



**10** Prozesse und Organisationsformen im Anforderungsmanagement: Surfer oder Kapitän?



**16** SOA-basierte Partnernetzwerke: Mehr als die Summe seiner Teile



**22** SOA meistern – aber wie? Alles unter einem Hut

**Future Trends**

- 6 2008 setzt sich der post-disruptive Markt durch: Vom disruptiven Status zum Status Quo
- 6 »Disruptive Trends and Technologies«
- 8 Rendite-Index: Mit BI zu höheren Gewinnen
- 8 Green-IT-Markt wächst: Gefühlte Notwendigkeit

**Strategien**

- » 10 Prozesse und Organisationsformen im Anforderungsmanagement  
Surfer oder Kapitän?
- » 16 SOA-basierte Partnernetzwerke  
Mehr als die Summe seiner Teile
- 22 SOA meistern – aber wie?  
Alles unter einem Hut

**Lösungen**

- 28 Vertragsmanagement-Tools – was müssen sie bieten?  
Ein Markt im Aufbruch
- » 31 Verzahnung von BI- und CRM-Anwendungen erlaubt maßgeschneiderte Kundenansprache  
Passt perfekt

**Services**

- 34 IT Service Management  
Standardisierung auf dem Vormarsch
- 36 Artikel im Web  
Kompetenz online

» Der Pfeil kennzeichnet die Titelthemen.

## Top-Thema: Unified Communications

- » 40 Managed Services  
Auslagern mit Erfolg
- » 46 Voice over IP  
Wann sich Internet-Telephonie wirklich lohnt
- » 49 Herausforderungen im Bereich Unified Communications  
Verstopfungsgefahr
- » 50 Deutscher VoIP-Report 2008  
Hauptvorteile des Einsatzes von VoIP in Call Centern
- » 51 VoIP über das WAN  
Ohne Kompromisse
- » 52 Innovations- und Produktivitätsschub mit Web-Collaboration  
Damit alles rund läuft
- » 54 Wie Firmen und ihre Angestellten von der Globalisierung profitieren  
Arbeite wann und wo du willst

## Hardware

- » 56 Rechenzentrum der Zukunft  
»Es wird komplexer und komplizierter«
- 58 Trends bei Rechenzentren  
Virtualisieren, automatisieren, strukturieren
- 60 Paralleles Management von physischen und virtuellen Servern  
Die Schattenseiten der Virtualisierung

## Konvergenz

- 62 Reputationsfilter überprüft Seriosität von IP-Adressen  
Malware ausgebremst

## Rubriken

- 66 Impressum
- 66 Inserentenverzeichnis
- 66 Vorschau: Das bringt die 3-4 | 2008



**28** Vertragsmanagement-Tools –  
was müssen sie bieten?  
Ein Markt im Aufbruch



**40** Managed Services:  
Auslagern mit Erfolg



**62** Reputationsfilter überprüft  
Seriosität von IP-Adressen:  
Malware ausgebremst