

Inhaltsverzeichnis

- 1 Einleitung** 1
- 2 Smarte Services** 3
 - 2.1 Anwendungen in der Praxis 5
 - 2.2 Komponenten für smarte Services 17
 - 2.2.1 Internet of Things 17
 - 2.2.2 Clouds und Data Lakes 26
 - 2.2.3 Advanced Analytics mit Verfahren künstlicher Intelligenz 29
 - 2.3 Digital Trust 40
 - Literatur 43
- 3 Digitale Transformation von Unternehmen** 45
 - 3.1 Digitaler Reifegrad 48
 - 3.2 Bewährtes Vorgehensmodell 53
 - 3.3 Digitales Ecosystem 60
 - 3.4 New Work 61
 - 3.5 Datensteuerung 72
 - Literatur 76
- 4 Digital Use Cases** 77
 - 4.1 Use-Case-Entwicklungsworkshop 77
 - 4.2 Use-Case-Dokumentation 79
 - 4.3 Use-Case-Beispiele 80
 - 4.4 Proof of Concept 80
 - 4.5 Pilotprojekt 80
 - Literatur 87
- 5 Digitalisierung von Kernprozessen** 89
 - 5.1 Order to Cash 95
 - 5.2 Procure to Pay 97

5.3	Design to Operate	104
5.4	Recruit to Retire	107
5.5	Awareness to Advocacy	110
	Literatur	113
6	Neue digitale Technologien und angewandte Verfahren	115
6.1	5G	116
6.2	Augmented und Virtual Reality	117
6.3	Big Data	118
6.4	Blockchain	118
6.5	Building Information Modeling	118
6.6	Cloud Computing	119
6.7	Data Mining	120
6.8	Data Science	120
6.9	Deep Learning	121
6.10	Design Thinking	121
6.11	DevOps	122
6.12	Digital Supply Chain	122
6.13	Digital Twin	124
6.14	Digital Workplace	126
6.15	Digitale Plattform	127
6.16	GitHub	128
6.17	Hadoop-Cluster	129
6.18	Industrie 4.0	129
6.19	Internet of Things	129
6.20	Künstliche Intelligenz	130
6.21	Machine Learning	131
6.22	Minimum Viable Product	132
6.23	Neuronale Netze	132
6.24	Onlinekundenkommunikation	134
6.25	Python	135
6.26	Remote Assistance	137
6.27	Robotik	137
6.28	Robotic Process Automation	139
6.29	Scrum	139
6.30	Smart Access bzw. elektronische Zutrittssteuerung	142
6.31	Virtueller Assistent und Chatbot	142
6.32	Voice Assistance	143
	Literatur	144

Inhaltsverzeichnis	XI
7 Schlusswort	145
Literatur	147
Stichwortverzeichnis	149