

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 Duttler	
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	