf Seite 4**

DIESE WOCHE



Die 100 größten ITK-Anbieter
Im beiliegenden Sonderheft „Top 100“ lesen Sie, wer in diesem Jahr die größten ITK-Unternehmen in Deutschland sind und wer die 14 wichtigsten Teilmärkte dominiert. Eine Zufriedenheitsstudie gibt zudem Aufschluss darüber, was Anwender von den einzelnen Herstellern halten. **Nachrichten SEITE 9**

Lusd beschäftigt Politiker
Nach dem fehlgeschlagenen IT-Schulprojekt versucht die Opposition herauszufinden, was die hessische Regierung unter IT-Rahmenverträgen versteht. **Nachrichten SEITE 5**

Neue Rechtslage für ECM
Wer Systeme für das Enterprise-Content-Management betreibt, sollte wissen, welche Gesetze für die Konzern-IT relevant sind. **Produkte & Technologien Praxis SEITE 16**

Ordnung im RZ
Wie die Deutsche Apotheke- und Ärztekammer ihr System-Management Itil-konform auf Vordermann brachte. **IT-Strategien SEITE 24**



Friedensgipfel ohne Wirkung 5



Eigentlich wollten Cisco und Microsoft gemeinsam im Markt für Unified Communications vorankommen. Doch schon im Anfangsstadium ist Sand im Getriebe.

NACHRICHTEN UND ANALYSEN

Anwender des Jahres 8
Im gemeinsamen Wettbewerb von Gartner Consulting und COMPUTERWOCHE stehen die Finalisten fest.

Konservative Cognos-Anwender 10
Wie die Kunden des Business-Intelligence-Spezialisten die Übernahme von Applix und die Produktpolitik beurteilen.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

Stammdaten beflügeln SOA 12
Ein zentrales, von Data-Warehouse- und operativen Systemen unabhängiges Master-Data-Management wird inzwischen als Business Case für SOA-Projekte empfohlen.

Speicher für den Mittelstand 15
Neue Angebote von IBM, Hitachi Data Systems, Hewlett-Packard, EMC und Dell reichen von Einstiegsgeräten für Profis bis zu abgespeckten Highend-Systemen.

PRODUKTE & TECHNOLOGIEN

PRAXIS

Neue Pflichten für DMS 16
Die rechtlichen Anforderungen für Anwender von Dokumenten-Management-Software haben sich geändert. Die Vorgaben betreffen unter anderem E-Mail-Archive und die Zugriffsbefugnisse von Betriebsprüfern.

Kleine Helfer 17

SCHWERPUNKT: VERTRAGS-MANAGEMENT UND -CONTROLLING

Lästige Hausaufgaben 20
Selten befinden sich die Interessen von IT-Dienstleister und Kunde beim Vertrags-Management in der Balance. Die zehn häufigsten Fehler im Überblick.

Neue Konzepte für SLAs 22
Wer mit den gängigen Tools für das IT-Service-Management nicht zu Rande kommt, für den könnte ein regelbasierender Ansatz interessant sein.



IT-STRATEGIEN

Effiziente Prozesse im RZ 24
Die Apotheker- und Ärztekbank hat ihr System-Management nach Itil-Vorgaben völlig neu gestaltet. Sie beschleunigte die Reaktion auf Störungen, erhöhte die Systemverfügbarkeit und erhielt damit ein darstellbares Risiko-Management.

Itil Version 3: „Service Transition“ 26
Der dritte Teil der COMPUTERWOCHE-Serie „Itil Version 3“ beschäftigt sich mit dem Übergang zwischen Entwicklung und Betrieb – einem der heikelsten Themen im Service-Management.

IT-SERVICES

EDS auf dem Weg zu alter Stärke 28
Der IT-Dienstleister scheint nach einer langen Phase mit erheblichen Problemen wieder genesen. Geholfen hat die Fokussierung auf das angestammte Outsourcing-Geschäft sowie eine konsequente Partnerstrategie. Auf der Strecke blieb der Anspruch als Vollsortimenter im IT-Service-Markt.

JOB & KARRIERE

E-Bewerbung: Was Arbeitgeber dürfen 30
Die längerfristige Speicherung von Bewerberdaten ist in Grenzen erlaubt. Aber: Ein Arbeitgeber muss eine Reihe von Bedingungen beachten, wenn er Unterlagen länger als unbedingt notwendig aufbewahren will.

Personalabteilungen im Abseits 31
Personal spielen keine Rolle, wenn sich Führungskräfte um ihr berufliches Fortkommen kümmern. Ratgeber Nummer eins sind Freunde und Verwandte.

STANDARDS

Impressum	23
Stellenmarkt	32
Zahlen – Prognosen – Trends	34
Im Heft erwähnte Hersteller	34

COMPUTERWOCHE.de

Die Highlights der Woche

Die Zukunft der Kommunikation

Informations- und Kommunikationstechnik wachsen zusammen, und die meisten Hersteller und Anwender sind bislang kaum darauf vorbereitet. Lesen Sie, wie Next Generation Networks die ITK-Landschaft verändern.
www.computerwoche.de/executive-briefings/

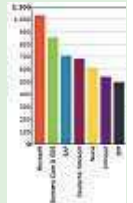


Kleider machen Frauen

Ob Frauen besser mit Stiefeln oder Pumps ins Büro kommen sollten und welche Handtasche perfekt zum Business-Outfit passt, erfahren Sie im „Business-Knigge: Kleider machen Frauen“.
www.computerwoche.de/_misc/quiz/index.cfm?pk=44

CW-Rankings

Wer die in den Medien am häufigsten genannten IT-Manager sind und welche Unternehmen sich zu den Top 10 zählen dürfen, verraten die CW-Rankings, die die COMPUTERWOCHE gemeinsam mit Dow Jones präsentiert.
www.computerwoche.de/treffpunkt/cw-rankings/



Wege durch die SOA-Standards

Standards sind der Motor, der Service-orientierte Architekturen in Bewegung hält. Durch offene Standards ist es möglich, Komponenten einer hochentwickelten SOA unabhängig von unterschiedlichen Plattformen, Herstellern und Programmiersprachen zu integrieren.
www.computerwoche.de/soa-expertenrat/?p=209

Die besten Farblaserdrucker

Neu im Vergleichstest der Farblaserdrucker: der HP Color Laserjet CP3505n. Das Gerät ist für den Einsatz in Arbeitsgruppen gedacht und bringt die Emulationen PCL 6 und PS 3 mit. Lesen Sie, wie es abgeschnitten hat.
www.computerwoche.de/91296/



Microsoft reagiert nervös

Eine Partnerschaft zwischen Google und Capgemini soll die Google Apps Premier Edition auf Unternehmens-PCs bringen. Der Deal hat bei Microsoft einen wunden Punkt getroffen. Mit einer E-Mail versuchte der Konzern bei Journalisten und Bloggern Zweifel an der Tauglichkeit der Google-Tools zu wecken.
wiki.computerwoche.de/

Wer ist wer im deutschen ITK-Markt?

TOP 100 bringt eine Rangliste der führenden Hersteller. Hinzu kommen detaillierte Analysen aller wichtigen ITK-Marktsegmente. Für IT-Entscheider ist Top 100 ein unentbehrliches Nachschlagewerk, das sie durch das Jahr begleitet.

Sichern Sie sich jetzt Ihr Exemplar!

Online-Bestellung: www.computerwoche.de/shop

Bestell-Hotline: 089 / 20 95 91 44

E-Mail: shop@computerwoche.de

JETZT NEU!
nur € 4,80



MENSCHEN

O₂ kürzt Zuständigkeiten von CIO Röder



Der Mobilfunkanbieter O₂ Germany hat die Zuständigkeiten von Geschäftsführer und CIO Alexander Röder neu zugeschnitten: Seit Anfang September verantwortet der 58-Jährige nur noch den Bereich Service Technology und damit die IT. Den zweiten Teil des von Röder betreuten Ressorts Technology Management, Network Technology, hat die Telefónica-Managerin und neue O₂-Geschäftsführerin Andrea Folgueiras (42) übernommen. Die beiden Bereiche hatte Röder erst im vergangenen Herbst zusammengelegt, da eine Trennung zwischen IT-Betrieb und Netztechnik nicht mehr sinnvoll sei.

F5 holt NetIQ-Manager

Der Spezialist für Application Delivery Networking, F5 Networks, hat Martin Röder zum neuen Regional Director für Zentral- und Osteuropa ernannt. In seinem neuen Aufgabenbereich wird der Manager seinen Fokus auf die Bereiche Management, Business Development, Vertrieb und Marketing legen. Zuletzt war Röder als Regional Director sechs Jahre beim Application-Management-Anbieter NetIQ für die Länder Zentral- und Osteuropas verantwortlich. Davor war er als Geschäftsführer der Interlink Deutschland GmbH und als Director Business Development von Interlink Computer Sciences in Fremont, Kalifornien, tätig.

Telekom-Managerin wechselt zur Post

Regine Büttner hat die Deutsche Telekom verlassen. Für die Deutsche Post soll die 51-Jährige künftig als Arbeitsdirektorin für die Regionen Afrika, Mittlerer Osten, Russland und die Nicht-EU-Staaten in Europa fungieren, berichtet das „Manager-Magazin“. Büttner war bei der Telekom zuletzt für die internationale Personalentwicklung zuständig. Ende 2006 hatte sie sich Hoffnungen auf den Posten des scheidenden Personalvorstands Heinz Klinkhammer gemacht – nicht zuletzt dank der Unterstützung des Telekom-Aufsichtsratsvorsitzenden (und Post-Chefs) Klaus Zumwinkel. Später hatte die Topmanagerin ihre Kandidatur zurückgezogen.



Neuer Chef für die SAP Labs Nordamerika

Der bisherige Verantwortliche für das weltweite Partnergeschäft bei SAP, Rami Branitzky, leitet künftig die SAP Labs Nordamerika im kalifornischen Palo Alto. Branitzky, der wie Shai Agassi 2001 mit der Übernahme des israelischen Anbieters Tiptier Software zu SAP gestoßen war, trägt damit die Verantwortung für mehr als 1500 Mitarbeiter in den Forschungszentren. Die Leitung des weltweiten SAP-Partner-netzes übernimmt Singh Mecker, zuletzt Senior Vice President für Global Solutions and Alliances bei Bearingpoint. Davor war er unter anderem für KPMG und Oracle tätig.

TV-Moderator im Aufsichtsrat



Jean Pütz wird Mitglied des Kontrollgremiums beim Bochumer Security-Dienstleister G Data. Der als „Hobbythek“-Moderator („Ich hab da mal was vorbereitet“) bekannt gewordene Wissenschaftsjournalist war bereits seit längerem prominentes Aushängeschild für G Data. Zu seiner Vorstellung als Aufsichtsratsmitglied in der vergangenen Woche äußerte Pütz Kritik an den Online-Überwachungsplänen der Bundesregierung: „Ich würde mir wünschen, dass G Data so stark wird, dass sogar staatliche Stellen nicht in die Rechner von Demokraten können.“

Personalmittelungen bitte an Menschen@Computerwoche.de

Kolumne

Innovation ist machbar

Wenn Schmalhans Meister des Budgets ist, müssen IT-Verantwortliche dafür sorgen, dass der IT-Betrieb reibungslos und ressourcenschonend funktioniert. Eine Agenda jenseits von Aufwandsreduktion lässt sich nicht realisieren, wenn alle anderen mit beiden Füßen auf der Kostenbremse stehen. Über die Frage nachzudenken, welchen Beitrag die IT zur Innovation im Unternehmen leisten kann, lohnt sich also nur in wirtschaftlichen Wachstumsphasen, so wie wir sie gerade durchlaufen.



Christoph Witte
Chefredakteur

Im Gespräch mit CIOs zeigt sich allerdings schnell, dass keineswegs Einverständnis darüber herrscht, ob und welchen Beitrag die IT zu den Innovationen des Unternehmens leisten sollte. Manche sind der Meinung, ihre Aufgabe sei in allererster Linie der Betrieb, andere neigen dazu, die IT als Enabler zu sehen, wieder andere fordern ganz offensiv für die IT die Rolle des Innovationsstrebens ein.

Jeder dieser Rollen hat andere Strategien zur Folge. Der „Betreiber“ sorgt für effiziente IT-Operations. Seine Neuerungen betreffen in der Regel die IT selbst. Der „Enabler“ geht einen großen Schritt weiter, indem er dem Business hilft, neue Produkte, Prozesse oder Geschäftsmodelle zu realisieren. Der Innovator dagegen wartet nicht auf Business, sondern schlägt solche Innovationen selbst vor.

Doch unabhängig vom eigenen Credo hängt die Innovationsrolle des CIO sehr stark von Ge-

schäftsleitung und Vorstand seines Unternehmens ab. Nur wenn die Cheftage an die Segnungen der IT glaubt, werden die Vorschläge des CIO ernst genommen. Wenn der Chef aber ein IT-Atheist ist (so nennt die Personalberatung Zender International Topmanager, die der IT skeptisch gegenüberstehen), dürfte es ziemlich gleichgültig sein, welche Einstellung er zu Innovationen hat.

Trotz der unterschiedlichen Meinung zum Thema Innovation in der IT haben fast alle CIOs ein gemeinsames

Defizit. Die meisten verfügen weder über ein eigenes Budget noch über ein Team, das sich mit Priorität um das Thema Innovation kümmert. Würden Unternehmen jedoch nur einen Bruchteil des gesamten IT-Budgets für ein oder zwei Mitarbeiter ausgeben, die sich vor allem darum kümmern, was sich mit neuen Techniken an Prozessen und vielleicht sogar Geschäftsmodellen verbessern lässt, dann könnte die IT viel häufiger zur Innovation im Unternehmen beitragen. Dabei kann man bei der offiziellen Tätigkeitsbeschreibung dieser Innovationsscouts durchaus Kreativität walten lassen, vor allem dann, wenn IT-Atheisten den Vorstand bevölkern.

Was meinen Sie? Wie stark müssen sich IT-Chefs um Innovationen bemühen, die über die IT hinausreichen und das ganze Unternehmen betreffen? Diskutieren Sie mit unter: <http://blog.computerwoche.de>

IBM übernimmt Sercon-Berater

Fortsetzung von Seite 1

Für die übergelassenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eröffnen sich seiner Darstellung zufolge verbesserte Entwicklungsmöglichkeiten und neue Karrierepfade.

Die Konditionen für die Beschäftigten verschlechtern sich nach dem Wechsel zur Mutter nicht – zumindest nach Auffassung der Sercon-Betriebsratsvorsitzenden Veronica Wernstedt: „Wir haben erreicht, dass die durchschnittlichen Leistungen beibehalten werden. Bestimmte Bestandteile werden angepasst, etwa weil sich die Berechnungsgrundlage ändert. Das geht zu Lasten einiger Kollegen, andere sind künftig besser gestellt.“

Das Ende für Sercon?

Auf der Website Boocompany meldete sich dagegen ein Sercon-Mitarbeiter, der über eine große Unzufriedenheit in der Belegschaft klagt. „Die neuen Arbeitsverträge enthalten unter anderem Klauseln, die Zeit- und Leiharbeitsfirmen alle Ehre machen“, heißt es dort. Auch aus einer anderen dem Unternehmen nahe stehenden Quelle ist Kritik an der Vereinbarung zwischen Betriebsrat und Geschäftsleitung zu vernehmen: „Interessenausgleich und Sozialplan sind nicht so toll geworden.“

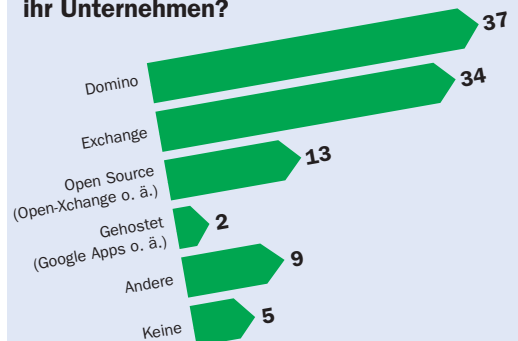
Mit der Auslagerung der Outsourcing-Experten bei Sercon

geht die Befürchtung einher, IBM wolle ihre Tochter langsam zu Grabe tragen. Immerhin verliert Sercon mehr als 15 Prozent ihrer produktiven Arbeitskräfte, die administrativen Funktionen werden jedoch nicht reduziert. Das Ergebnis der Sercon dürfte sich demnach in den nächsten Quartalen verschlechtern. Fraglich ist, wie lange der IBM-Konzern bei seinen Töchtern Leistungseinbu-

ßen duldet. „Die Sercon soll sich in ihrem Kerngeschäft konsequent weiterentwickeln“, beschreibt der IBM-Sprecher das Vorhaben, die Tochter auf die IT-Beratung auszurichten. Auf Boocompany heißt es unterdessen, es existiere eine Liste von Sercon-Mitarbeitern, die zu IBMs Software Group wechseln sollen. Betriebsrätin Wernstedt demontiert: „Davon weiß ich nichts.“ (jha) ♦

Frage der Woche

Welche Messaging-Plattform nutzt ihr Unternehmen?



Microsoft Exchange und Lotus Domino halten sich bei der Nutzung unter CW-Lesern die Waage.

Quelle: Computerwoche.de; Angaben in Prozent; Basis: 196

Projektvergabe an CSC steht in der Kritik

Das hessische Kultusministerium muss sich des Vorwurfs erwehren, es habe die 20 Millionen Euro teure und fehlerhafte LUSD-Lösung nicht richtig ausgeschrieben. Mit CSC gibt es nur einen Rahmenvertrag.

Die Auseinandersetzung um die fehlerhafte Lehrer- und Schülerdatenbank (LUSD) in Hessen konzentriert sich zunehmend auf die Projektvergabe. Gegenüber der COMPUTERWOCHE sagte der kulturpolitische Sprecher der Grünen, Mathias Wagner: „Für das Einzelprojekt LUSD hat es keine Ausschreibung gegeben. Die Entwicklungsaufgabe wurde nur auf Grundlage eines Rahmenvertrags mit CSC vergeben.“ Das Land Hessen habe mit dem IT-Dienstleister lediglich eine Vereinbarung unterschrieben, wonach CSC als strategischer Partner das Land beim Aufbau und Betrieb des E-Government-Entwicklungszentrums (EEC) unterstützt.

In der öffentlichen Verwaltung müssen Projekte ab einem Volu-

men von 200 000 Euro europaweit ausgeschrieben werden. Ob sich diese Regelung mit einem Rahmenvertrag umgehen lässt, ist ein Streitpunkt. Laut Wagner umfasst das Abkommen mit CSC ein Projektvolumen von sechs Millionen Euro. „Dass in diesem Zusammenhang Projekte über insgesamt 20 Millionen Euro vergeben werden, erscheint uns merkwürdig“, wundert er sich.

Kompetenzgerangel befürchtet

Die Grünen haben von Kultusministerin Karin Wolf (CDU) eine Stellungnahme eingefordert. Für sie antwortete Staatssekretär Joachim Jakobi (CDU) aus dem hessischen Kultusministerium: „Ich darf Ihnen versichern, das Vergabeverfahren von LUSD ist einwandfrei. Anderslautende Berichte entbehren jeder seriösen Grundlage.“ Der Rahmenvertrag mit CSC umfasse alle E-Government-Projekte der Landesregierung und sei finanziell nicht begrenzt. In einer Sitzung des kulturpolitischen Ausschusses hatte Harald Lemke, CIO im Land Hessen, ebenfalls zum Thema Stellung bezogen: Man habe einen



Harald Lemke, CIO im Land Hessen: „Ein EU-konformes Ausschreibungsverfahren dauert inzwischen fast ein Jahr.“

Rahmenvertrag mit CSC abgeschlossen, um einen Ansprechpartner im E-Government-Projekt zu haben. Da alle Vorhaben irgendwie miteinander verknüpft seien, habe man Kompetenzgerangel befürchtet. „Ein EU-konformes Ausschreibungsverfahren

dauert inzwischen fast ein Jahr“, beschreibt er den Aufwand, Einzelaufträge zu vergeben. Mit CSC habe man einen Werkvertrag über die Entwicklung der LUSD-Software abgeschlossen. „Der Werkvertrag bietet den Vorteil, dass das Risiko bis zur Ablieferung eines fertigen und eines funktionsfähigen Programms beim Lieferanten liegt. Das wird uns jetzt sehr helfen“, erläuterte Lemke im Ausschuss. „Das Problem ist nur, dass man als Kunde nicht diese Mitwirkungsrechte beim Erstellungsprozess hat. Das heißt, man bekommt zum Schluss

irgendwas geliefert und muss es abnehmen.“ Die Oppositionspartei begnügt sich jedoch nicht mit dieser Erläuterung. Sie will das Thema im Landtag zur Sprache bringen. Das Ergebnis lag bei Redaktionsschluss noch nicht vor.

In Hamburg ist die LUSD-Software ebenfalls implementiert, bereitet aber offenbar keine Probleme. Sie läuft stabil und bietet eine relative gute Verfügbarkeit, erläuterte die Behörde für Bildung und Sport in Hamburg auf Anfrage der COMPUTERWOCHE. Allerdings ist dort eine alte Version im Einsatz, die bei einem Partner gehostet wird. Während Hessen mit Hilfe von CSC auf eine Web-basierende Ausführung setzt, arbeiten die Hamburger Schulen in einer Terminal-Server-Umgebung von Citrix und Microsoft.

LUSD-Lösung in Hamburg läuft

Zurzeit bereiten die Hanseaten eine grundlegende Überarbeitung der Software vor. „Für die Risikobetrachtung werden die Defizite unseres Partners aus Hessen von vornherein berücksichtigt“, sagte ein Sprecher der Behörde. So sei beispielsweise das in Hessen gewählte Datenbank-Release bereits zu Beginn der Weiterentwicklung veraltet. „Die Entwicklungsfirma CSC wird in Hamburg nicht an den Start gehen“, teilte der Sprecher mit. (jha)

Die LUSD-Probleme

Die Lehrer- und Schülerdatenbank (LUSD) soll die Daten von rund 50 000 Lehrern und 200 000 Schülern an rund 2000 hessischen Schulen zentral verwalten. Ziel ist ein einheitlicher Datensatz, so dass beispielsweise bei einem Schulwechsel sämtliche Informationen an jeder Einrichtung verfügbar sind. Bestandteil des Vorhabens ist darüber hinaus, beim ersten Schulantritt die Daten künftig aus den Einwohnermeldeämtern einzulesen. Das Vorhaben ist in die Kritik geraten, weil die Sekretariate über Datenverluste und Leistungsprobleme klagen. Die zuständigen Staatssekretäre Joachim Jakob aus dem Kultusministerium und Harald Lemke, CIO des Landes Hessen, haben in einem Brief bereits Defizite eingeräumt. Eine grundlegende Erneuerung können sie jedoch erst für Sommer 2008 in Aussicht stellen. Kurzfristig soll das System so stabilisiert werden, dass keine Datenverluste zu befürchten sind. Die Überarbeitung ist aufwändig, weil das Design nicht sauber implementiert wurde. Geplant ist eine 3-Tier-Architektur aus Web-Client, Application- und Datenbank-Server. Im Lauf des Entwicklungsprojekts wurde Prozess-beziehungsweise Business-Logik auf dem Datenbank-Server statt auf dem Application-Server abgebildet. Das Projekt hat inklusive Aufbau und Betrieb des Netzes bislang Kosten in Höhe von 20 Millionen Euro verursacht. Projektpartner ist der IT-Dienstleister CSC.

Einseitige Liebe: Cisco beklagt schlechte Kooperation mit Microsoft

Die Partnerschaft in Sachen Unified Communications ist den Netzwerkern zu unausgewogen.

Cisco-CEO John Chambers und Microsoft-Hauptling Steve Ballmer hatten auf einem „Friedensgipfel“ im vergangenen Monat Publicity-trüchtig betont, dass sie in verschiedenen Bereichen die Interoperabilität ihrer Techniken sicherstellen wollten, selbst wenn sie dort als Konkurrenten auftreten. Details zu den entsprechenden Bemühungen wurden jedoch nur wenig bekannt, so dass Kritiker von einer geheuchelten Friedenserklärung zweier Unternehmen sprachen, die um das lukrative Geschäft mit Communications- und Collaboration-Lösungen kämpften.

Auf einer Presseveranstaltung sagte nun Rick McConnell, Leiter von Ciscos Unified Communications-Sparte, dass Cisco sehr wohl bemüht sei, das Versprechen von mehr Interoperabilität in die Tat umzusetzen. So bündle Cisco bereits alle Präsenz- und Verfügbarkeitsinformationen von seinen Unified-Communications-Systemen und übermittle diese an Microsofts Office Communi-



Auf dem Friedensgipfel in New York wollten Microsoft und Cisco besorgte Kunden besänftigen.

cations Server (OCS), damit dieser die Daten an Microsoft-Clients weiterleiten könne. Microsoft erbringe jedoch keine Gegenleistung, klagte McConnell.

Mangelnde Integration

Für ein Unternehmen, das mit Ciscos Call-Management-Software „Unified Communications Manager“ arbeitet, bedeute dies, dass ein Angestellter in seinem

Office-Communicator von Microsoft zwar erkennen könne, ob sein Kollege gerade telefoniert. Trage ein Mitarbeiter umgekehrt jedoch im Office Communicator ein, dass er seinen Arbeitsplatz vorübergehend verlasse, werde diese Information nicht im Cisco-IP-Telefon eines Kollegen angezeigt, erklärte McConnell. Dabei sei der Wunsch nach einer solchen Funktion bei den Cisco-

Nutzern weit verbreitet. Dies sei jedoch erst realisierbar, wenn die Präsenzanzeige in beide Richtungen arbeite. Täglich habe er mindestens einen Kunden am Telefon, der sich nach dem Stand der Integration mit Microsoft erkundigte, fuhr der Manager fort. Angesichts Ciscos Dominanz im Netzbereich und Microsofts führender Rolle als Softwarehersteller sei eine Interoperabilität der beiden Systeme unumgänglich, wobei Cisco fast keinen Aspekt auslasse. Microsoft habe dagegen bislang nur begrenzte Maßnahmen ergriffen, um die Präsenz- und Verfügbarkeitsinformationen mit anderen Systemen zu teilen, so McConnell. Der Softwareriesen befürchte offenbar, anschließend die Kontrolle über alle eingesetzten Clients zu verlieren – zumal McConnell Microsofts Ausflüge in den Bereich Call-Management gegenüber dem Cisco-Angebot als relativ dürftig bezeichnete. Es werde noch einige Zeit vergehen, bis Microsoft das Thema Call Control in den Griff bekomme, spekulierte der Manager. (mb)

SAP mischt die ERP-Karten neu

Mit „Business ByDesign“ läutet SAP das On-Demand-Zeitalter ein. Ungeklärt bleiben jedoch noch der genaue Zeitplan für den Markteintritt des kommenden Angebots sowie die Partnerstrategie.

VON CW-REDAKTEUR MARTIN BAYER

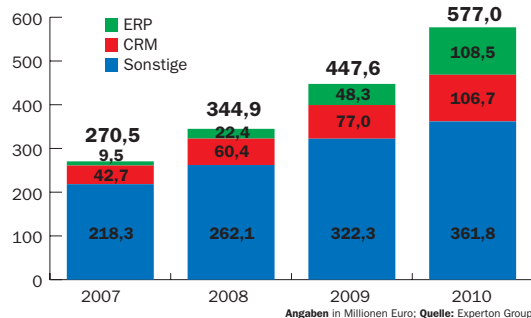
Business ByDesign ist die wichtigste Ankündigung meiner Karriere“, sagte SAP-Vorstandssprecher Henning Kagermann anlässlich der Vorstellung des neuen Mietsoftwareangebots für den Mittelstand in New York. Mit Software as a Services (SaaS) beginnt für den Konzern eine neue Ära. SAP füge seinem bestehenden Geschäft ein komplett neuartiges Geschäftsmodell hinzu und verändere damit den Markt für On-Demand-Applikationen. Der SAP-Chef bezeichnete Business ByDesign, das der Softwarekonzern in den vergangenen Jahren unter dem Codenamen AIS entwickelt hatte, als umfassendste On-Demand-Lösung am Markt. Anwenderunternehmen könnten damit das komplette Spektrum ihrer Business-Anforderungen abdecken.

SAP locken 15 Milliarden Dollar

Nach Einschätzung der SAP-Strategen könnten sich weltweit rund 600 000 Firmen für das Mietpaket interessieren. Das Marktpotenzial taxiert der Konzern auf rund 15 Milliarden Dollar. Ansprechen wollen die badischen Softwerker in erster Linie Anwenderunternehmen mit 100 bis 500 Mitarbeitern, die bislang keine integrierte Business-Software einsetzen. Dieser Klientel verspricht Kagermann hohe Benutzerfreundlichkeit, Flexibilität und geringe Betriebskosten.

In Deutschland soll Business ByDesign 133 Euro pro User und Monat kosten. Die Mindestabnahme liegt bei 25 Nutzerlizenzen. Durchschnittlich 50 Business-ByDesign-Usern pro Kunde. Darüber hinaus will SAP spezielle

SaaS-Markt in Deutschland 2007 bis 2010



Zwar machen SaaS-Angebote nur einen kleinen Teil des Softwaregeschäfts aus. Der wächst aber deutlich schneller als der Gesamtmarkt.

Gruppenpreise für Benutzer anbieten, die das System nur in begrenztem Umfang nutzen, beispielsweise für die Erfassung von Reisekosten. Die Preise dafür sollen bei 49 Euro je fünf Anwender und Monat beginnen.



„Konzept und Produkt sind absolut beeindruckend und treffen den Bedarf der Anwender“, lobt Andreas Zilch von der Experton Group.

Um konkrete Aussagen zur Verfügbarkeit drückte sich das SAP-Management. Es klang zwar durch, dass Business ByDesign Anfang kommenden Jahres an den Start gehen soll, der exakte Termin bleibt jedoch nach wie vor offen. Derzeit betreiben SAP-Angaben zufolge 20 Kunden in den USA und Deutschland die neue Mietlösung live. Zudem gebe es Pilotanwender in Großbritannien, Frankreich und China.

Im kommenden Jahr sollen Australien, Indien, Italien, Kanada, Mexiko, die Niederlande, Skandinavien, Spanien und Südafrika dazukommen. Weitere Länder würden 2009 folgen. Den SAP-Plänen zufolge sollen 2010 weltweit rund 10 000 Kunden mit Business ByDesign arbeiten und eine Milliarde Euro zum Konzernumsatz beisteuern.

Zuvor muss SAP aber auch einiges ausgeben, um den yStein ins Rollen zu bringen. Bis Ende 2008 will der Konzern zwischen 300 und 400 Millionen Euro in neue Konzepte für den Vertrieb, Service und Support investieren. Ob dies ausreicht, um die hochgesteckten Ziele zu erreichen, ist jedoch zweifelhaft. 100 000 Firmennamen will Kagermann bis 2010 auf seiner Kundenliste zählen. Aktuell stehen dort rund 41 200 Unternehmen. Legt man die Wachstumsrate der vergangenen Jahre zugrunde und addiert die erwarteten Business-ByDesign-Kunden dazu, bleibt der Hersteller jedenfalls deutlich

unter dem sechsstelligen Ziel. SAP werde seine Zielvorgaben revidieren müssen, ist sich Christian Hestermann, Research Director von Gartner, sicher.

„Konzept wird sich durchsetzen“

Über die Software äußerten sich die Analysten zumeist positiv. „Konzept und Produkt sind absolut beeindruckend und treffen den Bedarf der Anwender“, begeistert sich Andreas Zilch, Lead Advisor der Experton Group, über SAPs Software-as-a-Service-Initiative. Damit werde sich dieses Konzept zumindest mittelfristig durchsetzen und einen Paradigmenwechsel im Segment der Business-Software einläuten. Zilch hob außerdem die vereinfachte Konfiguration sowie die tiefe Integration der einzelnen Bestandteile Financial-Management, Human Resources (HR), Customer-Relationship-Management (CRM), Supplier-Relationship-Management (SRM), Sup-



„SAP hat mit Business ByDesign nur einen Versuch“, warnt Rüdiger Spies, Experte für Enterprise Applications.

ply-Chain-Management (SCM), Project-Management, Compliance-Management und Executive-Management-Support hervor.

Allerdings gibt es aus Sicht der Analysten auch das eine oder andere Fragezeichen. Beispielsweise sei es enttäuschend, dass das Unternehmen keinen festen Termin nennen könne, zu dem Business ByDesign für den Gesamtmarkt verfügbar sei, moniert Zilch. „Hier zeigt sich die noch

immer bestehende Verunsicherung innerhalb von SAP.“ Die Erklärung des Konzerns, noch den wirtschaftlichen Hintergrund abzuklopfen zu müssen, sei unbefriedigend. Vielmehr vermuten die Experten, dass der Softwareanbieter noch technische Probleme beispielsweise in Sachen Skalierbarkeit lösen sowie die endgültige Vertriebs- und Partnerstrategie festlegen muss.

SAP fehlt die Augenhöhe

Hier gibt es jedoch noch ein paar Unwägbarkeiten, meint Christian Glas, Analyst von Pierre Audoin Consultants (PAC). „Es fehlt nicht nur die Erfahrung im Mittelstandsvertrieb, es mangelt auch an der berühmten Augenhöhe mit den mittelständischen Kunden.“ SAP müsse seiner On-Demand-Lösung erst einmal den Weg zu den Anwendern ebnen.

Hans-Peter Kläy, verantwortlich für SAPs Bereich Global Small and Midsize Enterprise, kündigte an, auch um das On-Demand-Angebot ein Partner-Ökosystem aufbauen zu wollen. Zunächst werde SAP selbst die Entwicklung vorantreiben und die Speerspitze im Markt bilden. Langfristig sei jedoch geplant, dass auch die Partner einsteigen. Dazu will der Konzern zusätzlich neue Partner gewinnen, die vertriebsorientiert das Volumengeschäft vorantreiben sollen. Auch die bestehenden Partner müssten sich an das neue Modell anpassen, fordert Kläy. Verlangt seien dabei separate Organisationen und Business-Modelle speziell für das On-Demand-Geschäft.

Lars Landwehrkamp, Geschäftsführer der AC-Service-Tochter All for One, hat bereits die ersten Vertriebsmitarbeiter

Business ByDesign – die Technik

SAP hat Business ByDesign nach Angaben des Vorstandssprechers Henning Kagermann in den vergangenen Jahren komplett neu entwickelt. 1000 Entwickler teilten rund vier Jahre an dem System. Die rein Service-orientierte Architektur sei ein radikaler Ansatz, so der SAP-Chef. Business ByDesign basiert auf der Integrationsplattform Netweaver und dem Enterprise Service Repository (ESR), das auch die Grundlage für SAPs Enterprise Service-oriented Architecture (E-SOA) bildet. Kagermann zufolge ist das User Interface von der Business-Logik entkoppelt. Deshalb gebe es eine ganze Reihe von Möglichkeiten, das System an der Oberfläche zu konfigurieren. Darüber hinaus verfüge jeder Kunde über einen isolierten Bereich für seine Daten. Nur die zugrunde liegende Hosting-Infrastruktur bilde einen gemeinsamen Pool. Der Konzern baut dabei auf Linux und die quelloffene Datenbank „MaxDB“. Für die Verbindung ins Rechenzentrum sorgt ein separater Rechner beim Anwender. Dieses Gateway verschlüsselt die Daten und hilft bei der Integration der Altsysteme. Die Architektur sei so flexibel aufgebaut, dass SAP in der Lage sei, dem Kunden das ganze System zu übergeben, sofern er es selbst betreiben wolle.

Konfigurieren – testen – kaufen

Für die SAP-Verantwortlichen wird es auch darum gehen, die Vertriebs- und Marketing-Kosten niedrig zu halten. Dabei zählt SAP vor allem auf die Möglichkeiten für die Anwender, die neue Mietlösung zunächst selbst auszuprobieren. Demnach könnten interessierte Kunden vor der Miete individuell zusammengestellte Versuchssuiten im Netz freischalten sowie das System mit eigenen Daten füttern und ausprobieren.

Nach Auffassung von Zach Nielsen, CEO des SaaS-Anbieters Netsuite, unterschätzen die SAP-Verantwortlichen jedoch die Komplexität des Vertriebs. Zwar biete auch Netsuite Versuchsversionen an, es brauche jedoch zusätzlich eine Menge Überzeugungsarbeit wie beispielsweise Demo-Präsentationen, um die Kunden schließlich für die Mietsoftware zu gewinnen. Auch On-Demand-Pionier Salesforce.com bekommt dies zu spüren. Bran-

chenbeobachtern zufolge steckt der Spezialist für Mietsoftware fast jeden verfügbaren Dollar in Vertrieb und Marketing. Deshalb steigen zwar die Umsätze mit respektablem Wachstumsraten, unter dem Strich bleibt die Ausbeute bis dato jedoch mager. „Es ist sehr schwer, damit Geld zu verdienen“, bestätigt Lawrence Ellison, Chef des SAP-Rivalen Oracle, den On-Demand-Vorstoß des Konkurrenten. Zwar sei der Mittelstandsmarkt groß und damit auch interessant. Man habe aber noch keinen Weg gefunden, dort hohe Gewinne zu machen. Abschreiben mag Ellison diesen Bereich indes nicht. Immerhin hat er in den vergangenen Jahren 100 Millionen Dollar in Netsuite investiert und hält 75 Prozent am SaaS-Spezialisten. So verzichtet der Oracle-Boss entgegen seinen sonstigen Gewohnheiten auch auf Schmähkommentare zu SAP-Ankündigung und will wohl abwarten, wie sich der Konkurrent schlägt.

für Business ByDesign eingestellt. Allerdings rechnet der Manager damit, dass es noch bis 2009 dauern wird, bis das Geschäft anläuft. Noch halte SAP allein die Fäden in der Hand. Für die Walldorfer werde es im kommenden Jahr vor allem darum gehen, Plattform und Architektur zu stabilisieren sowie auf Leistung und Skalierbarkeit zu trimmen.

Partner müssen warten

2009 könnten dann die Partner mit einsteigen. Neben Vertriebslöhnen rechnet Landwehrkamp auch mit einem lohnenden Servicegeschäft. Das Konfigurations-Tool der SAP im Netz sei zwar hilfreich, aber kaum ein Kunde werde am Ende auf den Kauf-Button drücken. Die Vision, ein Kunde könne sich im Handumdrehen seine Business-Software im Internet passgenau konfigurieren, bleibe ein Wunschtraum, relativiert Landwehrkamp. Für die Partner werde es darum gehen, die Anwenderunternehmen bei der Zusammenstellung ihrer On-Demand-Umgebung sowie bei der Implementierung und der Migration von den Altsystemen zu unterstützen. „Die Modellierung ist ein guter Ansatz“, bestätigt Helmut Gumbel, Analyst von Strategy Partners, „aber ganz sicher nicht von kleinen Unternehmen zu bewältigen.“

Kommentar: Die Büchse der Pandora

SAP hat es also getan. Die Ankündigung, ein komplettes Softwarepaket im **On-Demand-Modus** anzubieten, wird den Markt unwiderruflich verändern. Für die Kunden wird **Mietsoftware** jetzt interessanter. Keine aufwändigen Implementierungsprojekte mehr, kalkulierbare Kosten und ein System, das automatisch immer auf dem neuesten Stand ist. Was für die Anwender wie das **Software-paradies** klingt, bedeutet für viele klassisch aufgestellte Hersteller, deren Gedeih und Verderb bis dato fast ausschließlich auf Lizenz- und **Wartungseinnahmen** beruhte, dagegen schwer kalkulierbare Risiken. Die Auswirkungen der Mietsoftware auf das Geschäft sind kaum abzusehen. Für SAP und Konsorten ist **SaaS Terra incognita**, in der sie sich erst einmal bewähren müssen. Nur so lässt sich der langsame, teilweise geradezu zögerliche On-Demand-Auftritt der SAP erklären. Wiederholt verkündeten die Walldorfer, man müsse das neue Geschäftsfeld genau prüfen. Ob man einen solchen Schritt, wie ihn die SAP jetzt getan hat, bis ins letzte Detail absichern kann, ist zweifelhaft. Jedenfalls braucht es auch Mut und Risikobereitschaft. In der griechischen Sage verblieb als einzige Göttergabe in dem unheilvollen Gefäß, aus dem alles Unheil in die Welt geströmt war, die **Hoffnung**. Und die stirbt ja bekanntlich zuletzt.



Martin Bayer,
Redakteur
COMPUTERWOCHE

Trotz aller Kritik sieht die Expertengruppe SAP auf dem richtigen Weg, sofern sich der Konzern langfristig orientiert, massiv investiert und sich nicht von eventuellen Verzögerungen und vermeintlichen Misserfolgen irritieren lasse. SAP habe beim Übergang von R/2 auf R/3 schon einmal einen Paradigmenwechsel erfolgreich durchgezogen. Allerdings handle es sich bei Business ByDesign um eine un-

gleich größere Herausforderung, warnen die Experten.

„SAP hat mit Business ByDesign nur einen Versuch“, meint Rüdiger Spies, Independent Vice President Enterprise Applications von IDC. Damit erklärt der Branchenkenner den aus seiner Sicht vorsichtigen, wenn nicht gar zögerlichen Markteintritt des ERP-Marktführers. SAP müsse aufpassen, sich nicht das bestehende Geschäft kaputt zu machen. Spies

geht jedoch davon aus, dass dies in einem gewissen Umfang nicht zu vermeiden sei. Auch Glas verweist auf die teilweise schwammige Produktabgrenzung von Business ByDesign. Während die Grenzen zu Business All in One als stark vertikalisierte und vorkonfigurierte Branchenlösung noch einleuchtend schienen, sei „die Abgrenzung zu Business One noch nicht ganz eindeutig“. Der Analyst mutmaßt, dass die Mindestlizenzierung von Business ByDesign dazu dienen könnte, Business One zu schützen. „Die Abgrenzung zu anderen Produkten war SAP gerade einen Satz wert“, kritisiert Gumbel.

Die Konkurrenz lästert

Während sich die Analysten insgesamt durchaus wohlwollend äußerten, begleitete die Konkurrenz den SAP-Vorstoß naturgemäß mit teils ätzender Kritik. „SAPs Business ByDesign erinnert mich eher an Desaster ByDesign“, lästert beispielsweise Friedbert Schuh, General Manager des ERP-Anbieters Lawson in Central Europe. Das Paket sei ein Ersatz für das ERP-Einstiegspaket SAP Business One. Die bisher vermissten Angaben zur Verfügbarkeit, Partnerkonflikte und fehlende Migrationsperspektiven machten das SAP-Produkt für den Mittelstand unattraktiv. Diese Klientel benötige eine an ihre

spezifischen Bedürfnisse angepasste Softwarelösung, die sich außerdem zügig und günstig implementieren lasse. „Business ByDesign sehen wir als Mogelpackung, bei der schnell mehr als 200 000 Euro auf fünf Jahre gesehen zusammenkommen, und das bei einem limitierten Funktionsumfang.“

„Die zuletzt von SAP verkündete A1S-Saga ist ein weiteres Zeichen der Identitätskrise der Konzerns“, stößt Alastair Sorbie, CEO von IFS, ins gleiche Horn. Business ByDesign konkurriere zudem stark mit den anderen Mittelstandsprodukten der SAP. Keine dieser Lösungen werde den Anforderungen der adressierten Klientel gerecht. Mittelständler benötigten flexible, passende und sichere Produkte – „keine fadenscheinigen Angebote von Trittbrettfahrern.“

Mehr zum Thema

www.computerwoche.de

- 542903:** SAP sorgt für Aufrührer im ERP-Geschäft;
- 539173:** SAP lüftet Geheimnis um neue Mittelstandssoftware;
- 528627:** SAP leitet Strategiewechsel ein;
- 598078:** ERP-Markt: Einer gegen alle – alle gegen einen.

Wir sind sicher. Wir erfüllen gesetzliche Auflagen.
Jetzt starten wir durch mit

SHUMEDUYZV

infoexchange@ca
27-23.11.2007
Steuern, verwalten und
sichern Sie Ihre IT
ca.com/de/infoexchange

Copyright © 2007 CA. All rights reserved.

(Security Hilft Uns Mehr Euro, Dollar Und Yen Zu Verdienen)

Glückwunsch. Ihre IT Security macht ihre Sache richtig gut. Aber da ist noch etwas, was sie neben Schutz, Compliance und Zugriff können sollte. IT Security sollte Ihr Unternehmen effizienter machen. Flexibler. Wettbewerbsfähiger. CA unterstützt Sie dabei. Unser Security Management vereint Ihr Identity und Access Management, um IT Security in ein proaktives Werkzeug zu verwandeln, das Ihr Unternehmen weiterbringt. So können Sie mit IT Security Kundenbeziehungen und Partnerschaften stärken und blitzschnell auf aktuelle Marktentwicklungen reagieren. Selbstverständlich sind alle CA-Lösungen modular, skalierbar und integrierbar. Aber geben Sie sich nicht nur mit einer Abkürzung zufrieden – laden Sie unser White Paper herunter: „Sicherheitsmanagement: IT-Sicherheit im Einklang mit Geschäftsabläufen“ unter ca.com/de/secure.