

Titelfoto: Comstock

<b>NEWS &amp; EVENTS</b>	
<b>12</b> RÜCKBLICK AUF DIE CALLCENTERWORLD 2008 IT-Vorgaben behindern Call-Center-Aufbau	
<b>KUNDENMANAGEMENT</b>	
<b>14</b> INTERVIEW MIT „MARKETING-GURU“ DON PEPPERS „Jedes Mal, wenn ein Kunde online geht, wächst sein Service-Anspruch beim Kiosk an der Ecke“	
<b>16</b> CRM-MARKTSPiegel BETRACHTET 144 CRM-SYSTEME Wachsende Anbieterschar für Customer Relationship Management	
<b>ENTERPRISE RESOURCE PLANNING</b>	
<b>24</b> INTERNATIONALISIERUNG Globale ERP-Projekte managen	
<b>28</b> ERP FÜR INTERNATIONALISIERUNGSSTRATEGIEN Microsoft globalisiert Dynamics AX	
<b>BUSINESS INTELLIGENCE</b>	
<b>30</b> DETAILS ZUR PRODUKTSTRATEGIE NACH BUSINESS-OBJECTS-ÜBERNAHME SAP „schenkt reinen Wein ein“	
<b>32</b> BEST PRACTICE AWARD 2008 Quelle optimiert Reporting mit Online-Zeitung <i>Business@Times</i>	
<b>DOKUMENTENMANAGEMENT</b>	
<b>36</b> DIGITALE RECHNUNGSBEARBEITUNG IN DER PRAXIS Rechnungen kommen und gehen jetzt nur noch über den Bildschirm	
<b>ADVERTORIAL</b>	
<b>37</b> READSOFT: elnvoices in SAP-zertifizierte Lösung integriert Plattform für elektronische Rechnungen	
<b>ANWENDUNGEN MIT SAP</b>	
<b>40</b> SOFTWAREGESTÜTZTES PROJEKTMANAGEMENT MIT cProjects Erfahrene Projektmanager können alles – auch SAP-Entwickler überzeugen	
<b>BETRIEBSWIRTSCHAFT</b>	
<b>44</b> VOM TOOL FÜR GANTT-DIAGRAMME ZUR LÖSUNG FÜR DAS IT-MANAGEMENT Kommerzielle Lösungen für das Projekt- und Projektportfolio-Management	
<b>SERVICE UND RUBRIKEN</b>	
<b>5</b> NEWS & EVENTS/AUFSCHLAG	
<b>21</b> ROADSHOWS & TERMINE	
<b>34</b> BARC COACHING-ZONE DATA MARTS FÜR FACHANWENDUNGEN Planung in einem Data-Warehouse-Ansatz	
<b>49</b> IMPRESSUM	
<b>49</b> VERZEICHNIS REDAKTIONELL ERWÄHNTER FIRMEN	
<b>50</b> RÜCKSCHLAG VON Markus Stahl, Manager Industry Marketing bei Infor: Software berücksichtigt lokale Besonderheiten	



„Marketing-Guru“ Peppers spricht über die Zukunft von Kundenbeziehungen und Customer Connectivity.



Ein Unternehmen wie Tee-kanne kann unter fast 150 CRM-Lösungen wählen, be-weist der CRM-Marktspiegel.



Ein globaler ERP-Roll-Out in international agierenden Unternehmen erfordert sorgfältige Vorbereitung.



Microsoft-CEO Steve Ballmer stellte in Orlando die neuesten Entwicklungen der Dynamics-Produktlinie vor.



Digitale Rechnungsbearbeitung erhöht die Effizienz im Unternehmen und senkt die Prozesskosten erheblich.



Software für das Projekt- und Projektportfolio-Management ist funktional erprobt und vielfältig.

**BEILAGENHINWEIS**

Die Gesamtauflage dieser Ausgabe des *is report* enthält eine Beilage des TDWI Deutschland e.V. Wir bitten unsere Leser um freundliche Beachtung.

**ONLINE-PRÄSENZ**

Auf [www.isreport.de](http://www.isreport.de) hat diese Fachzeitschrift ihre Online-Präsenz mit Meldungen und einem Archiv aller Fachbeiträge.



Auch mit SAP-Software lassen sich einige Nüsse bei der Projektarbeit knacken.