



18 Das Management von Services als Business der IT: Die IT-Organisationen von morgen



24 Die virtualisierte IT-Infrastruktur: Solide Basis für Wachstum



28 Managed Document Services für elektronische Rechnungen: Warum E-Invoicing überzeugt

Future Trends

- 6 Prävention von Datenverlusten als Geschäftsziel:
Millionenverluste verhindern
- 7 Freie Cloud-Dienste bereiten CIOs Sorgen: **Cloud Sprawl**
- 8 Deutschlands IT-Abteilungen kämpfen:
Mangelnde personelle Kapazitäten
- 8 Zahlen und Fakten
- 9 Nachholbedarf beim strategischen Datenmanagement:
Große Potenziale bei der Datenverarbeitung
- 10 Unternehmen haben Aufholbedarf bei digitalen Technologien:
Es fehlt an der Umsetzung
- 11 Soziale Netzwerke: Nutzer wollen Privatsphäre selbst bestimmen
- 12 Kommunikation zwischen IT und Business als Erfolgsfaktor:
Öfter mal miteinander reden!
- 12 Corporate Governance: **Partnerwahl**

Strategien

- 14 Projektmanagement
Projekte effizienter machen
- 16 Web Apps in HTML5 als Multi-Vendor-Strategie für Tablets
Eine für alle

Business

- » 18 Das Management von Services als Business der IT
Die IT-Organisationen von morgen
- 22 Wissensmanagement 2.0
Wie moderne Software die Büroarbeit effizienter macht

Lösungen

- 24 Die virtualisierte IT-Infrastruktur
Solide Basis für Wachstum
- 26 Interview mit Henrik Hansen
Gestern Software, heute Plattform
- » 28 Managed Document Services für elektronische Rechnungen
Warum E-Invoicing überzeugt
- 32 Enterprise Content Management
Innovatives Funktionsangebot
- 34 ERP-Lösung besteht Benchmark nach Betriebsübernahme
Nur die Guten fürs Körbchen

Services

- » 38 Finanzmanagement von IT- und Shared Services
IT-Planung, der alljährliche Albtraum
- 42 Berechtigungsmanagement geht insbesondere die Dateneigentümer an
»Wer hat Zugriff auf meine Daten?«
- » 44 Erfolgreiches Customer Relationship Management in sozialen Netzwerken
Kundenservice 2.0
- 46 Enterprise Architecture Management
Lohnt sich EAM für Ihr Unternehmen?
- 48 Videokommunikation im Unternehmen
Auf dem Weg zu Unified Visual Communication

Top-Thema: Cloud Computing

- » 50 Vom Erbringer zum Manager von IT-Leistungen
Jede Cloud ist nur so gut wie die eigene IT
- » 56 Cloud Computing birgt für die Finanzbranche große Potenziale
Keine Cloud ohne die Professionalisierung
des IT-Betriebs

Infrastruktur

- 59 Datacenter mit Klimälösung
Regionaler Telekom-Provider geht neue Wege

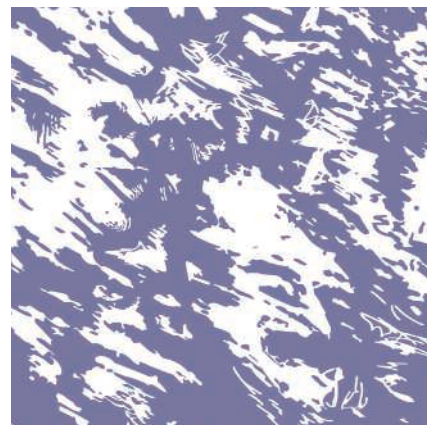
Kommunikation

- 64 Kundenmanagement und CRM im Zeitalter der sozialen Netze
In fünf Schritten zum Social CRM

Rubriken

- 3 Editorial
- 66 Impressum
- 66 Inserentenverzeichnis
- 66 Vorschau: Das bringt die 01-02 | 2012

» Der Pfeil kennzeichnet die Titelthemen.



38 Finanzmanagement von IT- und Shared Services: IT-Planung, der alljährliche Albtraum



50-58 Vom Erbringer zum Manager von IT-Leistungen: Jede Cloud ist nur so gut wie die eigene IT



64 Kundenmanagement und CRM im Zeitalter der sozialen Netze: In fünf Schritten zum Social CRM