

Inhaltsverzeichnis

Teil I Grundlagen, Entwicklung und Erfolgsfaktoren des Konzeptes Customer Centricity

1	Customer Centricity: Entstehungsgeschichte, Definition und Begriffsabgrenzung sowie Anwendungsfelder in der Praxis	3
	Susanne O’Gorman und Uta Scheunert	
2	Entwicklungsstufen der Kundenzentrierung – von Customer Centricity 1.0 bis 5.0	21
	Philip Maloney, Christian Feddersen und Stephan W. Schusser	
3	Mentale Stärke als Erfolgsfaktor zur Verbesserung der Customer Experience durch den Vertrieb	37
	Nicole Klein	

Teil II Kundenbedürfnisse verstehen

4	Customer Centricity and the Role of Internal Customers	55
	Katharina-Maria Rehfeld, Livia Freudl and Elaine Becraft	
5	Wie kommunizieren Service-Chatbots mit Nutzer:innen?	65
	Laura-Maria Altendorfer	
6	Digital Patient Journey Mapping – Technologien und Touchpoints	85
	Thomas Bolz, Li Zeng, Mathias Hackenbracht and Tim Gnannt	
7	Die Bedeutung von Online-Kundenbewertungen im Spannungsfeld von Authentizität und Manipulation	97
	Alexandra Kühne and Matthias Zeisberg	

Teil III Customer Centricity im Spannungsfeld neuer Technologien

8 Applied Neuroscience: Using EEG, Eye-tracking, and the NeedSphere Framework to Increase Communication Efficiency Based on Implicit Customer Needs—A Real World Validation 113
Wessling Neal, Tamm Sascha, Thuencher Timo, Elbel Gregor
and Benny B. Briesemeister

9 Consumer Behavior in Augmented Reality. Research Landscape and Future Research 127
Katrin E. Schein

Teil IV Kundenzentrierte Geschäftsideen

10 Durch Customer Centricity zu optimierten Workflows 139
Miriam O’Shea

11 I sell what I do – I do what I sell 157
Katja Grupp and Clare Hindley

12 Customer Centricity in der Hotellerie – Verständnis und Umsetzungsoptionen aus prozessorientierter und architektonischer Perspektive 167
Nicola Zech, Annegret J. Wittmann-Wurzer and Bettina-Maria Müller

Teil V Customer Centricity in der Praxis

13 Die vergessene Industrie: Customer Journeys im B2B-Kontext 181
Rico Maß and Melanie Stehr

14 Bürgernahe Umsetzung der offenen Demokratie durch Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung 195
Christian Schachtner

15 Customer Experience in der Industrie 4.0 207
Inga F. Schlömer

Teil VI Best Practices und Fallstudien

16 Wer hat hier eigentlich die Expertise für was? 223
Stefan Godehardt-Bestmann

17 Kundenzentriert im Kletterpark 237
Astrid Mühlböck and Charlotte Fietz

18 Customer Centricity im digitalen Banking	247
Benjamin Krischan Schulte and Cansu Hattula	
19 Customer Centricity als Erfolgsfaktor	263
Susanne O’Gorman and Gabriele Schuster	