



14 Die sieben Chancen der Software & Infrastruktur-Modernisierung:
Der evolutionäre Ansatz



20 Flexible Arbeitszeitmodelle als Wettbewerbsvorteil:
Mehr Freiheit schenken



24 Trends erkennen, Chancen nutzen – Business Intelligence der nächsten Generation:
Denn das Gute liegt so nah

Future Trends

- 8 Wachsende Akzeptanz für Cloud Computing:
Populäre Unternehmensstrategie
- 9 Unified Communications:
Das gesamte Unternehmen als virtuelles Contact Center
- 10 Firmenreputation: Schlechtes Image haftet lange
- 10 Carrier-neutrale Rechenzentren wachsen: Auslagern um jeden Preis
- 10 Soziale Netze: 26 Millionen aktive Online-Netzwerker
- 11 Zahlen und Fakten
- 12 Von 2004 bis 2009: SAP-Outsourcing
- 13 Von 2008 bis 2012: IT schaut nach vorn

Strategien

- » 14 Die sieben Chancen der Software & Infrastruktur-Modernisierung
Der evolutionäre Ansatz
- 18 Energieeffizienz: Zwischen Profit und Umweltschutz
Green IT trotz Rotstift

Business

- » 20 Flexible Arbeitszeitmodelle als Wettbewerbsvorteil
Mehr Freiheit schenken
- 23 Beschaffungsrisiken
Unwissenheit schützt vor Schaden nicht

Lösungen

- » 24 Trends erkennen, Chancen nutzen:
Business Intelligence der nächsten Generation
Denn das Gute liegt so nah
- 28 Mit Marketing-Software Planung und Budgetallokation
in der Krise meistern
Trumpfkarte Flexibilität
- 30 Effizienzsteigerung durch individuelle Softwarelösungen
Kundendienst mit System
- 32 Mit der richtigen Strategie raus aus der Krise
Worauf es ankommt

Services

- 34 Interview mit Karl Tröger
Lean Production ist eine ganzheitliche Philosophie
- 37 Moderne Kundenservicecenter
Immer für den Kunden da

» Der Pfeil kennzeichnet die Titelthemen.

Services

- 38 Interview mit Peter Dibbern
Innovatives Controlling via Internet
- 40 Artikel im Web
Kompetenz online

Top-Thema: Cloud + Web 3.0 + CRM

- » 44 Web 3.0 – Die nächste Revolution steht bevor
Cloud und Web wachsen zusammen
- » 48 Web x.0: Die nächste Etappe des Internet
Web-Quadrat
- » 52 Social Commerce
König Kunde regiert das Web
- » 56 CRM und Kundenbeziehungen für ein kundenorientiertes Unternehmen
Die neuen 10 Gebote
- » 58 Customer Relationship Management in der Cloud
Weltweites Kundenmanagement auf Knopfdruck
- » 60 Die Homepage als Ausgangspunkt einer individuellen Kundenkommunikation
Auch virtuell ganz persönlich
- » 62 So können Online-Händler ihr Geschäft maximieren
Mit Cloud Computing auf Wolke 7

Infrastruktur

- » 66 Schnelle Produktzyklen und personalisierte Dienste
Die Erfolgsformel

Kommunikation

- 70 Mobile-VPN bringt Bewegung in Business-Anwendungen
Quasi über Nacht mobil
- 72 Abteilungsübergreifende »Cross Functional Teams«
Alle an einen Tisch

Rubriken

- 74 Impressum
- 74 Inserentenverzeichnis
- 74 Vorschau: Das bringt die 1-2 | 2010



44 Web 3.0 – Die nächste Revolution steht bevor: Cloud und Web wachsen zusammen



52 Social Commerce: König Kunde regiert das Web



66 Schnelle Produktzyklen und personalisierte Dienste: Die Erfolgsformel