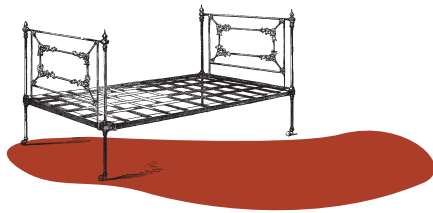




**10** SAP-Kosten reduzieren –  
Flexibilität erhöhen:  
Es lebe die Harmonie



**22** Business Performance Management –  
Daten in Wissen verwandeln:  
Der Kunde im Zentrum



**34** Business-Applikationen müssen  
individuell zugeschnitten sein:  
Prokrustes Bett

**Future Trends**

- 06 Personal Digital Assistant: Nur noch mit Kommunikation
- 06 Umsätze wachsen weiter: US-Online Händler erfolgreich
- 06 Marktanteile: Nokia dominiert Smartphone-Markt
- 08 Wireless LAN: Auf Reisen begehrt
- 08 Notebook-Absätze steigen: Mobil ist in
- 08 M-Commerce: Da ist noch Luft drin
- 09 Konjunktur: Stabil, aber ohne Dynamik
- 09 Mobiles Informationssystem: Fraunhofer macht mobil
- 09 Arbeiten zu Hause: Telearbeit im Kommen
  
- 81 Innovationsstau abbauen: Verständnis aufbauen
- 81 Systemausfälle: IT-Sicherheitsrisiken in Europa

**Strategien**

- » 10 SAP-Kosten reduzieren – Flexibilität erhöhen  
Es lebe die Harmonie
- 16 Unified Modeling Language  
UML 2 – The next generation

**Lösungen**

- » 22 Business Performance Management: Daten in Wissen verwandeln  
Der Kunde im Zentrum
- 28 Enterprise Service Automation  
Das schwarze Loch der Kosten

**Applikationen**

- 34 Business-Applikationen müssen individuell zugeschnitten sein  
Prokrustes Bett
- 38 Zugriff auf Host-Daten unter Kontrolle  
Echtzeitüberwachung
- 42 E-Mail-Sortierung mit künstlicher Intelligenz  
Tour de France startet durch
- 42 Peugeot setzt auf E-Learning  
Erfolgsfaktor im Wettbewerb
- 43 Customer Relationship Management  
Filetierte Kundendaten

## Top-Thema: CRM

- » 44 Realisierungskonzepte verhindern ausufernde IT-Projekte  
**Das Erfolgsrezept**
- 48 Veränderte Bedeutung von CRM-Strategien  
**Hat CRM ausgedient?**
- 50 Ganzheitliches Consulting-Konzept sichert die Rentabilität  
**Kunden effizienter nutzen**
- 52 Erfolgreiche CRM-Einführung  
**Darf's etwas mehr sein?**
- 55 Business Process Computing  
**Die nächste CRM-Welle**

## DMS-Spezial

- » 56 Knowledge Management  
**Wissen weitergeben**
- 62 Migration in der IT-Industrie  
**Die Abwanderung von Systemen**
- 66 Service & Support für Dokumenten-Management-Systeme  
**Service – Ein Wert im Verborgenen**
- 69 Effizientes Dokumenten-Management  
**Den individuellen Nutzen (er)kennen**

## Hardware

- » 70 Effizientes Speichermanagement verbessert die TCO  
**Vernetzte Speicher managen**

## Konvergenz

- 78 Leserqualifizierung  
**Sagen Sie uns Ihre Meinung**
- 81 Trends

## Rubriken

- 61 Impressum
- 61 Inserentenverzeichnis
- 78 Leserqualifizierung: Sagen Sie uns Ihre Meinung
- 82 Vorschau: Das bringt die 10 | 2003

» Der Pfeil kennzeichnet die Titelthemen.

## Spinat - Lasagne f. 2 Personen

300 gr. Blattspinat TK  
1 Zwiebel  
1 Knoblauch-Zahn  
2 TL Olivenöl  
1 Ds. gesch. Tomaten  
Salz Pfeffer & Mühle  
1 TL Butter  
4 EL Majoran  
1 Bd. Basilikum evtl. TK  
8 Lasagneblätter  
3 geh. EL Parmesan

## 44 Realisierungskonzepte verhindern ausufernde IT-Projekte: Das Erfolgsrezept



## 56 Knowledge Management: Wissen weitergeben



## 70 Effizientes Speichermanagement verbessert die TCO: Vernetzte Speicher managen