

Inhalt

Start in die Beschleunigerbahn 11

Beschleunigerbahn 1: Technology-enabled

DAS PRODUKT IST NICHT ALLES 33

Beschleunigerbahn 2: Transaction-oriented

WASCHEN, TROCKNEN, DATEN SENDEN 65

Beschleunigerbahn 3: Customer Experience

WIR VERKAUFEN WÄRME 111

Beschleunigerbahn 4: Solution-oriented

VON A NACH B 143

Beschleunigerbahn 5: Open Digital

DIE NEUE KUNDENSCHNITTSTELLE 165

Epilog: Wir sitzen in der digitalen Volkshochschule 191

Danksagung 198