

itmanagement

JANUAR | FEBRUAR 2019

MAGAZIN FÜR DIE ENTERPRISE IT

NEUE SERIE

Mit Content-Strategie
zum Online-Erfolg

DESIGN-TRENDS 2019

Was Sie im Auge behalten sollten



SOFTWARE ASSET
MANAGEMENT

NACHRICHT VON SAM

Björn Orth, Geschäftsführer Vendosoft GmbH



Auf dem Weg ins Software Defined Data Center?

Sprechen Sie uns an!

- Ist-Analyse und Strategie
- Lösungsauswahl und Konzeption
- Integration und Betrieb



”

KI: WIE UND WO?

Künstliche Intelligenz ist ein Thema an dem sich die Geister scheiden. Die einen forcieren deren Entwicklung, die anderen verteufeln sie. Viel wird diskutiert über Ethikfragen und der Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, viel wird auch darüber gesprochen, was KI eigentlich leisten kann, wo sie den Menschen unterstützen – nicht ersetzen - kann.

Auf der einen Seite wird beispielsweise argumentiert, dass KI Arbeitsstellen zerstört, auf der anderen Seite werden durch KI aber ganze Berufsfelder neu entstehen. Die einen sehen Autonomes Fahren als Einschränkung ihrer Freiheitsrechte, die anderen als riesige Erleichterung und zusätzliche Sicherheit.

Wie man es dreht und wendet: Innovationen und technischer Fortschritt gehen immer mit Diskussionen einher – das ist auch gut so, denn dann kommen Aspekte zum Vorschein, die vorher gar nicht in Betracht gezogen wurden und nur so kann die Entwicklung voranschreiten.

Künstliche Intelligenz ist eine Entwicklung, eine technische Neuerung, so wie es anno dazumal auch die Erfindung des mechanischen Webstuhls, der Dampfmaschine oder der Eisenbahn war – erst verteufelt, danach für völlig normal und legitim erachtet und ohne diese Erfindungen würden wir uns heute in vielen Bereichen immer noch sehr schwer tun. Deshalb geht es auch gar nicht mehr um die Frage KI „ja oder nein“, sondern KI „wie und wo?“

Dieses Jahr scheint nun „das“ Jahr der Künstlichen Intelligenz zu werden. Zumindest wenn man den vielen Artikelangeboten, Meinungsmails und Studien zum Thema glaubt, die täglich in meinem Posteingang landen. Also haben auch wir uns mal ausführlicher diesem Thema gewidmet.

Viel Spaß beim Lesen

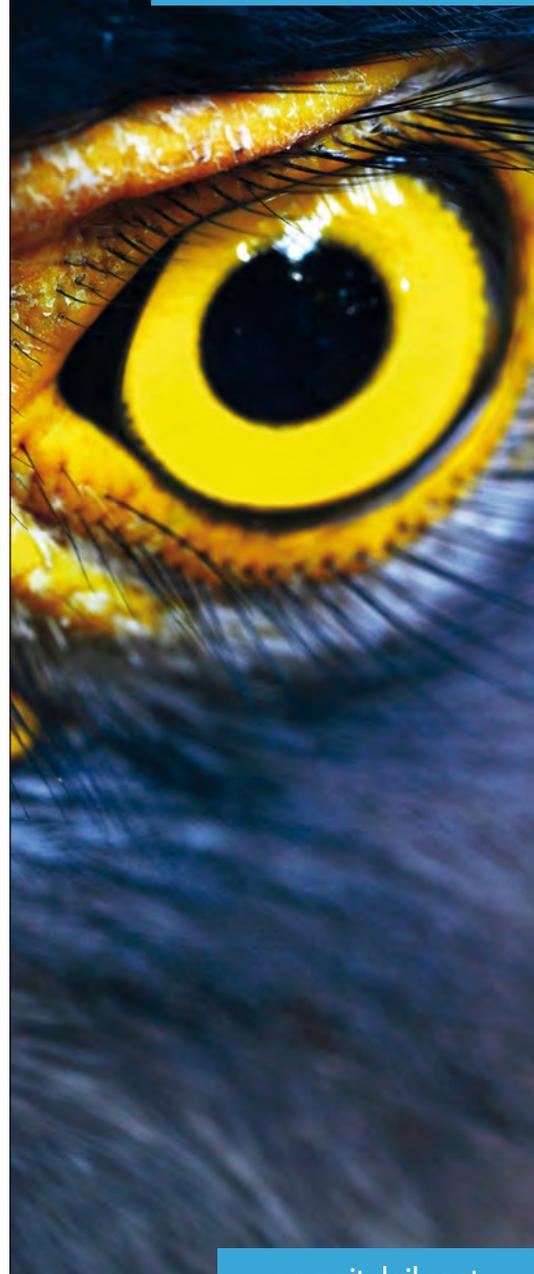
Carina Mitzschke
Redakteurin it management

IT STETS IM BLICK

Tägliche News für

die Enterprise IT finden Sie

auf www.it-daily.net



www.it-daily.net

it-daily.net

Das Online-Portal von
itmanagement & itsecurity

44



INHALT

IT MANAGEMENT



- 10 Coverstory – Software Asset Management**
Nachricht von SAM.
- 22 Prozessoptimierung mit Chatbots**
Conversational AI als Digitalisierungsansatz.
- 26 Ganzheitliches IT-Sicherheitskonzept**
Warum Lösungen aus der Cloud sicherer sind.
- 30 ITSM – Ein Tool allein reicht nicht aus**
Warum der Schlüssel zu erfolgreichem ITSM eine Kombination verschiedener Lösungen ist.
- 34 ITSM & Agile IT-Organisationen**
Die Schnittstelle zum Business.
- 36 Prozessautomatisierung**
Was kann ein ITSM-Tool leisten, und was nicht?
- 38 Predictive Analytics im Projektmanagement**
Probleme verhindern, bevor sie entstehen.

THOUGHT LEADERSHIP

- 14 KI: Technologie im Brennpunkt**
Wir müssen die KI-Technologie demokratisieren.
- 16 KI-Trends**
Der Game Changer in der Digitalisierung.
- 20 KI, QA und Testing der nächsten Jahre**
In fünf Schritten zur erfolgreichen Automatisierung.

IT INFRASTRUKTUR

- 42 Die sichere Cloud ist kein Hexenwerk**
Wichtige Katalysatoren für die Digitale Transformation.
- 44 Erfolg dank Enterprise WAN**
Die Multicloud verändert die Welt.



10

COVERSTORY



20



12

eBUSINESS

- 47 KI & Sprachbots @ work**
Mensch-Roboter-Kollaboration im Contact Center.
- 52 Conversational Experience**
Worauf es in Zukunft ankommt.
- 56 Der Konkurrenz voraus**
Mit einer durchdachten Content-Strategie zum Online-Erfolg.
- 60 Die wichtigsten Design-Trends 2019**
Welche Web- und Grafikrends Sie besonders im Auge behalten sollten.



CYBERKRIMINALITÄT

JEDER ZWEITE INTERNETNUTZER BETROFFEN.

Datendiebstahl, Identitätsklau, Beleidigung oder Betrug: Kriminelle finden zunehmend Opfer im Internet. Jeder zweite Internetnutzer (50 Prozent) war im vergangenen Jahr Opfer von Cyberkriminalität. Bitkom gibt Tipps, wie sich Internetnutzer gegen Cyberkriminelle wappnen können.

1. Komplexe Passwörter nutzen

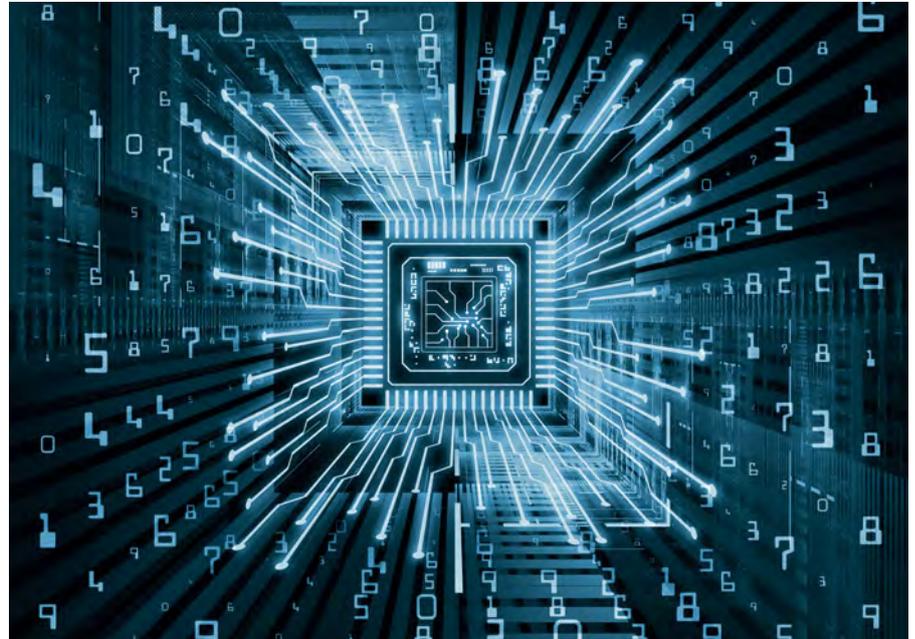
Mit einem Trick lassen sich auch schwierige Passwörter leicht merken, indem clevere Eselsbrücken eingesetzt werden. Um Passwörter mit Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen zu generieren, werden dafür die Anfangsbuchstaben von ausgedachten Sätzen genommen, etwa: „Mein Verein gewann das entscheidende Spiel mit 3 zu 2!“ Daraus lässt sich ein sicheres und gut zu merkendes Passwort erstellen: „MVGdeSm3z2!“.

2. Der Passwort-Manager als Kennwort-Tresor

Passwort-Manager speichern alle genutzten Kennwörter in einer verschlüsselten Datei. Nutzer müssen sich nur noch ein Passwort merken, das Master-Passwort. Dieses Passwort sollte höchste Standards erfüllen. Einmal eingegeben, erlangt man Zugang zu allen gespeicherten Kennwörtern.

3. Doppelte Sicherheitsstufe

Einige Dienste bieten mittlerweile Mehr-Faktor-Authentifizierungen an. Das bedeutet, dass der Nutzer mehr als eine



Sicherheitsabfrage beantworten muss, um auf einen Account zuzugreifen. Dazu erhält man nach der Passwortabfrage beispielsweise eine SMS auf das Mobiltelefon mit einem Code. Parallel erscheint ein Feld, das den übermittelten Code abfragt.

4. Updates, Updates, Updates

Es ist enorm wichtig, die Virensoftware immer aktuell zu halten. Nutzer sollten die Update-Hinweise ihrer Virensoftware ernst nehmen. Gleiches gilt für das Betriebssystem, den Browser, Add-Ons und die anderen Programme.

5. Phishing vorbeugen:

Vorsicht bei dubiosen Mails

Beim Phishing werden gefälschte Mails verschickt, mit denen die Opfer nichtsahnend ihre persönlichen Daten preisgeben. Oberstes Gebot: den gesunden Menschenverstand nutzen. Banken und andere Unternehmen bitten ihre Kunden nie per E-Mail, vertrauliche Daten im Netz einzugeben. Diese Mails sind am besten sofort zu löschen. Das Gleiche gilt für E-Mails mit unbekanntem Dateianhang oder verdächtigen Anfragen in sozialen Netzwerken.

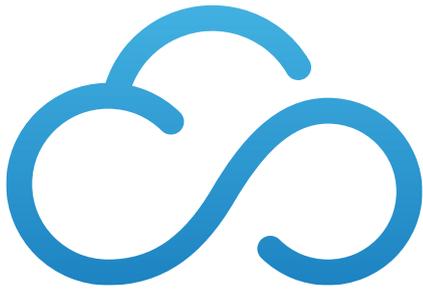
www.bitkom.org

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten persönliche Erfahrungen mit kriminellen Vorfällen gemacht?

50 % JA

- 23 % persönliche Daten wurden illegal genutzt
- 12 % beim privatem Einkauf oder Verkaufsgeschäft betrogen worden
- 11 % Kontodaten wurden missbraucht
- 10 % verbal massiv angegriffen oder schwer beleidigt worden
- 8 % sexuell belästigt worden





FÜNF SCHRITTE

Wenn Unternehmen komplette Geschäftsprozesse in die Cloud verlagern, lassen sich die erwarteten betriebswirtschaftlichen Ziele nur dann erreichen, wenn die Migration von Anfang an durch eine umfassende IT-Security-Strategie abgesichert ist – bei der die Sicherheit der Daten eine entscheidende Rolle spielt. NTT Security konkretisiert die wichtigsten Aktivitäten in fünf Schritten.

www.nttsecurity.com

1

Daten identifizieren und klassifizieren.

2

Das Schutzniveau für jeden Arbeitsschritt im Workflow festlegen.

4

Alle Datenzugriffe in Log-Files aufzeichnen.

3

Regeln für die Zugriffskontrolle definieren.

5

Lebenszyklus der Daten beachten.

WIE HÄUFIG NUTZEN UNTERNEHMEN

AGILE METHODEN?

17%

manchmal

18%

immer oder
größtenteils

61%

selten oder nie



SERVICE-MANAGEMENT

DIESE TRENDS BESTIMMEN DAS JAHR 2019.

Service-Unternehmen und -Abteilungen stehen im verschärften Wettbewerb – und das nicht nur um Kunden, sondern auch um Nachwuchskräfte. IFS zeigt auf, welche zentralen Trends deshalb 2019 das Service-Management bestimmen werden:

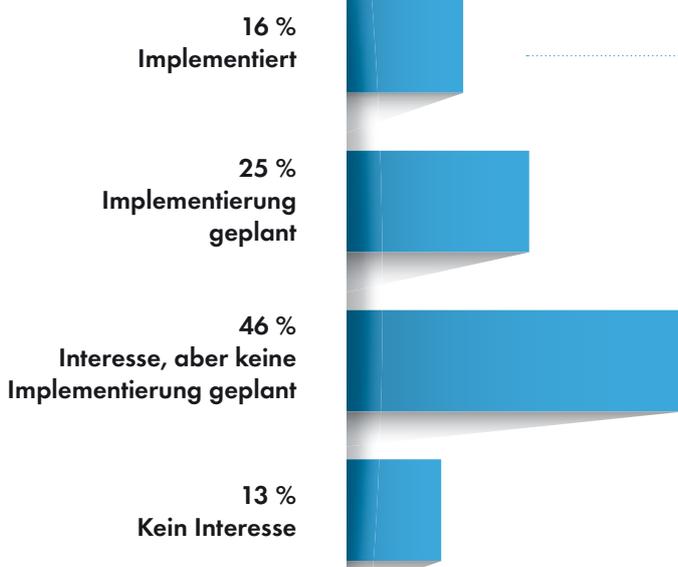
- 1.** Anstehender Generationswechsel setzt Umdenken in Gang.
- 2.** Customer Experience wird zunehmend taktisch angegangen.
- 3.** Daten werden zum alles entscheidenden Differentiator.

Der Fachkräftemangel im Service ist schon länger ein großes Problem. Das zwingt die Service-Organisationen zu einem Umdenken bei der Nachwuchsrekrutierung. Erfahrung kann nicht länger ihr Top-Kriterium für Neueinstellungen sein. Stattdessen werden sie verstärkt auf Soft Skills achten, die ein schnelles Einlernen gewährleisten. Diese Entwicklung wird sich auch IT-seitig niederschlagen. So werden im Service-Management verstärkt moderne Technologien (Augmented Reality, KI) zum Einsatz kommen, um die vorhandenen Erfahrungen maximal auszuschöpfen und die neuen Kollegen optimal zu unterstützen.

Für viele Organisationen ist die optimale Kundenzufriedenheit heute das strategische Ziel Nummer eins. In diesem Jahr werden sie sich nun verstärkt daran machen, die taktischen Mittel zum Erreichen dieses Ziels weiter auszuarbeiten und zu verfeinern. Dazu zählt etwa die Weiterentwicklung von Metriken zur Messung der Customer Experience, die Ernennung von Führungsverantwortlichen für das Thema oder sogar die Einrichtung eigener CX-Geschäftseinheiten und -Abteilungen.

Viele Serviceunternehmen und -abteilungen haben inzwischen ihren Business Case für IoT-Technologie ermittelt und arbeiten daran, diesen umzusetzen. 2019 werden IoT-Daten im Kundendienst exponentiell wachsen und sich als echter Service-Differentiator erweisen; etwa durch prädiktive Wartung statt reiner Break-Fix-Modelle, höhere Service-Levels oder sogar ganz neue Geschäftsmodelle. Auch der Einsatz von Digital Twins, also virtuellen Ebenbildern der Produkte oder Maschinen vor Ort, werden verstärkt zum Einsatz kommen. Indem sie die unterschiedlichsten Daten, etwa aktuelle Konfigurationen und Instandhaltungsstücklisten zusammenführen, ermöglichen sie Service-Organisationen fundierte Ferndiagnosen.

www.ifsworld.com



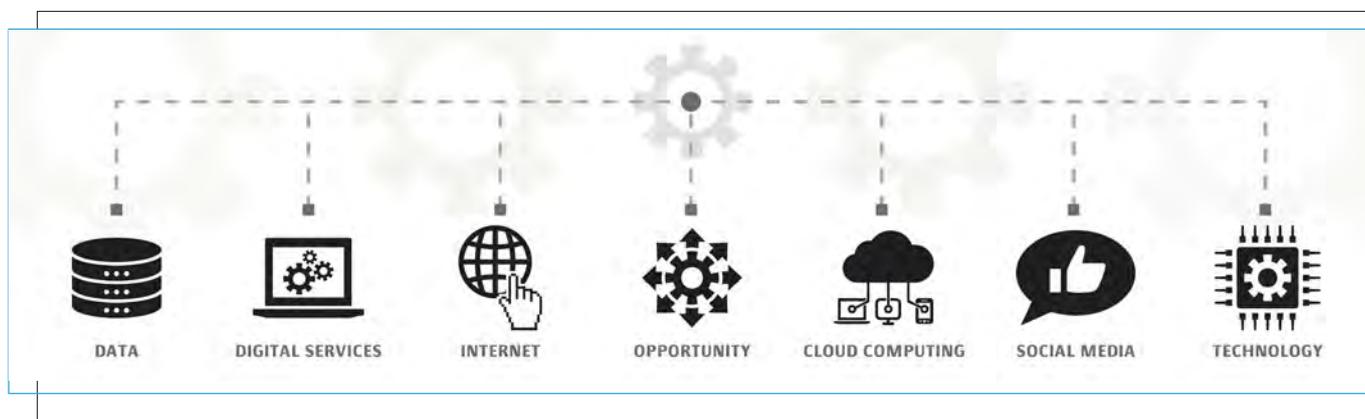
SAP

APPLICATION MANAGEMENT

Werden Technologien wie zum Beispiel Automatisierung oder künstliche Intelligenz (KI) für das Management Ihrer SAP-Systeme eingesetzt?

DIGITALE TRANSFORMATION

WOHIN FÜHRT DIE REISE?



„Digital-Moonshots“, „Apps-at-the-Edge“ und das „Zeitalter der Aufklärung für den Umgang mit Informationen“ zählen zu den digitalen Top-Trends, die in den Unternehmen 2019 zu beobachten sein werden. Das zeigen neue Prognosen von DXC Technology.

1. Digital-Moonshot-Strategien

„Stellen Sie sich darauf ein, neues Geschäft, neue Geschäftsmodelle und Technologien zu entdecken, die auf digitaler Basis entstehen. Eine einheitliche digitale Strategie zwischen Business und IT ist der einzige Weg, um Hindernisse aus dem Weg zu räumen, die der Transformation im Wege stehen. Diese resultieren beispielsweise aus traditionellen Strukturen, die Unternehmen davon abhält digitale Moonshot-Initiativen zu entwickeln. Es geht darum, sich zu fokussieren, die digitale Transformation zu beschleunigen und ausdauernd zu sein.“

2. IoT-Plattformen der nächsten Generation.

Wenn Unternehmen ihre physische Welt mit einer intelligenten digitalen Welt abbilden, werden intelligente „Dinge“ zu einer treibenden Kraft für die Implementierung von Plattformen der nächsten Generation. Dieser Fortschritt wird es beispielsweise möglich machen, große Mengen branchenspezifischer Daten aus dem Internet der Dinge (IoT) zu analysieren und neue,

hyperdimensionale Zusammenhänge aufzudecken. Daraus resultieren neue Erkenntnisse, eine verbesserte Entscheidungsfindung und bessere Geschäftsergebnisse.

3. Neue Wege finden, die Matrix zu nutzen

Die IT-Industrie baut weiterhin das auf, was wir „die Matrix“ nennen – eine allgegenwärtige, intelligente IT-Infrastruktur, die über die Cloud hinausgeht. Unternehmen werden völlig neue Wege finden, die Matrix zu nutzen. Dazu zählen dezentrale Anwendungen (DApps), die den Schwerpunkt von einer kleinen Anzahl zentraler Akteure auf eine große Anzahl von Teilnehmern verlagern.

Darüber hinaus ermöglicht ein Transfer hin zu ereignisgesteuerten Anwendungen und serverlosen Architekturen den Betrieb sehr kleiner und spezifischer Anwendungen - beispielsweise in Taschen- oder Handgelenkgeräten.

4. Das Zeitalter der Aufklärung für den Umgang mit Informationen

Die Nutzung von Informationen wird 2019 zu einer Kernkompetenz aufsteigen. Unternehmen werden erkennen, dass aufgeklärte Informationsverarbeitung mit künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen das Serviceangebot verbessern und neue Einnahmequellen generieren kann - aber nur wenn Algorithmen, Modellorchestrierung, Daten,

Sicherheit und Infrastruktur richtig aufgesetzt werden.

5. Unternehmen gestalten Kundenerlebnisse in Verbindung mit strengeren Datenschutzbestimmungen neu

Der Schutz personenbezogener Daten von Kunden wird die Unternehmen dazu zwingen, ihre digitale Strategie mit Blick auf die volle Wirkung der eingeführten Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu überdenken. Unternehmen müssen Informationssysteme schaffen, bei denen der Schutz privater Daten im Zentrum steht. Analytik und Sicherheit bilden dabei die Grundlage, um sichere Interaktionen und exzellente Kundenerlebnisse zu ermöglichen.

6. Unternehmen beginnen damit, ihre Rechenzentren zu schließen

Das Enterprise-Rechenzentrum verliert an Bedeutung, da Daten und Geschäftsabwicklungsprozesse in die Cloud verlagert werden. Um effizienter zu arbeiten und mehr Wert aus ihren Daten zu schöpfen, lassen Unternehmen ihre Arbeitslasten von Public-Cloud-Anbietern abwickeln, die über eine enorme Bandbreite und strategisch platzierte Rechenzentren verfügen. Der Trend wird sich in den nächsten drei bis fünf Jahren fortsetzen, da Cloud-Migration durch „Built-for-Cloud“ vorangetrieben wird.

www.dxc.technology/de

SOFTWARE ASSET

NACHRICHT VON SAM.

Es gibt Besuche, die man sich lieber nicht wünscht. Dazu gehören sicher Lizenzprüfungen der Software-Hersteller.

Das Thema Software-Lizenzierung in Unternehmen ist heute komplexer denn je, Tendenz weiter steigend. Wir sprachen darüber mit Björn Orth, Gründer und Geschäftsführer der Vendosoft GmbH.

? it management: *In Groß- und mittelständischen Unternehmen ist gebrauchte Software Teil der IT-Strategie, Hybrid-Lösungen aus On-Premise und Cloud-Produkten bestehen. Kann man das prozentual gesehen aufschlüsseln oder ist das stark individuell vom Unternehmen anhängig?*

Björn Orth: Je mehr Einzug die Cloud in Unternehmen erhält, desto häufiger kommen Hybrid-Lösungen, wie Sie sie beschreiben, zum Einsatz. Eine prozentuale Verteilung ist schwer zu benennen. Diese hängt tatsächlich von der sehr individuellen IT-Strategie eines Unternehmens ab. Wir haben Kunden, die 100 Prozent ihrer Lizenzen mit gebrauchter Software besetzen. Andere füllen damit Unterlizenzierungen auf und wieder andere kommen auf uns zu, weil ganze Abteilungen mit älterer Software ausgestattet sind, die ergänzt werden soll. Das trifft auf Firmen jeder Branche und Größe zu. Wie sehr Kauflizenzen – und somit Gebrauchtlizenzen – gefragt sind, zeigt sich meines Erachtens daran, dass Microsoft schon jetzt eine weitere On-Premise-Version nach Office 2019 angekündigt hat. Das ist übrigens ein gutes Beispiel: Seit dem Upgrade im letzten Herbst ist Office 2016 nicht mehr als Neuware erhältlich. Auch so kommen Firmen dazu, Software gebraucht einzukaufen.

? it management: *On-Premise, Cloud, Virtualisierung, es gibt heute viele Lizenzarten, die berücksichtigt werden müssen. Geht das überhaupt noch ohne eine SAM-Lösung?*

Björn Orth: Nur bei kleineren Unternehmen oder Firmen mit einer sehr einfachen IT-Infrastruktur ist eine Lizenzverwaltung

ohne professionelles Tool denkbar. Es erfordert Disziplin, alle ein- und ausgehenden Software Assets in manuellen Listen zu pflegen. Zu schnell verliert man den Überblick im Lizenz-Dschungel. Dann stehen wir übrigens mit speziell geschultem Personal bereit und bieten unser „VENDOSOFT SAM Light“ an – eine maßgeschneiderte Lizenzberatung durch zertifizierte Microsoft Licensing Professionals.

? it management: *Wo sehen Sie die Vorteile einer SAM-Lösung?*

Björn Orth: Software Asset Management Tools verhindern, dass es zu einer Unterlizenzierung kommt. Auch wenn zunächst unnötig erscheinende Kosten anfallen, hilft SAM eben doch, Kosten zu sparen. Durch Inventarisierung, Dokumentation und Analyse weiß der IT-Verantwortliche im Unternehmen auf Knopfdruck, welche Software wo, von wem und wie oft eingesetzt wird. Auch ermöglicht ein SAM-Tool, nicht genutzte Lizenzen einem Lizenzpool zuzuführen, umzuverteilen – oder an VENDOSOFT zu veräußern.

? it management: *Gehen wir mal von einer positiven Überraschung aus, einer Überlizenzierung. Das ist ja verschenktes Geld. Was empfehlen Sie hier Unternehmen?*

Björn Orth: Nehmen Sie Kontakt zu uns auf und wandeln Sie diese Lizenzen in liquide Mittel um (lacht)! Ganz im Ernst: Überschüssige Software ist tatsächlich bares Geld wert. Wenn absehbar ist, dass Lizenzen kurz- oder mittelfristig nicht mehr gebraucht werden, sollten sie veräußert werden. Das schafft im Unternehmen Liquidität für dringende Investitionen.

? it management: *Leider wird ja häufig das Gegenteil der Fall sein, eine Unterlizenzierung. Welches Vorgehen empfehlen Sie hier?*

Björn Orth: Auch in diesem Fall gilt: Kontaktieren Sie VENDOSOFT! Unsere Berater analysieren den tatsächlichen Soft-



”
WIR FINDEN
WIRTSCHAFTLICHERE
LÖSUNGEN UND
BERATEN
UNABHÄNGIG.

Björn Orth,
Gründer und Geschäftsführer,
Vendosoft GmbH
www.vendosoft.de

ware-Bestand und erstellen ein Konzept zur rechtskonformen Lizenzierung. Meist kann fehlende Software kostengünstig mit gebrauchten Programmen aufgefüllt werden. Fehlt die Lizenzierung für neue Software oder Cloud-basierte Programme, sind wir auch hierfür der richtige Ansprechpartner und sorgen für eine optimale Lizenzierung.

? it management: *Gerade Unternehmen wie Oracle oder SAP fallen immer wieder unangenehm auf und versuchen*

MANAGEMENT



mehrfach die Kunden zur Kasse zu bitten. Der Dauerzwist beschäftigt ja auch DSAG und DOAG, als Anwendervertretungen können sie hier aber nur teilweise helfen. Empfehlen Sie einen Konfrontationskurs?

Björn Orth: Über die Praktiken von Oracle und SAP kann ich mir kein Urteil erlauben, da wir auf Microsoft und Adobe Software spezialisiert sind. Für diese beiden Hersteller gilt aber sicher ähnliches. Gern wird dem Kunden vermittelt, dass er Software-As-

surance-Verträge bräuchte und die Cloud das Allheilmittel sei. Hier rate ich: Gehen Sie in einen kritischen Dialog und hinterfragen Sie die Notwendigkeit! Und kommen Sie bei Fragen auf uns zu: Wir finden wirtschaftlichere Lösungen und beraten unabhängig. Das mag dem Profitstreben der Software-Hersteller entgegenstehen, erfüllt aber alle lizenzrechtlichen Anforderungen.

it management: Die Software-Monopolisten versuchen ja immer noch gebrauchte Software zu verunglimpfen. Gibt es Grundsätze für die Beschaffung gebrauchter Lizenzen.

Björn Orth: Ja, es gibt klare Spielregeln, die der Europäische Gerichtshof und der BGH 2012 und 2013 festgelegt haben. Demnach gilt der sogenannte „Erschöpfungsgrundsatz“. Er besagt, dass sich das Verbreitungsrecht des Rechtsinhabers (also des Herstellers) erschöpft, sobald er sein Werk erstmalig in Verkehr gebracht hat. Die Lizenzen müssen ursprünglich innerhalb der Europäischen Union beziehungsweise im Europäischen Wirtschaftsraum vom Hersteller veräußert worden sein. Danach ist die betreffende Kopie der Software zur Weiterverbreitung innerhalb der EU frei.

Als seriöser Anbieter von Gebrauchtsoftware liefert VENDOSOFT seinen Kunden Installationsdatenträger, Lieferschein und Rechnung, bestätigt den ordnungsgemäßen Erwerb und die vollständige Deinstallation beim Erstkäufer.

Das alles wird von einem Wirtschaftsprüfer authentifiziert – ein Prozedere, das wir wählen, weil Microsoft selbst seine Audits von Wirtschaftsprüfern vornehmen lässt. So stellen wir sicher, dass alle Anforderungen erfüllt und unsere Kunden im Falle eines Hersteller-Audits abgesichert sind.

it management: Reden wir übers Geld. Was können Anwender sparen?

Björn Orth: Kurz und knapp: bis zu 70 Prozent gegenüber dem Kauf neuer Software. Und das ist nur die unmittelbare Einsparung. Betrachtet man die fortlaufenden Kosten für

Cloud-Dienstleistungen oder SA-Verträge, potenzieren sich die Einsparungen noch. Selbst bei On-Premise-Software sind die Preisdifferenzen enorm. Eine Microsoft Office 2016 Pro Plus Lizenz beispielsweise ist bei uns gebraucht für 188 Euro (zzgl. USt.) erhältlich. Office 2019 Pro Plus hingegen kostet um die 580 Euro, bietet allerdings nur wenig bahnbrechende Neuerungen. Da stellt sich die Frage, ob die Investition lohnt.

it management: Mit einem SAM-Tool allein ist das Thema ja nicht vom Tisch, vor allem bei der Ersterfassung. Was müssen Unternehmen noch bedenken?

Björn Orth: Natürlich bedarf es der regelmäßigen Pflege des Tools, Mitarbeiter müssen geschult werden, auch hinsichtlich der lizenzrechtlichen Aspekte. Da kommen wieder unsere Microsoft Licensing Professionals ins Spiel. Alle beratenden Mitarbeiter werden jährlich zertifiziert, um Lizenzberatung auf dem neuesten Stand zu leisten. Wir unterstützen auch beim Blick in die Zukunft: Ist unternehmensintern geklärt, welche Wachstumsstrategie gefahren wird, wie sich die Mitarbeiterzahl entwickeln soll und wie hoch das IT-Budget ausfällt, stehen wir mit einer verlässlichen SAM- und Lizenzplanung zur Seite.

it management: Welches sind die Stakeholder in einem solchen Projekt, die unbedingt mit einbezogen werden müssen?

Björn Orth: In der Regel das obere Management: CIO, CTO, CFO, CEO. In der konkreten Ausführung dann natürlich auch die IT-Verantwortlichen und der Einkauf.

it management: Herr Orth, wir danken für das Gespräch!





INTRODUCING „THOUGHT LEADERSHIP“

Mit der Rubrik Thought Leadership taucht erstmalig in den IT-Medien eine Rubrik auf, die sich mit diesem Thema beschäftigt und sie auf Einzelthemen und -aspekte herunterbricht.

**FEHLENDE
INNOVATIONEN
SIND IN DER REGEL
DER GRUND FÜR
DEN VERLUST DER
LEADERSHIP.
MANGELNDE
QUALITÄT UND
KUNDENBETRUG,
EIN WEITERER.**

Was ist eigentlich ein Thought Leader? Nun vereinfacht gesagt: es ist nicht unbedingt der Marktführer, es kann auch ein Start-up sein, Stichwort „Disruptive Technologie“. Thought Leader können immer nur wenige in jedem Marktsegment sein, manchmal gibt es auch gar keinen. Dann zeigen wir wie Thought Leadership aussehen könnte. Grundsätzlich hat die Tatsache, dass man als Thought Leader anerkannt wird den Vorteil, dass man die eigene Marktführerschaft leichter verteidigen kann.

Beispiele dafür waren oder sind Fender oder Gibson bei E-Gitarren, Harley Davidson bei Motorrädern, in der IT IBM, bei PC-Software Microsoft, sind bei E-Autos die Teslas. Doch nichts ist beständig. IBM ist schon länger kein Thought Leader mehr und auch Apple hat seinen Nimbus eingebüßt. Ein neues iPhone – who cares? Trotzdem ist Apple nach wie vor ein Thought Leader. Warum? Weil sie frühzeitig ein eigenes Ökosystem geschaffen haben, dass sich völlig von allen anderen unterscheidet:

Die Gerätewelt (iPhone, iPad, iMac, iWatch), iTunes, App Store und eigener Cloud. Und niemand scheint in der Lage zu sein, dass alles zu kopieren, zu einem offenen System zu verbinden und einen Mehrwert hinzuzufügen.

Das also ist der zentrale Unterschied zwischen einem reinen Marktführer (Market Leader) und einem Thought Leader. Der Thought Leader erreicht nicht nur potenziell die Marktführerschaft, sondern zusätzlich auch eine dauerhafte Alleinstellung im Markt.

Die Kunst ist nun, Thought Leader zu werden. Vertriebsmethodiken wie Solution Selling besagen, dass schon allein der Marktführer im Schnitt 30 Prozent höhere Preise als die Mitbewerber verlangen kann und der Kunde dies, wenn auch zähneknirschend, akzeptiert. Was kann dann ein



Wie setzen wir das nun für Sie in die Tat um? Es gibt immer drei Sichten: die des Herstellers/Anbieters, die der Kunden und die der Analysten. Sie ergeben das Gesamtbild. Pro Ausgabe werden wir in it management und it security berichten.

Das ganze natürlich cross-medial: Im Printmagazin, unserer Online-Präsenz www.it-daily.net und in unserem neuen Newsletter, der am 8. Februar startet und es in sich hat. Versprochen! Anmeldung auf unserer Website! Und by the way: in dieser Ausgabe starten wir, Thema KI.

Dennoch: KI ist ein Querschnittsthema, wir finden es horizontal wie vertikal, und fast jeder Hersteller macht auf und in Sachen KI. Prinzipiell findet es sich also in vielen Themenbereichen der IT. Angefangen von Analytics/Big Data über IoT bis hin zur IT-Sicherheit. Der Hype ist allerdings alles

**LAUT DES GARTNER CIO SURVEYS
2019 BESCHÄFTIGEN SICH 37 PROZENT
DER UNTERNEHMEN BEREITS MIT
DEM THEMA KI. DA ES IM VERGLEICH
ZUM VORJAHR EINE STEIGERUNG UM
270 PROZENT , IST DAS OHNE ZWEIFEL
EIN ZUKUNFTSTHEMA.**

Thought Leader verlangen? Vermeintliche Sicherheit, kostet halt Geld. Unternehmen vertrauen Mark- und Thought Leadern.

Aber wie macht man Kunden (Marktführer) zu Fans (Thought Leader)? Kundenorientierung, faires Pricing, innovative Funktionen, aber auch disruptive Szenarien helfen hier. Kunden wie Interessenten müssen mit auf die Customer Journey genommen werden, Mehrwerte aufgezeigt werden.

andere als neu. In den Predictive-Komponenten steckt schon immer KI. Mustererkennung, selbstlernende Algorithmen, das alles ist auch ein Teil von KI.

Deshalb konzentrieren wir uns diesmal auf Aspekte wie KI konkret aussieht und was eine Thought Leadership ausmachen könnte, denn einen Thought Leader gibt es hier noch nicht. Viel Spaß beim Lesen!

Ulrich Parthier