



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Schaffen wir den Anschluss?

BLOCKCHAIN- EINSATZGEBIETE

Geeignete Anwendungen finden

CLOUD COMPUTING

Den Benutzer nicht vergessen

DOKUMENTENMANAGEMENT

DER WEG IN DIE ZUKUNFT

Dietmar Nick, KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH,
Martin Kellner, AKI GmbH, Friedhelm Schnittker, ALOS GmbH Deutschland



THOUGHT LEADERSHIP DIE NEUE DIMENSION DES IT-WISSENS.

Jetzt neu auf www.it-daily.net

 **it-daily.net**



WEITERGEDACHT

Das Thema Nachhaltigkeit ist seit der „Fridays for Future“-Bewegung kein Nischenthema mehr. Ist für die U20 bis U30-Generation Klimaschutz und Umweltbewusstsein längst selbstverständlich, wird es in der Öffentlichkeit oft so hingestellt, dass die „ältere“ Generation nur lächelnd abwinkt und die Problematik nicht als dringend erachtet. Prominente Klimaverweigerer gibt es zur Genüge.

Das etwas getan und geändert werden muss, steht hier nicht zur Debatte. Viele Unternehmen greifen das Thema Nachhaltigkeit auf. Doch die Umsetzung ist nicht ganz so einfach. Natürlich kann man den Stromverbrauch der Geräte senken, klimaneutral produzieren, wassersparend arbeiten und auf natürliche Rohstoffe zurückgreifen. Dennoch gibt es Produkte oder Industriezweige, die kommen nun mal nicht ohne, beispielsweise, Seltene Erden aus. Der Abbau erfolgt vornehmlich über Säuren, wobei vergifteter Schlamm und Abfälle übrig bleiben, deren Entsorgung aufgrund von radioaktiven Substanzen kompliziert ist. Nachhaltigkeit ist wichtig, beginnt aber nicht erst bei der Produktion von Maschinen, Geräten oder Endprodukten. Mehr muss an dieser Stelle dazu erstmal nicht gesagt werden.

Nachhaltigkeit spielt auch eine Rolle im Büroalltag, bei Weiterbildungen und bei der Suche nach der nächsten Arbeitnehmergeneration – der klimaaffinen U20-Generation! Denn für die beginnt Nachhaltigkeit bereits viel eher!

Denken Sie mal darüber nach!

Herzlichst!

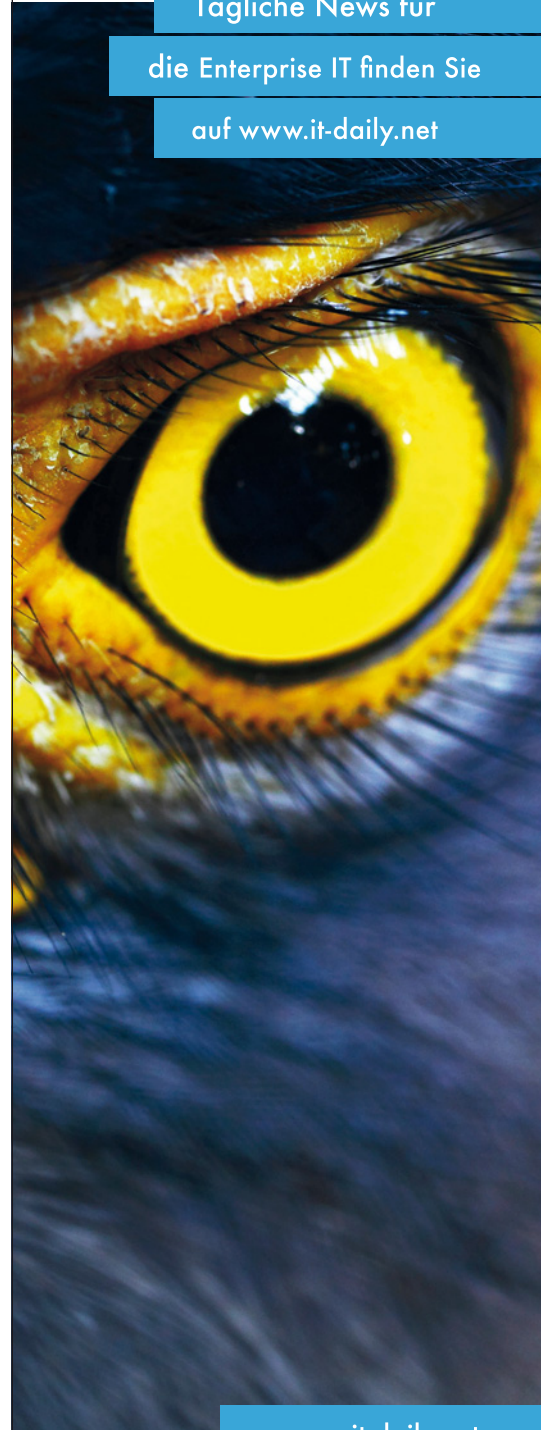
Carina Mitzschke

IT STETS IM BLICK

Tägliche News für

die Enterprise IT finden Sie

auf www.it-daily.net



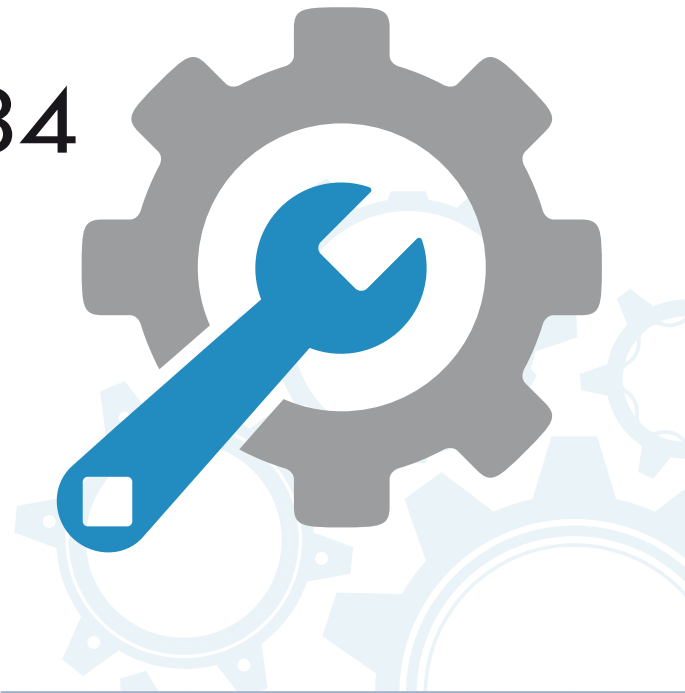
www.it-daily.net

it-daily.net

Das Online-Portal von
itmanagement & itsecurity



34



INHALT

IT MANAGEMENT



- 10 Coverstory – Dokumentenmanagement**
Mit maßgeschneiderten Lösungen in die Zukunft



- 13 Umweltfreundliche Dokumentenprozesse**
Nachhaltigkeit zahlt sich aus

- 14 Die Zukunft der Künstlichen Intelligenz**
Schafft das Land der Dichter und Denker den Anschluss?

- 16 Roboter vor!**
Wie Unternehmen ihre Teams in der Finanzbuchhaltung glücklicher machen

- 18 AI-gesteuerte Plattformen**
Spielend einfach Chatbots entwickeln

- 20 KI-„Fertigung“**

Daten effizient ausschöpfen

- 22 Künstliche Intelligenz auf dem Vormarsch**

Wo KI heute steht und welche Möglichkeiten das für Unternehmen bedeutet

- 26 Cloud Services für Banken und Versicherungen**

Was Finanzdienstleister ihren künftigen Cloud-Dienstleister fragen sollten

- 28 Ab in die Cloud**

Den Benutzer nicht vergessen

- 34 Der „fool with a tool“**

Besser als sein Ruf?

- 36 Business Intelligence**

Unterstützung für die strategische Sichtweise



10

COVERSTORY

62



46

38 Immer Up-to-Date

Steigende Handelsbürokratie nach Brexit

39 DSAG-Technologietage

Der richtige Dreh für die Digitalisierung

40 ITSM und ITIL 4

Basis für die digitale Transformation

42 Robotic Process Automation

Klare Wettbewerbsvorteile durch RPA erzielen

44 Daueraufgabe Digitalisierung

So unterstützen neue Tools die Strategieentwicklung

45 Automatisierte Stammdatenpflege

Bessere Datenqualität und schnellere Prozesse

46 Agil bleiben

Vier Wege, um im Zeitalter der Disruption zu bestehen

IT INFRASTRUKTUR**50 Blockchain-Einsatzgebiete**

So finden Unternehmen geeignete Anwendungen

54 Innovation und Compliance auf einen Streich

Wie CIOs das „Monster“ Schatten-IT mit individuellen Software-Services wirksam in Schach halten

eBUSINESS**59 Customer Experience Analyse**

Kennен Sie Ihre Kunden?

60 Customer Experience

Der Fokus sollte auf vier Schlüsselthemen liegen

62 Experience Driven Enterprises

Digitalisierung, Disruption & Plattform Business

65 E-Commerce Berlin Expo

Expertise erweitern, Strategien verfeinern

IT-TRENDS 2020

WAS PLANEN UNTERNEHMEN?

Eine repräsentative Umfrage von Bitkom Research im Auftrag von Tata Consultancy Services (TCS) unter 953 Unternehmen mit 100 oder mehr Mitarbeitern in Deutschland hat folgende Trends für das Jahr 2020 extrahiert.

Trend 1: Steigende IT-Budgets

Im Durchschnitt investieren die Unternehmen 5,5 Prozent ihres Jahresumsatzes in

die digitale Transformation, eine Steigerung um 12 Prozent zum Vorjahr.

Trend 2: Investitionen: Security First

Zwei Drittel der Unternehmen (66 Prozent) wollen ihre Investitionen in IT-Sicherheit steigern. Auch gefragt sind Datenanalyse-Software, in die 55 Prozent der Unternehmen mehr investieren

wollen, sowie Online-Shops (52 Prozent) und mobile Webseiten oder Apps (49 Prozent).

Trend 3: Kundenservice wichtiger als Kostensenkung oder Effizienzgewinne

Zu den steigenden Investitionen in Kundeninteraktion passt, dass fast neun von zehn Unternehmen (88 Prozent) durch die Digitalisierung großes Potenzial für einen besseren Kundenservice sehen. Auch bei der Neukundengewinnung (73 Prozent) sehen die Befragten gute Möglichkeiten.

Trend 4: Experten für IT-Sicherheit gesucht

Drei von zehn Unternehmen (30 Prozent) wollen IT-Sicherheitsberater einstellen – das sind doppelt so viele wie vor zwei Jahren (15 Prozent). Am zweithäufigsten werden Cloud-Experten genannt, 19 Prozent planen entsprechende Stellen.

Trend 5: Verstärkte Zusammenarbeit mit Partnern

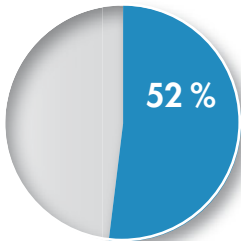
Acht von zehn Unternehmen (78 Prozent) arbeiten bereits mit externen Partnern zusammen. Das sind acht Prozentpunkte mehr als noch 2017. Künftig wollen die Firmen vor allem mit Zulieferern und Dienstleistern stärker kooperieren – knapp jedes fünfte Unternehmen (19 Prozent) plant dies.

Trend 6: Agile

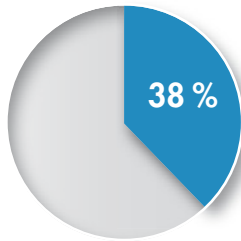
Beim Projektmanagement setzen die Unternehmen häufiger auf agile Methoden. So geben inzwischen 43 Prozent der Unternehmen an, manchmal, größtenteils oder immer agile Methoden einzusetzen. Vor einem Jahr waren es erst 35 Prozent.

www.tcs.com

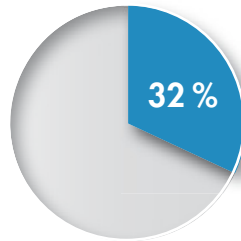
WEN SUCHEN ARBEITGEBER?



IT-Sicherheitsberater



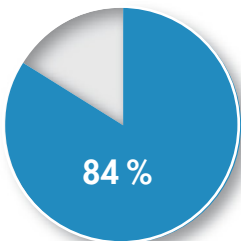
Cloud-Experten



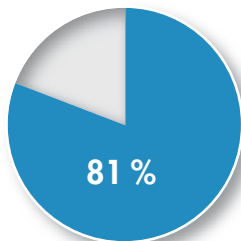
Social-Media-Manager

(Quelle: Gelassen zur Digitalisierung: Wie sich deutsche Unternehmen in der neuen Zeit orientieren; www.studie-digitalisierung.de)

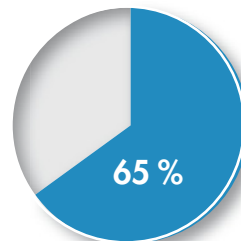
DIGITALISIERUNG



sehen Digitalkompetenz als relevante Fähigkeit im Rahmen der Digitalisierung



fördern die Digitalkompetenz ihrer Mitarbeiter



sind zufrieden mit den digitalen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter

(Quelle: Gelassen zur Digitalisierung: Wie sich deutsche Unternehmen in der neuen Zeit orientieren; www.studie-digitalisierung.de)

INTERNET OF THINGS

SECURITY & SAFETY
ALS HEMNISS

Was fürchten Sie für Ihr Unternehmen am meisten?

36,7%

Hacker-Angriffe/DDos-Angriffe

31,8%

Industriespionage

28,2%

Juristische Probleme

23,2%

Produktionsausfälle

21,6%

Ungeklärte Compliance-Fragen

21,4%

Havarie der Maschinen

13,5%

Reputationsverlust

12,2%

Datenklau

10,3%

Erpressung durch Cyber-Attacken

(Quelle: tuvsud.com)



(Quelle: Adobe Stock)

KI-TRENDS 2020

MEHRWERTE NUTZEN

1. Echter Mehrwert von KI wird genutzt. Immer mehr Unternehmen erkennen zunehmend den wahren Mehrwert von KI: die Mitarbeiter durch die Automatisierung von Standard- und Routineaufgaben zu entlasten und ihnen damit mehr Freiraum für Aufgaben zu verschaffen, die ihre natürliche Intelligenz erfordern.
2. Augmentierung wird Realität. Diesen Mehrwert werden Unternehmen an immer mehr Stellen nutzen, um ihre Mitarbeiter zu „augmentieren“, sprich: ihre menschliche durch künstliche Intelligenz zu erweitern. In immer mehr Bereichen werden den Mitarbeitern KI-basierte Softwarelösungen zu ihrer Unterstützung und Entlastung zur Verfügung stehen.
3. Fachwissen wird demokratisiert. Durch KI-basierte Software werden Mitarbeiter in die Lage versetzt, auf das in einem Unternehmen vorhandene spezialisierte Fachwissen zuzugreifen. Indem eine solche Software beispielsweise auch neuen Mitarbeitern im Kundensup-
- port die Lösung für technische Probleme rasch zugänglich macht, können diese den Kunden bald ähnlich kompetent und schnell helfen wie ihre erfahrenen Kollegen.
4. Transfer Learning kommt verstärkt zum Einsatz. Ein technischer KI-Trend für das Jahr 2020 ist die zunehmende Verbreitung des sogenannten Transfer Learning. Bei diesem Ansatz werden neuronale Netze, die bereits für einen bestimmten Zweck vortrainiert sind, als Startpunkt für eine andere Aufgabe eingesetzt.
5. KI hilft beim Datenschutz. Nachdem die DSGVO im Mai 2019 ein Jahr in Kraft war, haben die Behörden ihre Zurückhaltung aufgegeben. Sie kündigten an, bei Verstößen verstärkt Strafen zu verhängen und setzten diese Ankündigung auch bereits in die Tat um. Deshalb werden Unternehmen nun verstärkt KI-basierte Softwarelösungen zur Einhaltung der DSGVO und anderer Datenschutz-Regelungen nutzen.

www.intrafind.de



Clevertouch präsentiert drei neue, funktionsreiche Produktlinien seiner Displays. Mit zahlreichen neuen Features, einer besonders hohen Konnektivität sowie einem frischen Design, heben die interaktiven Großformat-Displays der Serien Impact, Impact Plus und UX Pro die Möglichkeiten digitaler Zusammenarbeit auf ein völlig neues Niveau.

Alle Screens haben Android 8 on Board und verfügen über eine hohe Anschlussvielfalt sowie einen OPS-Slot für optionale PC-Module. Die neuen Serien sind mit der von Clevertouch patentierten Superglide-Touch-Technologie ausgestattet. Sie verfügen über eine Fünf-Jahres-Garantie und professionellen Onsite-Service (Vor-Ort-Reparatur). Dank integriertem Mobile-Device-Management (MDM) lassen sich zudem alle Geräte ortsunabhängig steuern und mit der praktischen Over-

the-Air (OTA) Update-Funktion jederzeit per WiFi auf den neuesten Stand aktualisieren.

Die Modelle sind in den Größen 65-, 75- und 86-Zoll erhältlich und eignen sich dank ihres Funktionsumfangs ideal für den Einsatz im Bildungsbereich. Neben den bereits genannten Features verfügen sie auch über eine leistungsstarke Whiteboard-App mit integrierter Handschriften- und Formelerkennung.

<https://saharaav.com>

PROCESS MINING

ERFOLGREICH IN VIER SCHRITTEN

Für die Umsetzung von Process Mining existiert zwar kein allgemeingültiges Erfolgsrezept, allerdings gibt es einige universelle Kriterien



und Best-Practice-Ansätze, die erfolgreiche Process-Mining-Initiativen auszeichnen

1. Schritt:

Bestimmung des Projektumfangs

Eine erfolgreiche Process-Mining-Initiative steht und fällt mit einer durchdachten Planung. Für diese initiale Phase eignen sich in der Regel Workshops mit den wichtigsten Projektbeteiligten. Im Rahmen dieser Workshops geht es um die inhaltliche Bestimmung des Projektumfangs.

2. Schritt:

Aufbereitung der Daten

Schritt 2 umfasst im Wesentlichen die Aufgaben Datenextraktion, Datenumwandlung und Datenübertragung zur Process-Mining-Software. Dabei

haben sich zwei Verfahren für die Datenintegration bewährt: die Anbindung über einen Software-Konnektor oder die Nutzung von ETL-Tools, um die Daten zu extrahieren, umzuwandeln und in die Process-Mining-Applikation zu laden.

3. Schritt: Gezielte

Auswertung der Prozessdaten

Dabei sollte vergleichsweise weit oben im Prozessfluss begonnen werden, um dann nach und nach die verschiedenen Bestandteile des Prozesses zu analysie-

ren. Wenn Prozessexperten die verschiedenen Prozessinformationen miteinander vergleichen, können sie erkennen, wie sie sich auf das Unternehmen auswirken.

4. Schritt:

Messung der Ergebnisse

Im vierten Schritt werden mögliche Prozessverbesserungen evaluiert, getestet und dokumentiert. Die geplanten Änderungen werden im Team diskutiert und anschließend umgesetzt. Gleichzeitig werden kontinuierlich die Leistungskennzahlen der Prozesse gemessen und überwacht.

Fazit

Eine Initiative zur Prozessverbesserung ist niemals wirklich abgeschlossen. Process Mining muss als iterative Methode verstanden werden, die Unternehmen Schritt für Schritt auf dem Weg zum Erfolg voranbringt.

www.signavio.com/de

ZUFRIEDENHEIT AM ARBEITSPLATZ

GLÜCKLICHERE MITARBEITER DURCH FLEXIBILITÄT UND ANERKENNUNG

1. Work-Life-Balance unterstützen

Mitarbeiter haben Verpflichtungen und Interessen auch außerhalb des Arbeitsalltags – das müssen Arbeitgeber akzeptieren und den notwendigen Freiraum dafür gewähren. Unternehmen sollten daher, wann immer möglich, flexible Arbeitszeitregelungen, wie Gleitzeit oder Telearbeit, anbieten, und so ihre Mitarbeiter bei einer ausgeglichenen Work-Life-Balance unterstützen. Sind die Arbeitnehmer ständigem Stress ausgesetzt, hat dies einen negativen Effekt auf die Zufriedenheit und Effizienz. Manager sollten ihre Teams daher zu regelmäßigen Pausen animieren – und vor allem selbst mit gutem Beispiel vorangehen.

2. In Wohlfühlmaßnahmen investieren

Arbeitgeber können nicht nur für die richtige Work-Life-Balance sorgen, sondern auch in Wohlfühlmaßnahmen am oder um den Arbeitsplatz investieren. Die Liste zur Förderung des Wohlbefindens ist lang. Das Unternehmen kann etwa Obstkörbe in jedes Büro stellen, vergünstigte Fitnessstudio-Mitgliedschaften anbieten oder freie Zeiten für Coachings gewähren. Jeder Mitarbeiter ist individuell und braucht etwas anderes, um am Arbeitsplatz zufrieden zu sein. Das Angebot sollte also so maßgeschneidert wie möglich sein.

3. Gute Arbeit anerkennen

Das Gefühl der Wertschätzung (auch durch ein angemessenes Gehalt) macht die Bewältigung schwieriger Aufgaben und hoher Arbeitsbelastung einfacher und trägt zu einem positiven Arbeitsumfeld bei. Das Gehalt ist zwar nicht alles,

aber dennoch ein Indikator für die Wertschätzung des Mitarbeiters. Auch Erfolgsbeteiligungen in Form von Bonuszahlungen würdigen die Arbeit und das Engagement.

Finanzielle Anreize alleine können jedoch eine schlechte Arbeitsatmosphäre oder andauernden Stress nicht ausgleichen. Wertschätzung sollte unbedingt persönlich geäußert werden. Vorgesetzte sollten öfter einmal Danke sagen, wenn ein Mitarbeiter oder das Team gute Arbeit geleistet haben.

4. Zufriedenheit am Arbeitsplatz als Top-Priorität

In der Studie „Die Geheimnisse der glücklichsten Unternehmen und Mitarbeiter“ hat Robert Half untersucht, was zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz beiträgt. Letztendlich ist Glück eine indivi-

duelle Erfahrung. Ein positives, gesundes Arbeitsumfeld, das die Mitarbeiter schätzt, ist ein guter Ausgangspunkt. Dies führt zu einem dazu, dass die Qualität der Arbeit besser und die Mitarbeiterbindung gestärkt wird. Zum anderen sind zufriedene Mitarbeiter gesünder, engagierter und loyaler.

5. Unterstützung anbieten

Es ist oftmals noch ein Tabu, am Arbeitsplatz über seine seelische Verfassung zu sprechen. Personalverantwortliche dürfen die Augen nicht verschließen und sollten ihre Mitarbeiter unterstützen. Viele Unternehmen bieten den Service von externen Beratungsstellen an, an die sich Mitarbeiter vertraulich wenden können. Sie können bereits präventiv Arbeitnehmern und deren Familienangehörigen helfen.

www.roberthalf.de

MASSNAHMEN FÜR MEHR ZUFRIEDENHEIT:



DOKUMENTENMANAGEMENT

MIT MASSGESCHNEIDERTEN LÖSUNGEN IN DIE ZUKUNFT

Hört man den Namen Kyocera, dann denken viele zunächst an Drucker, Multifunktionsgeräte und Kopierer. Doch dies wird dem Unternehmen schon lange nicht mehr gerecht. Ulrich Parthier, Herausgeber *it management*, sprach darüber mit Dietmar Nick, Geschäftsführer KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH.

Ulrich Parthier: Herr Nick, wie ist Ihr Unternehmen aufgestellt?

Dietmar Nick: Seit mittlerweile rund 20 Jahren bieten wir deutlich mehr an als bloße Ein- und Ausgabegeräte. Wir be-

Dietmar Nick, Geschäftsführer KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH, Martin Kellner, Geschäftsführer AKI GmbH und Friedhelm Schnittker, Geschäftsführer ALOS GmbH Deutschland.

sitzen ein breites Lösungsspektrum rund um den Lebenszyklus von Dokumenten. Angefangen von Posteingangs- und Scan-Lösungen über Dokumenten-Management-Software bis hin zu Output-Management-Systemen.

Ulrich Parthier: Dafür haben Sie in der Vergangenheit mehrere Übernahmen getätigt.

Dietmar Nick: Erst im letzten Jahr haben wir den Capture-Spezialisten Alos aus Köln übernommen. Bereits zuvor konnten wir durch die Übernahme des Output-Management-Experten AKI im Jahr 2012 das Portfolio derart erweitern, dass wir die Dokumentenprozesse unserer Kunden umfassend abbilden können. Und unsere Schwestergesellschaft in Bielefeld, der Enterprise-Content-Management-An-

bieters (ECM) Ceyoniq rundet das Portfolio perfekt ab.

Ulrich Parthier: Hat Kyocera nach den Übernahmen alle Puzzleteile zusammen, um als Komplettanbieter rund um Dokumentenprozesse wahrgenommen zu werden?

Dietmar Nick: Im Grunde haben wir alle wesentlichen Bausteine zusammen: Von Alos kommt das Capturing und die Datenverarbeitung, von Ceyoniq das Dokumentenmanagement, AKI liefert das Printmanagement und Kyocera steht für die Printing-Kompetenz.

Wir kommen inzwischen schon näher dahin, als Komplettanbieter gesehen zu werden. Die Frage, die wir uns selbst immer wieder stellen, lautet: Welche Bot-

