

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Strategie – Die Digitalisierung effektiv nutzen	5
2.1	Initiiierungsphase – Die Relevanz strategischer Grundlagen	7
2.2	Entscheidungsphase – Erarbeiten konkreter Ziele und Maßnahmen	14
2.3	Implementierungsphase und Kontrolle – Umsetzungsplanung und Kontrolle Ihrer digitalen Transformation	21
3	Kundenkontakt und -kommunikation – Die Rolle des Kunden für den Unternehmenserfolg	31
3.1	Marketing – Effektive Ansprache und Einbindung des Kunden	33
3.2	Vertrieb – Den Kunden und seine Anforderungen in den Mittelpunkt rücken	40
3.3	Kundenservice – Erweiterungen Ihrer Leistungen	46

VII

VIII Inhaltsverzeichnis

4	Wertschöpfung – Die Digitalisierung als Werkzeug wirtschaftlicher Tätigkeiten	57
4.1	Produktion – Die Leistungserstellung digital neu denken	59
4.2	Vernetzung – Digitalisierung als Treiber von Kooperation	65
5	Organisation – Veränderungen verstehen und gestalten	75
5.1	Interne Prozesse – Digitalisierung von Geschäftsprozessen	76
5.2	Personalmanagement und Unternehmenskultur – Wesentliche Treiber des digitalen Wandels	86
5.3	Management – Trends erkennen und umsetzen Literatur	94 102
6	Ausblick	103