

Teil I Strategisches Kundenmanagement

1	Strategisches Kundendialogmanagement – die Automatisierungsentscheidung datenbasiert fällen	3
	Nils Hafner	
2	Die vier Bausteine einer menschenzentrierten Kultur: Die Zutaten für ein gesundes Frühstück	17
	Gregorio Uglioni	
3	Effektives Kundendialogmanagement durch eine kundenzentrierte Organisation	37
	Dominik Georgi und Jan-Erik Baars	
4	Digitaler Kunde im Mittelpunkt – Die Persönliche Versicherungsmaschine der HUK24	55
	Sebastian Pyka und Uwe Stuhldreier	

Teil II Kundendialoge im Marketing

5	KI und Kundendialoge – Darum ist der Faktor Mensch weiter wichtig	77
	Claudia Bünte	
6	Kundendialog-Management in Zeiten der Marketing-Automation	91
	Ralf T. Kreutzer	
7	Mit Datenkompetenz zur Datenstrategie	113
	Sarah Seyr	
8	Dialoge, die verkaufen: Mit Conversational Automation zur Kundenbindung	123
	Dominic Bolliger und Severin Lienhard	

Teil III Kundendialoge im Service

9	Contact Center als zentraler Kommunikationshub	139
	Harald Henn	
10	Kennzahlen und Controlling im Kundendialog	155
	Rémon Elsten	
11	Vertrauen in automatisierte Kundendialoge	169
	Anna V. Rozumowski und Marc K. Peter	
12	Be the Bot – Versicherungskunden in der Rolle eines Chatbots	189
	Sophie Hundertmark	
13	Kundenanliegen verstehen, lösen und daraus lernen	201
	Kai Duttle	
14	Digital Product-Experience @ CSS	209
	Garry Bachmann	

Teil IV Ausblick: das Kundendialogmanagement der Zukunft

15	Interaktionen in der Konversationstheorie und auf Basis eines Rechnens mit Worten	223
	Edy Portmann	
16	Large Language Models im Kundendialog – Chancen, Risiken, Ausblicke	239
	Nils Hafner und Sophie Hundertmark	