

## Im nächsten Heft



FOTO: KLAUS-PETER KAPPEST

Wandern macht den Kopf frei - Tourenvorschläge und neue Angebote für die Meditation mit den Beinen. **Spezial Wandern**



FOTO: RIEKE PENNINGER

Gin ist Trend, und einige westfälische Hersteller mischen hochprozentigen Alkohol, Wacholder, Kräuter und Gewürze mittlerweile zu ihren eigenen Spirituosen. Westfalium hat **die heimischen Gin-Sorten** probiert

Feiern unter freiem Himmel - das ist der Sommer! Die schönsten, neuesten und ausgefallensten **Open-Air-Veranstaltungen** dieses Jahres



FOTO: BUS- NIEMANN FOTOGRAFIE



FOTO: JAGDHOF GLASHÜTTE

Wer sind die neuen Sterne am westfälischen Küchenhimmel? Welche Sterne steigen, und welcher steht am höchsten? Antworten auf diese Fragen im Ranking **„Die besten Restaurants in Westfalen“**

**am 23. Mai im Zeitschriftenhandel**



## Eine giftige Schlange

Es gibt drei Möglichkeiten, eine Firma zu ruinieren: mit Frauen, das ist die angenehmste; mit Spielen, das ist die schnellste; mit Computern, das ist die sicherste. Ende 2011 beschloss der Westfalium Verlag, ein neues, hochmodernes Kundenmanagement-System zu installieren – die Mitarbeiter sollten künftig auch von zu Hause aus auf den Datenbestand des Systems zugreifen, Termine und Korrespondenz hinterlegen und einsehen können, und dabei immer auf dem neuesten Stand sein, auch hinsichtlich der Aktivitäten ihrer Kollegen. Bei jedem Besuch im Verlag sollten sie den Datenbestand auf ihrem Laptop mit dem des Zentralrechners synchronisieren können. Cobra CRM, eine in Deutschland weit verbreitete Kundenmanagement-Software, bot genau solch eine Funktion an. Die Installation übernahm der zertifizierte Cobra-Partner IT<sup>2</sup> in Münster, und das Drama nahm seinen Lauf. Für die Software wurde nicht nur ein knapp vierstelliger Kaufbetrag aufgerufen; hinzu kamen jährliche Lizenzgebühren und eine Jah-

resgebühr für die „Software-Aktualisierungs-garantie“. Installation und Datenmigration stellte IT<sup>2</sup> mit einem weiteren vierstelligen Betrag in Rechnung. Happige Tarife, aber vorab bekannt und insofern korrekt. Wenn die Software störungsfrei funktioniert hätte. Hat sie aber nicht. Alle paar Monate versagte die Synchronisierungsfunktion – nur durch langwierige Bemühungen des IT<sup>2</sup>-Technikers konnte der Abgleich der angeschlossenen Computer wieder ans Laufen gebracht werden – und das zu einem Stundensatz, von dem Ärzte nur träumen können. Die Bitte nach einer Kulanzregelung bei der Reparatur des mangelhaften CRM lehnten die IT-Herren brüsk ab – ohne Bezahlung keine Reparatur. Hinzu kamen die Updates der Cobra GmbH, die trotz der regelmäßig berechneten Software-Aktualisierungs-garantie zusätzlich bezahlt werden mussten und ohne weitere Kosten für den Servicetechniker nicht zu installieren waren. Zähneknirschend wurde gezahlt und gezahlt, denn die Migra-

tion der Kundendaten in ein anderes System ist eine wochenlange Arbeit und kostet wieder Geld, außerdem steckten ja mittlerweile fast 10.000 Euro in der giftigen Software-Schlange. Als im Frühling 2014 wieder einmal die Synchronisationsfunktion ausfiel, war der Leidensdruckpunkt erreicht; Westfalium wechselte zu Central Station CRM, einem Cloud-basierten Kundenmanagementsystem. Wie beim Online-Banking loggt sich der Nutzer über das Internet bei Central Station ein und arbeitet dann auf dem Zentralrechner des Systems. Bei Central Station fällt zwar eine durchaus stattliche monatliche Nutzungsgebühr an, aber das war es dann. Keine Software-Aktualisierungs-garantie, keine weiteren Lizenzgebühren oder Technikerkosten. Und so lange die Internet-Verbindung steht, funktioniert es störungsfrei.



wg