

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

IT-Abteilungen in der Kritik

*Mit weiteren Kostensenkungen kann die IT
keine Lorbeeren ernten - wohl aber mit innovativen Ideen.*



Neue Regeln zum Datenschutz

Ab Juli 2009 gilt das verschärfte Gesetz. Vor allem die Meldepflicht bei Sicherheitsverletzungen wird Unternehmen zusetzen.

Seite 36

Karrierestart als Freiberufler?

Erfahrene Freelancer raten dem Nachwuchs, zuerst in einer Festanstellung zu arbeiten. Beispiele zeigen aber: Es geht auch anders!

Seite 42

In dieser Ausgabe

Nr. 16 vom 17. April 2009

Trends & Analysen

Übernahme gescheitert? 5
Die Wahrscheinlichkeit, dass IBM Sun kauft, ist nur noch gering.

Server-Markt im Sog der Krise 6
Die Umsätze schrumpfen weltweit, für 2010 wird Stagnation erwartet.

Blogger lecken Wunden 10
Bloggen wird zum schwierigen Alltag, so zeigte die re:publica '09.

Titel

IT-Abteilung
in der Kritik



Die neuen Anforderungen 12
Eine CW-Umfrage zeigt: Von IT-Abteilungen wird mehr verlangt als laufende Systeme. Sie sollen Innovationen ins Unternehmen hineintragen.

Die Erfolgsrezepte 14
Zwei IT-Leiter, die von ihren Kunden besonders positiv beurteilt werden, erklären, worauf es ankommt.

Produkte & Praxis

Kleine Helfer 16
Nützliche Productivity-Tools: „OpenArchitectureWare“ und „Textmaker Viewer 2009“.

Dell strebt ins Rechenzentrum 18
Die Texaner wollen sich als Komplettanbieter für Hardware, Admin-Software und Services etablieren.

Durchgängige Dokumentation 20
Mainsoft verbindet die Entwicklungsumgebung von Rational Team Concert mit den Dokumentenfunktionen von Sharepoint und Quickr.

Kostenfalle Legacy 22
Mit automatisierten Funktionstests zu kalkulierbaren Preisen verspricht Exigen berechenbare Altsysteme.

IT-Strategien

Was kostet eine Abrechnung? 34
Der jüngste „CW Benchmark“ stellt die Frage, was Unternehmen für das Outsourcing ihrer HR-Anwendungen ausgeben.

Das neue Datenschutzgesetz 36
Wer personenbezogene Daten verliert, muss voraussichtlich ab Juli mit härteren Konsequenzen rechnen. Wie können sich Unternehmen dagegen absichern?

CW-Topics: CRM
Was moderne Systeme leisten – eine Verlegerbeilage ab Seite 23.

Standards

Impressum 40
Menschen 41
Stellenmarkt 47
Off Topic: Schulen ans Wiki 50
Im Heft erwähnte Unternehmen 50
Im Heft erwähnte Personen 50

Job & Karriere

Was junge Freiberufler erwartet 42
Jeder fünfte Informatikabsolvent wechselt direkt in die Selbständigkeit. Erfahrene Freelancer warnen davor.

Wenn die Scheidung droht 46
Über Work-Life-Balance wird viel geredet, aber wenig dafür getan, so eine Beraterin.

COMPUTERWOCHE.de

Highlights der Woche

Nettop statt Desktop

Nettops sind günstiger als Standard-PCs. Unser Vergleichstest zeigt Vorzüge und Grenzen der Mini-Rechner.

www.computerwoche.de/1892526

Knigge-Blackouts vermeiden

Peinliche Situationen lauern im Berufsleben überall. Wir zeigen, wie Sie sich elegant aus der Affäre ziehen.

www.computerwoche.de/1892144

Best Clicks der Woche

Wenn die Kollegin das komplette Internet löscht, dann ist der Kollege vom IT-Support gefragt.

www.computerwoche.de/1892061

Schöne Bilder brauchen keine Manipulation durch digitale Bildbearbeitung. Wir liefern den Beweis.

www.computerwoche.de/1892482

Hohe Geschwindigkeit und Leistungsdichte – jederzeit und überall: APC NetShelter SX und PDUs

Die APC InfraStruXure® HD-Ready Architecture ist die schnellste und einfachste Möglichkeit, aus Ihrem Rechenzentrum eine High Density-Umgebung zu machen. Die preisgekrönte InfraStruXure-Architektur bietet eine integrierte und kompatible Lösung für Racks, Reihenkonfigurationen und Räume. Diese ermöglichen totale Systemkontrolle und umfassende Sicherheit für Ihre IT-Umgebungen.

1 HD-fähige Racks

Verwenden Sie anbieterneutrale Racks, die für den Lüftungs- und Strombedarf leistungshungriger High-Density-Server ausgelegt sind.

2 Überwachte PDUs auf Rack-Ebene

Installieren Sie überwachte PDUs mit Messwerterfassung und Remote-Management, die Ihnen aktuelle Informationen liefern, welche Racks und welche PDUs noch über Kapazität für neue HD-Server verfügen.



**Gewinnen Sie einen
KVM Switch!**

Erzählen Sie uns, warum Sie meinen, dass Sie diesen KVM Switch von APC gewinnen sollten. Die schönsten Geschichten nehmen an der Verlosung zu einem Original-KVM Switch teil.



Besuchen Sie uns dazu unter <http://promo.apc.com> und geben Sie den Keycode 73580v ein.

Telefon Deutschland: 0180 100 09 74*
Schweiz: 0800 111 469
Österreich: 0800 999 670

APC
by Schneider Electric

Was andere sagen

Seiten-Spiegel

„Was würde passieren, wenn Sie eines Tages in die Arbeit kämen, und eine Liste mit den Gehältern aller Mitarbeiter hinge in der Kaffeeküche? (...) Weil Informationen über die Bezahlung der Angestellten als besonders sensibel gelten, geben sich Firmen große Mühe, sie unter Verschluss zu halten. Das Problem mit der Geheimhaltung von Gehältern besteht darin, dass sie üblicherweise dazu genutzt wird, faire Gehälter zu vermeiden. Und das ist nicht gut für die Beschäftigten – oder die Firma.“

Joel Spolsky, CEO von Fog Creek Software, auf Inc.com: „Why I Never Let Employees Negotiate a Raise“.



„Was ist die größte Herausforderung beim Design einer neuen Programmiersprache? Jemanden dazu zu bewegen, etwas Ernsthaftes damit zu machen.“

Bjarne Stroustrup, Erfinder von C++, im Gespräch mit crazyengineers.com

„2008 nahm Amazon 19 Milliarden Dollar ein, 70 Prozent davon stammen von Medienprodukten wie Bücher, Filme und Musik. Es ist kein Zufall, dass gerade diese Produkte die Kundenrezensionen am besten nutzen. Durch die Beobachtung von Amazon-Kunden beim Einkauf konnten wir feststellen, dass die intelligente Platzierung der hilfreichsten Besprechungen die Verkäufe in dieser Kategorie um 20 Prozent erhöhte. Hochgerechnet hat der gezielte Einsatz von Produktkritiken, die von Kunden geschrieben wurden, mit 2,7 Milliarden Dollar zum Ergebnis von Amazon beigetragen.“

Jared Spool auf

User Interface Engineering

„2004 besuchte ich eine Bank, um einen Kredit für ein Web-Startup zu beantragen. Der Banker lehnte ab mit den Worten ‚Wer weiß, ob es das Internet in einigen Jahren noch gibt.‘ Meine gedachte Antwort damals: ‚Wer weiß, ob es Ihre Bank in einigen Jahren noch gibt.‘ „

Spreiblick-Blogger Johnny Haeusler zur Eröffnung der „re:publica '09“

CW-Kolumne

Falsche Prioritäten?

An erster Stelle stehen die IT-Kosten; hier sollten wir führend sein. Wie viele Vorstandsmitglieder und Geschäftsführer, denken Sie, würden diese Aussage unterschreiben? Alle? Falsch! Einer brandaktuellen, wenn auch nicht repräsentativen Umfrage der COMPUTERWOCHE zufolge setzt das Topmanagement hinsichtlich seiner Anforderungen an die IT ganz andere Prioritäten. Vier von fünf der Befragten äußerten die Ansicht: „Der CIO sollte von sich aus Innovationsmöglichkeiten aufzeigen.“ Eine Kostenführerschaft ihrer IT-Abteilung hingegen fordert gerade einmal ein Viertel.

Nun wird in solchen Umfragen sicher gern geschwindelt. Auf der anderen Seite lief die Befragung völlig anonym ab. Welche Gründe sollten also die Teilnehmer haben, ihre Antworten zu schönen? Wo sie doch diese Gelegenheit nutzen könnten, um endlich einmal zu sagen, was ihnen wirklich unter den Nägeln brennt.

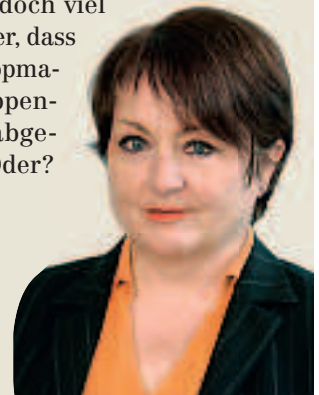
Womöglich sollten die CIOs derartige Meinungsäußerung ja durchaus ernst nehmen und sich klarmachen: Sparmaßnahmen werden zwar wohlwollend zur Kenntnis genommen, aber Respekt verschafft sich die IT nur, indem sie neue Wege aufzeigt – um den Anwendern die Arbeit zu erleichtern, um die Business-Prozesse zu

verbessern und vor allem, um neue Geschäftsmöglichkeiten zu eröffnen.

Jetzt verdrehen vermutlich viele die Augen: Wissen wir schon, machen wir längst, erzähl doch mal was Neues! Wenn dem so ist, hinterlässt die COMPUTERWOCHE-Umfrage allerdings ein dickes Fragezeichen: Die ebenfalls befragten leitenden IT-Mitarbeiter sind nämlich zu knapp 70 Prozent der Ansicht, sie würden vor allem nach den IT-Kosten beurteilt. Nur 44 Prozent können sich vorstellen, dass sie am nachweisbaren Beitrag zum Unternehmenserfolg gemessen werden.

Sollten die IT-Leiter etwa die falschen Prioritäten setzen? Versäumen sie aus Furcht davor, die Erwartungen der Business-Seite zu enttäuschen, genau das, was ihnen deren Anerkennung einbrächte? Nein, da ist es doch viel wahrscheinlicher, dass die befragten Topmanager reine Lippenbekenntnisse abgegeben haben. Oder?

Karin Quack
Redakteurin CW



Leserbriefe



CW
14-15/2009

Linux-Netbooks Fehlanzeige

Ich bin zurzeit auf der Suche nach einem Netbook. Klar wäre es ein Einfaches, irgendein Modell zu kaufen und das vorinstallierte Windows zu entfernen. Aber weder brauche noch will ich Windows, noch will ich die MS-Tax zahlen. Und Herstellersupport wäre zur Abwechslung auch nett. Am Markt sieht es da düster aus. Sam-

sung NC10: kein Linux-Support geplant. MSI: keine Aussage. Lenovo: keine Aussage. Auf der CeBIT bei Asus gefragt (die Firma, die die ersten Netbooks überhaupt und mit Linux herausgebracht hat): Nein, es werde keine Linux-Netbooks mehr geben. Da auf dem Stand mehr Leute mit Microsoft-Plaketten um die Netbooks herumstanden als Asus-Mitarbeiter, ist wohl klar, aus welcher Richtung der Wind weht: MS setzt wieder auf „Marktmacht“.

Axel Braun aus Düsseldorf
via E-Mail

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Android macht Windows den Garaus“ (www.computerwoche.de/1890202)

Linux besser als Windows?

In diesem polemischen Beitrag strotzt es nur so von unbelegten Behauptungen: Linux ist keineswegs stets kostenlos! Und dann schreiben Sie noch etwas von einer Community – als gäbe es keine Microsoft/Windows-Newsgroups –, und tun so, als wäre eine Klicki-Bunti-Oberfläche etwas Linux-Exklusives. Mir kommt dieses OS, dessen Sinnbild ein mit schwarzem Pech übergosener weißer Vogel ist, nicht auf die Systeme!

Martin Grotegut aus Berlin
via E-Mail

Die Lesermeinung bezieht sich auf den Online-Artikel „Zehn Gründe für den Umstieg“ (www.computerwoche.de/1889968)

Platzt der Deal zwischen IBM und Sun?

Interne Grabenkämpfe bei Sun Microsystems haben offenbar zum Abbruch der Übernahme-gespräche mit IBM geführt.



CEO Jonathan Schwartz und Sun-Mitgründer Scott McNealy (rechts) – ein Bild aus besseren Tagen.

Die Führungsgremien von Sun Microsystems streiten, ob sich der Server-Hersteller von IBM kaufen lassen sollte oder nicht. Nach Angaben der Finanznachrichtenagentur „Bloomberg“ stemmt sich vor allem Scott McNealy, Sun-Gründer und Vorsitzender des Aufsichtsrats, gegen den Deal. Er und eine Minderheitsgruppe weiterer Verwaltungsräte sollen sich gegen die Übernahme ausgesprochen haben, weil sie sich davon keine Vorteile für das eigene Unternehmen versprechen. Darüber hinaus fehlten Garantien seitens IBMs, sollte die Fusion auf Bedenken der Kartellbehörden stoßen, lautet die Kritik. Außer-

dem sei das Gebot von etwa sieben Milliarden Dollar zu niedrig.

Machtkampf bei Sun

Zwar hält auch Sun-CEO Jonathan Schwartz den bis dato durchgesickerten Informationen zufolge den angebotenen Kaufpreis für zu niedrig. Dennoch befürwortet der Nachfolger McNealys eine Übernahme durch IBM. Die liegt inzwischen wieder in weiter Ferne. Wegen der Unstimmigkeiten innerhalb der Führungszirkel habe der Verwaltungsrat von Sun Microsystems die bereits seit Wochen laufenden Verhandlungen beendet, hieß es. Daraufhin soll auch IBM seine Offerte zurückgezogen haben.

Wie der Machtkampf an der Sun-Spitze ausgeht, ist noch nicht absehbar. Weder zu den Übernahmeverhandlungen noch zu den internen Streitigkeiten wollten die Verantwortlichen von Sun und IBM bis dato Stellung beziehen. Unter Experten gilt es jedoch als ausgemacht, dass Schwartz seinen Posten kaum wird halten können, sollte der Deal endgültig platzen. Noch kann der Sun-CEO hoffen. Zwar liegen die Gespräche der Führungsgremien beider Firmen auf Eis, ihre Berater sprechen aber angeblich weiter miteinander.

Trendwende nicht in Sicht

Mit den stockenden Verhandlungen hängt auch das Schicksal von Sun am seidenen Faden. Branchenbeobachter zweifeln daran, dass Sun die Krise aus eigener Kraft übersteht. Angesichts der weltweiten Rezession und der daraus resultierenden knapperen IT-Budgets haben viele Anwenderunternehmen Server-Einkäufe erst einmal auf die lange Bank geschoben. Das hat für tiefrote Zahlen in der Sun-Bilanz gesorgt. Experten rechnen schon mit weiteren Rekordverlusten im laufenden und den kommenden Quartalen. Die Sun-Spitze versucht mit radikalen Kostensenkungen gegenzusteuern. Rund 5000 Jobs stehen derzeit auf der Streichliste.

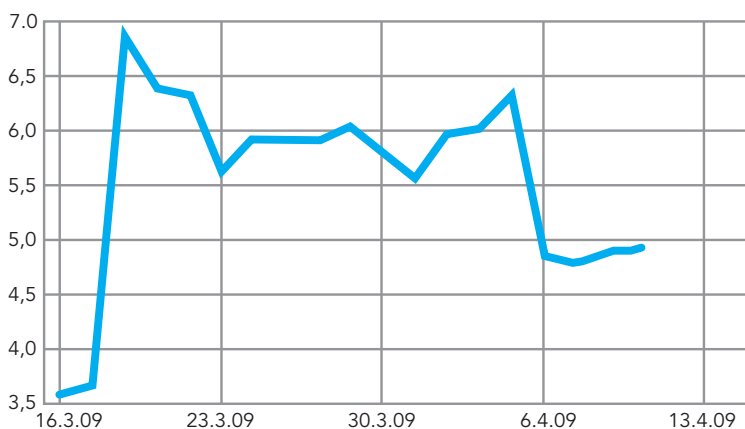
Das Mittel hat allerdings schon in der Vergangenheit nicht gewirkt.

Angesichts der internen Querelen sei es unwahrscheinlich, dass ein anderer Kaufinteressent seinen Hut in den Ring werfe, meint Bill Kreher, Analyst von Edward Jones & Co. Cisco oder Dell, die ebenfalls als mögliche Interessenten gehandelt worden waren, würden sich kaum an den Verhandlungstisch setzen. Angeblich hatte sich Sun vor den Verhandlungen mit IBM bereits anderen Branchengrößen zum Verkauf angeboten. Darüber hinaus droht dem Sun-Management weiterer Ärger. Nachdem die Aktie stark zulegen konnte, als die Verhandlungen mit IBM öffentlich wurden, rauschte das Papier Mitte April nach Bekanntwerden des vorläufigen Scheiterns wieder in den Keller.

Frustrierte Anleger bereiten Gerüchten zufolge eine Klage gegen den Hersteller vor. Die Manager von Sun handelten verantwortungslos, lautet der Vorwurf der Investoren. (ba)

Sun Microsystems

Gerüchte um IBM schicken Sun-Aktie auf Berg- und Talfahrt.



Angaben in Euro; Quelle: OnVista Gruppe

Beilagenhinweis

Teilbeilage: Sigs Datacom, Troisdorf

Teilbeihafter: IDG Business Media GmbH, München

3 Fragen – 3 Antworten...

Recht im Web 2.0

CW: Welche juristischen Risiken bergen Corporate Blogs?

KRIEG: Wenn sich bloggende Mitarbeiter negativ über Konkurrenten äußern, kann es Probleme mit dem Wettbewerbsrecht geben. Ein weiteres klassisches Problem sind Urheberrechtsverletzungen, wenn beispielsweise Fotos ohne Zustimmung des Rechteinhabers veröffentlicht werden. Ein Unternehmen sollte sich auch vorab Gedanken darüber machen, wer verantwortlich ist, wenn etwas schief läuft. Der Mitarbeiter, der für das Unternehmen bloggt – oder die Firma, die den Blog als Unternehmensprojekt aufgesetzt hat? Mein Tipp: Klare Regeln definieren und jedem bloggenden Mitarbeiter Verhaltensregeln an die Hand geben, in denen gut verständlich dargestellt ist, was geht und was nicht.

CW: Wer haftet für die Inhalte, wenn Unternehmen beispielsweise eine Werbeagentur mit dem Bloggen beauftragen?

KRIEG: Egal wer den Inhalt liefert – haftbar ist immer auch der Betreiber des Blogs, also das beauftragende Unternehmen.

CW: Wie sieht es mit den gesetzlichen Fallstricken beim Mikroblogging-Dienst Twitter aus?

KRIEG: Bei einem Twitter-Account besteht genau wie bei allen anderen „Telemediendiensten“ die Impressumspflicht. Diese Impressumspflicht kann man bei Twitter auch leicht im eigenen Profil erfüllen. Wichtig ist darüber hinaus, dass ich die urheberrechtlichen Nutzungsrechte an meinem Profilbild habe und mit meinem Nutzernamen keine fremden Rechte wie zum Beispiel Namens- oder Markenrechte anderer Unternehmen verletze. (sh)



**Rechtsanwalt
Henning Krieg LL.M.,
Kanzlei Bird & Bird LLP,
Frankfurt am Main**

Die Rezession trifft den Server-Markt hart

Gartner hat seine Prognosen für die weltweiten Umsätze 2009 und 2010 deutlich nach unten korrigiert.

Der konjunkturelle Abschwung trifft laut Gartner den Server-Markt mit voller Wucht. Demnach sinkt die Anzahl der weltweit verkauften Server im laufenden Jahr um vier Prozent. Gemessen am Umsatz des vergangenen Jahres bedeutet das einen Rückgang um satte neun Prozent auf rund 48 Milliarden Dollar. Dieses Umsatzniveau soll auch 2010 erreicht werden.

Die Nachfrage bricht vor allem in den reiferen Märkten weg (siehe Grafik „Server-Markt 2009“). Das einzige Marktsegment, das selbst in der Krise zulegt, ist das der Blade-Server. Im zweiten Halbjahr 2008 verzeichnete Gartner hier eine Umsatzsteigerung um 21 Prozent. Für 2009 und 2010 rechnen die Analysten mit einem anhaltenden Wachstum. Unternehmen sähen in den flachen Servern eine Ergänzung zu den bereits vorhandenen Systemen, erläutert Gartner. Sie wollten damit insbesondere Platz und Energie sparen.

In Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit interessieren sich IT-Verantwortliche mehr denn je für Techniken zur Server-Virtualisierung, führen die Experten weiter aus. Das gelte besonders für entwickelte Märkte wie die USA und Westeuropa.

Virtualisierung schadet Server-Absatz

Auf die Anzahl ausgelieferter physischer Server habe dies einen negativen Effekt, der allerdings in der Vergangenheit stets durch die generell gestiegene Nachfrage nach x86-Servern wieder ausgeglichen wurde. Damit könnte nun erst einmal Schluss sein.

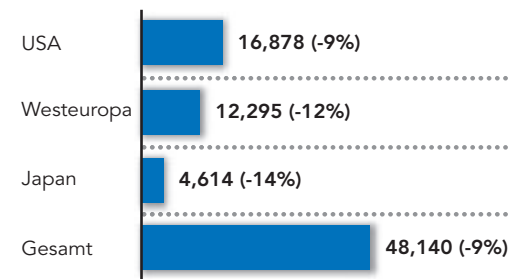
Der Grund für die zunehmende Popularität von Virtualisierungstechniken liegt aus der Sicht von Gartner auf der Hand: Server-Virtualisierung und -Konsolidierung sind für IT-Manager die wichtigsten Strategien, um Hardwarekosten zu senken.

Betrachtet man die eingesetzten Betriebssysteme, sind sowohl Windows als auch Linux vom Einbruch der Ser-

Die Umsätze mit Blade-Servern werden laut Gartner auch 2009 und 2010 weiter zulegen.

Server-Markt 2009

Westeuropa und Japan sind vom Umsatzeinbruch im Server-Markt besonders betroffen.



Umsätze in Milliarden Dollar; Quelle: Gartner

ver-Verkäufe betroffen. Bezogen auf den gesamten Server-Markt dominiert Windows mit 70 Prozent der Auslieferungen.

Windows im Abwärtssog

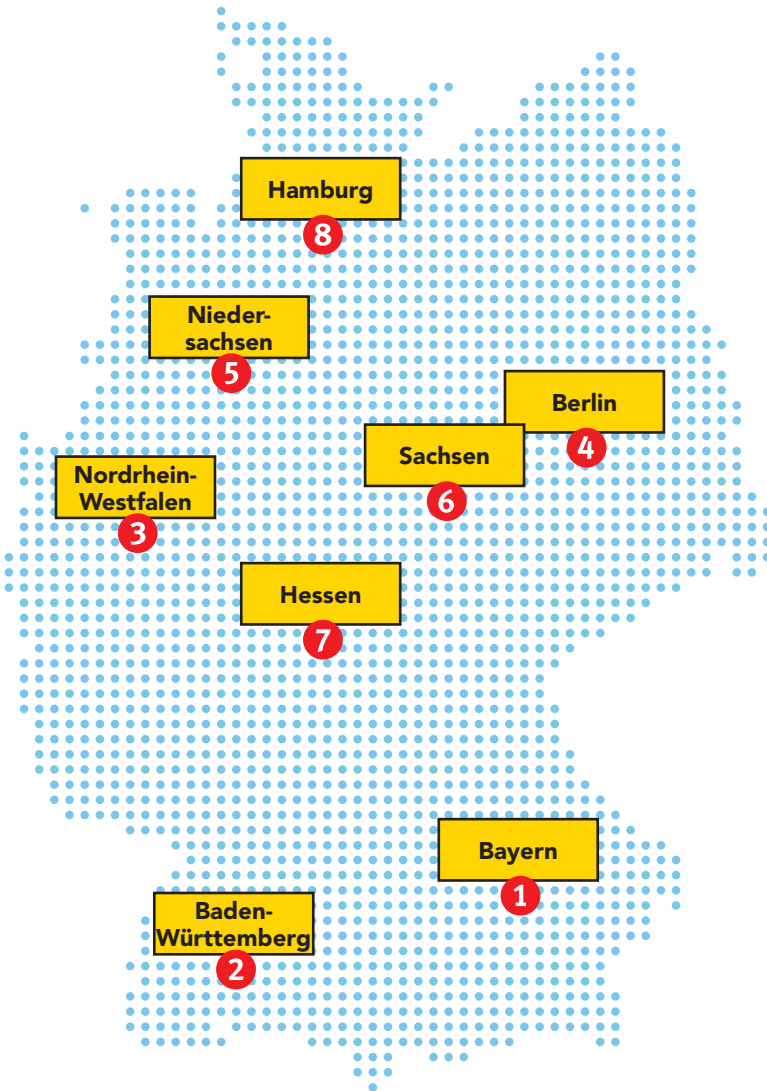
Nach Einschätzung von Gartner wird es im laufenden Jahr etwa dabei bleiben. Wegen der allgemeinen Marktschwäche bei x86-Systemen dürften 2009 aber rund vier Prozent weniger Windows-basierende Server die Lager der Hersteller verlassen.

Das am schnellsten wachsende Server-Betriebssystem heißt zwar nach wie vor Linux, so die Auguren. Doch auch das Open-Source-Betriebssystem leide unter dem Abschwung. Deshalb würden im laufenden Jahr rund zwei Prozent weniger Server mit Linux verkauft. Weil IT-Verantwortliche verstärkt auf die Kosten schauen, könne die Nachfrage aber bereits 2010 wieder anziehen. Mit einem deutlichen Wachstum für Linux-basierende Server rechnet Gartner indes nur im unteren und mittleren Leistungsbereich. Die Steigerungsraten im Highend seien begrenzt.

Eher düster sieht es für klassische Unix-Server mit Risc-Prozessoren aus. Wachsen konnte dieses Segment im vergangenen Jahr lediglich im asiatisch-pazifischen Wirtschaftsraum, in Osteuropa und in Japan. In Westeuropa und in den Vereinigten Staaten ging der Absatz zurück. Für 2009 und 2010 prognostiziert Gartner weitere Rückgänge. (wh)



IT-Arbeitsplätze im ersten Quartal



Am stärksten ist die Zahl der freien IT-Jobs im ersten Quartal gegenüber dem vergleichbaren Vorjahreszeitraum in Süddeutschland zurückgegangen.

1 In **Bayern** reduzierte sich die Zahl der ausgeschriebenen IT-Jobs von 1642 auf 684. 2 Auch **Baden-Württemberg** verzeichnet einen kräftigen Rückgang von 1195 auf 469 zu besetzende IT-Arbeitsplätze. 3 Mit 526 offenen Stellen (Vorjahr 926) belegt **Nordrhein-Westfalen** den zweiten Platz in der Rangliste der Bundesländer. 4 Auf Platz drei vorgeschoben hat sich **Berlin** mit 514 Offerten (Vorjahr 894). 5 In **Niedersachsen** fiel der Rückgang nicht so kräftig aus wie im Süden der Republik, es wurden 480 Jobs (Vorjahr 791) ausgeschrieben. 6 Auch im Freistaat **Sachsen** wirkt sich die Krise wenig auf die IT-Jobs aus, der Schwund beträgt hier nicht einmal 50 Positionen (Rückgang von 444 auf 403). 7 **Hessen** mit seiner Bankenmetropole Frankfurt am Main bekommt die Krise stark zu spüren, nur 353 IT-Positionen (Vorjahr 640) sind in dieser Region zu besetzen. 8 Im Norden werden schon seit jeher weniger IT-Arbeitsplätze vergeben. **Hamburg** sucht 307 Spezialisten (Vorjahr 543).

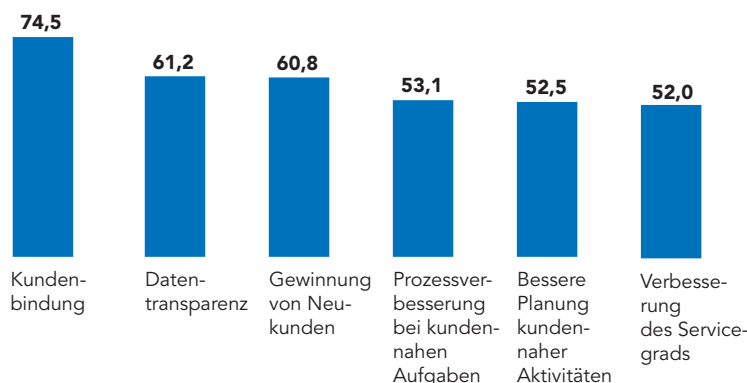
CRM trotz der Krise

Vor allem im Mittelstand sind größere Investitionen zu erwarten.

Nach Angaben der Marktforscher von IDC wuchs im vergangenen Jahr der deutsche Markt für Customer-Relationship-Management (CRM) um sieben Prozent. Firmen, die bereits in den 90er Jahren CRM-Lösungen angeschafft hatten, griffen im letzten Jahr erneut zu. Vor allem Unternehmen aus der Telekommunikation und Finanzdienstleister steigerten ihre Ausgaben für CRM. Allerdings fielen die Projekte kleiner aus als die ursprünglichen Implementierungen vor einigen Jahren. Neben der Verbesserung bestehender CRM-Systeme stan-

Warum CRM-Systeme eingeführt werden

Drei Viertel der Unternehmen erhoffen sich vom CRM-Einsatz, ihre Kunden halten zu können.



Angaben in Prozent; Basis: 98 Unternehmen mit CRM-Einsatz oder konkreten Plänen;
Quelle: COMPUTERWOCHE

den vor allem vertikale Lösungen und zusätzliche Funktionen auf der Wunschliste. Laut IDC konnten die CRM-Nutzer auf diese Weise aufwändige und damit teure Anpassungen sowie selbstgebaute Programme ablösen.

„Obwohl der CRM-Markt die Rezession zu spüren bekommt, erwartet IDC für dieses Jahr noch ein Wachstum von 3,7 Prozent“, so Joachim Benner, Research Analyst bei IDC. Ihm zufolge werden insbesondere kleinere und mittelständische Unternehmen in umfassendere CRM-Umgebungen investieren. (fn)