

KUNDENMANAGEMENT
14 VOM CALL CENTER ZUM COMMUNICATION CENTER Neue Technologien stellen Call Center auf neue FüÙe
SPECIAL ZUR CALLCENTERWORLD 2006
16 ADVERTORIAL T-Com: Innovationen für den professionellen Kundendialog
19 ADVERTORIAL Softlab: Kundenkontakt auf allen Kanälen mit Softlab
24 ORIENTIERUNGSPLAN
25 AUSGEWÄHLTE AUSTELLERPROFILE
27 ADVERTORIAL TÜV NORD CERT: Hoher Standard für die Service-Branche
BETRIEBSWIRTSCHAFT
22 PERSONALCONTROLLING Personaleinsatzplanung im Communication Center
66 eXTENSIBLE BUSINESS REPORTING LANGUAGE (XBRL) Reporting-Standard vor dem Durchbruch
IT-STRATEGIE
28 OPEN SOURCE SOFTWARE Pinguin zum Abheben bereit
63 SOA UND ESA Blaupausen für die IT-Landschaften
BUSINESS INTELLIGENCE
30 PLANUNG UND CONTROLLING Tusch und Trommelwirbel für mehr Business Intelligence im Mittelstand

SPECIAL – 13.AACHENER ERP-TAGE
42 INFORMATIONEN UND GRÜÙWORTE
44 TAGUNGSPROGRAMM
46 STANDPLAN
46 AUSTELLERPROFILE
ANWENDUNGEN MIT SAP
54 SYSTEMVIELFALT REDUZIEREN SAP-Harmonisierung beseitigt Kostentreiber
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING
57 ANWENDERZUFRIEDENHEIT Anwender beeinflussen Projekterfolg
DOKUMENTENMANAGEMENT
60 ELEKTRONISCHE RECHNUNGSVERARBEITUNG Sparen beim Bezahlen
SERVICE UND RUBRIKEN
5 NEWS & EVENTS/AUFSCHLAG • Intelligentes Excel? • SAP kämpft weiter um den Mittelstand
37 ROADSHOWS & TERMINE
70 JAHRESINHALT 2005
72 IMPRESSUM
72 VERZEICHNIS REDAKTIONELL ERWÄHNTER FIRMEN
74 RÜCKSCHLAG: Christoph Wilfert, Microsoft



8 Andreas Naunin verantwortet den Geschäftsbereich Mittelstand der SAP in Deutschland.



14 Dank neuer Technologien gehört Communication Centern die Zukunft beim Kundenkontakt



28 Das Linux-Projekt der Stadt München geht jetzt in seine heiÙe Pilotierungsphase.



30 Die Anbieter müssen viel Lärm machen um den Mittelstand von Business Intelligence zu überzeugen.



66 Details über Grundlagen, Bausteine und Potenziale der „Lingua Franca“ des Finanz-Berichtswesens.