

# ERP

M A N A G E M E N T

## Impressum

### Herausgeber

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

### Redaktionsleitung

Dr. Sandy Eggert (SE)  
GITO mbH Verlag  
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin  
Tel.: 0331/977-4566  
Fax: 0331/977-3406  
eggert@erp-management.de

Originalbeiträge werden an die  
Redaktion erbeten

### Nachrichten

Wiebke Wegener (WW)  
Kiefernweg 9  
14621 Schönwalde / OT Wansdorf  
Tel.: 033231 / 62166  
nachrichten@erp-management.de

### Anzeigenleitung

Martina Braun (MB)  
ERP Management  
Anzeigenmarketing  
Detmolder Str. 62, 10715 Berlin  
Tel.: 030 / 41 93 83 65  
Fax: 030 / 41 93 83 67  
anzeigen@erp-management.de  
Zurzeit gilt Anzeigenpreisliste Nr. 8

### Bezugsbedingungen

ERP Management erscheint viermal im  
Jahr. Jahresabonnementspreis 2012  
EUR 99,- 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

© 2012 GITO mbH - Verlag für  
Industrielle Informationstechnik  
und Organisation

8. Jahrgang 2012

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

## Das aktuelle Stichwort S. 20

Customer Relationship Management:  
Komponenten und aktuelle  
Entwicklungen

## Mobile und Social CRM

### Herausforderungen im Mobile Customer Relationship Management ab S. 21

Erfahren Sie, wie sich Mobile CRM entwi-  
ckelt hat und wie Unternehmen diesen  
speziellen Ansatz zum Kundenmanage-  
ment nutzen können.

### Social Media und CRM ab S. 25

Eine aktuelle Studie untersucht die be-  
triebliche Nutzung von Sozialen Netzwor-  
ken und Medien.

### Social CRM ab S. 32

Lesen Sie, wie Social CRM ihr Kundenbe-  
ziehungsmanagement bereichert und  
warum gerade KMUs diesen Aspekt der  
bei dessen Gestaltung nicht unbeachtet  
lassen sollten.

## IT-Strategie

### IT-Radar für BPM und ERP ab S. 28

Eine aktuelle Umfrage für IT- und Prozess-  
management zeigt Entwicklungen und  
Trends für IT-Strategien auf.

### CRM als Teil der Unternehmensstrategie ab S. 39

CRM-Systeme können als Teil der IT-  
Strategie eine wesentliche Rolle spielen  
und sollten daher alle relevanten Prozesse  
genau und umfassend abdecken.

## ERP-Systeme

### Intuitive Interaktion in betrieb- lichen Anwendungen ab S. 42

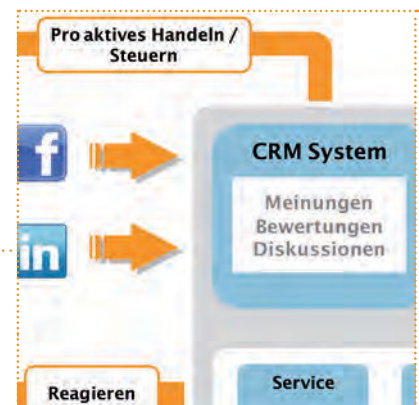
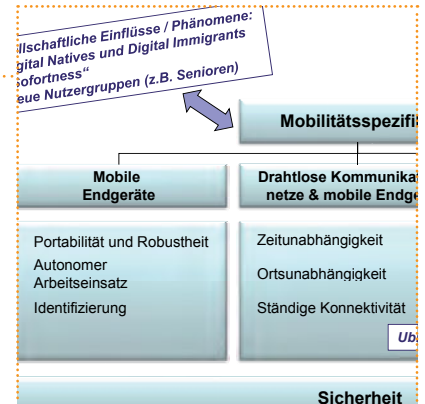
Der Einstieg im Umgang mit ERP-Syste-  
men kann mit dem im Beitrag vorgestell-  
ten Suchmaschinenansatz wesentlich  
vereinfacht werden.

### ERP-Systeme: Fünf Trends S. 60

In diesem Beitrag werden fünf Konzepte  
und Technologien vorgestellt, die nicht  
nur für ERP-Systeme richtungsweisend  
sind.

### Auswahl und Einführung eines ERP/CRM-Systems ab S. 61

Die komplexe Einführung eines weitum-  
fassenden Systems stellt Beraterunter-  
nehmen vor eine große Herausforderung,  
die mit einem gut durchdachten Konzept  
vereinfacht werden kann.



Der Begriff "LCD 42-2402" ist verbunden mit...					
PRODUKTIONSAUFTRAG	21.04.12	LCD 42-2402	schwarz	130 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
	24.04.12	LCD 42-2402	silber	90 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
	25.04.12	LCD 42-2402	schwarz	75 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
	04.02.12	LCD 42-2402	schwarz	480 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
	10.07.12	LCD 42-2402	Promo	250 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
MATERIAL	11.07.12	LCD 42-2402	Promo	179 Stück	CTP Prüfung durchlässt Auftrag anzeigen
		Fischkellnermehrer LCD 42-2402	schwarz		CTP Prüfung durchlässt Bestellung anzeigen Bestandswert anzeigen
		Fischkellnermehrer LCD 42-2402	silber		CTP Prüfung durchlässt Bestellung anzeigen Bestandswert anzeigen
	Fischkellnermehrer LCD 42-2402	Promo		CTP Prüfung durchlässt Bestellung anzeigen Bestandswert anzeigen	



## Marktüberblick

**Analysertools für Business Analytics im Test** ab S. 36  
Der Artikel untersucht vier aktuelle Data-Mining-Werkzeuge. Ein Praxistest zeigt die Anwendung im Bereich Kundenreaktivierung.

**63 Lösungen für Customer Relationship Management** ab S. 46  
Das Redaktionsteam hat eine aktuelle und umfassende Marktübersicht zu CRM-Lösungen erstellt.



## Success Stories

**Reitze Bremen: Handel und Wandel im Anlagenbau** ab S. 16  
ALPHAPLAN als Garant reibungsloser Handelsprozesse

**Aus alt mach neu** ab S. 18  
Die FPS GmbH wächst mit KUMAVISION

## Unternehmensportrait

**iGrafX** S. 15

## Produktreport

**CVS Ingenieurgesellschaft mbH** S. 9  
ALPHAPLAN auf Tablets – mobiles ERP für den Mittelstand

**PSIPENTA Software Systems GmbH** S. 11  
Automatisierte Regelung dynamischer Fertigungsprozesse

**Demand Software Solutions GmbH** S. 13  
Produktionsoptimierung für den Mittelstand: GENESIS4Web PPO

## Service

**Impressum** S. 4  
**Aktuelles und Nachrichten** ab S. 6  
**Kolumne** S. 38  
**Anbieterverzeichnis** S. 63

Die nächste Ausgabe von  
ERP Management erscheint im  
Oktober 2012



N. Gronau, S. Eggert,  
C. Fohrholz (Hrsg.)

## Software as a Service, Cloud Computing und Mobile Technologien

Software as a Service (SaaS) oder Cloud Computing sind Schlagwörter, die zurzeit durch die Fachpresse gehen. Anwender wie auch Anbieter von ERP-Systemen sind gleichermaßen von den Veränderungen, die sich durch diese neuen Bezugsmodelle ergeben, betroffen.

Für beide Seiten stellt sich die Frage, welche Vorteile sich durch die Nutzung der neuen Modelle ergeben. Es zeigt sich, dass auf beiden Seiten Diskussionsbedarf besteht, um die Potenziale aber auch die Risiken, die entstehen können, richtig einzuschätzen.

Der Tagungsband enthält Beiträge aus Industrie und Wissenschaft aller Referenten des Potsdamer ERP-Kongresses zum Thema „Was bringen neue Technologien für ERP-Anwender?“. Der Kongress wurde Ende November 2010 durch das Center for Enterprise Research der Universität Potsdam veranstaltet. Es entstand ein Forum, welches den Austausch zwischen Anbietern und Anwendern anregte und in dem Fragen zur Nutzbarkeit solcher Modelle diskutiert wurden. Die Beiträge des vorliegenden Tagungsbandes liefern wertvolle Hinweise für Unternehmen, die bereits eine SaaS-Lösung nutzen oder solche, die mit dem Gedanken spielen.

2010  
380 Seiten Broschur  
39,80 EUR  
ISBN 978-3-942183-23-9

