



WOLFGANG MARTIN TEAM
powerful connections



NEWSLETTER

Ausgabe 42 – November 2008

Dr. Wolfgang Martin und Richard Nußdorfer berichten zu Business Integration und Business Intelligence

INHALT

Editorial

Trip-Report IIR SOA
Kongress
[mehr](#)

Dritte Marktstudie:
SOA Check 2009
[mehr](#)

Cubeware
Fließende
Informationen mit
Wasserfallgrafiken
[mehr](#)

Exasol
Relationale
Hochleistungsdaten
bank
[mehr](#)

**Merger &
Acquisitions**
[mehr](#)

Zahlen
[mehr](#)

Trends
[mehr](#)

Kurzmeldungen
[mehr](#)

Zum Schluß
[mehr](#)

Termine
[mehr](#)

Editorial

Richard Nußdorfer

Völlig unerwartet und plötzlich ist Richard Nußdorfer am 23. Oktober im Alter von 60 Jahren gestorben.

Richard Nußdorfer arbeitete seit mehr als 30 Jahren in der IT-Industrie als Software-Architekt und Business Analyst. Sein inhaltlicher Schwerpunkt war zuletzt die Modernisierung von IT-Architekturen durch Einführung der Business Integration auf Basis von SOA (Service-Oriented Architectures) und End-to-End-Geschäftsprozessen.

Richard Nußdorfer's berufliche Laufbahn begann 1970 bei der Siemens AG mit Software-Entwicklung. Dann erweiterte er seine Kompetenz durch Datenbank-Wissen, leitete eine Reihe von nationalen und internationalen Datenbank-Projekten und war verantwortlicher Manager für das Software-Marketing. Im Vertrieb war er tätig als Business Development Manager für das Land Süd-Afrika. Von 1990 bis 1993 arbeitete er als Berater für die Plenum AG in strategischen IT-Projekten. 1994 gründete er die CSA Consulting GmbH, in der er bis zuletzt als Geschäftsführer tätig war.

In aller Freundschaft und Partnerschaft

Dr. Wolfgang Martin

Trip-Report IIR SOA Kongress, 28./29. Oktober in Mainz

Über 80 Teilnehmer waren nach Mainz gekommen, um sich beim IIR Kongress zum Thema SOA über Status und Fortschritt zu informieren. In der Tat, Fortschritte wurden seit 2007 gemacht und es gab auch verschiedene Ausblicke in die Zukunft: Was kommt nach SOA? Die Presse berichtete dazu ausführlich. Hier lesen Sie den Bericht der [Computerzeitung](#) und hier den in der [Computerwoche](#)

Meine Keynote zu diesem Thema finden Sie [hier](#) und meine White Paper dazu [hier](#)

Der SOA Kongress lieferte auch den Startschuss zum SOA Check 2009, der dritten Marktbefragung zu Status Quo und Trends zu SOA im deutschsprachigen Markt. Vor Ort wurden die Teilnehmer gleichsam zur Einstimmung interaktiv mit einigen ausgewählten Fragen konfrontiert, die gleich in einer Expertenrunde diskutiert wurden. SOA wird heute ganz klar als eine Unternehmensarchitektur verstanden. 45,7% der Kongress-Teilnehmer setzen bereits eine SOA ein, weitere 34,8% planen den Einsatz. Aber 37,1% der Kongress-Teilnehmer sagten, dass der CIO der Treiber ist: Technologie ist immer noch führend. Leider ist auch bei 31,4% der Befragten die Sponsorship immer noch nicht klar geregelt. Der Zielerreichungsgrad von SOA-Projekten lässt auch noch zu wünschen übrig. Leichte Fortschritte gibt es bei der Governance. Hier planen bereits 52,6% ein SOA-Governance-Modell, aber nur 15,8% haben es bereits. Bedenklich: 31,6% planen noch keine SOA-Governance und immer noch 39,5% keine Service Level Agreements. Hier ist noch deutlicher Verbesserungsbedarf. Mehr Details und Einblicke versprechen wir uns vom [SOA Check 2009](#).

Mit den besten Grüßen

Dr. Wolfgang Martin

SOA Check 2009 – Status Quo im deutschsprachigen Markt – 3. Marktbefragung

Wie sieht es bei Ihnen in Sachen SOA aus?

Dazu führen Nicolas Repp und Julian Eckert vom Fachgebiet KOM der TU Darmstadt und Dr. Wolfgang Martin die 3. Marktumfrage zum Status SOA in den Unternehmen durch. Damit können wir auch die Veränderungen und den Fortschritt des Themas service-orientierte Architekturen von 2007 an messen und dokumentieren. Die Befragung findet statt in Zusammenarbeit mit der SOA/BPM World (offizielles SOA/BPM Forum der Deutschen Messe AG zur CeBIT 2008), der IIR Technology, der Competence Site und der Computerwoche als Medienpartner sowie dem IT Verlag für Informationstechnik als Verleger.

Hauptsponsoren sind Informatica und SAP, Co-Sponsoren Cordys und T-Systems.



Sie wollen mitmachen? Hier geht es los: www.soa-check.eu

Vielen Dank! Jeder der mitmacht bekommt, wenn gewünscht, die Ergebnisse zugestellt. Präsentieren werden wir die Ergebnisse auf dem Forum BI/BPM auf der CeBIT 2009.



Anzeige



Fließende Informationen: Wasserfallgrafik visualisiert Herleitungen und Entwicklungen

Die Wasserfallgrafik ist ein Grafiktyp, der besonders für die Darstellung betriebswirtschaftlicher Sachverhalte geeignet ist. Mit ihr können gleichzeitig positive und negative Entwicklungen dargestellt und komplexe Situationen einfach, übersichtlich und verständlich visualisiert werden.

Als anwenderorientiertes BI-Frontend bietet Cubeware Cockpit V6pro gleich zwei Varianten der Wasserfallgrafik, je nach dem, ob eine Überleitung oder ein Vergleich im Vordergrund steht.

[>> mehr dazu](#)

Anzeige



*Relationale Hochleistungsdatenbank von EXASOL:
Jetzt kostenfrei testen*

***Schnelligkeit und Flexibilität als Erfolgsfaktor
für Business-Intelligence-Anwendungen***

Nürnberg, 13. November 2008 – Entscheidungsrelevante Informationen aus der großen Datenmenge zu gewinnen, stellt Unternehmen heutzutage vor immer größere Herausforderungen. "Je intelligenter und schneller Analysen durchgeführt werden, um so erfolgreicher kann ein Unternehmen am Markt agieren", so Gerhard Rumpff, CEO der EXASOL AG.

Viele Unternehmen haben daher bereits innovative Business-Intelligence- Systeme zur intelligenten Auswertung Ihrer Unternehmensdaten im Einsatz, sind allerdings mit deren Leistung nicht zufrieden. Genau an dieser Stelle setzt die relationale Datenbank EXASolution des deutschen Softwareunternehmens EXASOL an. Konzipiert für den analytischen Einsatz, schließt EXASolution diese „Performancelücke“.

EXASolution eignet sich vor allem, um komplexe Analysen sowie umfangreiche Datenrecherchen durchzuführen und lässt sich optimal in Business-Intelligence-Umgebungen, wie Data Warehousing, Data Mining und Web-Analytics integrieren.

Melden Sie sich bis zum 15.12.08 unter www.exasol.com/poc2008.html an und testen Sie 30 Tage EXASolution kostenfrei.



Merger & Acquisitions

Oracle kauft Primavera Software. Oracle hat vor kurzem eine eigene Project Portfolio Management Unit (PPM) gegründet. Dazu passend hat Oracle jetzt mit dem Kauf der amerikanischen Primavera Software sich einen großen PPM-Spieler einverleibt. Das in Bala Cynwyd/ Pennsylvania ansässige Softwarehaus wurde 1983 gegründet, zählt 550 Mitarbeiter und ist in privatem Besitz. Zu seinen Kunden zählen unter anderem Alcatel, AOL, ChevronTexaco, Cisco, EDS, Ericsson, ExxonMobil, General Motors, Merck, Motorola, Panasonic, Shell Oil, die amerikanische Armee, die NASA und die NATO. Mit dem Zukauf kann Oracle mit Anbietern wie IBM und HP, aber auch CA und SAP (einem Partner von Primavera) konkurrieren. In Deutschland unterhält Primavera keine eigene Niederlassung, sondern verkauft über zwei Partner. Laut Oracle soll die Übernahme Ende dieses Jahres abgeschlossen sein. Finanzielle Details der Transaktion wurden nicht bekannt gegeben. (08. Okt.)

Und noch mal: Oracle kauft Haley. Oracle hat angekündigt RuleBurst Holdings Limited, die Muttergesellschaft von Haley Limited, zu kaufen. Haley ist ein Business Rules Management (BRM) Anbieter, der auf Lösungen für Policy-Modellierung und Automations-Software für die US-Sozialversorgungsagenturen fokussierte. Nach der SAP (Yasu Technologies) und IBM (ILog) ist Oracle damit der dritte der großen SOA-Plattformanbieter, der seine Plattform um ein BRM erweitert. Das unterstreicht nochmals die Bedeutung von BRM in einer SOA. Die Haley Policy-Automatisierungs-

Plattform wird auch in anderen Branchen mit hoher Regulierung eingesetzt wie in der Finanzdienstleistung und bei Versicherungen, eben da, wo komplexe und sich rasch ändernde Policies ohne Programmieren zu managen sind. Es wird erwartet, dass das Haley Management und die Angestellten bei Oracle bleiben und eine neue Global Business Unit für Enterprise Policy Automation Lösungen bilden werden. Haley's CEO Dominic O'Hanlon soll diese Business Unit als Senior Vice President und General Manager leiten. Die Transaktion soll im Q1/2009 abgeschlossen sein. Finanzielle Details wurden nicht bekannt gegeben. (29. Okt.)

Zahlen

PSI steigert den Auftragseingang im Q3/2008 um 32%. Der PSI-Konzern hat den Auftragseingang im Q3/2008 gegenüber dem Vorjahresquartal um 32% auf 41m Euro gesteigert (Q2/2007: 31m Euro). Das Betriebsergebnis (EBIT) im Q3/2008 wurde um 100% auf etwa 1,4m Euro erhöht (Q3/ 2007: 0,7m Euro). In den ersten neun Monaten des Jahres wurde der Auftragseingang um 16% auf 119m Euro gesteigert (1.1.-30.9.2007: 103m Euro). Das Betriebsergebnis in den ersten neun Monaten 2008 liegt mit etwa 4,1m Euro um fast 60% über dem Vorjahreswert (1.1.-30.9.2007: 2,6m Euro). Die liquiden Mittel lagen am 30.09.2008 bei 20,8m Euro. Der Anstieg der Auftragseingänge wurde von allen Geschäftseinheiten der PSI getragen. PSI-Kunden in Europa und den östlichen Wachstumsmärkten haben sehr starke Cashflows und investieren verstärkt in die Rationalisierung ihrer Kerngeschäftsprozesse in Produktion und Energieverteilung. (8. Okt.)

Von Krise keine Spur: Informatica weiter auf Erfolgskurs. Der Informatica Umsatz für das Q3/2008 betrug \$113,8m, ein Anstieg von 19% gegenüber den \$96,0m aus dem Q3/2007. Der Lizenzumsatz für das Q3 belief sich auf \$45,8m und liegt damit 12% über den \$41,0m des Q3/2007. Im Q3 konnten 55 Neukunden gewonnen werden, und es ergaben sich Folgegeschäfte mit 231 Kunden. (20. Okt.) Hier lesen Sie die vollständige [Pressemeldung](#).

Software AG mit positiver Ergebnisentwicklung im Q3/2008. Im Q3/2008 (30.09.2008) hat die Software AG das Wachstum bei Umsatz und Ergebnis trotz der schwierigeren Marktbedingungen wie angekündigt fortgesetzt. Der Konzernumsatz (IFRS) betrug 180,1m Euro (Vj. 157,8m Euro) und stieg damit um 14%. Treiber war erneut der Produktumsatz (Lizenzen und Wartung), der um 20% auf 138,0m (Vj. 115,1m) Euro gestiegen ist und damit 77% des Konzernumsatzes ausmacht. Die restlichen 23% entfallen auf das Professional Services Geschäft, dessen Umsatz mit 41,8m Euro auf Vorjahreshöhe (42,3) liegt. Beide Geschäftsbereiche trugen etwa gleich stark zum Umsatzwachstum bei: Der Bereich ETS wuchs um 15% auf 101,1m Euro (Vj. 87,9) und der Geschäftsbereich webMethods zeigte einen Umsatzzuwachs von 13% auf 79,0m Euro (Vj. 69,9). Das Ergebnis (EBIT) konnte um 50% auf 48,7m Euro und die EBIT-Marge auf 27,0% (Vj. 20,5%) gesteigert werden. (24. Okt.)

eCommerce noch nicht in der Krise: ATG legt gute Zahlen vor. Der Umsatz von Art Technology Group stieg im Q3/2008 um 14% auf \$40,8m. "Die Marktdynamik und Nachfrage ist trotz der schwierigen makro-ökonomischen Umgebung sehr positiv", so Bob Burke, ATG's Präsident und CEO. Der GAAP-Produktlizenzzumsatz stieg im Q3 von \$7,9m im Vorjahresquartal auf \$10,8m. Zu den Kunden zählen unter anderem die Deutsche Post und Vodafone. (28. Okt.)

Aber: Sun Microsystems schreibt rote Zahlen im Q1 des Finanzjahrs 2009. Das Q1/2009 endete am 28. September 2008. Der Umsatz sank um 7,1% auf \$2.99 Milliarden, der Produkt-Umsatz sank sogar um 10,9% auf \$1.76 Milliarden, während der Service-Umsatz nur um 1% auf \$1.23 Milliarden fiel. Insgesamt ergab sich durch Abschreibungen auf die MySQL- und Storage-Tek-Akquisition ein operativer Verlust von \$1.65 Milliarden und einen Netto-Verlust von \$1.68 Milliarden oder von \$2.24 pro Aktie. „Sun und seine Kunden spüren den Einfluß der sich verlangsamenden Konjunktur“, sagte Jonathan Schwartz, CEO von Sun Microsystems. Die gute Position von Sun im Bankensektor ist in einer Finanzkrise wie jetzt in der Tat ein Nachteil. (30. Okt.) Weitere Kommentare zu Sun finden Sie bei [TheRegister](#).

Und: SAP – „leiden auf hohem Niveau“. Die Software- und softwarebezogenen Serviceerlöse (US-GAAP) der SAP AG stiegen im Q3/2008 um 15% gegenüber der Vorjahresperiode auf 1,99 Mrd. € (2007: 1,74 Mrd. €). Die Software- und softwarebezogenen Serviceerlöse (Non-GAAP), die um einmalige Abschreibungen auf

die abgegrenzten Supporterlöse aus der Akquisition von Business Objects von rund 41 Mio. € bereinigt sind, stiegen um 17% gegenüber der Vorjahresperiode auf 2,04 Mrd. € (2007: 1,74 Mrd. €). Ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse bedeutet dies einen Anstieg um 22%. Die Softwareerlöse (US-GAAP) erhöhten sich um 7% gegenüber der Vorjahresperiode auf 763 Mio. € (2007: 714 Mio. €). Ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse wuchsen die Softwareerlöse um 11%. Die operative Marge (US-GAAP) erreichte 22,2% (2007: 25,1%). Die operative Marge (Non-GAAP) erreichte 26,1% (2007: 25,8%). Ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse lag sie bei 26,3%. Die operative Marge (US-GAAP) sowie die Non-GAAP-operative Marge wurden beeinflusst durch einmalige Aufwendungen (keine akquisitionsbedingten Aufwendungen) für die Integration von Business Objects von rund 14 Mio. €. In ihrer vorherigen Prognose vom 29. Juli 2008 hatte SAP mit einem Wachstum der Non-GAAP-Software- und softwarebezogenen Serviceerlöse am oberen Ende der Spanne von 24% bis 27% (ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse) gegenüber dem Vorjahr gerechnet. SAP war darüber hinaus davon ausgegangen, dass die Non-GAAP-operative-Marge (ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse) am oberen Ende der Spanne von 28,5% bis 29,0% liegen wird. Aufgrund des unsicheren wirtschaftlichen Umfelds hat SAP entschieden, für das Geschäftsjahr 2008 keine spezifische Prognose für das Wachstum der Non-GAAP-Software- und softwarebezogenen Serviceerlöse mehr zu geben. Auf Basis der kürzlich verabschiedeten Kostensenkungsmaßnahmen erwartet SAP nun für das Gesamtjahr 2008, dass die Non-GAAP-operative-Marge (ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse), welche um einmalige Abschreibungen auf die abgegrenzten Supporterlöse aus der Akquisition von Business Objects in Höhe von rund 180 Mio. € und akquisitionsbedingte Aufwendungen bereinigt ist, bei ungefähr 28,0% liegen wird, sofern das Unternehmen die Non-GAAP-Software- und softwarebezogenen Serviceerlöse, welche um einmalige Abschreibungen auf die abgegrenzten Supporterlöse aus der Akquisition von Business Objects bereinigt sind, in einer Spanne von 20% bis 22% (ohne Berücksichtigung der Wechselkurseinflüsse) gegenüber dem Vorjahr steigern kann. SAP rechnet weiterhin für das Gesamtjahr 2008 mit einer effektiven Steuerrate von 31,0% bis 31,5% (basierend auf dem Ergebnis aus fortgeführten Geschäftsaktivitäten nach US-GAAP). (27. Okt.)

[Hier finden Sie die Ergebnisse im Detail](#)

Starke Nachfrage nach ILOG-Produkten. ILOG hat die Ergebnisse für das am 30. September 2008 zu Ende gegangene Q1 des Geschäftsjahres 2009 bekannt gegeben. Der Umsatz beträgt nach den internationalen Rechnungslegungsstandards (IFRS) 34,3m Euro und konnte im Vergleich zu den 29,6m Euro Umsatz des Q1 im Vorjahr um 16% gesteigert werden. Der verwässerte Gewinn pro Aktie nach IFRS beläuft sich auf 0,19 Euro, während der verwässerte Verlust pro Aktie im Q1 des Vorjahres 0,09 Euro betrug. (31. Okt.)

Trends

Es gibt immer Krisengewinnler – auch diesmal. Natürlich greift die Krise auch auf die IT über. Einstellungsstopps haben wir als eine der ersten Maßnahmen schon fast überall gesehen. Aber es gibt auch Bereiche in der IT, die nun wegen der Krise besondere Nachfrage haben und geradezu durch die Krise angeschoben werden. Dazu gibt es eine Story bei der [eWeek.com](#), die als Beispiele für die neue gesteigerte Nachfrage die folgenden Gebiete sieht: e-Discovery, Archivierung, Enterprise Search, Risk Management und sichere File-Transfers. Die Verstaatlichung von Banken oder auch die schärfere Aufsicht über die Banken, die jetzt Finanzspritzen erhalten, wird zu verstärktem digitalen Search führen. Es geht das Finden der falschen Entscheidungen und wer sie verantwortet hat. Es geht auch um das Enthüllen von Verschleierungen und das Auffinden von Profiteuren und Falschspielern, denn eine Welle von Klagen – insbesondere im angelsächsischen Rechtsraum – ist zu erwarten. Es gilt die Beweise zu finden in den Archiven, e-Mails, Spreadsheets, Web-Archiven, PowerPoint-Präsentationen, IM Transkriptionen, Audio-Tapes und Videos. Davon werden e-Discovery Anbieter wie Kazeon, Autonomy, Clearwell Systems, Attenex, Symantec, Seagate Technology's MetaLINC, Iron Mountain's Stratify, LexisNexis, Recommind etc profitieren. Mehr dazu lesen Sie [hier](#)

Konzepte für die Krise: 20 Wege, um IT-Kosten zu sparen. Network World's Neal Weinberg hat diese Liste auf Basis von Gartner-Empfehlungen zusammengestellt. Wie unschwer zu erwarten war, stehen Personalkürzungen ganz oben. Die ersten

Empfehlungen sind, Einstellungsstopp und Kürzungen bei externen Mitarbeitern. Eine weitere Empfehlung sind flachere Hierarchien mit größeren Teams pro Manager. Das sollte auch ein effektiveres Reporting bringen. Auch sollte man "Silos" abschaffen. Ein Zusammenfassen von Ressourcen in Kompetenzzentren und eine Nutzung per Shared Services bringt meist eine größere Effizienz. Mehr dazu bei [Network World](#)

IT-Venture Deals auf dem tiefsten Stand seit 10 Jahren. Das ist eine andere Seite der augenblicklichen Krise. In den USA haben sich die Venture Capitalists drastisch vom Markt zurückgezogen und ihre Investitionen gekürzt. Gemäß einem Bericht von Dow Jones VentureSource wurden im Q3 nur noch 270 IT-bezogene Deals abgeschlossen. Das ist ein Rückgang um 21% von 342 Deals im Vorjahresquartal. Das Venture Capital für Startups in den USA betrug nur noch \$7.37 Milliarden im Q3, ein Rückgang von 7,2% im Vergleich zum Vorjahresquartal. Das ist insofern bedenklich, weil andere Krisen in den letzten Jahren so gut wie keinen Einfluss auf diese Investitionen hatten. Mehr dazu bei [CNET News](#)

Gartner sagt, die Hälfte der Projekte zu sozialen Netzen wird scheitern. Gartner-Analyst Adam Sarnier sieht bei 75% der Fortune 100 Unternehmen Pläne für Initiativen zu sozialen Netzen, meist bei Marketing oder der Unternehmenskommunikation. Er glaubt aber, dass die Hälfte dieser Initiativen scheitern wird. Warum? Er vergleicht die Situation mit den Erfahrungen, die man mit Blogs gemacht hat. Viele Blogs sind nämlich auch gescheitert, i.e. „keiner geht hin und macht mit“. Das liegt am Content. Meist dient der Content den eigenen Interessen des Unternehmens und nicht den Interessen der Internauten und Kunden. Mehr dazu bei [CNET](#)

Deutsche Studenten sind unzufrieden mit den Lehrangeboten ihrer Hochschulen zum Thema IT-Sicherheit. Über 60% der Studenten der Informatik und benachbarter Studiengänge wünschen sich mehr bzw. andere Lehrveranstaltungsangebote. Jeder vierte Student sagt, zur IT-Sicherheit gebe es an seiner Hochschule gar keine Lehrangebote. Zu diesen Ergebnissen kommt eine gemeinsame Studie der Hochschule Darmstadt, der Software AG und des ITK-Branchenverbandes BITKOM. Die „Studie zur IT-Sicherheit – Einstellungen und Einschätzungen zukünftiger Entscheider“ steht hier zum [Download](#) bereit

Der sicherste Weg, Kunden los zu werden: Schlechter Kundenservice und das Ignorieren von Feedback sind absolutes No-Go. Dass sich Kunden immer weniger gefallen lassen, zeigt eine Online-Studie zum Thema Kundenzufriedenheit und Feedback im Auftrag von RightNow® Technologies. So würden 84% aller Befragten nach schlechten Kundenerfahrungen keine Geschäfte mehr mit dem jeweiligen Unternehmen machen. Und 81,2% würden einem Unternehmen den Rücken kehren, wenn sie den Eindruck haben, ihr Feedback wird ignoriert. Unternehmen sollten also das Feedback Ihrer Kunden ernst nehmen. Umso erstaunlicher ist es, dass Unternehmen das Potential von Feedback nicht voll ausschöpfen: Nur 54,5% der Befragten wurden von einem Unternehmen um Feedback gebeten – 45,5% wurden noch nie gefragt! Dabei ist das Bedürfnis der Deutschen, Feedback zu geben, sehr hoch: 71,4% finden es in Ordnung, nach einem Kauf oder einer anderen Interaktion mit dem Unternehmen um Feedback gebeten zu werden. Und mehr als ein Drittel aller Befragten wünscht sich sogar, Unternehmen würden Kundenfeedback proaktiver einholen. Welche Absicht wird mit dem Feedback verfolgt? Zwar geben 40,9% Feedback mit der Erwartung, für schlechte Services oder Produkte entschädigt zu werden. Die Meisten geben jedoch Feedback, weil sie damit ihre Gedanken und Gefühle zum Ausdruck bringen möchten (68,8%). 57,4% möchten dazu beitragen, dass Produkte und Services für künftige Kunden verbessert werden. Übrigens geben Deutsche entgegen des Miesepeter-Klischees weitaus mehr positives als negatives Feedback: 40% aller Befragten geben immer oder oft positives Feedback. Dagegen geben nur 10,7% immer oder oft negatives Feedback. Telefon-Umfragen sind out. Nur 8,6% der Deutschen wollen mit der Bitte um Feedback angerufen werden. Dagegen ergreifen 73,7% lieber selbst die Initiative und wenden sich proaktiv per E-Mail an das Unternehmen. Auch Online-Umfragen werden gerne genutzt (51,0%), weil der Kunde sofort nach einer Interaktion – wie einem Online-Kauf oder auch nur einer Informationssuche – seine Meinung zum Ausdruck bringen kann. Wenn es zu kompliziert ist, sich mit einer Beschwerde an das Unternehmen zu wenden, wird der Kunde mit allergrößter Wahrscheinlichkeit eine Beschwerde-E-Mail schreiben (73,3%) oder direkt im Kundenservicecenter anrufen (58,9%). Schlimmer noch ist jedoch, dass fast 60% dieses negative Kundenerlebnis an Freunde und Familie weitererzählen und so der Ruf auf dem Spiel steht. Wichtig ist es, dem Kunden das Feedbackgeben so leicht wie möglich zu machen. Die Studie wurde ausgeführt von der Ciao Survey GmbH im Auftrag von RightNow, einem führenden Anbieter von On-Demand CRM-Lösungen.

In einer Online-Umfrage wurden 1000 Deutsche zum Thema Kundenzufriedenheit und Feedback befragt.

Kurzmeldungen:

Wie lässt sich in der Krise überleben? Na klar, davon ist die gesamte Presse weltweit voll mit Ratschlägen. Hier die von [CNET](#)

Aus der US-Sicht: Gibt es IT-Jobs, die krisensicherer sind als andere? Eine [Computerworld](#) Kurzbefragung von 50 CIOs gibt Einsichten. 50% sagen, sie haben einen Einstellungsstopp verhängt.

Ziemlich krisensicher, weil in der Regel auch „low budget“: Web 2.0. In diesem [Blog](#) findet man eine umfassende Liste mit Beispielen und Ideen, was man machen könnte und sollte. Bei [InformationAge](#) gibt es auch eine Zusammenstellung von 10 Top-Erfolgsgeschichten

Larry Ellison (Oracle): Ich werde nicht die Cloud bauen! Es fehle ein wirkliches Business Modell, so seine Meinung. Lesen Sie mehr bei [Forbes](#)

Sieben Mythen zu Saas. Das liest sich bei [eWeek](#) anders!

Nach der Diskussion: „IT does not matter“ nun das: Der CIO ist überflüssig. Da gibt es eine Diskussion bei der [InformationWeek](#). Wenn man sich das anschaut, stimmt das in einigen Fällen durchaus!

Und zum Schluss:

Forrester sagt: Web 2.0 macht die Rezession noch schlimmer. Da ist durchaus was dran. Mehr dazu bei [InformationAge](#)

Termine



25./26. November, Köln

Mittelstandstage – Business meets IT. Am 25. - 26.11.2008 findet die interdisziplinäre Informations- und Networking-Plattform des Mittelstands in Köln statt. Zielgruppe ist die Unternehmensführung sowie die IT/Controlling und Marketing Fachabteilungen mittelständischer Unternehmen. Die begleitende Ausstellung zeigt auf, was softwareseitig innerhalb der Themenbereiche **ERP, Unternehmensteuerung via CPM, BPM, CRM und ECM** machbar ist.

Im Kongressprogramm werden **Anwendervorträge, Best-Practice-Cases, wissenschaftliche Referate, Anbietervorträge, Intensivworkshops und die Ergebnisse der Mittelstandsbefragung** präsentiert. Informationen und Anmeldung unter www.m-bit.de



26.-28. November, Bad Soden/Ts.

Die Themen Datenschutz und Datenqualität sind in diesen Tagen für einige Schlagzeilen gut – mehr Schlagzeilen, als den beteiligten Unternehmen üblicherweise recht sein kann. Möglichkeiten und Grenzen in Datenschutz und Datenqualität sind ein inhaltlicher Schwerpunkt **Jahresveranstaltung der DGIQ**, der **6. GIQMC**. Zu den Referenten zählt dabei als Key Note Speaker auch der frühere Konzerndatenschutzbeauftragte der DaimlerChrysler AG, Prof. Dr. Alfred Büllesbach.

Ca. 200 Teilnehmer und vier parallele Reihen an den beiden Konferenztagen sorgen dafür, dass alle Fachleute auf ihre Kosten kommen und um Lösungsansätze sowie wertvolle Kontakte bereichert werden. Neben den Key Notes und Workshops erwartet die Teilnehmer wie im Vorjahr eine umfangreiche Postersession sowie eine Fortsetzung des Data Quality Checks, den das IBI und das Wolfgang Martin Team gemeinsam mit der DGIQ durchführen.

Weitere Informationen zur Veranstaltung finden Sie auf der Website der [DGIQ](#)



04. Dezember, Stuttgart

BI Symposium: Status Quo – Chancen und Herausforderungen, Institut für Business Intelligence. Fokusthemen der Veranstaltung werden sein:

- Stand und Entwicklungstendenzen von Business Intelligence
- Aktuelle Studienergebnisse des Instituts für Business Intelligence
- Best Practice in Anwenderunternehmen (Mittelstand und Großunternehmen)
- Expertenrunde: Zukunft von BI

Weitere Infos und Online-Anmeldung unter www.i-bi.de/symposium



09. Dezember, München

Oracle Fusion Middleware Forum: Leistungsstarke IT für anspruchsvolle Geschäftsanforderungen. Diskutieren Sie gemeinsam mit Experten und Branchenkollegen auf dem Oracle Fusion Middleware Forum, wie eine gut durchdachte IT die Unternehmensstrategie nachhaltig beeinflusst. Informieren Sie sich hier, wie Sie Ihre betriebliche Effizienz optimieren und die Expansion Ihres Unternehmens durch mehr Flexibilität mühelos bewältigen. Folgende Themen werden in Executive Vorträgen und in 12 verschiedene Breakout-Sessions angeboten:

- Modelle für die Unternehmens- und IT-Effizienz
- Rüstzeug für Wachstum und Expansion
- Investitionen in Middleware und Anwendungen
- Technische Ausführung

Melden Sie sich [hier](#) zu dieser kostenlosen Tagesveranstaltung an.

Weitere Information stehen im Internet zur Verfügung:

Wolfgang Martin Team <http://www.wolfgang-martin-team.net>

Impressum:

Sie haben Fragen und Anregungen? Sie wollen den Newsletter abonnieren?

Dann schicken Sie uns eine E-Mail an:

info@wolfgang-martin-team.net

Wolfgang Martin Team
S.A.R.L. Martin
74000 Annecy – France
T/F: +33-4-50099244
Internet: www.wolfgang-martin-team.net

Inhalt, Zusammenstellung, Anzeigen, Sponsorship:
Dr. Wolfgang Martin

Wenn Sie den Newsletter abbestellen möchten, senden Sie diese Email einfach mit dem Betreff „unsubscribe“ zurück.

Conformément à la loi 78-17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux données et informations vous concernant.

Inscription par e-mail à:
info@wolfgang-martin-team.net

Désinscription par retour de ce courrier en mentionnant « désinscription »

Tous droits réservés. Alle Rechte vorbehalten.
Copyright © 2008 S.A.R.L. Martin

Versand durch: HBI GmbH (PR-Agentur) www.HBI.de

