

TEIL I: Digitale Angebote

1.1	Einführung in das Customer Experience Management.....	2
1.2	Ziele des Customer Experience Management	10
1.3	Prozess der Customer Experience.....	16
1.4	Entstehung von Erlebnissen.....	26
1.5	Die Experience Economy.....	32
1.6	Veränderung von Angeboten.....	42
1.7	Wahrnehmung von Angeboten	48
1.8	Digitalisierung von Angeboten	54
1.9	Charakteristika von digitalen Angeboten	60
1.10	Komplexität von Angeboten.....	66
1.11	Digitale Ökosysteme.....	72

TEIL II: Digitale Geschäftsmodelle

2.1	Definition Geschäftsmodell	80
2.2	Lebenszyklus von Geschäftsmodellen	86
2.3	Das Business Model Canvas	98
2.4	Der Value Proposition Canvas	106
2.5	Geschäftsmodellinnovationen	114
2.6	Die Blue-Ocean-Strategie.....	122
2.7	Marktverschiebungen durch den Long Tail.....	132
2.8	Charakteristika von digitalen Geschäftsmodellen.....	138
2.9	Null-Grenzkosten-Gesellschaft.....	144
2.10	Netzwerkeffekte.....	154
2.11	Sharing Economy	162
2.12	Zweiseitige Geschäftsmodelle.....	172
2.13	Die Plattformökonomie.....	178
2.14	Geschäftsmodelle in der digitalen Ökonomie.....	184
2.15	Der Experience-Loop	196
2.16	Transformationale Marketinglogik.....	202

TEIL III: Innovationsmanagement

3.1	Definition „Innovation“	210
3.2	Perspektiven auf angebotsbezogene Innovationen	220
3.3	Zehn Typen von Innovationen	230
3.4	Innovationsmodelle.....	238
3.5	Innovationswellen	246
3.6	Entstehungskurve von Innovationen (Hype Cycle)	256
3.7	Disruptive Innovation und exponentielles Wachstum.....	262
3.8	Innovationsprozesse	274
3.9	Innovationsportfolio.....	284

TEIL IV: Digitale Organisationsstrukturen

4.1	Innovator's Dilemma.....	296
4.2	Kodak-Momente (5 Stages of Decline).....	304
4.3	VUCA-Welt und VUCA-Leadership.....	314
4.4	Change-Management im Unternehmen	322
4.5	Modelle des Change-Managements	334
4.6	Unternehmenskultur.....	344
4.7	Unternehmenskultur und Erfolg (Denison-Modell)	354
4.8	Die Culture Map	364
4.9	Organisationale Ambidextrie	374
4.10	Strukturelle Ambidextrie.....	382
4.11	Kontextuelle Ambidextrie	392
4.12	Eingebettete Unternehmerteams.....	400