

Vorwort	3
Executive Summary	
_ Exzellent auch online	4
Trends	
_ Big Service	6
Think Tank	
_ Offline und Online laufen zusammen	8
_ Customer Journey optimieren	11
_ Serviceexzellenz auf allen Kanälen	16
Werkzeuge	
_ Social Media zur Kundenorientierung	13
Quercheck	14
Praxis	
_ Generali: Social Media	18
_ SCHUFA: Transparenz und Vertrauen	19
_ Fidor: Kundenorientierung im Web 2.0	20
Blickwechsel	
_ Erfolgsmessung mit Kennzahlen	22
Perspektiven	24
Glossar	26