

**IT-STRATEGIE**

- 14** Erfolg durch die Anwendung der richtigen Tools  
**Unruhe in IT-Projekten**



Das Unruhsystem wird auch gerne als „die Seele der Uhr“ bezeichnet. Welches Unruhsystem hilft in IT-Projekten, das Kosten- und Zeitbudget einzuhalten?

Seite 14

- 40** Interview mit dem Chief Technology Officer von PeopleSoft  
„Bei den Prozessen in der IT gibt es großen Nachholbedarf“

INTERVIEW

**EXKLUSIV**



Rick Bergquist

**DATA WAREHOUSING UND BUSINESS INTELLIGENCE**

- 18** Neue Reporting-Software verbreitet Informationen schneller und kostengünstiger  
**Management-Informationen sprudeln für alle**



Es gibt neue Produkte für das Reporting, damit das Berichtswesen effizienter wird.

Seite 18

- 24** Interview mit Bernard Liautaud, CEO von Business Objects  
„Wir gewinnen jedes Quartal hunderte neuer Kunden“

INTERVIEW



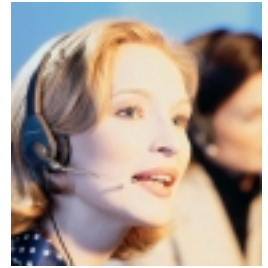
Bernard Liautaud

- 28** Falsche Kriterien bei der Produktauswahl – Tipps zur Fehlervermeidung in Projekten  
**Weltweiter Erfolg von OLAP-Installationen**

**EXKLUSIV**

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

- 32** Call Center auf dem Weg zum Contact Center  
**Professionelle E-Mail-Kommunikation**



- 36** Interview mit Stephen Coates über den Markt für Computer Telephony Integration  
**CTI – Märchenstunde der Anbieter**

- 38** CRM-Marktstudie 2003  
**Standard schlägt Individualität**

INTERVIEW

**ENTERPRISE RESOURCE PLANNING**

- 44** Konsolidierter Anbietermarkt mit neuen funktionalen Entwicklungen  
**Marktübersicht Supply Chain Management**

- 48** Einsatz des CoagenS-Behältermanagement bei Sedus Stoll  
**Steuerungssystem für Transportbehälter**

**ADVERTORIALS**

- 12** IBM Mittelstand Systeme GmbH  
**Zündfunken für Ihr Unternehmenswachstum**

**BEILAGENHINWEIS**

Diese Ausgabe des *is report* enthält Beilagen von **Actuate Deutschland GmbH** und von der **Management Circle AG**.  
Wir bitten unsere Leser um Beachtung.

**SERVICE UND RUBRIKEN**

- 5** News & Events

- 20** Frage des Monats



- 26** Jahresinhalt

- 37** Impressum

- 49** Termine

- 50** Vorschau