

ERP

MANAGEMENT

Impressum

Herausgeber

Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau,
Universität Potsdam

Redaktionsleitung

Prof. Dr. Sandy Eggert
GITO mbH Verlag
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin
Tel.: +49 331 977-4566
Fax: +49 331 977-3406
eggert@erp-management.de

Originalbeiträge werden an die
Redaktion erbeten

Nachrichten

Wiebke Wegener
Kiefernweg 9
14621 Schönwalde / OT Wansdorf
Tel.: +49 33231 62166
nachrichten@erp-management.de

Anzeigenleitung

Martina Braun
ERP Management
Anzeigenmarketing
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin
Tel.: +49 30 419383-65
Fax: +49 30 419383-67
anzeigen@erp-management.de
Zurzeit gilt Anzeigenpreisliste Nr. 14

Bezugsbedingungen

ERP Management erscheint viermal im
Jahr. Jahresabonnementspreis 2014
EUR 119,- Inland zzgl. Versandkosten.
Inlandspreise inkl. 7% USt.
Für Studierende bei Einsendung
einer Immatrikulationsbescheinigung
50% Ermäßigung. Auslandspreise auf
Anfrage.

Verlag und Vertrieb

GITO mbH Verlag für
Industrielle Informationstechnik
und Organisation
Detmolder Str. 62
10715 Berlin
service@erp-management.de

© 2014 GITO mbH - Verlag für
Industrielle Informationstechnik
und Organisation

10. Jahrgang 2014

Die Zeitschrift und alle in ihr enthal-
tenen Beiträge und Abbildungen sind
urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnah-
me der gesetzlich zugelassenen Fälle ist
eine Verwertung ohne Einwilligung des
Verlages strafbar.

Satz: Wiebke Wegener, satz@gito.de
Druck: vierC GmbH & Co. KG
Titelgrafik: David Gerstl

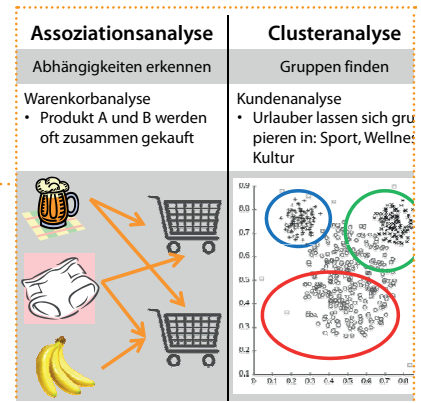
Social CRM

Social CRM ab S. 31

Das Zusammenspiel von Kennzahlen und Big Data ermöglicht das Bestimmen bedeutender Social Media User.

Learning Systems Methods for intelligent SCRM ab S. 33

Diese neue Methode wertet Daten der sozialen Medien intelligent aus. Das Konzept wird ausführlich an einem praktischen Beispiel dargestellt.



Analytisches CRM

Evolution des CRM durch Big Data ab S. 16

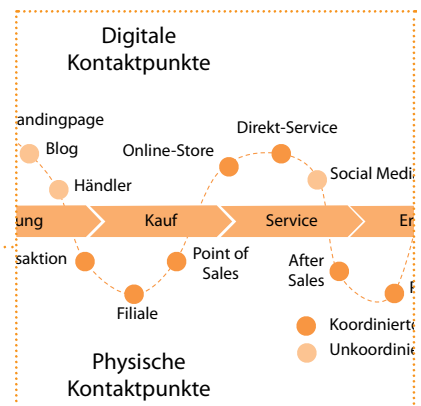
Immer neue Datenquellen führen das Kundenbeziehungsmanagement in eine neue Ära.

Google Trends im Geomarketing ab S. 20

Googeln für die Forschung: Die praxisnahe Anwendung der Suchmaschine für Marketing und analytisches CRM.

CRM im After Sales der E-Mobility ab S. 26

Die Technologie von Elektroautos kann für verschiedene Zusatzdienste genutzt werden. Der Einsatz von CRM spielt dabei eine bedeutende Rolle.



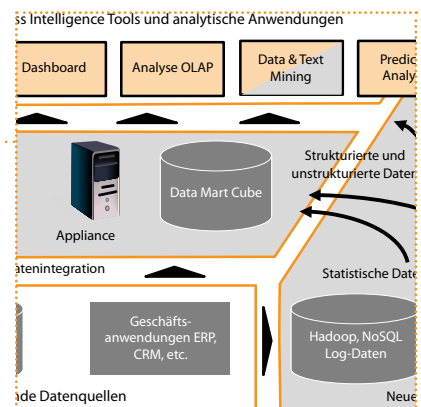
Big Data

Herausforderungen zur Integration von Big Data ab S. 23

Chancen und Risiken im Umgang mit B2C Social Media sowie Alternativen dazu werden im Beitrag vorgestellt.

Datenbereinigung im IT-System ab S. 51

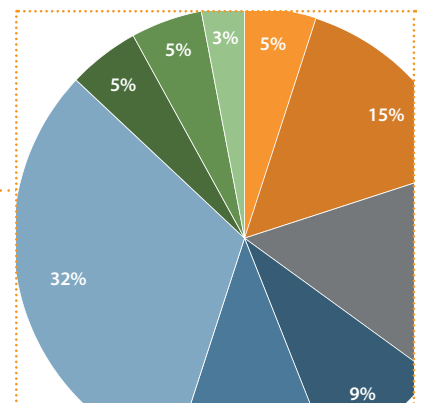
In der Big Data Ära gewinnt das Säubern von Datensammlungen massiv an Bedeutung. Die IT-Unterstützung in diesem Bereich sowie deren Vorteile finden Sie in diesem Beitrag.



Software-Auswahl

Auswahl einer Service-Management-Lösung S. 37

Tipps vom Anbieter: Sechs Schlüsselkriterien, die eine gute Service-Management-Lösung ausmachen.





Die Zeit ist reif: Ein neues ERP-Auswahlverfahren ab S. 45
 Potsdam Consulting und das Center for Enterprise Research stellen ihr gemeinsam überarbeitetes Auswahlverfahren vor.

Auswahl von ERP-Beratern ab S. 49
 Wichtige Ratschläge für die Auswahl und den Umgang mit Beratern aus der Sicht eines ERP-Anbieters.

Cloud Computing

Softwareauswahl und Cloud-Anwendungen ab S. 38
 In Auswahlprozessen werden Cloud-Lösungen oft weniger häufig bedacht. Welchen Herausforderungen sich Anwender stellen müssen, wird in diesem Beitrag erläutert.

Vertriebsintermediäre im Cloud Computing ab S. 41
 Cloud-Angebote wirtschaftlich nutzen: Beispielrechnungen und Geschäftsideen im Bereich Cloud Vertrieb.

Success Stories

ALPHAPLAN beim größten Spielwaren-Verband in Europa ab S. 14

ERP-Umstellung ressourcenschonend und nahtlos dank Pre-Sales Workshop

Ohne IT kein Knochenaufbau S. 19

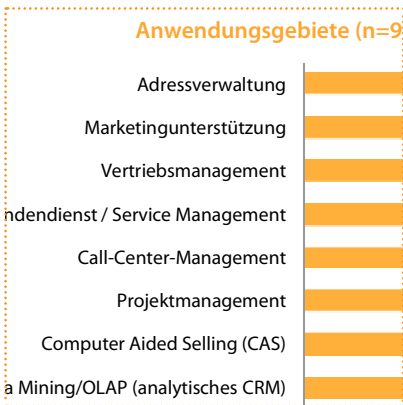
Das Zusammenspiel von ERP und CRM hält den Pharmavertrieb Geistlich Bio-materials immer auf dem neuesten Stand und zeigt die besten Vertriebschancen auf

Service

- Impressum** S. 4
- Nachrichten** ab S. 6
- Kolumne** S. 48
- Anbieterverzeichnis** ab S. 63

		Amazon	Google
Szenario 1	Einzelbezug (pro Monat)	96.155,23 \$	96.155,23 \$
	Sammelbezug (pro Monat)	65.127,38 \$	66.205,83 \$
	Bezugskostendifferenz (Bruttowertschöpfung)	31.027,85 \$	29.949,40 \$
Szenario 2	Einzelbezug (pro Monat)	480.776,14 \$	480.776,14 \$
	Sammelbezug (pro Monat)	291.610,41 \$	310.553,23 \$
	Bezugskostendifferenz (Bruttowertschöpfung)	189.165,74 \$	170.222,91 \$
Szenario 3	Einzelbezug (pro Monat)	1.201.940,35 \$	1.201.940,35 \$
	Sammelbezug (pro Monat)	656.434,65 \$	768.704,61 \$
	Bezugskostendifferenz	545.505,70 \$	433.235,74 \$

Titelbild: © Warakorn – Fotolia.com



Untersuchungen

CRM ergänzt um soziale, kollaborative und mobile Funktionalität ab S. 29
 Lesen Sie Auswertungen zu einer CRM-Studie mit Funktionen und Trends.

62 CRM-Systeme im Überblick ab S. 53
 Die Ergebnisse der CRM-Umfrage zeigen den Funktionsumfang im operativen, kommunikativen und analytischen Bereich sowie Mobile und Social CRM.

Die nächste Ausgabe von **ERP Management** erscheint im Oktober 2014

Die neue Online-Ausgabe **ERP-Management.de** lesen Sie bereits am 17. Juni 2014

ERP-Marktübersichten
 als E-Book oder Printversion

GITO Verlag
 E-Mail: service@gito.de
www.gito.de

ipmi

Erfolg entsteht durch Effizienz.
 Nutzen Sie Ihre **Potenziale!**