

IT-Lösungen für sicheres und mobiles Arbeiten

# digitalbusiness

## CLOUD

6/2014

[www.digitalbusiness-cloud.de](http://www.digitalbusiness-cloud.de)

DSAG e.V.

## Anwender im Fokus

Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. setzt sich für eine kundenfreundliche Ausgestaltung der Lizenzmodelle von SAP ein. Andreas Giraud, Vorstand Technologie bei der DSAG, erläutert im Gespräch die Herausforderungen für SAP-Anwender.

### Usability als Erfolgsfaktor

Wie KMUs das Potenzial von einfach bedienbarer Software nutzen können

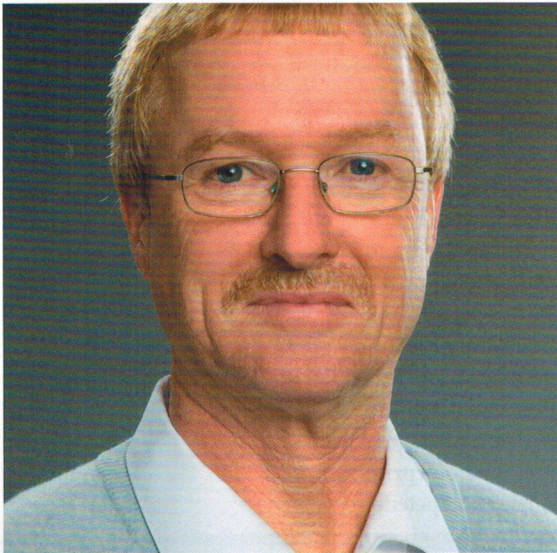
### Wettbewerbsfaktor Big Data Analytics

Neue Studie deckt die Voraussetzungen für den Einsatz von Big-Data-Analytics-Tools auf

### Energieeffizientes Rechenzentrum

Energieversorger WEMAG AG setzt auf moderne IT-Infrastruktur von Rittal





Thomas Kranig, Präsident Bayerisches Landesamt für Datenschutzaufsicht:

**„Wie bereits gesagt, sollte man sich, von einer Ausnahme abgesehen, nicht primär Gedanken darum machen, wer auf die Daten zugreifen kann, sondern sich mehr Gedanken darüber machen, was man selbst tun kann, damit niemand auf die Daten zugreifen kann und wenn, dass der Angreifer dann nur verschlüsselte Daten bekommt, mit denen er nichts anfangen kann.“**

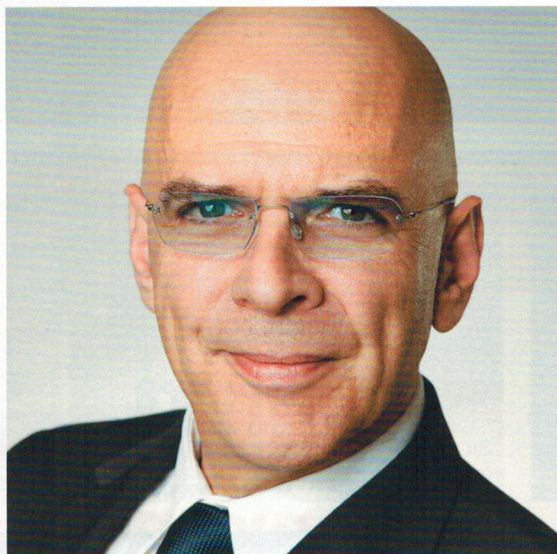
Seite 16



Dr. Thomas Petri, Bayerischer Landesbeauftragter für den Datenschutz:

**„Bei der netzbasierten Kommunikation hinken wir noch deutlich hinterher. Und der Nachholbedarf ist erheblich: Was den technischen Datenschutz angeht, haben IT-Entwickler überhaupt keine Standards zu beachten. Das muss endlich geändert werden. Anwender sollten Verschlüsselungs- und Anonymitätstools viel stärker als bisher nutzen – und die IT-Sicherheit ihrer Kommunikationsgeräte auf dem aktuellen Stand halten.“**

Seite 15



Wolf Lichtenstein, CEO DACH-Region bei SAS Institute GmbH:

**„Damit sich Big Data Analytics in Unternehmen abteilungsübergreifend durchsetzt, werden Lösungen benötigt, die intuitiv anzuwenden sind und kein Statistikstudium voraussetzen.“**

Seite 22

### Titelinterview

Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V.  
Den technischen Footprint bei der Installation prüfen ..... 6

### Märkte, Unternehmen & Karrieren

Studie zu IT-Dienstleistern  
Mit der Cloud steigt die Bedeutung der Sicherheit für IT-Kunden ..... 8

Cloud Vendor Benchmark 2014  
Big Data und Mobility treiben Cloud an .....10

Dokumentenmanagement  
Rückblick auf die lobonet 2014 .....11  
Köpfe .....12

Studie zu IT-Sicherheit und Datenschutz  
Hackerangriffe – die größte Gefahr für Cloud Computing .....13

### Software & Services

Datenschutz  
Sensible Daten vor dem Ausspähen bewahren .....14

Usability als Erfolgsfaktor im deutschen Mittelstand  
Schlank, schnell und einfach .....18

Betriebsdatenerfassung  
Neue BDE für Dynamics NAV .....21

Business Analytics  
Noch Spielraum für Verbesserung ....22

Unified Communications  
Integrierte Unternehmenskommunikation aus der Wolke .....24

E-Commerce-Systeme  
„Mehrwert durch Verzahnung der Kanäle schaffen“ .....26



Messung von IT-Servicequalität  
Der Kunde bestimmt,  
ob die Performance stimmt .....28

\* Papierloses Büro  
Digital Transformation  
in der Bankenwelt .....30

Big-Data-Anwendungen  
Herausforderungen durch Big Data ..32

### Hardware & Infrastruktur

Energieeffizientes Rechenzentrum  
Ausfallsichere Energie  
für den Norden.....34

IT-Service-Management  
Die IT wird zum „IT Service Broker“ ..36

Managed Services  
Reibungsloser Übergang  
des Netzbetriebs .....38

### Social Business & Mobilität

Social Media Management  
Mehr als Katzenvideos  
auf Facebook posten .....40

Mobile Business Intelligence  
Im Mobilzeitalter unentbehrlich .....42

### Das Letzte

IBM Business Partner Netkatalog  
Ausgewählte Partner  
stellen sich vor .....44

Kommentar  
Die Zeichen der Zeit erkennen .....46

Vorschau .....47

Impressum.....47

## IBM Business Partner NETKATALOG

Die Verzeichnisstruktur im Überblick

- Freitextsuche
- Geführte Suche
- Regionale Suche
- Branchenlösungen
- Branchenunabhängige Lösungen
- Infrastrukturlösungen
- Dienstleistungen
- IBM-Wachstumsthemen
- Plattformen u.v.a.
- Schulungsverzeichnis
- Anbieterverzeichnis
- Produktverzeichnis
- Partnerverzeichnis nach PLZ
- Stichwortverzeichnis

Die Zukunft des digitalen Anbieter- und Dienstleister-Portals

[www.ibp-katalog.de](http://www.ibp-katalog.de)

## Read this first:

Neue Herausforderungen durch Big Data


Seite 32

## IT-Service-Management:

Die IT-Organisation wird zum „IT Service Broker“

Seite 36





PAPIERLOSES BÜRO

## Digital Transformation in der Bankenwelt

Viele traditionelle Bankgeschäfte verdanken dem Papier ihre Daseinsberechtigung. Doch gerade die Bankenwelt hat sich in der jüngsten Vergangenheit am stärksten für die digitale Transformation von papiergebundenen Prozessen eingesetzt. **VON SANDRO PRINCIPE**

**ANFANG DER 1970ER-JAHRE** hielten die ersten kommerziellen Computer in der Unternehmenswelt Einzug. Zu diesem Zeitpunkt entwarf der britisch-amerikanische Informationswissenschaftler F.W. Lancaster die Vision einer papierlosen Gesellschaft. Diese beschrieb er 1975: „Wir sind nicht mehr weit entfernt von der papierlosen Gesellschaft (...). Viele mögen den technologischen Fortschritt der Elektronik ignorieren, doch aufhalten können sie ihn nicht (...). Mutige Worte in einer Zeit, als die Büroarbeit noch weitgehend von Schreibmaschinen

und Durchschlagpapier beherrscht war. Und heute haben die Worte nichts an Brisanz eingebüßt. So hat sich der weltweite Papierkonsum in den letzten 30 Jahren verdoppelt. Seit dem Krisenjahr 2008 ist gemäß dem Verband deutscher Papierfabriken der Pro-Kopf-Verbrauch von Papier in Deutschland wieder gestiegen auf rund 250 Kilo.

### Der Big-Bang macht's möglich

Besonders die Finanzwelt verdankt ihre Daseinsberechtigung dem Handel mit Geld oder Wertpapieren. Seit En-

de der 1980er-Jahre führte jedoch die Liberalisierung und Globalisierung im Bankensektor zu einem wachsenden Geschäftsvolumen. Das setzte die vormals in einem Heimmarkt operierenden Finanzinstitute unter Druck. Sie mussten nach Wegen suchen, um den Handel rund um die Uhr und die Erfüllung der Handelsgeschäfte möglichst unbürokratisch und grenzüberschreitend zu ermöglichen. Im Verbund mit anderen Akteuren wie Clearing-Häusern oder Börsen schufen die Banken eine nahtlos digitale Prozesskette. Die Digitalisierung



brachte den erwünschten Effizienzgewinn, schuf aber auch die Basis für die sogenannten „virtuellen“ Finanzgeschäfte, wobei die Derivate für den interessierten Laien am einfachsten zu erfassen sind. Zweifellos hat die wachsende Komplexität auch ihre Schattenseiten, wie die letzte Finanzkrise deutlich gemacht hat.

### Der digitale Dokumentenprozess

Allerdings funktionieren Banken bei weitem noch nicht papierlos. Das traditionellere Retailgeschäft umfasst Prozesse wie Zahlungsverkehr, Einzahlungen, Kontoeröffnungen oder Kreditvergabe, wo immer noch viel Papier im Spiel ist. Die immer strengeren Compliance-Anforderungen vergrößern sogar den Papier-Output für Neukunden. In gewissen Fällen verringert Papier die Qualität der Kundendienstleistung, beispielsweise wenn es in der Lieferkette stecken bleibt, wenn es verloren geht oder wenn schwer leserliche Angaben zu Beanstandungen führen. Auch können sich viele Banken, doch auch andere Dienstleister wie Telekomanbieter oder Behörden, aus Kostengründen gar nicht mehr den Luxus einer internen Poststelle leisten und haben deshalb bereits einen großen Teil der Kundenkorrespondenz an spezialisierte Dienstleister ausgelagert. Letztere sorgen dafür, dass der gesamte Lebenszyklus eines Dokumentes digitalisiert wird – vom Empfang über die Weiterverarbeitung bis hin zur Archivierung.

### Erhöhung der Prozesseffizienz

Viele Unternehmen haben das Rationalisierungspotenzial von „Digital Transformation“ bereits erkannt, wie eine von der Swiss Post Solutions beauftragte und vom Münchner Institut für Strategie, Technologie und Organisation (ISTO) durchgeführte Studie deutlich macht. Der Begriff „Digital Transformation“ wurde in dieser Studie als „die Einführung und Weiterentwicklung von Strategien, Prozessen und Unternehmensstrukturen hin zur Digitalisierung von Geschäftsmodellen“ verstanden. Diese Veränderungen sollen das Unternehmen und seine Mitarbeiter befähigen, den Nutzen digitaler Technologien hinsichtlich Kostenvorteilen, Geschwindigkeit, Flexibilität, Sicherheit und Qualität

auszuschöpfen. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass 45 Prozent der befragten Entscheider ihre Investitionen in Digital Transformation in den nächsten ein bis drei Jahren erhöhen oder stark erhöhen wollen. Unternehmen sind über das Planungsstadium bereits hinaus und setzen Digital Transformation schon in verschiedenen Geschäftsprozessen um. 69 Prozent der Unternehmen geben an, Digital Transformation beim Kundenservice zu nutzen. In Finanz- und Controlling-Prozessen sind es 67 Prozent und bei der Logistik und im Human-Resources-Bereich jeweils 60 Prozent.

Für 93 Prozent der befragten Unternehmen ist die „Erhöhung der Prozesseffizienz“ das wichtigste Ziel von Digital Transformation, gefolgt von „Einsparung von Arbeitszeit“ mit 89 Prozent sowie „Einsparung von Kosten“ und „flexiblen Datenzugriff gewährleisten“ mit je 80 Prozent. Mit Zielen, die den Blick auf den Kunden richten, zum Beispiel „Erkennen und Erfüllen von Kundenbedürfnissen“, wird Digital Transformation derzeit erst verhältnismäßig selten in Verbindung gebracht.

Eine klare Gesamtstrategie stellt für Unternehmen heute die größte und maßgebliche Herausforderung beim Einsatz von Digital Transformation dar. Dies bestätigen über 40 Prozent der Befragten. Vor allem für den Ausbau von bereichsübergreifenden Maßnahmen ist eine schlüssige Gesamtstrategie, die den Weg für eine erfolgreiche Digitalisierung ebnet, Voraussetzung. Insgesamt schätzen mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen das bereichsübergreifende Ausbaupotenzial als hoch oder sehr hoch ein. 40 Prozent geben an, dass Digital Transformation bereichsübergreifend derzeit nur wenig oder überhaupt nicht ausgeprägt ist. Bei der Frage, ob künftig alle Vorgänge papierlos abgewickelt werden, sind die Unternehmen skeptisch. Nur die Hälfte der Entscheider hält dies für wahrscheinlich.

ak ■



**Autor: Sandro Principe ist Head of Strategic Marketing & Sales bei Swiss Post Solutions.**



### Die Verzeichnisstruktur im Überblick

- Freitextsuche
- Geführte Suche
- Regionale Suche
- Branchenlösungen
- Branchenunabhängige Lösungen
- Infrastrukturlösungen
- Dienstleistungen
- IBM-Wachstumsthemen
- Plattformen u. v. a.
- Schulungsverzeichnis
- Anbieterverzeichnis
- Produktverzeichnis
- Partnerverzeichnis nach PLZ
- Stichwortverzeichnis

## Die Zukunft des digitalen Anbieter- und Dienstleister-Portals

**IBM Business Partner**  
**NETKATALOG**

[www.ibm-katalog.de](http://www.ibm-katalog.de)