

Inhaltsverzeichnis

	Warum das Buch?.....	8
Kapitel 1	Treiber und Trends	11
	Einleitung	12
	Expertenpanel	13
	Fallbeispiele	17
1.1	Technologiebranche Handel	19
1.2	Zukunft des 3-D-Drucks und Industrie 4.0.....	24
1.3	3-D-Druck transformiert die Wertschöpfungskette.....	30
1.4	VR- und AR-Technologien im Handel mit Zukunft.....	34
1.5	Big - Smart - Fast	38
	Big Data und Industrie 4.0 für den Handel.....	39
	Big Data & BI-Trends	41
1.6	Customer-Centricity redefined.....	44
1.7	Digitalisierung und Marketing.....	48
1.8	Wissen, was der Kunde will	54
1.9	Payment-Solutions und digitale Ökosysteme.....	60
1.10	Logistik: Nervensystem des Handels	62
1.11	Handelskanal Social Media	66
1.12	Pro und Contra – Leben ohne Bargeld.....	70
1.13	Überarbeitete Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD2).....	73
	Geschäftsmodelle im Fokus	74
1.14	Internet of Things	76
	IoT & Industrie 4.0: Trends.....	77
	Geschäftsmodelle im Fokus	78
	Fallbeispiele	80
1.15	Mit „Last Minute“ zur EU-DSGVO	82
	Fallbeispiele	86
Kapitel 2	Strategien für den Handel der Zukunft	87
	Einleitung	88
	Fallbeispiele	90
2.1	Digitale Ökosysteme im Handel der Zukunft.....	93
2.2	„Rupie, Yen oder Dollar – wie zahlen Ihre Kunden?“	100
2.3	Loyalty Reloaded – digitale Kundenbindung	104
2.4	Touchpoints managen	107

2.5	Omnichannel-Strategien für den Retailhandel mit Zukunft.....	112
2.6	Alles bezahlen, überall.....	119
2.7	Vorteil Digitalisierung	123
Kapitel 3 <i>Technologien für den Handel der Zukunft</i>		128
	Einleitung	129
	Fallbeispiele	130
3.1	Digitalisierung am Customer-Touchpoint.....	133
3.2	Marketing-Automation.....	137
3.3	Customer-Experience: Touchpoints managen	141
3.4	Erlebnis: Shopping.....	144
3.5	Was bringen QR-Codes?.....	147
3.6	Location-based Advertising – Wie urteilen Kunden darüber?	152
3.7	Location-based Services	157
3.8	Daumen drücken für komfortables Zahlen	162
3.9	Click & Collect.....	165
3.10	Den digitalen Tsunami meistern	167
3.11	Elektronische Rechnungsbearbeitung	170
3.12	Smart Procurement & Supply-Management.....	176
3.13	Content-Services	180
3.14	Content-Delivery-Network.....	183
3.15	Erfolgreich auf allen Kanälen.....	185
3.16	Product-Information-Management	188
Kapitel 4 <i>Kunden in der Smart-Service-Welt</i>		192
	Einleitung	193
	Fallbeispiele	194
4.1	Automatisierung des täglichen Bedarfs.....	195
4.2	Seamless Shopping – nahtloses Einkaufserlebnis	197
4.3	Smart Payment mit dem Mehr an Kundenservice.....	199
4.4	Kundenkommunikation 2.0.....	205
4.5	Verschlüsselung ist nicht alles	208

Kapitel 5	Den Handel finanzieren	212
	Einleitung	213
	Fallbeispiele	216
5.1	Factoring: Der Handel boomt!.....	217
5.2	Forderungsmanagement und Inkasso	219
Kapitel 6	Ausblick und Zukunft	222
	Einleitung	223
	Fallbeispiele	224
6.1	Marketing der Zukunft: Programmatic Advertising.....	225
6.2	Future City Langenfeld: Hier findet Zukunft Stadt!.....	231
6.3	Wie die Blockchain den Handel verändert	242
6.4	„Das Internet ist nur ein Hype“ – die Kryptografie auch?	244
6.5	Die Sharing-Economy wächst.....	248
6.6	Künstliche Intelligenz.....	250
	Künstliche Intelligenz: Trends	251
	Geschäftsmodelle im Fokus	253
	Anhang	255
	Autoren & Interviewpartner	255
	Creative Commons & FDL 1.2	257
	Creative Commons CC BY-ND.....	258