

# Systems of Engagement

Berührungspunkte mit Kunden und Partnern schaffen

Die Digitale Transformation fordert von Unternehmen, ihre IT nach außen zu öffnen, damit sie Teil einer digitalen Wertschöpfungskette zu werden. Die Zusammenarbeit mit Menschen und eine optimale User Experience sind die Motivation dafür. Das setzt allerdings eine völlig neue IT-Strategie voraus, die im Gegensatz zu klassischen Systemen kontaktfreudig, dynamisch, schnell und skalierbar sein muss. Systems of Engagement sind genau das.

## Definition

Systems of Engagement befähigen Unternehmen, mit anderen zu kommunizieren und zu kooperieren. Sie schaffen eine direkte Schnittstelle zu Kunden und Partnern, fördern die Interaktion mit ihnen und ermöglichen so eine optimale User Experience.

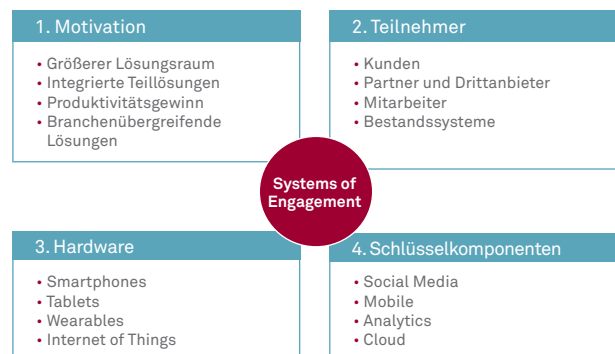
Dazu inkorporieren Systems of Engagement einerseits Dienste und Daten von Partnern und Drittanbietern, können Partnern und Drittanbietern aber auch gleichzeitig neue Dienste und Daten bereitstellen. Systems of Engagement sind somit dezentralisierte Anwendungen und Infrastruktur.

Im Idealfall entstehen auf diese Weise branchenübergreifende Lösungen, in der sich beliebige neue Komponenten hinzufügen, ersetzen oder entfernen lassen, ohne die Wertschöpfungskette zu beschädigen. Social Media, Mobile, Analytics sowie Cloud gelten dabei als Schlüsselkomponenten.

Der Begriff der Systems of Engagement geht auf Geoffrey Moore zurück, der ihn 2011 erstmals nannte. Mitunter kommt als Synonym auch IT 2.0 zum Einsatz.

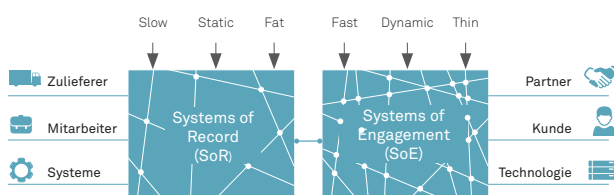
## Referenzszenario

Ein Unternehmen möchte ein digitales Geschäftsmodell mit starker Kundeninteraktion realisieren. Es soll so ausgelegt sein, dass aktuelle Trends nicht nur berücksichtigt, sondern das



Geschäftsmodell kurzfristig auch dahingehend angepasst werden kann. Einige Drittunternehmen bieten zudem verschiedene Komponenten in Form von Daten und Diensten an, die das Unternehmen lediglich anzapfen müsste und damit den Entwicklungs- und Betriebsaufwand reduzieren würde. Die bestehende IT-Infrastruktur des Unternehmens ist aber nicht in der Lage, solche externen Komponenten zu nutzen.

Das Unternehmen ändert daraufhin seine IT-Strategie in Richtung Systems of Engagement. Dazu schafft es parallel zu den Bestandssystemen, den Systems of Records, eine neue moderne Infrastruktur, die auf Cloud-Technologie basiert. Die Systems of Records schaltet das Unternehmen aufgrund der wertvollen Datenbestände nicht sofort, sondern bindet sie als Informationsquelle mit an. Die Hauptrolle übernehmen aber künftig die Systems of Engagement, die kontaktfreudig sind und sich problemlos an viele verschiedene Partnersysteme anbinden lassen.

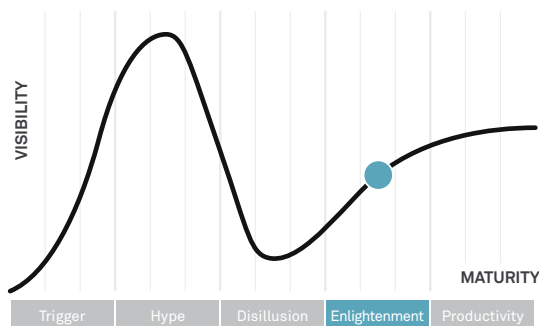


## Business Impact

Erst die Integration der eigenen IT in digitale Wertschöpfungsketten ermöglicht es, digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln und zu betreiben. Systems of Engagement verhelfen Unternehmen zu einer hohen Agilität, weil bereits vorhandene Lösungen dank Partner- und Drittanbieter-APIs bequem für das eigene Geschäftsmodell genutzt werden können. Das reduziert Entwicklungskosten und Zeiteinsatz. Obendrein lassen sich einzelne Bestandteile der Kette schnell durch leistungsfähigere, effizientere, funktionsreichere, günstigere oder schlicht aktualisierte Versionen ersetzen. Dadurch skaliert das digitale Geschäftsmodell mit dem Erfolg. Allerdings entstehen dadurch zwangsläufig Abhängigkeiten zu Partnern und Drittanbietern. Ein Ausfall deren Systeme führt letztendlich oft zu vorübergehenden Einschränkungen der eigenen Systeme.

## Reifegrad

Systems of Engagement sind verstanden und werden von vielen Unternehmen bereits erfolgreich betrieben. Das ausgewachsene Ökosystem hält für die verschiedensten Probleme passende Maßnahmen bereit, etwa Devops als organisatorische und Microservices als architekturelle Lösung.



## Marktübersicht

### PaaS-Anbieter

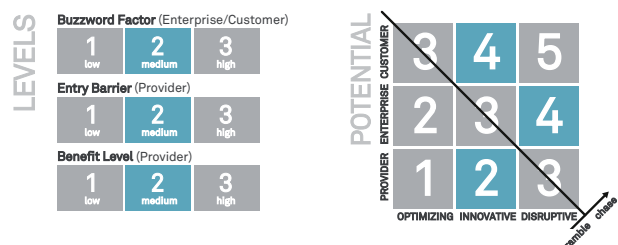
- Google App Engine
- Amazon Beanstalk
- Microsoft Azure
- IBM Bluemix
- Pivotal Cloud Foundry
- Redhat Openshift

## Frameworks

- Dropwizard
- Spring Boot
- Vertx
- Akka
- Apache Spark + Unirest

## Drittanbieter-Dienste

- Paypal
- Google Maps
- Facebook Login
- Microsoft Bing Speech API
- Google Cloud Machine Learning
- Garmin Connect
- Amazon Marketplace



## Alternativen

Einzige Alternative zu Systems of Engagement sind momentan web-enabled Systems of Record. Ein Reverse Proxy stellt dabei Daten der Systems of Record für Partner und Kunden bereit. So lassen sich sowohl der wertvolle, historische Datenbestand als auch die bereits ausimplementierte Geschäftslogik in gewissen Grenzen für digitale Wertschöpfungsketten bereitstellen. Ein automatisierte Befüllung mit Daten aus externen Quellen gestaltet sich allerdings schwierig.

Pro	Contra
leichtgewichtig	Komplexität
dynamisch	Sicherheitsrisiken
robust	Abhängigkeit
skalierbar	
Pay-per-Use	