



Dr. Wolfgang Martin berichtet zu Prozess- und Service-Orientierung, Business Integration und Business Intelligence

INHALT

SOA Check 2010

Status Quo im deutschsprachigen Raum
[mehr](#)

Editorial

Das service orientierte Business
[mehr](#)

Winterheller software

[mehr](#)

Neue White Paper

[mehr](#)

Merger & Acquisitions

[mehr](#)

Zahlen

[mehr](#)

Trends

[mehr](#)

Kurzmeldungen

[mehr](#)

Zum Schluß

[mehr](#)

Termine

[mehr](#)

SOA Check 2010 – Status Quo im deutschsprachigen Markt – 4. Marktbefragung

Wie sieht es bei Ihnen in Sachen SOA aus?

Jetzt wird es Zeit, den Fragebogen zu beantworten. Wir schließen die Befragung am 05. Februar ab! Dr. Nicolas Repp und Dr. Julian Eckert vom Fachgebiet KOM der TU Darmstadt sowie Dr. Wolfgang Martin freuen sich auf Ihre Antworten bei der 4. Marktumfrage zum Status SOA.

Die Befragung findet statt in Zusammenarbeit mit der Enterprise Application World (offizielles Forum der Deutschen Messe AG zur CeBIT 2010), der IIR Technology, der Competence Site, den nomina Informations- und Marketing-Services und der Computerwoche als Medienpartner sowie dem IT Verlag für Informationstechnik als Verleger.

Hauptsponsoren sind IBM und SAP, Co-Sponsoren jCOM1 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 der SOA/BPM World auf der CeBIT 2010.



Editorial: Das service-orientierte Business – Wandel im Business/IT-Alignment

Why IT people sound like they come from Mars, and why most other people think they should have stayed there. *Peter Hinssen*, www.peterhinssen.com

Prozess- und Service-Orientierung stehen heute im Fokus des Managements. Die Gründe und Treiber sind eine ständig steigende Produktvielfalt, immer kürzere Produktentwicklungszyklen, immer mehr Vertriebskanäle, die Verlagerung einzelner Geschäftsprozesse an Standorte mit besseren Kostenstrukturen sowie die zügige Abwicklung von Mergern und Carve-Outs. Um im globalen Wettbewerb erfolgreich zu

bestehen, ist **Industrialisierung und Agilität** des Unternehmens das absolute Muss. Genau das erreicht man am besten mit Prozess- und Service-Orientierung.

Ein kritischer Erfolgsfaktor von Prozess- und Service-Orientierung im Unternehmen ist neben einer funktionierenden Technologie vor allem ein funktionierendes Business/IT-Alignment. Es kommt darauf an, die immer wieder beklagte Verständnislücke zwischen Fachabteilungen und IT zu schließen und neue Wege in der Organisation und Kommunikation von und zwischen Business und IT zu finden. Ein Ansatz hierzu kann direkt aus den Konzepten von Prozess- und Serviceorientierung abgeleitet werden: das **service-orientierte Business (SOB)**. Das bedeutet, dass die Grundprinzipien einer SOA (serviceorientierte Architektur) nicht nur IT-technisch umgesetzt werden, sondern auch in der Organisation.

Will man ein Unternehmen gemäß den Prinzipien Industrialisierung und Agilität führen, so ist die entsprechende Organisationsform ein service-orientiertes Business.

Das service-orientierte Business

Um das Funktionieren eines serviceorientierten Unternehmens besser verstehen zu können, machen wir uns die Prinzipien von Serviceorientierung nochmal klar. Diese Prinzipien sind recht einsichtig und vor allem nicht technisch oder technologisch. Sie beschreiben einen Typ von Kollaboration zwischen Verbrauchern (Konsumenten, Service-Nehmern) und Anbietern (Produzenten, Service-Gebern). Ein Verbraucher will eine bestimmte Leistung (ein "Produkt" oder eine "Dienstleistung = Service"), die ein Anbieter anbietet und durchführt. Eine solche Kollaboration arbeitet nach den folgenden Prinzipien:

Serviceorientierung (SO)

- Prinzip 1 – **Konsequente Ergebnisverantwortung**. Der Service-Geber übernimmt die Verantwortung für die Ausführung und das Ergebnis des Services. Der Service-Nehmer übernimmt die Verantwortung für die Kontrolle der Service-Ausführung.
- Prinzip 2 – **Eindeutige Service Level**. Jede Serviceausführung ist eindeutig vereinbart hinsichtlich Zeit, Kosten, Qualität. Input und Output der Services sind klar definiert und beiden Parteien bekannt per Service Level Agreement (SLA).
- Prinzip 3 – **Pro-aktives Event Sharing**. Der Service-Nehmer ist über jede vereinbarte Statusänderung seines Auftrages informiert. Der Service-Geber ist verpflichtet den Service-Nehmer unmittelbar über unvorhergesehene Ereignisse zu informieren.
- Prinzip 4 – **Service-Verknüpfung**. Ein Service kann zur Leistungserbringung einen oder mehrere andere Services nutzen. Umgekehrt kann jeder Service von anderen Services zur Leistungserbringung genutzt werden.

Eine solche Service-Orientierung ergibt ein flexibles Instrumentarium, denn ein Service kann so als eine Lieferung entsprechend einer Bestellung gemäß den Bedingungen eines SLAs verstanden werden. Im SLA wird festgelegt, in welcher Zeit, zu welchen Kosten und mit welchen Ressourcen ein Service geliefert wird. Es wird auch festgelegt, was der Eingang (Input) in den Service ist und wie der Ausgang (Output) aussieht. Das Service-Verknüpfung-Prinzip hat eine interessante Konsequenz, wenn man es mit dem Unterprozess-Prinzip vergleicht: Ein Service verhält sich wie ein Prozess. Die Folge ist, ein Prozess kann ein Service sein und ein Service ein Prozess.

Dieses Modell lässt sich auf jede Art von Zusammenarbeit anwenden. Damit wird Serviceorientierung auch zu einem Organisationsprinzip, das die Zusammenarbeit zwischen Geschäftsparteien wie Unternehmen/Lieferanten, Unternehmen/Händler, Unternehmen/Kunden etc. beschreibt. Ein SLA regelt so auch auf fachlicher Ebene eine solche Zusammenarbeit. Mit anderen Worten, da ja ein Prozess in unserem Modell auch als Service verstanden werden kann, gilt: Kein Geschäftsprozess ohne fachlich orientiertes SLA. Die gleichen Prinzipien gelten genauso für die Zusammenarbeit innerhalb eines Unternehmens zwischen unterschiedlichen Bereichen inklusive der Zusammenarbeit zwischen Business und IT.

Auf Seiten der IT hat man mit Initiativen wie „service-orientierte Organisation“¹ und „IT Service Management“ – hier besonders im Kontext von ITIL V3 – bereits mit einem

solchen Denken begonnen. Auf der Businessseite ist man noch etwas zögerlich mit der Anwendung dieser Prinzipien, aber eine Alternative sehen wir nicht. Eine gewisse Vorreiterrolle spielt die Telekommunikationsindustrie, die mit dem eTOM-Geschäftsmodell² bereits versucht, eine serviceorientierte Kollaboration zwischen Telekom-Unternehmen intern und extern zu standardisieren. Das lehnt sich an die Prinzipien des ITIL V3 Modells an³.

Ein weiterer Vorteil der Service-Orientierung besteht auch darin, dass Services intern oder extern bereitgestellt werden können. Das ist im Endeffekt das Grundprinzip einer Virtualisierung und damit auch die Grundlage für ein neues Modell des Outsourcings. Man verlagert nicht mehr Funktionen nach draußen, sondern bezieht externe Services, die sich nahtlos in die Geschäftsprozesse einbetten lassen. In der IT entspricht das der Virtualisierung von Hardware und Software und ist die Grundlage des Cloud Computing (SaaS – software as a service / PaaS – platform as a service). Insofern kann man ein service-orientiertes Unternehmen auch als „virtuelles Unternehmen“ verstehen. *(wird fortgesetzt in der Februar-Ausgabe)*

Mit den besten Grüßen
Ihr

Dr. Wolfgang Martin

¹ [Siehe Prof. Dr. E. Schott, FH Aschaffenburg](#)

² <http://www.tmforum.org/BusinessProcessFramework/1647/home.html>

³ <http://www.tmforum.org/TheLinkwithITIL/3100/home.html>

Anzeige



WINTERHELLER software steht seit über 20 Jahren für fundiertes betriebswirtschaftliches Wissen, eine professionelle Implementierung und eine voll integrierte Software in den Bereichen

- o Planung,
- o Analyse und
- o Konsolidierung.

Rüdiger Nottscheidt, Leiter Controlling, endemol Deutschland GmbH:

„Aufgrund der hohen Individualität der Bereiche schien die Umsetzung in einem geschlossenen System nicht realistisch. Wir haben das System im Konzern vorgestellt, und endemol Deutschland wurde Best Practice im Konzern. Aber das Beste ist, dass die Endanwender sehr zufrieden sind. Mit Professional Planner haben wir es geschafft!“

Über 40.000 Anwender wissen warum ...

Kontakt:

WINTERHELLER software
Radetzkystr. 6/5
A – 8010 Graz
Tel.: +43/316/8010-0
Fax.: +43/316/711557+
office@winterheller.com

www.winterheller.com | [WINTERHELLER Weekly](#) | [WINTERHELLER Blog](#) |
[WINTERHELLER Forum](#) | [WINTERHELLER Competence Center](#) | [WINTERHELLER](#)
[Download Center](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#)

Neue White Paper

Stibo Systems – Research Note – Kein Prozess ohne Daten, ohne Prozesse keine verbindlichen Daten – STEP: unternehmensweites- und unternehmensübergreifendes Stammdaten-Management. Stammdaten-

Management ist eine der essentiellen Voraussetzungen für Prozessorientierung im Unternehmen und in Unternehmensnetzwerken, in denen Lieferanten, Partner und Kunden mit dem Unternehmen vernetzt sind. Es gilt: „Kein Prozess ohne Daten“. Ein Stammdaten-Management kann aber nur erfolgreich sein, wenn die Governance stimmt. Es braucht eine geeignete Organisation mit klaren Rollen und Verantwortlichkeiten. Es braucht richtige und rigorose Prozesse. Nicht zuletzt braucht es die richtige Technologie, die dies alles abbilden kann. Sie muss in die IT-Architektur passen, für die gängigen Standards zertifiziert sein und von den Datenquellen bei den Lieferanten über eine zentrale Meta- und Stammdatenverwaltung bis hin zum Endverbraucher alle Beteiligten unterstützen. Unabdinglich sind heute Meta- und Stammdatenservices, die den Geschäftsprozessen Zugriff auf die einheitliche Unternehmensterminologie bieten. Das leistet STEP von Stibo Systems und bietet zudem mit einem integrierten Product Information Management auch gleich eine hochgradig automatisierte Produktion von multi-medialen Produktkatalogen. Ein weiterer Vorteil von STEP ist die Methodologie, die hilft die Data Governance aufzubauen, so dass mit der richtigen Organisationsstruktur und den richtigen Prozessen sich der Erfolg einstellt.

[Kostenloser Download](#)

Schon gesehen? Webseite des Wolfgang Martin Team jetzt im Re-Look. Sieht nicht nur besser aus, sondern bringt auch mehr: Jetzt gibt es eine Suchfunktion, so dass Sie in den Keynotes, White Papern, Research Notes und Newslettern besser Ihren Content finden können. Schauen Sie sich um auf www.wolfgang-martin-team.net

Merger & Acquisitions

SoftM-Tochter verkauft Groupware-Bereich an VSB Solutions. Die Comarch Systemintegration GmbH, ein Tochterunternehmen der SoftM Software und Beratung AG, hat zum 1. Dezember 2009 im Zuge eines Management-Buy-outs den Groupware-Bereich an den Groupware-Spezialisten VSB Solutions GmbH in Lichtenfels verkauft. Damit übernimmt ein Unternehmen diesen Bereich, das ganz auf Groupware und darauf basierende Lösungen spezialisiert ist. Die VSB Solutions GmbH mit Sitz in Lichtenfels/Oberfranken vertreibt bundes- und europaweit Lösungen auf Basis von Lotus Notes Domino. Das Unternehmen betreut mit seinem Service- und Beratungsteam über 150 Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die VSB Ursprungshistorie und die langjährigen Erfahrungen des eingespielten Mitarbeiterteams gehen auf das Jahr 1988 zurück. (07. Dez.)

Actuate kauft Xenos. Actuate Corp., „die Leute hinter BIRT™“, kauft Xenos Group Inc. per Kauf aller ausstehender Aktien zum Preis von CAD\$3.50 pro Aktie in bar. Das entspricht einer Bewertung von Xenos in Höhe von rund CAD\$28.4m. Mit der Übernahme von Xenos will Actuate die Position von BIRT stärken. Mit Xenos-Technologie können jetzt strukturierte und unstrukturierte Daten in BIRT-basierten „rich information applications“ integriert werden und BIRT-Berichte mittels der Information Supply Chain von Xenos besser verwaltet und verteilt werden. Keine Frage, das ist ein Schritt in die richtige Richtung. (08. Dez.)

[Hier](#) finden Sie die Pressemitteilung von Actuate (in english)

Progress Software übernimmt Savvion. Progress Software hat Savvion aus Santa Clara, Kalifornien, zu einem Preis von rund \$49m übernommen. Der in Privatbesitz befindliche Anbieter von Business-Process-Management (BPM)-Technologie verfügt über eine 15-jährige Erfahrung im Markt. Savvion bietet eine standardbasierte BPM-Suite, die von mehr als 300 der weltweit größten Unternehmen eingesetzt wird, um Mission-Critical-Geschäftsprozesse zu automatisieren und kontinuierlich zu verbessern. Damit setzt sich die Konsolidierung im BPM-Markt weiter fort. Die BPM-Suite ergänzt die Lösungen von Progress Software in den Bereichen Business Event Processing sowie Business Transaction Assurance und unterstützt Unternehmen dabei, schnell und flexibel - wie es Operational Responsiveness erfordert - auf wechselnde Marktbedingungen und Kundenwünsche reagieren zu können. (11. Jan.) Die vollständige Pressemitteilung in Englisch finden Sie [hier](#)

ATG übernimmt InstantService. ATG (eCommerce-Anbieter) hat InstantService (Live Chat Services Anbieter aus Seattle) für \$17.0m in bar übernommen. Mit InstantService kommt innovative, SaaS-basierte Technologie zu ATG: eine Chat-Agent-Konsole, eine mobile Chat-Lösung, integriertes eMail-Management und FAQ-

Funktionalität. Dazu gehören auch offene, flexible APIs inklusive einer Datenintegration mit Salesforce.com und IEX. Das steigert die Attraktivität von ATG doch ganz erheblich. Der Mitbewerber InterShop muss sich jetzt was einfallen lassen. (12. Jan.)

Die vollständige Pressemitteilung in Englisch finden Sie [hier](#)

Zahlen

Oracle wieder richtig stark! Im Q2/2010, das am 30. November endete, hat Oracle Umsatz und Gewinn über die Erwartungen hinaus gesteigert. Der Gewinn wuchs um 12% auf \$1,5 Milliarden, und der Umsatz stieg um 4% auf \$5,9 Milliarden. Der Gewinn pro Aktie legte um 15% auf \$0,29 zu. (18. Dez.) Die Details finden Sie in der [Pressemitteilung von Oracle](#) und [hier](#) finden Sie auch die Oracle-Erfolgsmeldungen aus EMEA. (05. Jan.)

Progress Software sieht Trendwende und schaut positiv in die Zukunft. Die Progress Software Corporation hat die Ergebnisse des Q4/2009, das am 30. November 2009 endete, bekannt gegeben. Der Umsatz auf GAAP-Basis betrug \$136,8m (im Vorjahresquartal \$139,4m). Der operative Gewinn auf GAAP-Basis lag bei \$25,8m und damit um 202% höher als im Vorjahresquartal (\$8,5m im Q4/2008). Damit ist das Q4 deutlich besser ausgefallen als das Gesamtjahr 2009. Der Umsatz auf GAAP-Basis im Jahr 2009 nahm bedingt auch durch Währungseinflüsse um 4% auf \$494.1m (Vj. \$515.6m) ab. Der operative Gewinn auf GAAP-Basis in 2009 ging sogar um 21% auf \$51.1m (Vj. \$64.4m) zurück. Trotz dieser Zahlen ist man bei Progress auf Grund der Q4-Ergebnisse positiv und erwartet ein starkes Jahr 2010. (22. Dez.)

Die vollständige Pressemitteilung in englischer Sprache finden Sie [hier](#)

Trends

IT-Report 2010. CIOs sind Akrobaten: Sie beherrschen Spagat. Denn IT-Betriebsausgaben müssen runter und gleichzeitig soll die Innovationskraft steigen. Darüber hinaus gilt mehr denn je: Konsumenten treiben den Progress und nicht die IT-Abteilung. Das hat nie gekannte Anforderungen an die Benutzbarkeit von Anwendungen und Systemen zur Folge. IT muss endlich einfach zu nutzen sein und damit menschlicher werden. Um den Herausforderungen zu begegnen, erarbeitete die Zukunftswerkstatt Informationstechnologie innovative Ansätze und Lösungen. In diesem Jahr wurden innovative Ergebnisse zu den folgenden drei Themen, welche die IT-Welt am meisten bewegen, erarbeitet:

- Business Intelligence
- Beherrschung der IT-Komplexität
- Neue Ansätze für die Kommunikation zwischen Fachabteilung und IT

Den IT-Report erhalten Sie bei [Alternus](#)

Die Top 10 Technologie-Geschichten in 2009. Wie am Beginn jedes neuen Jahres, so fragt man sich, was waren die Tops und Flops des vergangenen Jahres. Was kann man daraus lernen und was sollte man davon übernehmen? Beim CIO magazine findet man dazu eine sehr lesenswerte Version: "Top 10 technology stories for 2009." Im Jahr der Wirtschaftskrise mussten zwar so manche Hoffnungen begraben werden, aber passiert ist dennoch eine ganze Menge. Davon hat das CIO Magazine ausgewählt:

- Microsoft bringt Windows 7 in den Markt und gibt (erfreulicherweise) Vista auf.
- Microsoft kauft Yahoo für \$44.6 Milliarden. Der Deal macht Microsoft's Bing zur Suchmaschine auf Yahoo's Suchseite. Aufgepasst Google!
- Government 2.0 macht in den USA den Durchbruch mit der Wahl von Präsident Obama. Transparenz ist in, und Information, die bisher gut versteckt in den dunklen Ecken der Regierung war, ist nun leicht erreichbar im Internet.
- Steve Jobs feiert ein neues Comeback. Er wurde krank, bekam ein Leber-Transplantat und kam zurück. Für die US-Amerikaner ist er ein klassisches

Beispiel eines „bionic man“.

- Die “social networking” Revolution: Twitter wird zu einem völlig und bis dato nicht gekannten Kommunikations-Werkzeug. Echtzeit-Information geht rund um die Welt.

Mehr dazu bei [CIO.com](#)

Die Top 6 IT-Skills für 2010. Wo liegt der Bedarf an erfahrenen und gut ausgebildeten IT-Spezialisten, wenn die Rezession zu Ende ist? Hier die Bedarfsliste aus den USA, der auf einer Umfrage der Computerworld beruht:

- Programmierung/Anwendungsentwicklung. Man erwartet gesteigerten Bedarf an neuen Systemen und neue Projekte.
- Help Desk/technischen Support. Wenn das Business wieder anzieht, steigt die Nutzung und damit und mit neuen Systemen die Nachfrage nach Support.
- Netzwerker – Netzwerk-Profis sind Mangelware. Zusätzlich steigern Virtualisierung, Cloud Computing und Sicherheitsanforderungen die Komplexität der Netze.
- Projekt-Management. Die “ewige” Frage nach Business/IT-Alignment (siehe auch das Editorial in dieser Ausgabe) macht Projekt-Manager immer wichtiger und wertvoller.
- Security. Das ist und bleibt Top-Thema und Dauerbrenner.
- Business Intelligence. BI-Skills gewinnen mehr und mehr an Bedeutung, besonders auch in kleineren und mittelständischen Unternehmen.

Nicht wirklich überraschend ist diese Liste, oder? Die Details dazu in der [Computerworld.com](#)

10 ins Alter gekommene Technologien, die man in 2010 abschaffen sollte. Pager, PDA und Floppy-Disketten sind alle bereits vergangene Technologien. Aber andere inzwischen obsolete Technologien sind immer noch da. Man sollte solche alten Zöpfe endlich abschneiden! Manchmal sind die Ersatzkosten vielleicht immer noch zu hoch, manchmal aber ist es auch nur eine alte Gewohnheit, von der man nicht lassen will. CIO.com hat eine Liste zusammengestellt, was heute eigentlich auf den Müll (Vorsicht, manches ist auch Sondermüll) gehört:

- **Fax-Maschinen.** “Fax mal rüber” lebt immer noch! Jeder Scanner kann es heute besser! Fax-Maschinen gehören inzwischen ins technische Museum.
- **www.** Dieses Präfix brauchen wir nicht mehr. Jeder Browser setzt es automatisch ein, wozu schreiben Sie noch „www“? Kann man sich sparen.
- **Visitenkarten.** Das ist zwar irgendwie eine schöne Tradition, und der Austausch (besonders in Asien) eine fast heilige Angelegenheit, aber wirklich brauchen tun wir die nicht mehr. Jetzt heißt es konsequent sein.
- **Festnetz-Telefone.** Brauchen wir auch kaum noch und viele haben die ja auch schon abgeschafft, vor allem die Digital Natives.

Die Liste kann man leicht verlängern. Ein Kandidat zum Ausmustern ist auch die traditionelle eMail, die durch soziale Medien mehr und mehr ersetzt wird. Mehr zu obsoleten Technologien bei [CIO.com](#)

Kurzmeldungen:

Performance Management 2010. (Teil 1) Eine gute Zusammenfassung von Craig Schiff zum Status Quo und den Trends. Die lesen Sie in der US-Ausgabe von [b-eye-network](#)

Nstein bringt semantische Suchmaschine auf den Markt. Die “Semantic Site Search” verbindet traditionelle Entität-Extraktion (Namen, Orte, Organisationen etc) mit Meinungsanalyse (“sentiment analysis“ per Text-Mining). Dadurch bekommt man zusätzlich Nuancen und Bedeutungen im Inhalt. Das Ergebnis ist dann nicht der am höchsten relevante Treffer (wie bei den statistischen Suchmaschinen), sondern der prominenteste Treffer. Das sollte man sich anschauen! Hier die Pressemeldung von [Nstein](#).

Die TOP 10 CIO-Herausforderungen in 2010 finden Sie bei der [Information Week](#)

Für 2010 erwartet: Der Wolkenbruch (cloud catastrophe). Mehr dazu bei [BusinessWeek](#)

Cloud-Katastrophe erst in 2010? Ein Stromausfall legte im Dezember Amazon's EC2 lahm. Die Details dazu bei [Information Week](#)

Die „Web 2.0 Selbstmordmaschine“ ist da! Wollten Sie endlich Ihre Facebook-, Twitter-, MySpace- und LinkedIn-Eintragungen löschen? Jetzt gibt es eine Webseite, die das möglich macht. Allerdings sagt Facebook, dass sei bei Ihnen schon immer möglich gewesen und behält sich rechtliche Schritte vor. Mehr dazu in einem Blog beim [Wall Street Journal](#)

5 Web 2.0 Startups, die man sich anschauen sollte. Mehr dazu bei [CIO.com](#)

6 Top-Regionen für Outsourcing. Lesen Sie dazu den Bericht bei [CIO.com](#)

Kein gutes Jahr für IT-Aktien. In 2009 war die Entwicklung der Technologie-Werte unterdurchschnittlich. Mehr dazu bei [Washington Technology](#)

Und zum Schluss:

Bei McDonald's gibt es demnächst nicht nur Burger, sondern auch ein kostenloses WiFi. Das Ganze ist außerordentlich strategisch, denn McDonalds will sich vom Hamburger-Restaurant zu einer „Hang-out Destination“ wandeln. Mehr dazu im [Wall Street Journal](#)

Was waren in 2009 die häufigsten Fragen, die in den Suchmaschinen gestellt wurden? Die finden Sie bei [ask.com](#)

Termine

Alternus
Beratung • Dialog • Research

3./4. März, Hamburg

Alternus Praxis-Seminar: Internetstrategien in der Assekuranz – B2B und B2C

Bereits heute stellt der Internet-Vertrieb einen bedeutenden Vertriebskanal in der Assekuranz dar, dessen strategische Relevanz künftig weiter zunehmen wird. Gezieltes Multikanalmanagement, Webanalyse und -auftritt gehören zu strategischen Erfolgsfaktoren der heutigen Zeit. Aufgrund der Aktualität des Themas und der positiven Resonanz findet am 3. und 4. März 2010 in Hamburg das Praxis-Seminar „Internetstrategien in der Assekuranz – B2B und B2C“ statt. Alternus bietet Entscheider aus dem Versicherungsbereich die Möglichkeit, mit namhaften Branchenexperten (u.a. Dr. Klaus Heitmeyer, HDI-Gerling, Dr. Marc Surminski, Helmut Kühl und Dr. Wolfgang Martin) ins Gespräch zu kommen und deren aktuellen Ausführungen zu folgen. Hiermit knüpft Alternus an das erfolgreich im Sommer 2009 durchgeführte Seminar „Vertriebskanal Internet – Die strategische Bedeutung im Privatkundengeschäft“ an.

Weitere Informationen bzw. Anmeldung erhalten Sie [hier](#) / Tel: +49 (40) 530 2705 - 60.

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 © 2010 S.A.R.L. Martin

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

