

KUNDENMANAGEMENT

14 MEHR EFFIZIENZ IM KUNDENSERVICE
 Ausgebremste Kunden:
 Intelligente Call Center verhindern Wartezeiten

ADVERTORIALS

17 CIRQUENT
 Gebündelte Kompetenz – Visitenkarte Contact Center

19 TRANSCOM WORLDWIDE
 Kontaktvermeidung als Service-Aspekt

BUSINESS INTELLIGENCE

21 PLANUNGS- UND CONTROLLINGSYSTEME IM MITTELSTAND
 Spezielle Anforderungen

26 PLANUNGS- UND CONTROLLINGSYSTEME IM MITTELSTAND
 Ausgewählte Tools im Überblick

46 STAMMDATENMANAGEMENT
 INTERVIEW MIT AARON ZORNES, GRÜNDER DES CDI-MDM INSTITUTE
 „Die meisten Unternehmen kennen ihre Kunden nicht“

DOKUMENTENMANAGEMENT

30 BREITE AKZEPTANZ IN DER PRAXIS FÜR NEUES ARCHIVFORMAT
 PDF/A – Der Standard zur Langzeitarchivierung

ANWENDUNGEN MIT SAP

38 DATENBANKEN FÜR SAP
 SAP-Kunden setzen auf Oracle

40 DATENBANKEN FÜR SAP
 IT-Entscheider begründen Datenbankwahl

IT-STRATEGIE

42 IT-BAUSTEINE ZÄHLEN UND WERTBEITRAG ERMITTELN
 IT-Assetmanagement

SERVICE UND RUBRIKEN

5 AUFSCHLAG
 Psychologie des Marktes



6 NEWS & EVENTS
 u.a. mit folgenden Meldungen:
 • Ohrfeige für etablierte Datenbankhersteller
 • Datenqualität: Lippenbekenntnisse
 • CeBIT will effizienter werden
 • „Nachholbedarf bei den IT-Kernprozessen“

34 ROADSHOWS & TERMINE

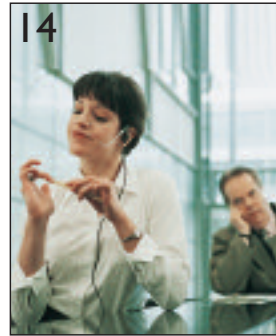
37 BARC COACHING-ZONE
 Master Data Management
 „Die Macht der Daten zähmen“



49 IMPRESSUM

49 VERZEICHNIS REDAKTIONELL ERWÄHNTER FIRMEN

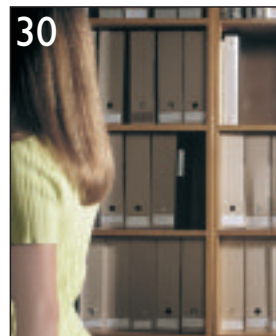
50 RÜCKSCHLAG von Wolf Lichtenstein,
 General Manager bei SAS Deutschland
 „Proprietäre Systeme entstehen“



Viele Kunden fühlen sich bei Anfragen im Call Center wie ungebetene Bittsteller. Es geht aber auch anders.



Der Mittelstand hat spezielle Anforderungen an seine Planungs- und Controllingsysteme.



Langzeitarchivierung auf Papier ist unzeitgemäß. Aktuell setzt sich PDF/A in der Praxis durch.



Primus ist die Oracle-Datenbank bei SAP-Kunden. IT-Entscheider begründen ihre Wahl.



Bezahlt und vergessen: So verwalten viele Unternehmen ihre IT. Zeitgemäß ist IT-Assetmanagement.



Aaron Zornes erläutert, warum viele Unternehmen Projekte für Stammdatenmanagement starten.

BEILAGENHINWEIS
 Diese Ausgabe des *is report* enthält einen Beihefter des Business Application Research Center (BARC). Wir bitten unsere Leser um freundliche Beachtung.

NEUE ONLINE-PRÄSENZ
 Der *is report* hat einen neuen Online-Auftritt mit

- Meldungen,
- Veranstaltungshinweisen,
- Anbieterverzeichnissen,
- Archiv und
- aktuellen Fachbeiträgen.

Besuchen Sie uns auf www.isreport.de