INHALT AUSGABE 2/11

AUFTAKT

3 Editorial

BEST PRACTICE

6 **British Airways** startet durch
8 **Maurice Lacroix** taktet klug
10 **Casinos Austria** glänzt global
12 **Wolffkran** steigt auf die Wolke
14 **GEA** berichtet aus einem Guss
17 **McDonald's** pflegt den Sprössling
18 **Sparkasse Trier** lebt Fort Knox
20 **Bertelsmann Stiftung** liebt Fokus

TITELTHEMA: KUNDENBEZIEHUNGEN

22 **Trend 1:** SHS Viveon-Vorstand Stefan Gilmozzi über den Trend zu CRM 2.0 und die Muskelkraft Amazons
27 **Kampagnen:** Mehr Power mit Management Intelligence
30 **Kundendaten:** Wert-Turbo mit Predictive Analytics
32 **Trend 2:** BI-Experte Jochen Töpfer über neue Chancen durch Integriertes Marketing Management

MANAGEMENT

34 **Unternehmenssteuerung** muss umschalten wie der Blitz
36 **Mobile Business Intelligence** braucht festes Fundament
38 **Reporting** muss endlich mehr Klarheit gewinnen
40 **Management-Dashboards** bieten mehr als bunte Ampeln
42 **Social Media** erfordern bessere Software-Ergonomie
46 **BI-Programme** werden bedienungsfreundlicher
48 **Cloud Computing** bietet sich als IT-Ergänzung an
50 **Kolumne:** Andrew Mountfield über den schädlichen Wildwuchs bei Leistungsindikatoren

RUBRIKEN

17 Impressum
47 Termine