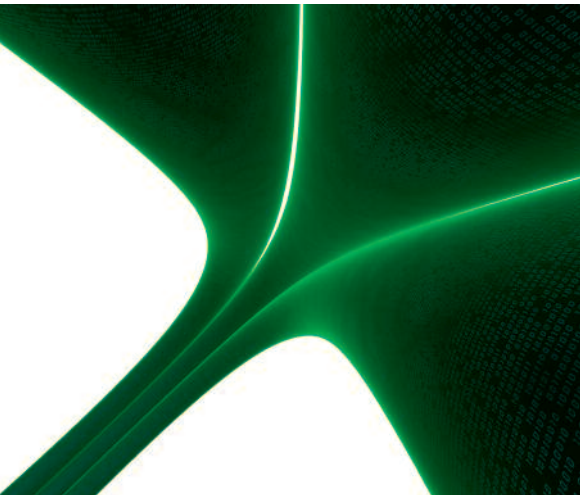
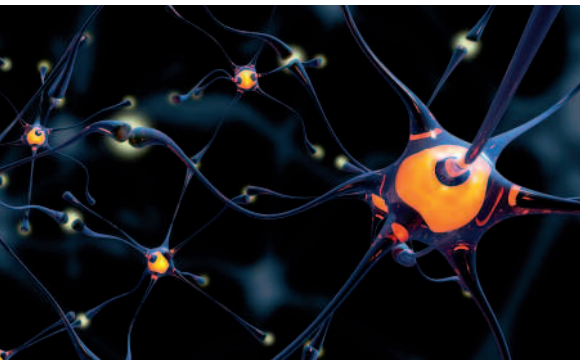




14 Der Wertbeitrag der IT: Dienstleistung kostenoptimiert



20 Wettbewerbsvorteile durch Datenanalyse: Information Arbitrage



32 Monitoring und Optimierung in Echtzeit: Operational Intelligence

Future Trends

- 6 Zukunftsgerichtet investieren: **Sparen mit Verstand**
- 7 IT-Services-Markt: **Fallende Preise**
- 7 Agilität in Krisenzeiten: **Zukunftsfähige Unternehmen**
- 8 Managed Security Services: **Anstieg von Cyberkriminalität**
- 8 Personal: **Weiterbildung zum Erhalt des Arbeitsplatzes**
- 8 Zahlen und Fakten
- 9 Software as a Service: **SaaS hat Zukunft**
- 9 Vor- und Nachteile von Twitter: **Richtig twittern**

Strategien

- » 10 Virtualisierte Bürowelt
Ein Blick in die Zukunft
- 14 Der Wertbeitrag der IT
Dienstleistung kostenoptimiert
- 18 Serviceorientierte Architekturen bringen Unternehmen zahlreiche Vorteile
SOA: Herausforderung und Chance

Business

- » 20 Wettbewerbsvorteile durch Datenanalyse
Information Arbitrage
- 24 Markt im Abwärtsstrudel
IT-Chancen eröffnet auch dieser Wandel
- » 28 Das neue Paradigma des Kundenmanagements
Digital Customership

Lösungen

- » 32 Monitoring und Optimierung in Echtzeit
Operational Intelligence
- 36 Business Intelligence: Worauf Unternehmen achten sollten
Der ROI von BI
- 38 Business Intelligence
Reporting ohne Grenzen

Automotive

- 40 Enterprise Resource Planning
Kfz-Zulieferer produziert in China
- 42 Verbesserung der technischen Produktentwicklung
Effizienzsteigerung in der Krise
- 46 Qualitätskontrolle und Qualitätssteuerung
Einsparpotenziale in der Fertigung

Services

- » 46 Business Service Management
Technologie als Business-Treiber und Krisenkiller
- 50 Kundendienst
Vom Cost- zum Profitcenter
- 52 Die klassische Anzeige in Tabellenform stößt an ihre Grenzen
Mit Liste und Tücke
- 54 Tools allein können potenzielle Schwachstellen der
IT-Sicherheit nicht eliminieren
Alle Datenschotten dicht gemacht
- 58 Artikel im Web
Kompetenz online



46 Business Service Management:
Technologie als Business-Treiber
und Krisenkiller

Top-Thema: Software as a Service

- » 62 On-Demand BPM
Chart Hit: selbst komponierte Software
aus dem Web
- » 66 Enterprise Information Management –
ein Strategiewechsel von Anwendungen zu Informationen
Wie »intelligent« ist Ihr Unternehmen?
- » 70 Moderne Servicemodelle
Service trotz(t) Krise
- » 74 Vor- und Nachteile von SaaS
Keine Software für jedermann
- » 76 Software as a Service
Acht SaaS-Mythen



62 On-Demand BPM –
Chart Hit: selbst komponierte
Software aus dem Web

Infrastruktur

- 78 Virtueller Desktop
Befreiungsschlag beim Arbeitsplatzmanagement

Kommunikation

- 80 Irrtümer bei Unified Communications
Entrümpelung mit UC

Rubriken

- 82 Impressum
- 82 Inserentenverzeichnis
- 82 Vorschau: Das bringt die 5-6 | 2009



78 Virtueller Desktop:
Befreiungsschlag beim
Arbeitsplatzmanagement

» Der Pfeil kennzeichnet die Titelthemen.