

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 Grafik-trends Sie besonders im Auge behalten sollten.

