



2018: Mehrwert mit Big Data, Chatbots, KI & Co.

Investitionen in moderne Technologien wie Künstliche Intelligenz und Enterprise Search führen zum Überdenken kompletter Prozesse.

••• Von Paul Christian Jezek

Konkrete Anwendungsbeispiele helfen Firmen, ihre Technologie-Strategien auf solide Beine zu stellen. Die sechs wichtigsten Trends mit handfestem Mehrwert für 2018:

1. „Applied AI“ – Konkrete Anwendungen statt Marketing-Hype: Künstliche Intelligenz (KI, Artificial Intelligence, AI) gehört zu den aktuellen Megatrends.

Das Marktforschungsinstitut IDC geht in diesem Zusammenhang davon aus, dass sich der Markt von knapp acht Mrd. USD

2016 auf 47 Mrd. im Jahr 2020 vervielfachen wird.

Zu den Bereichen, die bereits von konkreten KI-Lösungen profitieren, gehören automatisierte Dokumentenverarbeitung, Assistenzsysteme für Healthcare, das Erkennen von High Potentials im Unternehmen,

cleveres Fieldmanagement sowie smarter Customer Service.

2. *Business Process Transformation statt Business Process Improvement* – In den vergangenen Jahren ging es stets darum, Geschäftsprozesse zu optimieren: Unternehmen haben in