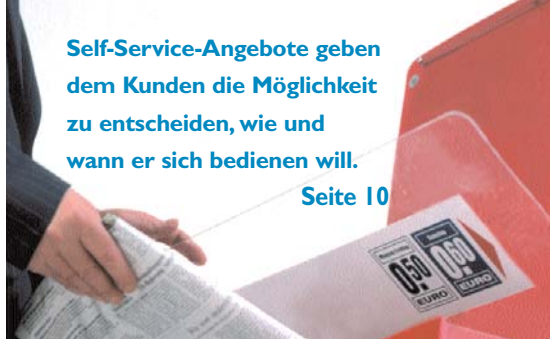


CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- 10** Self-Service entlastet das Call Center
Kunde in Eigenregie



IT-STRATEGIE

- 16** Interview mit dem Deutschland-Geschäftsführer von Microsoft
„Linux treibt uns an“

EXKLUSIV

**I
N
T
E
R
V
I
E
W**



Jürgen F. Gallmann spricht über die gesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens, über Linux, Microsoft Business Solutions, CRM, Business Intelligence und Lizenzierungsmodelle.

IS

SPECIAL

- 21** Informationen, Programm und Aussteller zur **CRM World 2004** in Frankfurt



DOKUMENTENMANAGEMENT

- 28** Zeit und Kosten sparen mit effizienten Lösungen
Trends im Dokumentenmanagement



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- 34** Marktübersicht ERP-/PPS-Systeme für die diskrete Fertigung
90 Systeme im direkten Vergleich

Rund 20 Prozent der Unternehmen wollen ein neues ERP-/PPS-System einführen. Ein Produktvergleich sorgt für Markttransparenz.

Seite 34



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- 42** Softwarewerkzeuge für Analytisches CRM
Der Nebel lichtet sich

Eine neue Marktübersicht stellt 25 deutsche Anbieter vor.

Seite 42

BETRIEBSWIRTSCHAFT

- 45** Lysios erleichtert den Vergleich von 54 Tools
Auf der Suche nach der richtigen BSC-Software

ADVERTORIALS

- 35** Intenia
Für viele Unternehmen sind andere ERP-Lösungen einfach eine Nummer zu groß.

- 37** PSIPENTA
PSIpenta.com 7.0 – am Puls des Users

SERVICE UND RUBRIKEN

- 5** News & Events

- 9** Termine

- 48** Impressum

- 50** Meinung: Die eigentliche Herausforderung bei der ERP-/PPS-Systemauswahl:
In Netzwerken denken