

BUSINESS INTELLIGENCE

- 12** Vorstellung der Ergebnisse aus der OLAP Survey 4:
Business Intelligence in der Anwenderwirklichkeit

INTERVIEW



OLAP-Experte Nigel Pendse:
„Ein OLAP-Projekt ist heute kein obskures Experiment mehr.“

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- 18** Helpdesk- und Beschwerdemanagement
Emotionen effizient kanalisieren

Wer ein offenes Ohr für die Anliegen und Wünsche seiner Kunden hat, kann langfristige Geschäftsbeziehungen aufbauen und die Qualität seiner Produkte verbessern. Seite 18



ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- 24** Mit Weitblick investieren
Technologien unter der Lupe



Den technologischen Status Quo von Lösungen für Enterprise Resource Planning (ERP) untersucht die neue SoftTrend-Studie. Seite 24

DOKUMENTENMANAGEMENT

- 28** Archivieren statt ignorieren
Rezepte gegen das E-Mail-Chaos



20 Milliarden E-Mails pro Tag haben Folgen: In den Unternehmen laufen die Postfächer über. Seite 28

DOKUMENTENMANAGEMENT

- 32** Holz-Elektronik verbessert Wettbewerbsposition mit Dokumentenmanagement-System
Bis aufs I-Tüpfelchen genau

IT-STRATEGIE

- 36** „Das Optimieren der Geschäftsprozesse über Portalanwendungen ist unabdingbar“
Portale potenzieren Produktivität
- 37** Vielfache Hemmnisse, schlecht nachweisbare Wirtschaftlichkeit
Aktuelle Studie: Portale in Deutschland

BETRIEBSWIRTSCHAFT

- 40** Lieferantenmanagement-Systeme im Vergleich
Für mehr Strategie im Einkaufsprozess

HARDWARELÖSUNGEN

- 44** Der neue MDA III von T-Mobile im Test
Jonglieren war gestern

- 46** Bei vielen Unternehmen fehlen moderne Backup-Konzepte
Storage – mehr als nur Datensicherung

ADVERTORIAL

- 23** Am Anfang Ihres Erfolges die richtige Entscheidung:
PSI-penta.com 7 – Branchen-Know-how auf der ganzen Linie

SERVICE UND RUBRIKEN

- 5** News & Events

- 9** Frage des Monats



- 34** Impressum

- 48** Termine

- 50** Meinung: Papierloses, papierarmes oder papierreiches Büro?
Kein Abschied vom Papierflieger

INTERVIEW