

Alan Trefler

Der Bauplan für den digitalen Wandel

**Revolutionieren Sie das
Kundenerlebnis durch ständige
digitale Innovationen**

Aus dem Englischen von Birgit Reit

WILEY

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhalt

Geleitwort	9
Dank	13
Kapitel 1: Die Kunden-Apokalypse	15
Große Erwartungen	19
Es ist so einfach, Kunden zu verlieren	21
Die unheilvolle Zukunft	25
Provokieren Sie die Kunden?	28
Willkommen im Albtraum	29
»Verkaufen Sie mir nichts!«	33
Anthropomorphismus	40
»Ich will der Entdecker sein!«	45
Kapitel 2: Tod durch Daten	51
»Big Data« schaffen sogar noch größere Probleme	55
Autopsie der »Kundenservice-Bewegung«	56
Daten sind nichts weiter als Erinnerungen	59
Selbstmord durch Daten	62
Gruselige Datensammlung	66
Hinter die Daten sehen	70
Kapitel 3: Urteilsfähigkeit und Wünsche hinzufügen	73
Daten im Kontext	75
Vom Schwarz-Weiß-Bild zum Farbbild	77
Urteilsfähigkeit in den Mix einbringen	78
Qualität statt Masse	84
Die Macht der Hypothese	86
Next-Best-Action	89
Adaptive Lernprozesse	93
Organisieren Sie Ihre Erkenntnisse	96

Feedback-Schleifen	100
Absichten beruhen auf Gegenseitigkeit	101

Kapitel 4: Die Umsetzung mithilfe von Kundenprozessen 113

Die beste Methode für jede Interaktion mit Kunden	118
Der erste Eindruck	120
Nahtlose Kundenprozesse	123
Jenseits der Prozessmodelle	127
Abgrenzungen überschreiten	129
Auf Veränderungen vorbereitet	136
Ein HD-Panorama	139

Kapitel 5: Die Wandlung der Einstellung zur Technologie. 143

Business gegen IT	147
Die Unordnung in den Systemen	149
Traditionelle Systementwicklung	153
Zombie-Systeme	158
Manuelle Systeme	160
Abtrünnige Systeme	163
Schatten-IT	165
Lässt sich die Lücke überbrücken?	166
Verzweifelte Maßnahmen	167
Ist agile Programmierung die Rettung?	170
Sind sie bereit für die Veränderung?	172

Kapitel 6: Die Befreiung von der Organisation . 175

Hybridzüchtungen für Business und IT	176
Sprengen Sie die Fesseln der Kanäle und Silos	180
Die Neuausrichtung der Führungsetage	182
Die Neugestaltung des Kundenservice	184
Die neue Verkabelung der CFO-Funktion	189

Kapitel 7: Sie sind ihre Software – der digitale Imperativ	195
Die wichtigsten Überlebensregeln	199
Demokratisieren Sie die Technologie	200
Denken Sie in Schichten	202
Setzen Sie Analyse-Tools ein, um sich laufend zu verbessern	209
Verwandeln Sie den Traum in Wirklichkeit	212
Der Druck wächst	216
Ihre nächsten Schritte	225
Jenseits der »Markendämmerung«	229
Anmerkungen	237
Stichwortverzeichnis	243