

Die Schweiz im

FOCUS

Midrange MAGAZIN

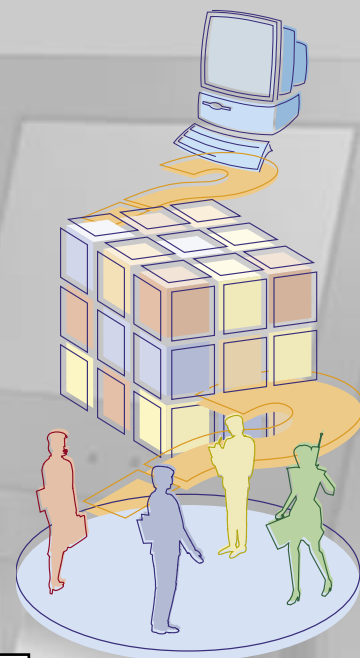


November 2002

Ausgabe 51

Globale Vereinheitlichung, Seite 2
CRM- und Managementlösungen aus einer Hand

Orbit/Comdex ist gut, Seite 7
Als Leadmesse der Schweizer IT-Branche in Basel bestätigt



Statistik

Meine positive Einstellung ist unverändert! Die Messe in Basel war im Vergleich zum letzten Jahr mehr als halb voll – und nicht, wie manche behaupten, fast halb leer. Die orbit/comdex Europe hat – wie viele andere Messen auch – in diesem Jahr heftig gelitten: Minus 36 Prozent bei der Anzahl der Besucher, minus 28 auf Ausstellerseite. 40 Prozent weniger Ausstellungsfläche war belegt.

Positiv sah es auch Computer Associates und hielt sich an eine alte Marketingregel: Antizyklisch agieren, lautete die Devise. Als echten Markterfolg wertete SAP ihren Auftritt rund um die neue Mittelstandsinitiative Business One. Von mehr Kontakten sprach auch der direkte Wettbewerber J.D. Edwards. Welche Neugeschäfte daraus entstünden und ob man in 2003 wieder dabei sei, werde sich allerdings erst einige Zeit nach der Messe klären. Von Zukunft war auch bei Cisco zu hören, allerdings klang das weniger positiv. Man werde „nicht um jeden Preis weiterhin an solchen Messen teilnehmen“. Wieviel Prozent der orbit-Besucher aber Cisco-Kunden waren? Man weiss es nicht.

Edito

Man könnte es natürlich wissen – dafür gibt's schließlich Business Intelligence. Diesmal auch in unserer Marktübersicht. Die zeigt auf, dass man sogar noch mehr wissen könnte, beispielsweise, ob die Schuhgröße Einfluss auf das Wegbleiben hatte. Nach Ansicht eines Experten, der inkognito bleiben möchte, sind aber rund 95 Prozent der mit BI-Applikationen möglichen Analysen eh Humbug. Nur fünf Prozent der Berichte bringen seiner Meinung nach den User wirklich voran. Und er hat recht: Was macht schon ein Medizincontroller auf dem Weg in den Urlaub mit der SMS-Info, dass die Anzahl der belegten Betten unter ein vorher festgelegtes Niveau gesunken ist? Ad hoc umdrehen, um Abhilfe zu schaffen, wird er wohl kaum. Es sei denn, er ist ganz dienstbeflissen und befindet sich noch im Einzugsgebiet. Und das möglichst mitten auf einer belebten Autobahn...

Herzlichst,

Ihr Michael Wirt

CRM- und Managementlösungen aus einer Hand

Globale Vereinheitlichung

Die seit August 2000 unter dem Namen Omya AG agierende Plüss-Stauffer AG bricht seit der Namensänderung zu neuen Ufern auf. Eines der ganz grossen Ziele ist die Vereinheitlichung der unter den weltweit mehr als 200 Firmen heterogenen EDV-Systeme. Besonderer Wert wird hierbei auf den Kundenkontakt gelegt, welcher nun durch moderne Management-Lösungen der IntraWare AG verwaltet wird.

Ein organisch gewachsenes Firmengebinde wie das der Omya AG ist äusserst komplex und meist schwierig überschaubar. Dies macht sich insbesondere angesichts der eingesetzten IT-Infrastruktur bemerkbar. So werden weltweit die verschiedensten Anwendungen eingesetzt und die Mitarbeiter können zudem weitere Anwendungswünsche äussern. Daneben sieht es auch bei der technischen Betreuung uneinheitlich aus. Die Bandbreite reicht von Niederlassungen mit hochqualifizierten Administratoren bis zu solchen, wo einer der Mitarbeiter sich im Nebenamt auch noch um die EDV kümmert.

Heterogene Ausgangslage

Die eingangs erwähnte Heterogenität setzt sich in vielen Bereichen fort. So ist auch die Hardware davon betroffen, und Software-Lösungen sind oft nur in einer Niederlassung vorhanden.

Neue Lösung

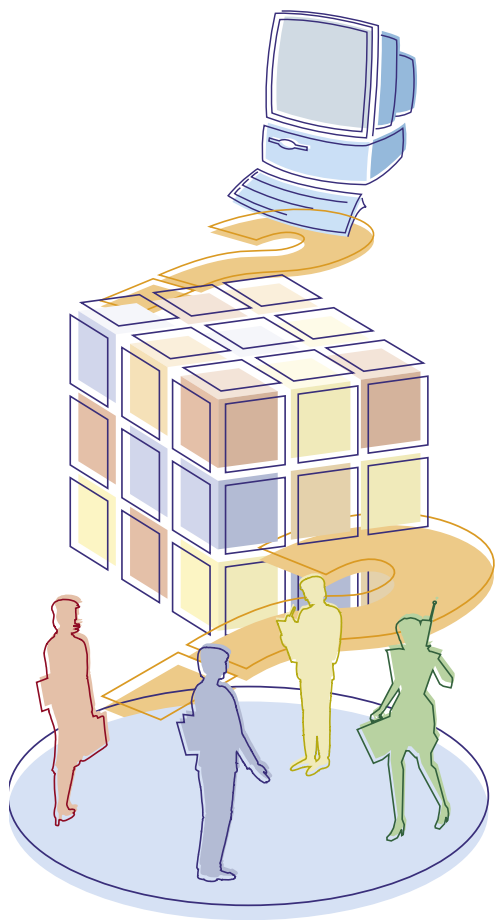
Die neue Strategie der Omya AG ist es also, mehr Einheit in die Systeme ihrer Niederlassungen zu bringen. Dazu dient der Standort Oftringen als weltweite Zentrale, welche die IT-Verantwortung übernimmt, Standards definiert und globale Funktionen bestimmt. Damit diese Zentrale gut funktioniert, wird hier schon seit längerem die Helpdesk-Lösung OCTOHelp+ von IntraWare eingesetzt. Rund 250 Mitarbeiter setzen dieses Tool täglich ein, um auftretende Probleme und Fragen schnell und koordiniert bearbeiten zu können, viele davon auch von mobilen Stationen aus. Eingehende Calls der Mitarbeiter, frühere Anfragen oder auch der Schulungsbedarf sind hier für alle Beteiligten

jederzeit abrufbar und helfen somit die Administration zu vereinfachen und zu vereinheitlichen.

Umfassendes CRM-System als Lösung

Als nächster Punkt musste die Verwaltung der Kundeninformationen angegangen werden. Besonders die Tatsache, dass diese Informationen vom Innen- und Aussendienst in separaten Dateien aktualisiert wurden, war nicht mehr länger haltbar. Anfang des Jahres wurde dann der Entscheid zur Einführung einer einheitlichen CRM-Lösung gefällt. Den Zuschlag bekam dabei die Lösung OCTOOffice der IntraWare (Schweiz) AG. Damit folgt die Omya dem Trend des Marktes, dass die Leistungsfähigkeit eines Systems nicht an der Anzahl der Einzellösungen gemessen wird, sondern dass nur ein integriertes Lösungsangebot die anstehenden Anforderungen erfolgreich erfüllen kann.

Nun steht eine umfassende CRM-Lösung zur Verfügung, die dem Innen- und Aussendienst verlässlich aktuelle Daten zur Verfügung stellt, viele Aufgaben automatisiert und überwacht sowie zahlreiche Möglichkeiten zum Forecast-Management oder zur Reportierung bietet. „Dank OCTOOffice sind nun alle Informationen zu einem Kunden von überall her zugreifbar, was uns im Tagesgeschäft eine grosse Hilfe ist“, bestätigt Klaus Haslach, CIO der Omya AG, die hohen Erwartungen an die neue Lösung. Zurzeit arbeitet man daran, die oft unstrukturiert vorhandenen Daten des Innendienstes einfließen zu lassen, womit sich der Nutzen dann nochmals erhöhen wird. Die Implemen-



tierung der umfangreichen CRM-Suite wurde durch die Mitarbeiter der Omya AG selbst vorgenommen und bereitete laut Haslach keinerlei Probleme. Momentan wird OCTOOffice nur im Headquarter in Oftringen eingesetzt. Sobald allerdings der nächste Schritt zur Zentralisierung der Software-Landschaft – die Einführung einer einheitlichen ERP-Lösung – vollzogen ist, wird auch die CRM-Landschaft vereinheitlicht. „Unsere Erfahrungen zeigen, dass die zentrale Verfügbarkeit von Kundendaten unsere Effizienz massiv steigert, weshalb wir unsere Strategie konsequent weiter verfolgen werden“, bestätigt Haslach den Einsatz der neuen CRM-Lösung.

Workflow und Terminplanung ebenfalls im Fokus

Die interne IT-Abteilung der Omya AG organisiert sich heute ebenfalls schon mittels der Terminverwaltungslösung OCTOSchedule und lobt dabei besonders den Gruppenkalender. Aufgrund dieser positiven Erfahrungen hat diese Lösung nun auch das Interesse des Managements geweckt, und in naher Zukunft werden zuerst ausgewählte Abteilungen und bald auch das ganze Unternehmen damit arbeiten. Zudem ist in einem Randbereich die Workflow-Lösung OCTOFlow im Einsatz, welche hier für die Zusammenarbeit der verschiedenen Applikationen sorgt. Aufgrund der bisherigen positiven Erfahrungen plant man allerdings, dieses wertvolle Tool bald schon in einigen weiteren Bereichen und auch geografisch breiter einzusetzen.

Durchwegs positive Erfahrungen

Die Omya AG hat mit der neuen CRM-Lösung durchwegs gute Erfahrungen gesammelt. Besonders über den schon heute sehr guten Return on Investment freut sich Klaus Haslach: „Auch wenn wir die Lösung noch nicht ganz so umfassend einsetzen, wie im Endstadium geplant, sind wir heute schon sehr zufrieden, was den Nutzen der Investition angeht.“ Angesprochen auf den Administrationsaufwand, der diese Lösung mit sich bringt, zeigt man sich in Of-

tringen ebenfalls sehr zufrieden. Einzig durch das dank der effizienten Lösung gestiegene Begehren der Anwender haben die Administratoren etwas mehr zu tun als früher. Seitens der Anwender hat sich der Aufwand massiv verkleinert, da viele Prozesse nun automatisiert ablaufen können und die Daten zentral und verlässlich ohne langes Suchen zur Verfügung stehen.

In der nahen Zukunft möchte die Omya AG den Einsatz von IntraWare-Produkten noch wesentlich verstärken. Zum einen soll die CRM-Lösung OCTO-

Office weitere Verbreitung finden, zum anderen soll gerade OCTOFlow seine Leistungsfähigkeit auch in anderen Bereichen unter Beweis stellen.

IntraWare (Schweiz) AG
CH-8810 Horgen
☎ (+41) 01/7279393
🌐 www.intraware.ch

Anzeige

Hot Spot der Technologieblase oder nachhaltiges Führungsinstrument

Bedeutung von CRM

Niemand würde heute behaupten, es sei nicht allen Leuten in Marketing und Verkauf klar, was CRM ist. Blickt man jedoch auf die vielen Pleiten bei der Einführung von CRM-Systemen, ist man verleitet, dieser Niemand zu sein. Ich will dieser Versuchung widerstehen.

„Business Approach“ oder „Technology Approach“

Verschiedene Kräfte können in einem Unternehmen den Ruf nach einem CRM-System auslösen. Da sind zunächst technologische Veränderungen. Technologische Innovationen machen plötzlich neue Anwendungen möglich. Diese Veränderungen fliessen in erster Linie in Systeme und in wesentlich geringerem Masse in Prozesse und Methoden ein. Dies führt zu einem systemorientierten CRM-Ansatz. Dann gibt es auch die Veränderungen in den Absatzmärkten. Diese akzentuieren CRM-Probleme auf der Führungsebene. Die Informationen zur frühzeitigen Erkennung von Marktproblemen fehlen. Meist ist es sehr mühsam, Entscheidungsgrundlagen zu schaffen oder die Umsetzung von Entscheidungen zu verfolgen. Man begreift oft erst im nachhinein, was vor sich ging, statt frühzeitig reagieren zu können. Solche Veränderungen verlangen meist strategische und führungsmässige Interventionen, welche in Strategie, Führung und Organisation ihren Niederschlag finden. Das CRM-System unterstützt dabei die Implementierung. Hier spricht man von einem „geschäftlicher oder businessorientierten Ansatz“.

Bis vor zwei oder drei Jahren war Technologie der Treiber für CRM. Heute sind es, gewollt oder ungewollt, bei den

meisten wieder die Absatzmärkte. Deshalb ist ein „Business Approach“ heute wesentlich erfolgsversprechender.

Was heisst „Business Approach“?

Beim „Business Approach“ wird CRM ein Instrument zur Umsetzung unternehmensweiter Ziele und Massnahmen. Dies bedarf der Abstimmung. Unsere Erfahrung zeigt, dass CRM-Projekte, welche von der Unternehmensleitung so eingesetzt werden, markant bessere Erfolge verbuchen können. Wie erfolgt nun diese Einbindung? Auf der strategischen Ebene stellen sich zwei Fragen.

Wie kann die angestrebte Positionierung des Unternehmens bezüglich 1. seiner Partner und 2. der Leistungsziele erreicht werden? Partner sind Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre, Lieferanten oder die Öffentlichkeit. Leistungsziele sind Grössen wie Unternehmenswert, Marktanteil, Wachstum, Umsatz oder Gewinn. Gehören die Kunden zu den wichtigsten Partnern, stellt sich die Frage nach ihrem direkten oder indirekten Einfluss auf die Leistungsziele.

Bei der Führung interessiert in erster Linie die Information. Im Bereich der Leistungserstellung sind meist viele Informationen vorhanden (aus Quellen wie ERP usw.). Bei der Leistungsverwertung aber sind es oft nur finale Informationen wie Umsätze oder DB. Diese eignen sich aber gerade zur Früherkennung von Problemen nur wenig.

Hier interessieren viel mehr:

- Der Informationsbedarf: Welche Informationen werden für die Unternehmensführung benötigt?
- Die Informationsquellen: Aus welchen Quellen stammen diese Infor-

mationen, wie zuverlässig sind sie und wie werden sie aufbereitet?

- Der Kommunikationsbedarf: An welche Zielgruppen müssen welche Informationen zu welchem Zeitpunkt kommuniziert werden?
- Die Kommunikationsinstrumente: Mit welchen Instrumenten wird kommuniziert?

Was bedeutet dies für die Beschaffung eines CRM-Systems?

Aufgabe eines CRM-Systems ist es, die Belange des Kunden unternehmensweit zu koordinieren. Die Aufgabe des Herstellers von CRM-Systemen ist es, nicht nur eine Liste von Funktionen zu programmieren, sondern in erster Linie ein System für die Unterstützung der strategischen und führungsmässigen Ziele bereitzustellen. Waren die letzten Jahre geprägt durch extensive Anreicherung von Funktionen, wird in Zukunft der kundengerechte Mix zwischen Konzeption und Funktion die Entwicklung der CRM-Systeme beeinflussen. Für die Beschaffung heisst dies: Prüfen Sie das Konzept, das hinter einem CRM-System steht, und lassen Sie sich nicht nur eine Ansammlung von Funktionen verkaufen.

Autor: Rolf Steinmann, Dipl. Ing. ETH; lic. oec. HSG, Mitglied des Verwaltungsrates der Sales Support System AG

Sales Support System AG
CH-Kempten

☎ (+41) 01/930735-8

🌐 www.sss-ag.ch

Mammut AG baut Zusammenarbeit mit Intentia aus

Gesicherter Aufstieg

Der Anbieter von Bekleidung, Rucksäcken, Schlafsäcken, Seilen, Gurten und Accessoires für Bergsport und Outdoor, Mammut AG, unternimmt den entscheidenden Schritt, um die Effizienz seiner Sales Force und Marketingcrew zu steigern: Das innovative Unternehmen setzt auf das Movex Sales & Marketing System (SMS) von Intentia, um seine CRM-Strategie umzusetzen.

Die Mammut-Mitarbeiter werden durch die Implementierung von Movex SMS vor allem von folgenden Applikationen profitieren. Mobile Sales unterstützt den Verkäufer bei der Erstellung von Offerten und Kundenaufträgen vor Ort. Campaign Tool unterstützt das Marke-

ting bei der Lead-Generierung. Das Tool vereinfacht sämtliche Aktivitäten in Zusammenhang mit Mailings, die Verwaltung von Listen, die Erstellung von Serienbriefen und Etiketten sowie die Erfassung der Antworten. Zudem werden die gesammelten Leads nach den zu Beginn einer Kampagne definierten Regeln qualifiziert und an den verantwortlichen Verkäufer weitergeleitet. Sales Tool unterstützt sowohl Verkaufsleiter wie auch Verkaufsaussen- und -innendienst. Das Sales Tool verschafft einen raschen Überblick über die wichtigsten Interessenten- und Kundeninformationen sowie über die geplanten und bereits ausgeführten Aktivitäten und bietet per Mausclick Zugriff auf detaillierte Informationen.

Das Unternehmen setzt die ERP-Lösung Movex Fashion seit Jahren erfolgreich ein und schätzt die leistungsstarken Funktionen der massgeschneiderten Lösung bereits in den Bereichen Finanzen, Customer Order Management sowie Produktionsplanung und -steuerung. Dass man sich nun auch für Movex SMS entschieden hat, wertet Markus Schatt, Geschäftsführer von Intentia Switzerland AG, als Vertrauensbeweis dafür, dass der Kunde mit den Produkten und Serviceleistungen von Intentia zufrieden ist.

*Intentia Switzerland AG
CH-6301 Zug
☎ (+41) 041/7486868
🌐 www.intentia.ch*

Anzeige

Web-Browser gesteuerter Zugriff auf CRM-Software

Im Verbund mit Aussenstellen

Im Umfeld eines ständig härter werdenden Wettbewerbs und steigender Kosten spielt die Beziehung zum Kunden eine immer wichtigere Rolle. Die Ansprüche an Ihren Verkauf steigen fortwährend. Die Nähe zu Kunden und Interessenten sowie eine konsequente und unkomplizierte Verfolgung von Anfragen bis hin zum Auftrag entscheiden zunehmend über eine langanhaltende Geschäftsbeziehung.

Gehen Sie eine feste Kunden-Bindung ein – über ein systematisches Kundenbeziehungs-Management. Optimieren Sie überdies den Vertriebsprozess tiefgreifend und setzen Sie Teamarbeit so effektiv in Szene, damit alle mit dem Marktgeschehen befassten Mitarbeiter zielgerichtete Kommunikation betreiben können.

Das schafft Wissensvorteile, die verbinden: Durch aktive Kundenbetreuung verschaffen Sie sich einen signifikanten Vorsprung im Wettbewerb; durch gezieltes Kampagnen- und Aktivitäten-Management wird eine optimale Potenzialausschöpfung erreicht, was Umsatz und Profitabilität erhöht; durch die zentrale Sammlung aller relevanten Informationen ist jede(r) Mitarbeiter(in) informiert über Kundenwünsche und bereits installierte/offerierte Leistungen.

Das CRM-System lässt sich zu 100% über den Browser bedienen und ist daher flexibel und ohne Installationsarbeiten einsetzbar. Diverse Betriebsarten im Intra- und Internet sowie der Offlinebetrieb für Aussenstellen (Notebooks und PDAs) sind möglich. Mit der integrierten Replikationsfunktion lassen sich verteilte Datenbanken gegenseitig über Netzwerk-Verbindung oder FTP-Server manuell oder automatisch synchronisieren.

Dank der frei definierbaren Benutzerschnittstelle passt sich das System Ihren Bedürfnissen optimal an – Sie bestimmen, welche Informationen verwaltet werden sollen. Sie haben jederzeit ein umfassendes Bild über Ihre Kontakte zu Ihren Kunden

Informationen über den Kunden können mit spezifischen Marketing- und Verkaufsaktivitäten (z.B. Angeboten, Kampagnen, Terminen, Produkten) verknüpft und kombiniert werden. Weiterhin ist die Verwaltung sämtlicher e-Mails und Dokumente (Anfrage, Angebot, Offerte, Besuchsrapport, Spesenabrechnung etc.) möglich.

In der freien 3-dimensionalen Datenmatrix werden alle Informationen miteinander verbunden. Der Datenfluss ist Ihren spezifischen Bedürfnissen beliebig anpassbar. So sind auch komplexe Strukturen einfach und für den Anwender transparent verwaltbar.

Mit WEB CRM ist es gelungen, eine komplexe Aufgabe logisch und dabei einfach zu strukturieren. Das Ganze wird auf einer offenen Plattform betrieben, die den heutigen Bedürfnissen nach Mobilität und Vielfalt an Standorten voll Rechnung trägt. Mit einer Oberfläche, die sich in die Organisation einpasst und die mit einfachen Mitteln um weitere Funktionen und/oder Datentypen ergänzt werden kann.

NewServ AG
CH-8142 Uitikon
☎ (+41) 01/40526 00
🌐 www.newserv.ch

IMPRESSUM

FOCUS

Herausgeber: Michael Wirt
Chefredakteur: Michael Wirt (M.W.)

Redaktion:

☎ (+49) 08191/9649-26
✉ focus@midrangemagazin.de
Thomas Seibold (T. S.)
Klaus-Dieter Jäggle (KDJ)

Anzeigen:

Waltraud Mayr · ☎ (+49) 08191/9649-23
✉ waltraud.mayr@midrangemagazin.de

Erscheinungsweise: 12 Ausgaben pro Jahr,
jeweils zum Ende des Vormonats

PRODUKTION

Satz + Druckvorstufe: Popp Media Service
Produktion: Druckerei Joh. Walch

VERLAG

I.T.P.-Verlags-GmbH
Kolpingstrasse 26, D-86916 Kaufering
☎ (+49) 08191/9649-0,
☎ (+49) 08191/70661
✉ service@midrangemagazin.de
🌐 www.MidrangeMagazin.de
Gesellschafter: U. E. Jäkel
Geschäftsführer: Michael Wirt,
Klaus-Dieter Jäggle
Marketing: Klaus-Dieter Jäggle
Abonentenservice: (+49) 08191/9649-25

Bankverbindung Deutschland:
Raiffeisenbank Kaufering
Konto Nr. 537 500
BLZ 701 694 26

Bankverbindung Schweiz:
Postkonto 40/476215/5

Als Leadmesse der Schweizer IT-Branche in Basel bestätigt

Orbit/Comdex ist gut

Die führende Schweizer IT-Veranstaltung Orbit/Comdex Europe fand vom 24. bis 27. September 2002 in den Hallen der Messe Basel statt.

Für die Mehrzahl der Aussteller bleibt die Fachmesse Orbit/Comdex Europe die Leitveranstaltung der Schweizer IT-Branche. Rund 41.000 Besucher nutzten die Präsenz der 950 ausstellenden Unternehmen, um sich kompetent beraten zu lassen und Geschäftskontakte zu knüpfen. Der parallel zur Messe durchgeführte Fachkongress verzeichnete mit 950 Teilnehmern an zwei Tagen ein erfreuliches Ergebnis.

Aussteller bestätigen die Orbit/Comdex Europe

Die Mehrheit der Aussteller werten die Orbit/Comdex Europe trotz einer im Vorfeld kritischen Stimmungslage als führenden Schweizer IT-Event. Die ausstellenden Unternehmen bestätigen die Fachmesse als ein effizientes Marketing-Instrument.

Guter Start für Pilotprojekt Enterprise IT Buyer's Club

Erstmals wurde im Rahmen der Fachmesse mit dem Enterprise IT Buyer's Club eine herstellernerale Informationsplattform für IT-Einkäufer angeboten. Die Fachbesucher hatten die Möglichkeit, mit ausgewiesenen IT-Beratern, Analysten und Kommunikationsexperten Einzel- und Gruppengespräche zu spezifischen Themen zu führen. Die positiven Erfahrungen zeigen, dass die Fachbesucher der Orbit/Comdex Europe einen Bedarf an dieser neuartigen Dienstleistung haben.

Fachkongress ergänzt das Messeangebot

950 Teilnehmer besuchten den zweitgrößten Fachkongress und vertieften ihr

Wissen in den Themengebieten Information Security, Enterprise Mobility, IT for Finance, Procurement im e-Business und Content meets Business. Damit ergänzte der Kongress optimal die Angebotspalette der ausstellenden Unternehmen. Experten aus Wirtschaft, Verwaltung und Forschung boten Praxislösungen und strategische Empfehlungen für IT-Entscheider und -Anwender.

Orbit/Comdex Europe rüstet sich für die Zukunft

Die Orbit/Comdex Europe wird ihre führende Rolle als Nummer Eins der IT-Veranstaltungen in der Schweiz und den angrenzenden Regionen weiter ausbauen. Insbesondere werden konzeptionelle Optimierungen gemeinsam mit Ausstellern und Branchen-Experten aktiv angegangen. Dazu wird die Messeleitung in den nächsten Monaten ein umfangreiches Massnahmenpaket starten, das beispielsweise die Zusammenstellung eines neuen Ausstellerbeirates beinhaltet sowie Roundtables und Marktumfragen. Der bereits aufgenommene Dialog mit ausstellenden und potentiellen Unternehmen wird intensiviert. Ausserdem soll die Ansprache der KMUs in enger Zusammenarbeit mit den Ausstellern verstärkt werden.

Die Orbit/Comdex Europe 2003 findet vom 23. bis 26. September 2003 in den Hallen der Messe Basel statt.

*Orbit/Comdex Europe 2002
CH-4021 Basel
☎ (+41) 58 206 22 73
🌐 www.orbitcomdex.com*

Nachlese

Wir besuchten für Sie die Orbit/Comdex und haben einige Eindrücke mitgebracht, die wir hier in loser Reihenfolge darstellen.

IBV stellt mit PrivaWall eine unternehmensweite e-Mail-Verschlüsselung für ein- und ausgehende Mails vor. Die elektronische Post steht dabei unter zentraler Verwaltung und unterliegt regelbasierten Security-Richtlinien. Der große Vorteil dieser Methode ist, dass die Prüfung der Nachrichten völlig unbemerkt und vom Anwender nicht beeinflussbar abläuft.

BCD SINTRAG, der Spezialist für Server based Computing, zeigte, wie KMUs durch den Einsatz von Applikationsservern und Thin Clients erhebliche Kostenreduzierungen bei gleichzeitig verbesserter Verfügbarkeit erzielen können. Zum Einsatz kommen Terminals aus dem Hause IGEL und MaxSpeed sowie MetaFrame Server von Citrix. Außerdem gibt das Unternehmen das Distributionsabkommen mit iAnywhere Solutions, einer Tochter von Sybase, bekannt.

Der CRM-Spezialist IntraWare stellte die Version 6.5 seiner lotusbasierten CRM Suite vor. Die verschiedenen Anwendungen, wie Kontakt-, Knowledge-, Termin- und Workflow-Management lassen sich alle unter der gleichen Oberfläche bedienen und sind durch offene Schnittstellen (auch XML-enabled) schnell in ERP-Lösungen zu integrieren. Standard-Interfaces zu Telefon, Fax, e-Mail, SMS, WAP oder Dokumentenscanner ermöglichen ungehinderten Daten- und Informationsfluss.

Mit MicroStrategy Web erhalten die Benutzer die Möglichkeit, mit jedem Web-Browser auf jedem Betriebssystem Analysen vorzunehmen und Berichte zu verteilen. Damit haben berechnete Anwender immer und von überall aus sicheren Zugang zu den benötigten Geschäftsinformationen.

Mit einem vielseitigen Scansystem wartet **Kleindienst Solutions** auf. Die H-Serie ist mit einer breiten Palette von Optionen erhältlich und erlaubt das schnelle und sichere Einscannen von Dokumenten unterschiedlicher Größe und Grammatik. Selbst schwierige Kontrastverhältnisse werden gemeistert. Die Leistung reicht von 540 bis 3300 DIN-A4-Seiten pro Stunde. Um die unterschiedlichen Aufbewahrungsanforderungen zu erfüllen, können Dokumente mittels einer Sortierfunktion separiert werden.

Vor dem Hintergrund erhöhter Sicherheitsanforderungen stellte **Check Point** eine ganze Reihe von Security-Lösungen vor. Das Unternehmen informierte über sein neues VPN, den SecureClient, mit dem es möglich ist, von überall her sicheren Zugang via kostengünstigem Internet-Access zu gewährleisten. Ein großer Vorteil dieser Lösung ist die zusätzliche Integration einer persönlichen Firewall sowie die Möglichkeit der zentralen Administrierbarkeit.

Citrix brachte das Software Development Kit (SDK) für Citrix Nfuse Elite nach Basel mit. Das neue SDK ermöglicht es Entwicklern, MS Web Forms mit den neuesten Visual Studio.NET Werkzeugen zu erstellen.

Excom präsentierte neben Produktneuerungen von Epson und Fujifilm den neuen ThinClient eClient 630L von Eizo. Das Gerät mit LCD-Flachbildschirm ermöglicht den Zugriff auf Server-basierte Windows-Anwendungen über die Protokolle Remote Desktop Protokoll (RDP) und Citrix's Independent Computing Architecture (ICA).

Der SAP-Partner und Outsourcing-Dienstleister **GIA Grapha-Informatik AG** zeigte mit den One Stop-Lösungen voreingestellte Branchenlösungen für KMU. Die an Schweizer KMU-Verhältnisse angepasste Lösung **Fistec-Engineer by GIA** ist speziell auf die Bedürfnisse der Fertigungsindustrie abgestimmt und unterstützt Unternehmen mit praxisgerechten Funktionen.

Die **IBS Hostettler AG** präsentierte die breite Palette der IBS ASW-Lösungen. Dabei handelt es sich um vollständig integrierte Lösungen für Unternehmensmanagement und -verwaltung. Die ASW-Lösungen wurden für das operative Umfeld entwickelt und können an die spezifischen Bedürfnisse der einzelnen Unternehmen angepasst werden.

Computer Associates stellte einen „Release Candidate“ ihrer Datensicherungslösung **BrightStor ARCserve Backup 9** vor. Mit den neuen Funktionen können Routineaufgaben wie das Bereinigen von Festplatten oder die Pflege von Datenbanken automatisiert werden.

Die **P&I Personal und Informatik AG** war mit der kompletten Produktfamilie **LOGA** zu sehen. Im Blickpunkt stand die Software für Personalwirtschaft mit dem neuen Mitarbeiter- und Führungskräfte-Portal für Employee Relationship Management (ERM).

Die **Sales Support System AG** brachte die gleichnamige CRM-Lösung in der Version 4.6 zur Messe mit. Die mehrsprachige und branchenneutrale Software dient zur Planung und Überprüfung von Verkaufs- und Marketingaktivitäten.

Team Brendel stellte die Integrationsfähigkeit der CRM-Software in den Mittelpunkt des Messeauftritts. An drei Ständen präsentierte das Unternehmen die ab sofort verfügbare neue Version 6.0 von **WinCard CRM** sowie Neuerungen im Bereich Branchenlösungen und eCRM.

Der Spezialist für das Dokumenten-Handling, die **Interact Consulting AG**, zeigte mit dem Partner **Uptime Services AG** und der **NEST Gemeinden GmbH** eine voll integrierte Lösung zur automatischen Verarbeitung von Steuerdossiers. Akten werden dabei elektronisch eingelesen, automatisch erkannt, die Detaildaten erfasst und in das Verarbeitungs- und Archivsystem überführt.

Am großen Stand der **Bison Group** drehte sich alles um die ERP-Lösung **Bison Solution**. Die Besucher konnten sich davon überzeugen, wie die Software den ökologischen Ansatz des Warenhauses **Vatter** aus Bern unterstützt, durchgehend von der Kasse über den Labeldrucker, bis hin zur integrierten Selbstbedienungswaage.

Im Mittelpunkt des Messeauftritts von **J. D. Edwards** standen die Unternehmenssoftware **J. D. Edwards 5** mit Modulen für ERP, CRM, SCM, SRM, Business Intelligence, Collaboration & Integration sowie Werkzeuge und Technologien. **J. D. Edwards 5-Anwendungen** werden ab sofort mit **WebSphere Application Server** und **Portal** von **IBM**, Sicherheits- und **Lotus Notes-Werkzeugen** sowie **DB2 Universal Database** vorintegriert.

PSI stellte neben der ERP-Lösung **Psipenta.COM** die neue Komplettlösung für die chemische Industrie, **PSIprocess**, vor und präsentierte eine eigens entwickelte Einführungsmethodik für Unternehmen mit weniger als 100 Mitarbeitern.

Highlights am Stand der **Sorecogroup** waren Neuigkeiten wie die **HRM-Zusatzmodule**, die Erweiterungen des **Finance, Fixed Assets and Controlling Web Intranet.Kits**, **CRM, DMS** sowie die **WorkflowEngine** der mehrplattformfähigen Lösung **Xpert.Line**.

Zusammen mit Partnern stellte **FileNET** rund um den Bereich **Enterprise Content Management (ECM)** im SAP-Umfeld ein breites Spektrum neuer Lösungen vor. Das Unternehmen präsentierte außerdem mit dem **Process Analyzer** ein neues Analyse- und Reporting-Werkzeug.

Abacus stellte zahlreiche Neuerungen und zusätzliche Funktionen der **Version 2003** ihrer Business-Software vor. Premiere feierte das applikationsübergreifende Suchinstrument **AbaPilot**, welches in **Abacus** integriert ist und die Volltextsuche unterstützt.