

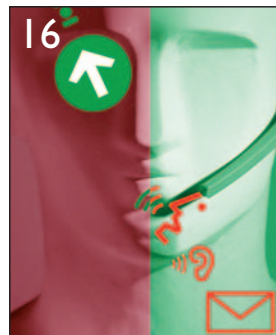
<b>ENTERPRISE RESOURCE PLANNING</b>
<b>10</b> INTERVIEW MIT JEAN-CLAUDE WALRAVENS, VICE PRESIDENT BEI QAD Business Applications für Fertigungsunternehmen
<b>ANWENDUNGEN MIT SAP</b>
<b>12</b> RELEASE-WECHSEL VON SAP R/3 AUF MYSAP mySAP-Migration bringt neuen Schwung
<b>KUNDENMANAGEMENT</b>
<b>16</b> AUTOMATISIERUNG IM CALL CENTER Software-Unterstützung verbessert den Kundenservice
<b>20</b> INTERVIEW MIT JENS SCHMIDT, SENIORBERATER BEI DER SOFTLAB GROUP Qualitätsüberwachung im Call Center: „Die Chancen werden häufig höher gewichtet als die Angst vor Kontrolle“
<b>24</b> CALL-CENTER-LÖSUNGEN Kundenservice entscheidet über Erfolg
<b>26</b> CALL-CENTER-LÖSUNGEN Sprachportale senken Kosten
<b>ADVERTORIAL</b>
<b>25</b> SOFTLAB GROUP Alle Wege führen zum Kunden
<b>BUSINESS INTELLIGENCE</b>
<b>28</b> MEHRWERT VON TOOLS FÜR REPORTING, ANALYSE UND PLANUNG Harte Fakten für den Mittelstand
<b>IT-STRATEGIE</b>
<b>38</b> IT INFRASTRUCTURE LIBRARY ITIL soll Dienstleistungskunden befrieden
<b>BETRIEBSWIRTSCHAFT</b>
<b>44</b> STANDARDINSTRUMENT FÜR IT-FÜHRUNGSKRÄFTE IT-Benchmarking
<b>SERVICE UND RUBRIKEN</b>
<b>5</b> AUFSCHLAG Unfakeable Linux? 
<b>6</b> NEWS & EVENTS
<b>34</b> BARC COACHING-ZONE Kaufe das Produkt, nicht den Anbieter 
<b>36</b> ROADSHOWS & TERMINE
<b>42</b> JAHRESINHALT 2006
<b>49</b> VERZEICHNIS REDAKTIONELL ERWÄHNTER FIRMEN
<b>49</b> IMPRESSUM
<b>50</b> RÜCKSCHLAG von Fried Saacke, Vorstandsvorsitzender der Deutschen Oracle-Anwendergruppe (DOAG) e.V.: To Linux or not to Linux 



**10** Jean-Claude Walravens setzt auf den Preisvorteil von QAD gegenüber SAP.



**12** Der funktionale Release-Wechsel auf mySAP ERP bringt neuen Schwung.



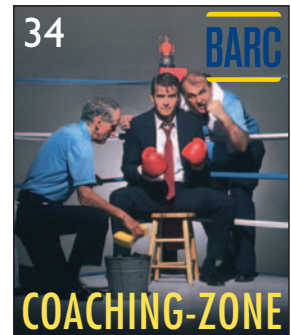
**16** Mehr Effizienz im Call Center durch Verknüpfung aller Kommunikationskanäle



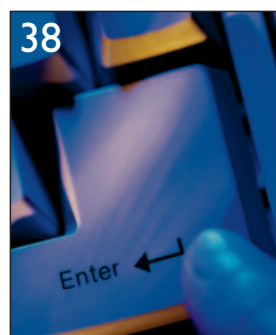
**20** Jens Schmidt über wichtige Kennzahlen zur Qualitätssicherung im Call Center



**26** Brokerage im Sprachportal? Bei der Direktbank ING-DiBa erfolgreich realisiert



**34** Neue Rubrik: Eine Kombination von Tipps und Information in pointierter Form



**38** Über Möglichkeiten der ITIL-Zertifizierung und die daraus resultierenden Vorzüge



**44** Kostendruck macht IT-Benchmarking zu einem Standardinstrument für IT-Manager.