

Inhalt

Vorwort	7
Kapitel 1	
Verrückte Welt	11
Digitalisierung verändert die Welt	12
Der neue Wettbewerber: Digitalisierung	15
Untätigkeit wird bestraft	24
Kapitel 2	
Digitaler Wandel – die wichtigsten Grundlagen	45
Das große Rad drehen	50
Disruptiv statt erhaltend	51
Die Treiber des digitalen Wandels	55
Wachstumslücke schließen	82
Kapitel 3	
Handlungsfeld 1 des digitalen Wandels: Kunde im Fokus	85
Plattformen – moderne Marktplätze	86
Radikale Kundenorientierung	90
Individuelles Angebot im Netz	96
Customer Experience – nur vom Feinsten	108
Bauen Sie ein Customer Experience Management auf	114
Customer Journey 4.0	125
Kapitel 4	
Handlungsfeld 2 des digitalen Wandels:	
Neue Geschäftsmodelle gefragt	133
Disruption: todbringend für veraltete Geschäftsmodelle	134
Der Weg zum digitalen Geschäftsmodell	145

Kapitel 5

Handlungsfeld 3 des digitalen Wandels:

Operative Exzellenz ist ein Muss	165
Wie die Digitalisierung die Wertschöpfungskette verändert	167
Industrie 4.0 – Wertschöpfungsnetzwerke in Echtzeit	172
Derjenige mit den besten Daten gewinnt	180
Cloud-Lösungen – Treibstoff für den digitalen Wandel	189
Vernetzte Unternehmen für mehr Innovation	192

Kapitel 6

Handlungsfeld 4 des digitalen Wandels:

Menschen – eine neue digitale DNA für Unternehmen	199
Veränderung willkommen heißen	204
Schneller werden mit agilen Teams	213
Die richtigen Menschen anziehen	221
Kommunikation wird mehrdimensional	229
Schluss mit dem Silodenken	232

Kapitel 7

Mit Strategie in die digitale Zukunft	237
Strategischer Phasenplan zum digitalen Wandel	240
Kümmern Sie sich um die Mitarbeiter	252
Digitale Reife zahlt sich aus	256

Register	261
---------------------------	-----