

# Stichwortverzeichnis

- A** Absichten
- Definition 75 ff.
  - 1080-Grad-Ansicht der Kunden 140
  - Kundenprozesse und 122
  - mit Daten kombinieren 75, 78, 101 ff., 119
  - Rolle für die Kundenerfahrung 220
- Accenture
- Global Consumer Pulse Survey 216 ff.
  - Technology Vision 144 f.
- Ad Age (Zeitschrift) 16
- Adaptives Lernen 93 ff., 100
- Adobe Photoshop 207 f.
- Agile Softwareentwicklung 170 f.
- American Banker (Zeitschrift) 92
- American Express 130 ff., 186 ff.
- Analysen
- adaptives Lernen und 94
  - Trends und Muster untersuchen 94
  - Vorhersagemodelle 210 ff.
- Andreesen, Mark 220
- Anmeldungsvorgänge, abgebrochene 124
- Anthropomorphismus 40 ff.
- Apple
- Apple Stores 28
  - iPhone 22
  - iPod und iTunes 65
  - Kundeneigenschaften und 17
  - Kundenloyalität 29, 35
- Assembler-Codes 150
- Authentizität
- radikale Authentizität 33
  - und Kundenbindung 37
  - und Loyalität 34
- B** Bankenindustrie *siehe auch* einzelne Bankennamen
- Datenmanagement in der 62 ff.
  - Finanzsupermarkt-Konzept 62, 106
  - Gebührenpolitik 52, 101 f.
  - Methode der Next Best Action 92 f.
- Banking Analytics Symposium 92
- Barings Bank 162
- BASIC (Programmiersprache) 150
- BB&T Corporation, nahtlose Kundenprozesse 121 ff.
- Beacon (Facebook) 67
- Best Buy 21
- Beweglichkeitsraster 114 ff.
- Beziehungspflege (American Express) 133
- Big Data
- Datenschutzprobleme 66 ff.
  - Definition 55 f.
  - für 360-Grad-Ansicht des Kunden 57 f., 70, 86
  - und Datenmanagement 56 ff.
  - und naturwissenschaftliche Methode 84
- Bizwatch Online 185
- BlackBerry 23
- Blockbuster 23
- Bloomberg Businessweek (Zeitschrift) 191
- Bodine, Kerry 184
- Borders 22
- Burris, Peter 25, 32, 99, 128, 214, 227
- Bush, Jim 187
- BusinessDictionary.com 185
- Business-Technologie, Konzept der 212 ff.
- C** Chief Customer Officer (CCO) 183
- Chief Financial Officer (CFO) 189
- Chief Information Officer (CIO) 226

- Chief Process Officer (CPO) 182  
 Cinemax 91  
 CIO (Zeitschrift) 213  
 Circuit City 21  
 Citibank 63, 163  
 Cloud-Computing und Informationstechnologie 168 ff.  
 COBOL (Programmiersprache) 150  
 Colony, George 25, 32, 213 f., 227  
 Computer-Denken 231  
 Computergestützte Fertigung (CAM) 216  
 Computergestütztes Design (CAD) 216  
 Computerprogrammierung *siehe* Programmierung  
 Coupland, Douglas 16  
 Customer Care Professionals (American Express) 131, 186  
 Customer Interaction Management (PNC) 93  
 Customer Relationship Management (CRM), Konzept 30, 56 ff.
- D** Dämonisieren oder Verschlingen (Merkmal der Generation D) 31  
 Daten 52 ff., 74 ff.  
 – adaptives Lernen und 93 ff.  
 – Ansatz der Next-Best-Action 89 ff.  
 – Bezug auf Vergangenheit 59 ff.  
 – Big Data, Definition 55 f.  
 – die »sechs W« 74  
 – Erkenntnisse ordnen 96 ff.  
 – falsche Nutzung der 64 f.  
 – Feedback-Schleifen 100  
 – 360-Grad-Ansicht der Kunden 56 ff.  
 – 1080-HD-Ansicht der Kunden 140  
 – Korrelation der 86 ff.  
 – Kundenverhalten verstehen 52 ff.  
 – mit Absichten kombinieren 75, 78, 101 ff., 119  
 – mit Urteilsfähigkeit nutzen 78 ff.
- und das Gefühl der Entdeckung 70  
 Datensammlung  
 – und das Gefühl der Entdeckung 70  
 – unkontrollierte 66 ff.  
 Datenschutz, Bedeutung für Generation D 48, 67 f., 70  
 Deep Blue (IBM) 109  
 Demokratisierung der Technologie 200 ff.  
 »Die ultimative Frage 2.0« (Reichheld) 187  
 Digitale Medien, Aufbau in Schichten 207 f.  
 Drucker, Peter 176
- E** Empfehlungen, vertrauenswürdige 36  
 Empfehlungssuchmaschinen 48  
 Engagement der Kunden 186 ff.  
 Entdecker  
 – Kunden als 45 ff.  
 – trotz Datensammlung 70  
 Entscheidungsprozesse, adaptives Lernen für 93 ff.  
 Erinnerungen, Daten als 59 ff., 74  
 Erkenntnisse  
 – Feedback-Schleifen 100  
 – richtig ordnen 96 ff.  
 Europäisches Bioinformatik-Institut 55
- F** Facebook 36, 67  
 Farmers Insurance 119  
 – Beispiel für Kundenprozess 80, 82  
 – University of Farmers 80  
 Feedback in Kundenprozessen 131 f.  
 Feedback-Schleifen und adaptives Lernen 100  
 First National Bank of Chicago 52 f.  
 Fleming, Lee 177

- Fluggesellschaften,  
Servicegebühren 53
- Forbes (Zeitschrift) 145
- Forrester Research 99, 213 f., 218
- Fortran (Programmiersprache) 150
- FRANK (OCBC-Bank) 197 f.
- Franklin, Benjamin 33
- Führung
- Beziehung zum IT-Management 149, 154, 180 f.
  - Business-Technologie-Konzept 212 ff.
  - neue Ausrichtung der 182 ff.
  - neue Positionen 182 ff.
  - Rolle des CFO 189 ff.
  - Unternehmenskultur und 225 ff.
- G** Gebühren als Provokation der Kunden 27
- General Motors 26
- Generation C
- Definition 16 ff.
  - Macht der 25 ff.
- Generation D
- Definition 30 ff.
  - Merkmal Verschlingen-oder-Dämonisieren 31, 35
  - Reaktion auf Werbung 43, 45
  - und Datenschutz 48, 67 f., 70
- Generation X 16
- Generation Y 16
- Generation Z 30
- Geschäftsbedingungen als Provokation der Kunden 31
- Gesundheitsdienstleister, Kundenprozesse 134 f.
- Global Consumer Pulse Survey 2013 216 ff.
- Global Transaction Services (Citibank) 163
- Google 116 f.
- H** Hagen, Paul 184
- Harvard Business Review (Zeitschrift) 177
- HD-Panoramaansicht, Kundenprozesse als 139
- Howe, Neil 16
- Hybrid-Konzept 176 ff.
- Hypothesen
- auf die Probe stellen 86
  - Macht der 86 ff.
- I** IBM
- Deep-Blue-Schachexperiment 109
  - Kundeneigenschaften und 17
- Iksil, Bruno 162
- Informationstechnologie
- agile Softwareentwicklung 170 f.
  - Bedeutung der 144 ff.
  - Beziehung der Führung zur 172 ff.
  - Demokratisierung der 200 ff.
  - Entwicklung der Programmierung 149 ff.
  - Fokussierung auf Kunden 230 ff.
  - in Schichten gestalten 202 ff.
  - Konzept der Business-Technologie 212 ff.
  - manuelle Systeme 160 f.
  - Model Driven Architecture (MDA) 166
  - Outsourcing der Entwicklung 167
  - Portfoliomanagementprozess 158
  - problematische Lösungen 166 ff.
  - Prozess der Softwareentwicklung 153 ff.
  - Schatten-Systeme 165
  - unkontrollierte Systeme 163 f.
  - Unterstützung der Veränderungen 196 ff.
  - vorausschauende Analysen 93 ff., 101 ff., 210 ff.
  - Wasserfallmodell 156
  - Zombie-Systeme 158 f.
- Informationstechnologie-Management, Beziehung zur Unternehmensleitung 149, 154, 180 f.
- ING Polen 179
- Inhalt, produziert von Generation C 17

- Instagram 38  
 International Herald Tribune (Zeitung) 110  
 Internet  
 – Kritikforen im 21, 31  
 – Provokation durch Werbung 43, 45  
 iPhone 22  
 iPod 65  
 iTunes 65
- J** Java (Programmiersprache) 152  
 Jobs, Steve 64  
 JPMorgan 162
- K** Kasparow, Garry 109  
 Kausalität in Datenbeziehungen 86 ff.  
 Kemeny, John 151  
 Korrelation der Daten 86 ff.  
 Kritik von Kunden im Internet 21, 31  
 Kunden *siehe auch* Kundenprozesse  
 – Abwanderung 21 ff.  
 – als Entdecker 45 ff.  
 – Anthropomorphismus und 40 ff.  
 – der Generation C 16 ff.  
 – der Generation D 30 ff.  
 – Engagement statt Service 186 ff.  
 – Erwartungen der 19 f.  
 – Fokussierung und Technologie 230 ff.  
 – 360-Grad-Ansicht 56 ff., 61, 64, 139  
 – 1080-HD-Ansicht 140  
 – Kritik im Internet 21, 31  
 – Loyalitätssysteme 33 ff.  
 – Macht der 25 ff., 32, 97  
 – Management der Beziehung zu 30, 56 ff.  
 – Provokationen 27 f., 31, 43  
 – Verhalten analysieren 52 ff., 139 f.  
 – vertrauenswürdige Empfehlungen 36  
 Kunden-Apokalypse 16, 30  
 Kundenbeziehungen, Management der 30, 56 ff.  
 Kundenerfahrung verbessern *siehe auch* Veränderungen 216 ff.  
 Kundenprozesse 114 ff.  
 – als HD-Panoramaansicht 139, 141  
 – Ausführung 118 ff.  
 – Beweglichkeitsraster für 114  
 – Daten und Absichten nutzen 119  
 – Definition 115  
 – Modellierung überwinden 127 f.  
 – nahtlose 123 ff.  
 – Prinzipien für 123 ff., 138  
 – traditionelle Systeme ändern 121 ff.  
 – unternehmensweit einheitlich 129 ff.  
 – von außen nach innen gestalten 117, 135 f.  
 Kundenservice  
 – Daten und 56 ff.  
 – Eigenverantwortung für Mitarbeiter 101 ff.  
 – Gebühren für 52 f.  
 – Rolle neu gestalten 184, 186 f.  
 Kurtz, Thomas 151
- L** Larrimer, Karen 92, 211  
 Leeson, Nick 162  
 Lenovo Group 117  
 Lernprozesse  
 – adaptive 93 ff.  
 – Feedback-Schleifen 100  
 Loyalität  
 – erzeugen 28  
 – Markenloyalität 230  
 – nicht vorhandene 21 ff.  
 – »Switching Economy« 219  
 Loyalitätssysteme 33 ff.  
 Lush 40 ff., 45
- M** Macht der Kunden 25 ff., 32, 97  
 Mandela, Nelson 38

- Manifest für agile Softwareentwicklung 171  
 Manning, Harley 184  
 Manuelle-IT-Systeme 160f.  
 »Markendämmerung« (Surowiecki) 229  
 Markenloyalität 40, 230  
 Maschinen-Codes 150  
 Mattrick, Don 32  
 McDonald, Peter 182  
 McKinsey & Company 83  
 McNamara, Stephen 53  
 Merck 134  
 Microsoft  
 – Kundeneigenschaften und 17  
 – Übernahme von Nokia 22  
 – Xbox One 31, 54  
 Millennium-Generation 16  
 Minority Report (Film) 43  
 Mobilfunkanbieter *Siehe auch einzelne Anbieter*  
 – Gebühren 27  
 Model Driven Architecture (MDA) 166  
 Modelle  
 – analytische Vorhersagemodelle 210ff.  
 – überwinden 127f.  
 »Monumentales Scheitern« 37  
 Motorola Mobility 116f.  
 Mundpropaganda 35ff.  
 Musikindustrie, Datennutzung in der 64f.
- N**
- Nachrichten, soziale Medien als Quelle 38  
 Naturwissenschaftliche Methode 84  
 Netflix 23f., 54, 220  
 Net Promoter Score (NPS) 188  
 Newman, Rick 23  
 New York Times (Zeitung) 69  
 Next Best Action 89ff., 209  
 Nielsen Global Trust in Advertising Survey (Umfrage) 36  
 Nokia 22
- O**
- Object Management Group (OMG) 166  
 OCBC-Bank 106f., 197f.  
 Organisation, Daten richtig ordnen 96ff.  
 Outsourcing, Softwareentwicklung im Ausland 167
- P**
- Playchess.com 109  
 PNC Financial Services Group 92f., 95, 119, 211  
 Pole, Andrew 69  
 Portfoliomanagementprozess (IT-Systeme) 158  
 Programmierung  
 – Entwicklung der 149ff.  
 – Outsourcing der 167  
 Provokationen  
 – Gebühren 27  
 – Geschäftsbedingungen 31  
 – Werbung 43  
 Prozessmodelle überwinden 127f.  
 Prudential Group Insurance 129
- R**
- Reichheld, Fred 187  
 Relationship Care (American Express) 133  
 Russell, Bertrand 85  
 Ryanair 53
- S**
- Sabathia, C. C. 77, 108  
 Sadik-Khan, Janette 191  
 Schatten-IT-Systeme 165  
 Scheef, Devon 17  
 Schichten, Technologie gestalten in 202ff.  
 Schumpeter, Joseph 221  
 Scientific Management (Taylorismus) 53  
 Sechs »W« 74, 114  
 Singh Bal, Hartosh 110  
 Software  
 – agile Entwicklung 170f.  
 – traditioneller Entwicklungsprozess 153ff.

- Softwareunternehmen, Technologie-  
unternehmen als 220 f., 223  
Sony 64 f.  
Soziale Medien  
– als Informationsquelle 38  
– Datennutzung durch 67 f.  
– Kundenloyalität 35 ff.  
– Nutzung durch Kunden 17 ff.  
Strauss, William 16  
»Suck-Sites« 21  
Sun Microsystems 152  
Surowiecki, James 22, 229  
Switching Economy 219, 228
- T** Target 68  
Taylor, Frederick Winslow 53  
Taylorismus (Scientific Manage-  
ment) 53  
Technologie *siehe* Informationstech-  
nologie  
Technology Vision (Accenture)  
144 f.  
Telefonbanking, First National Bank  
of Chicago 52 f.  
Telerox 134  
Telstra 182  
Tesco 116  
Theilfoldt, Diane 17  
Time (Zeitschrift) 23  
TravelMail 53  
Trends erkennen 64, 94  
Tumblr 38
- U** U.S. News & World Report 23  
»United Breaks Guitars« (Video)  
37  
Unkontrollierte IT-Systeme  
163 f.  
Unternehmenskultur 176, 225 ff.  
Unternehmensleitung *siehe*  
*Führung*  
Urteilsfähigkeit, Daten nutzen mit  
78 ff.
- V** Veränderungen 176 ff., 196 ff.  
– analytische Vorhersagemodelle  
210 ff.  
– Anpassung der Unternehmen an  
49 f.  
– Beziehung zwischen IT und ande-  
ren Mitarbeitern 172 ff., 180 f.  
– Business-Technologie-Konzept  
212 ff.  
– Demokratisierung der  
Technologie 200 ff.  
– der Unternehmenskultur 225 ff.  
– durch Lebenskraft von Hybriden  
176 ff.  
– Fokussierung auf Kunden 234 ff.  
– Führung neu ausrichten 182 ff.  
– Kundenerfahrung verbessern  
216 ff.  
– Prinzipien für Kundenprozesse  
138  
– Rolle des CFO 189 ff.  
– Rolle des Kundenservice 184 ff.  
– Technologie in Schichten  
gestalten 202 ff.  
– Technologieunterstützung für  
196 ff.  
– und Markenloyalität 230  
Verschlingen-oder-Dämonisieren  
(Merkmal der Generation D) 31,  
35  
Vertrauenswürdige Empfehlung  
36  
Vodafone 97, 99, 108, 119  
Voicemail-Automaten 53  
Vorausschauende Analysen 93 ff.,  
101 ff.  
Vorhersagemodelle  
– adaptives Lernen 93 ff.  
– analytische 210 ff.
- W** Wagoner, Rick 26  
Wahrnehmung 114 f.  
Walker, Rob 78, 210  
Wall Street Journal (Zeitung) 220

- Wasserfallmodell (IT-Systeme) 156
- Werbung
- als Provokation für Generation D 43, 45
  - Empfehlungssuchmaschinen 48
  - Reaktion der Generation D auf 43 ff.
- Wing, Jeannette 231
- Wolverton, Mark 42
- »Write once, run anywhere« (WORA) 152
- Wünsche mit Absichten kombinieren 75 f.
- Wurtzel, Alan L. 21
- x** Xbox One 31, 54
- y** Yelp 20
- YouTube
- Kundenbeschwerden auf 37
  - Werbeanzeigen in 43, 45
- z** Zombie-Systeme 156, 158 f., 206
- Zuckerberg, Mark 67

