



# itmanagement

SEPTEMBER 2019

MAGAZIN FÜR DIE ENTERPRISE IT

[www.it-daily.net](http://www.it-daily.net)

## KUBERNETES

---

Reif für den Einsatz

## ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

---

Bis an die Grenzen

AGNOSTISCHE ECOSYSTEME

VERNETZT.  
AGIL.  
EFFIZIENT.

Lumir Boureau, compacer GmbH



**BLACKLINE**

Digitale Transformation  
in Finance & Accounting  
ab Seite 18

# Kann man mit Katzenvideos eine ganze Gemeinde mit Wärme versorgen?

The challenge is on

**e.on**



Sehen Sie,  
wie wir das  
gemacht  
haben:



[eon.com/datenzentren](http://eon.com/datenzentren)

Scannen Sie den Code  
mit der Kamera Ihres  
Smartphones

## ZUR BEDEUTUNG DER ZAHL 42



Zugegeben. Ich schau nicht all zu viel Fernsehen. Vielleicht ist mir dadurch die Bedeutung der Zahl 42 nicht so geläufig. Zum Glück gibt's Wikipedia, die dann in einem Rundumschlag die Bedeutung, hier in abgekürzter Fassung, erläutert:

Der Roman 'Per Anhalter durch die Galaxis' avancierte innerhalb kurzer Zeit zu einem Klassiker der Science-Fiction-Literatur.

Im Roman wird ein Computer namens Deep Thought von einer außerirdischen Kultur speziell dafür gebaut, die Antwort auf die Frage aller Fragen, nämlich die „nach dem Leben, dem Universum und dem ganzen Rest“ zu errechnen. Er ist so leistungsfähig, dass er zum Zeitvertreib über die Vektoren sämtlicher Teilchen des Urknalls meditiert.

Dennoch benötigt er 7,5 Millionen Jahre Rechenzeit, um die Antwort zu ermitteln, und verkündet dann, sie laute „Zweiundvierzig“ und sei mit absoluter Sicherheit korrekt. Dass sie dennoch unbefriedigend ist, erklärt er damit, dass die Frage zwar umschrieben, aber niemals als konkrete Frage formuliert wurde ("I think the problem, to be quite honest with you, is that you've never actually known what the question is."). Da er auch sich selbst nicht in der Lage dazu sieht, die Frage zu ermitteln, schlägt er vor, einen noch größeren Computer zu konstruieren, so komplex, dass das organische Leben einen Teil seiner Arbeitsmatrix bildet.

Dieser Computer ist der Planet Erde, der die ihm gestellte Aufgabe jedoch nicht abschließen kann, weil sich herausstellt, dass er einer geplanten Hyperraum-Umgehungsstraße im Weg ist und deshalb fünf Minuten vor Ablauf des Programms von einer kosmischen Bauflotte gesprengt wird.

Die Entstehung der Zahl klärte der Autor Douglas Adams in einem Usenet-Beitrag 1993 auf. Auf die Frage, warum die Antwort „42“ sei, schrieb er: "The answer to this is very simple. It was a joke. ..."

In der Softwareentwicklung wird die Zahl 42 häufig von Programmierern als "magische Zahl" verwendet, also als fester Zahlenwert, dem jeder ansehen kann, dass er keinen tieferen Sinn hat, sondern nur ein Beispiel für einen beliebigen Wert ist.

Die Frage der Fragen lautet nun: wird sich das durch KI und maschinelles Lernen ändern?

Mit einem leichten Grinsen im Gesicht und viel Spaß beim Lesen dieser Ausgabe grüßt

Herzlichst Ihr

Ulrich Parthier | Publisher it management



13

33



# INHALT

## IT MANAGEMENT



- 10 Coverstory – Warum agnostischen Ecosystemen die Zukunft gehört**  
Mehrwerte schaffen: Vernetzt. Agil. Effizient.
- 24 Die IT-Organisation der Zukunft**  
Brauchen wir bald keine IT-Organisation mehr?
- 26 Wer bin ich und wenn ja, wie viele?**  
Warum die Digitalisierung jetzt Identity-Management-Maßnahmen erfordert.
- 27 Datenintegration: Knotenpunkt von IIoT**  
Menschliche Kommunikation war gestern.
- 28 Herausforderungen der Supply Chain**  
Künstliche Intelligenz, Roboter, Bionic Worker und Drohnen.
- 30 Industrial IoT – Eine Chance für den Mittelstand**  
Gesucht wird: Eine passende Lösung aus Sensorik, Gateway und Cloud.

- 33 Gebrauchtsoftware lohnt sich**  
So sparen Sie richtig.
- 34 Was tun, wenn der Lizenzaudit ansteht?**  
Fünf Tipps für entspannteres Lizenzmanagement.
- 37 Die Lizenzen im Griff**  
Typische Fehler im Lizenzmanagement und wie Unternehmen diese umgehen können.
- 39 Der SAM-Check**  
Mit kostenlosem Lizenzmanagement Compliance-Themen erkennen.

## SAP-PARTNERLÖSUNGEN

- 15 SAP-Sicherheit**  
Mit Managed GRC Services auf die gestiegene IT-Bedrohungslage reagieren.
- 16 DSAG-Trendumfrage**  
Bessere Sicherheitskonzepte sind notwendig.



# 10

## COVERSTORY



**18 Blackline – Immer einen Schritt voraus**  
Die Digitale Transformation sorgt auch für Innovationen im Bereich Finance & Accounting.

### DSAG-SPEZIAL

- 21 Ordnung schaffen**  
SAP-Systeme mit richtigem Lizenzmanagement optimieren.
- 22 Cloud First, aber nicht Cloud only**  
Individualisierte Lösungen für Unternehmen.
- 23 Nicht den Überblick verlieren**  
Wie Unternehmen ihre SAP-Systeme effektiv schützen.

### IT Infrastruktur

-  **40 Zero Touch Provisioning**  
Die Zukunft des WAN Managements.
-  **44 Containerorchestrierung mit Kubernetes**  
Veränderungen in Anwendungsarchitektur und Betrieb.

**48 Digital Risk Protection vs. Cyber Threat Intelligence**  
Auswahlkriterien für mehr Sicherheit.

**52 Fortschrittliche Ansätze gesucht**  
Neue Arbeitsmethoden und -szenarien in der IT-Sicherheit.



**54 Bis an die Grenzen gehen**  
Robotic Process Automation zwischen Benefit und Mythos.

**56 KI, RPA & More: Disrupt or die**  
Wie Unternehmen mit KI in der digitalen Disruption bestehen.

### eBUSINESS



**58 Cross Channel vs. Omnichannel**  
Die Vernetzung der Kanäle.

**62 Mobile First**  
Optimierungsansätze für ein besseres User Erlebnis.

# 5 PUNKTE

## WARUM DIE FIREWALL IMMER NOCH DAS RÜCKGRAT DER VERTEIDIGUNG IST.

Die Firewall ist und bleibt ein wesentlicher Schutzschild von Unternehmensnetzwerken gegen Cyberkriminelle. Dafür sprechen auch die Statistiken: Gartner prognostiziert, dass dieser Markt von 12,5 Milliarden Dollar im Jahr 2018 auf 16,2 Milliarden Dollar im Jahr 2023 wachsen wird. Damit entsteht einer der größten Produktmärkte im Bereich Cybersicherheit.

Viele Firewalls der neuen Generation erweisen sich als wahre Multitalente: Sie rüsten mit integrierten Threat Intelligence Feeds, Intrusion Prevention, erweitertem Malware-Schutz, URL-Filterung und Identitätsdiensten gegen die unterschiedlichen Angriffsvarianten auf.

Im Wettkampf gewinnen die Besten – das gilt auch für die Disziplin Cybersicherheit: Hier findet gerade eine Konsolidierung der Anbieterlandschaft statt.

1

### Security Prävention und erweiterte Sicherheit

Präventivschutz allein genügt nicht: Die Firewall sollte auch über zusätzliche Funktionen wie URL-Erkennung, erweiterte Malware-Erkennung und über die neuesten Informationen zur aktuellen Bedrohungslage verfügen.

2

### Umfassende Netzwerkübersicht

Die Firewall sollte einen ganzheitlichen und kontextbezogenen Blick auf alle Aktivitäten halten – egal, ob es dabei um User, Hosts, Netzwerke, aktive Applikationen, Website oder auch Plattformen zur Dateienübertragung geht.

3

### Flexible Verwaltung und Optionen zur Bereitstellung

Eine Firewall muss individuell anpassbar sein: Das bedeutet, sie kann entweder vor Ort oder über die Cloud bereitgestellt werden.

4

### Schnelle Erkennungszeit

Die aktuelle Standardzeit zur Bedrohungserkennung liegt bei zwischen 100 und 200 Minuten. Das ist viel zu lang. Eine Firewall der nächsten Generation sollte Gefahren in Sekunden erkennen und einen Angriff spätestens innerhalb einer Stunde, besser binnen Minuten.

5

### Integrierte Sicherheitsarchitektur

Eine moderne Firewall ist kein Silo-Tool. Sie sollte kommunizieren, mit dem Rest Ihrer Sicherheitsarchitektur ineinandergreifen und sich nahtlos mit anderen Tools desselben Herstellers integrieren lassen.

# KUNDENSERVICE DER ZUKUNFT

DREI TIPPS FÜR DIE SUCHE  
NACH DEM IDEALEN KI-CHATBOT.

## 1. Auf Fähigkeit für die Verarbeitung natürlicher Sprache achten

KI-Chatbots sind trotz ihrer Intelligenz noch immer technische Lösungen. Für eine reibungslose Customer Experience ist es entscheidend, dass der Kunde nicht das Gefühl hat, mit einer leblosen Maschine zu kommunizieren. Daher sollten Interaktionen dialogorientiert und intelligent erfolgen. Es empfiehlt sich eine Lösung, die die natürlichen Kommunikationswege der Menschen versteht, anstelle eines nicht skalierbaren, skriptgesteuerten Bots. Um erfolgreich ein natürliches Gespräch mit einem Chatbot zu simulieren, ist echte Natural Language Processing (NLP) eine wichtige Komponente.

## 2. KI-Chatbot sollte individuelle Kundenansprache unterstützen

Wer die Interaktionen seiner KI-Lösung personalisiert und gezielt Daten aus anderen Systemen wie dem CRM nutzt, unterstützt den Bot dabei, ansprechende und authentische Interaktionen mit Kunden zu führen. Zudem bewährt es sich, wenn die KI den Datenpool jedes Kunden nutzt, um den Mitarbeitern im Kundenservice für jeden Kunden individuelle Empfehlungen aus den verfügbaren Informationen zu nennen. Dadurch fühlt sich der Kunde individuell angesprochen und persönlich abgeholt.

## 3. Nahtlose Kooperation von Mensch und Bot sicherstellen

Bots werden auch in Zukunft nicht alle Kundenfragen lösen können. Einige Aufgabenstellungen und Probleme erfordern die Intelligenz und Empathie eines Menschen. Deshalb sollte der Transfer vom Bot zu einem Mitarbeiter immer nahtlos möglich sein. Der Chatbot sollte Informationen aus der Bot-Kommunikation mit dem Kunden direkt an den Kundenberater weitergeben, damit keine Verzögerungen entstehen und der Mitarbeiter zu Beginn des Live-Chats auf dem aktuellen Stand ist.

[www.logmein.com/de](http://www.logmein.com/de)



**Exklusiv.**  
ERP für Losgröße 1+

Genialität  
verpflichtet

**ams**  
Die ERP-Lösung

Prozesse verstehen. Transparenz gestalten.



Besuchen Sie unsere  
kostenfreien Webinare  
[www.ams-erp.com/webinare](http://www.ams-erp.com/webinare)



## SICHER MOBIL ALL-IN-ONE THIN CLIENTS.

Bei seinen neuen Thin-Clients – dem Wyse 5470 All-in-One und dem mobilen Wyse 5470 – hat Dell Technologies höchsten Wert auf Datensicherheit gelegt. Anwender können mit den neuen Devices flexibel, produktiv und vor allem sicher in der Cloud arbeiten.

Beide Geräte statten die virtuellen Arbeitsbereiche der User mit entsprechenden Sicherheits-Features und intelligentem Unified Management aus. Bei Zero-Day-Attacken erhalten sie die Datensicherheit zuverlässig aufrecht und verfügen zudem über eine nicht öffentliche API innerhalb des Betriebssystems Wyse ThinOS. Die Lösung ist speziell auf die Bedürfnisse der rasant wachsenden Anzahl an mobilen Mitarbeitern ausgelegt.

[www.dellemc.com/wyse](http://www.dellemc.com/wyse)

# IOT-PLATTFORMEN

## IT-ENTSCHEIDER NUR MÄSSIG ZUFRIEDEN.

Entscheider in deutschen Unternehmen stellen den IoT-Plattformen mit der Durchschnittsnote Drei über alle Provider hinweg nur ein mittelmäßiges Zeugnis aus. Das ist ein Ergebnis der aktuellen Studie „IoT – Make or Buy“ von Crisp Research, die in Zusammenarbeit mit Luftansa Industry Solutions erstellt wurde. Die Entscheider bewerteten die ihnen bekannten Plattformen in Sachen Stabilität, Funktionsumfang, Individualisierbarkeit, User und Admin Experience, Sicherheit und Service im Schulnotensystem. Negativ fallen den IT-Verantwortlichen bei bestimmten Anbietern vor allem die Instabilität der Plattformen, fehlende Features und der eingeschränkte Support auf.

Die Studie von Crisp Research beschäftigt sich insbesondere mit der Frage nach der Motivation für die IoT-Bemühungen der Unternehmen und der richtigen Eintrittsstrategie. Die Optimierung von Abläufen und Prozessen sowie der Aufbau des Portfolios für neue Geschäfts- und Umsatzpotenziale sind demnach die Haupttreiber für die Umsetzung von IoT-Projekten in deutschen Unternehmen. Das Vorgehensmodell „Buy and Create IoT“ wird von mehr als 50 Prozent der befragten Entscheider als zukünftige Strategie bevorzugt: Unternehmen setzen auf gängige Standards und Lösungen, verantworten die Differenzierung der Plattformen aber selbst.

### Was ist das Hauptziel bei der Umsetzung der IoT-Strategie in Ihrem Unternehmen?

**67 %** Wir wollen unsere Prozesse entlang der Produktions- und Logistik-Wertschöpfungskette optimieren.

**33 %**

Wir wollen fortlaufende Verbesserungen gemeinsam und im Umgang mit unseren Kunden erreichen.

[www.fp-francotyp.de](http://www.fp-francotyp.de)

# PROZESSKILLER IM GESCHÄFTS- ALLTAG 4.0.

## MANKO: FEHLENDE UNTERSCHRIFTEN.

Bei 66 Prozent der deutschen Unternehmen geraten Arbeitsprozesse ins Stocken, weil sich Unterschriften verzögern – das ergab eine Studie im Auftrag von Francotyp-Postalia (FP) über die Digitalisierung der Dokumentenverwaltung in deutschen Unternehmen.



der Unternehmen verpassen aufgrund fehlender Signaturen regelmäßig Deadlines



der Unternehmen entgehen durch zu spätes Unterzeichnen regelmäßig Einnahmen



der Unternehmen denken, dass es sich bei verzögerten Signaturen um Ausreden handelt



der Unternehmen, die digitale Signaturen nutzen, berichten, dass sie mehr erfolgreiche Geschäftsabschlüsse erzielen

[www.fp-francotyp.de](http://www.fp-francotyp.de)

Besuchen Sie uns!  
**DSAG Nürnberg  
H12/Stand K6**

Wir digitalisieren Ihre Geschäftsprozesse und managen Ihre Dokumente!

Rechnungen, Aufträge, Bestellungen und Auftragsbestätigungen. Vom Posteingang über Akten bis ins Archiv. Alles mit der xSuite®.

### Unsere Topics

S/4HANA, XRechnung, Standardprozesse aus der Cloud

**WMD | GROUP**  
25 YEARS DIGITAL INNOVATIONS



# WARUM AGNOSTISCHEN ECOSYSTEMEN DIE ZUKUNFT GEHÖRT

MEHRWERTE SCHAFFEN: VERNETZT. AGIL. EFFIZIENT.

Die Vision lautet, nicht nur am Puls der Zeit zu bleiben, sondern mit neuen Lösungen immer einen Schritt voraus zu sein, um die Chancen neuer Trends und Technologien bestmöglich auszuschöpfen. Lumir Boureanu, CEO der compacer GmbH, einem Tochterunternehmen der eurodata-Gruppe, im Gespräch mit Ulrich Parthier, Publisher it management.

**Ulrich Parthier:** *Ihr Unternehmen hat es sich ja zum Auftrag gemacht mit Innovationskraft, umfangreicher Digitalisierungs-*

Datenaustausch von IT-Systemen bekannt. Mit dieser Kombination unterstützen wir Unternehmen bei der Digitalisierung ihrer Prozesse.

Wir sorgen dafür, dass sich deren IT-Struktur innovativ weiterentwickelt und sie für die Zukunft gerüstet sind, beispielsweise durch den Einsatz von Smart Services Lösungen aus den Bereichen EDI, e-Invoicing, Retrofit, Predictive Maintenance und Blockchain. Deshalb schätzen uns unsere Kunden als vertrauenswürdigen Technologiepartner

stellerneutral, technologienunabhängig und in bestehende Unternehmenssysteme integrierbar. Wenn man das agnostische Ecosystem aus gesellschaftlicher Perspektive betrachtet, wäre es vergleichbar mit der Entwicklung einer Monarchie hin zu einer Demokratie. Kurzum: Ein agnostisches Ecosystem ist die Grundlage eines kooperativen, digitalen Geschäftsmodells, so wie es heute, in einer Ära vernetzter Unternehmen, üblich ist. Im Grunde geht es darum, dass Unternehmen einander vertrauen – auch dem unmittelbaren Wettbewerber – und ge-



*erfahrung sowie technologischem Know-how smarte Lösungen mit Mehrwert zu entwickeln. Gleichzeitig sehen Sie sich als Unternehmen, das sich auf die Integration und Automatisierung geschäftskritischer Prozesse spezialisiert hat. Ist das ein Widerspruch?*

**Lumir Boureanu:** Sicher nicht. Im Gegenteil. compacer zählt einerseits zu Deutschlands wichtigsten IT-Dienstleistern und ist andererseits als Softwareanbieter für den zuverlässigen und formatunabhängigen

und Innovator, der ihnen beim Auf- und Ausbau sicherer Ecosysteme hilft und ihre Wertschöpfungskette optimiert.

**Ulrich Parthier:** *Agnostische Ecosysteme, was müssen wir uns unter diesem Begriff vorstellen? In der IT ist die Bedeutung eine ganz andere als im normalen Sprachgebrauch.*

**Lumir Boureanu:** Ein agnostisches Ecosystem ist aus technologischer Sicht her-

meinsam neue Märkte gestalten und Visionen verwirklichen.

**Ulrich Parthier:** *Sie kombinieren agnostische Ecosysteme mit dem Begriff der Plattformökonomie. Auch unter diesem Begriff können sich sicher nicht alle Leser etwas vorstellen?*

**Lumir Boureanu:** Plattformunternehmen konzentrieren sich auf die Vermittlung zwischen Angebot und Nachfrage und agieren