

Titelfoto: © Inspire Stock

IT-STRATEGIE

- 12** DIE NÄCHSTE GENERATION VON UNTERNEHMENS DATENMODELLEN? Management von Geschäftsobjekten – Informationsmodellierung auf Unternehmensebene
- 30** EVALUATION VON PLATTFORMEN FÜR SERVICE-ORIENTIERTE ARCHITEKTUREN Der Blick hinter den SOA-Hype

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

- 19** ERP-ZUFRIEDENHEIT IN DEUTSCHLAND 2008 Kunden fordern Investitionssicherheit

BETRIEBSWIRTSCHAFT

- 22** KERNKOMPETENZEN VON IT-BERATERN UND SYSTEMINTEGRATOREN Was haben IT-Consultants, was ich nicht habe?

ANWENDUNGEN MIT SAP

- 28** BERICHT VON DER SAP TECH ED 2008 SAP integriert Business Intelligence
- 29** DSAG KRITISIERT SAP ENTERPRISE SUPPORT „Investitionen kommen auf den Prüfstand“ Interview mit Andreas Oczko, stellvertretender Vorsitzender der Deutschen SAP-Anwendergruppe (DSAG)

KUNDENMANAGEMENT

- 36** CRM ALS BESTANDTEIL VON ERP-SUITEN Integrierte Kundenbeziehungen
- 38** SOFTWARE-UNTERSTÜTZUNG BEIM BESCHWERDEMANAGEMENT Reklamationen als Chance nutzen

BUSINESS INTELLIGENCE

- 40** STUDIE DATA-MINING-TOOLS 2009 **EXKLUSIV** Bei Analyse-Effizienz und großen Datenmengen trennt sich die Spreu vom Weizen
- 43** EMPFEHLUNGEN FÜR ANWENDER EIN JAHR NACH DER ÜBERNAHME VON BUSINESS OBJECTS Interview mit Mark Zimmermann, Geschäftsführer von INFOMOTION: „SAP-Kunden sollten direkt mit den neu verfügbaren Applikationen starten“

SPECIAL ZUR CRM-EXPO

- 44** GRUSSWORT **45** AUSSTELLERLISTE
- 46** FIRMENPROFILE **47** HALLENPLAN
- 48** PROGRAMM



SPECIAL ZU DEN MITTELSTANDSTAGEN

- 52** GRUSSWORT
- 54** PROGRAMMHIGHLIGHTS
- 56** HALLENPLAN + AUSSTELLERLISTE



ADVERTORIAL

- 53** INFORMATIONEN VON arcplan Information Services KAISER + KRAFT EUROPA optimiert Serviceleistung mit arcplan Enterprise

SERVICE UND RUBRIKEN

- 5** AUFSCHLAG „Pia“, das CRM-Model(l)? 
- 6** NEWS & EVENTS u.a. mit folgenden Meldungen:
 - Sage Software adressiert global agierende Mittelständler
 - Microsoft kündigt neue Applikationen für Business Intelligence an
 - DataFlux präsentiert neue MDM-Lösung
 - Oracle packt Turbo ins Data Warehouse
- 20** PROJEKTE u.a. mit folgenden Meldungen:
 - Getränkeindustrie: Abstürze abgestellt
 - Projektfertiger schlägt neuen ERP-Kurs ein
 - Anlagenbauer nutzt starkes PPS-Modul
- 33** ROADSHOWS & TERMINE
- 50** BARC COACHING-ZONE NUTZEN VON INFORMATION LIFECYCLE MANAGEMENT Informationen richtig und nutzungsorientiert verwalten 
- 57** IMPRESSUM
- 57** VERZEICHNIS REDAKTIONELL ERWÄHNTER FIRMEN
- 58** Rückschlag von Martin Hubschneider, Vorstandsvorsitzender der CAS Software AG: „CAS PIA – eine CRM-Sucht greift um sich“ 



12 Vorstellung eines dreistufigen Ansatzes zur Modellierung von Geschäftsobjekten, der in der Praxis erprobt wurde.



22 Anwender legen bei IT-Beratern Wert auf Branchen- und Prozesskompetenz. Trotzdem bleibt die Kundenzufriedenheit gering.



28 Bericht von der TechEd: Für SAPs Co-CEO Léo Apotheker sind SAP-Kunden als Ansprechpartner wichtiger als Anwendergruppen.



29 Andreas Oczko, stellvertretender Vorsitzender der DSAG, erläutert die Kritik am verpflichtenden Enterprise Support der SAP.



36 Softwarefunktionen für Customer Relationship Management erweitern Suiten für Enterprise Resource Planning.