

1	Augmented Reality – Begriff und Entwicklung	1
1.1	Definition und Abgrenzung	1
1.2	Entwicklung von Augmented Reality	2
1.3	Augmented Reality Technologien	3
2	Augmented Reality in der Customer Journey	7
2.1	Phasen der Customer Journey	8
2.2	Kundennutzen im Rahmen der Customer Journey	11
2.3	Augmented Reality Anwendungen in der Customer Journey	12
2.3.1	Problemerkennung	14
2.3.2	Informationssuche und Bewertung der Alternativen	19
2.3.3	Kauf und Nachkaufverhalten	27
2.3.4	Kundenbindung	32
2.4	Zusammenfassung	37
3	Use Cases	39
3.1	Lego	39
3.2	Adidas	46
4	Fazit und Ausblick	55
	Literatur	59