

Stichwortverzeichnis

- »Next Best Action«-Modell 141
24/7-Services 19
- A** Abläufe 117, 149
Accountable 163
Active Sourcing 228
Adobe 29
agiles Arbeiten 218
Algorithmen 25, 35, 37, 178
Algorithmus 26, 37, 139
Alibaba 24, 37
Alleinstellungsmerkmal 19
Altes Weltbild 79
Alvin Toffler 190
Amazon 12, 17, 18, 24, 25, 37
angereicherter Datensatz 23
Anleitung zum Erfolg 109
Apple 18–20
Aufbauorganisation 77, 78, 80, 81, 85, 94
Aufgaben 77, 80, 83, 86, 88, 91, 92, 95, 97, 99
Augmented Reality 224
Ausgewogene Kundenzentrierung 119
Außendienst 10
Automatisierung 83
- B** B2B 39, 43, 46, 52, 61
B2C 39
Backoffice 213
Balanced Customer Centricity 119, 172
Balanced Scorecard 55–58
Beobachten und Zuhören 131
Berührungspunkte 94
Betriebsabläufe 117
Beziehungsgestaltung 189
Big Data 176, 178
Blended Learning 224
Branchen 82, 102
Business Intelligence 178
Business Owner 107, 108
Bypass 22
- C** Call Center 211
Call to Action 142
Call to Action Button 142
Cash-Incentive-Plan 214
Chief Customer Officer 13, 88, 90
Churn Rate 58, 60
C-Kunden 45, 46
Coach 222
Co-Designer 190
Concierges 18
Consideration 184
Consulted 163
Conversion 183, 184
Conversion Rate 183
Cost Center 227
Cost of Sales 15
CPL 28
CPO 27
CPX 28
Crawler 229
CRM 28, 29, 103–112, 114, 115
CRM-Strategie 104
Cross-Selling 37
Customer Centric Scores 15
Customer Centricity 9, 16
Customer Experience 13, 15, 18, 30, 33, 204, 205
Customer Insight 135
Customer Journey 94, 97, 103, 143, 167, 181, 183, 184, 186, 187
Customer Relationship Management 87, 103
CX-Champions 204
- D** Data Analytics 176, 177
Data Governance 179–181
Data Lakes 176
Data Management 178
Data Science 176
Datenanalyst 178
Datenbankspezialisten 230
Datenmanagement 177, 180
Datenmanagement-System 104
Datenmodellierung 176, 177
Daten-Pipeline 177
Daten-Plattform 104
Datenverarbeitung 105, 109
DELL 19
Design Thinking 131, 153, 217
Devices 26
Digital Learning 224

- Digitalisierte Psychologie 17
 Digitalisierung 9, 11, 15, 17, 81, 83
 Digitalökonomie 24, 25, 28
 Discounter 21
 divisional 32
 Divisionen 32
 Dos und Don'ts 112
 Durchführungsverantwortung 95, 163
- E** E-Commerce 27, 28
 Eigenverantwortung 95, 98
 Empathie 208, 210, 211
 Employer-Branding-Kampagne 227
 Empowerment 217
 End-to-End-Geschäftsprozesse 123, 124, 126
 End-to-End-Prozesse 61
 Erlebnisgestaltung 135
 Experience Design 135
 Experten 99, 102–104
 externe 124, 180
- F** Facebook 28
 Fachbereichs-Board 114
 Fachkompetenzen 32
 Favorability 184
 Feelgood-Manager 34
 Fehlerkultur 197
 Führungskräfte 34, 195, 196, 198–200, 203, 204, 206, 213, 219, 220, 222, 224, 225, 227, 229
 Führungsstil 198, 199, 217
 Führungsverständnis 196, 200, 203, 208, 220
 funktionale Strategie 189
 Funktionen 77, 105–107
 Funktionskarte 106–108, 113
- G** Game Changer 224, 228
 Gamification 224
 Geschäftsmodelle 22, 24, 25, 28, 35
 Geschäftsprozesse 94, 95, 117, 121, 123–127, 171
 gläserne Kunden 93
 Google 24, 28
 Großkundenmanager 102
- H** Handlungsprioritäten 60–63
 Haupt- und Teilprozesse 126–128
 133, 134, 149, 150, 152, 168, 171
 Hauptprozesse 104, 106, 108, 111
- Hierarchie 34
 Holocracy 217
 Homepage 141, 184
 horizontale Dimension 100
 HR-Abteilung 227
- I** IBM 211
 Implementierung 107, 108, 112
 Implementierungsprozess 197
 Impulskäufe 27
 Industrie 4.0 223
 Informed 163
 Innovationen 119, 127, 129, 131
 Inside-Out 31
 Integrationsspezialisten 230
 Interessenten 133, 134, 142, 145, 146, 161, 183
 interne Kunden 124
 IP-Adresse 25, 27
- J** Job Description 214
- K** K-Strategie 40
 kanalübergreifende Interaktion 18
 Katzengruber Development Group 200
 Käuferlebnisse 16, 17
 Kaufprozess 9, 12
 Kennzahlen 98, 108, 111
 Key Accounts 212
 Key Change Indicator 61
 Key Performance Indicator 58
 Keywords 26
 KI 11, 145
 klassische Matrixorganisation 86, 87, 100
 Kleinkundenmanagement 102
 K-Matrix 84, 86, 87, 102, 103
 Kollaboration 103, 194, 195, 215
 Kollaborationsmodelle 217
 Kommunikationsstruktur 80, 82
 Kompetenzen 77, 114
 Kontextorientierte Führung 203, 205
 kontextorientiertes Führungsmodell 199
 Kooperation 208
 K-PMS 117–121, 123, 126, 153, 167, 169–171
 Kreismodell der Führung 201
 Kunden- und Marktpotenzialanalyse 52

- Kundenanalyse 43, 44, 52
- Kundenanforderungen 79, 93, 94, 97, 101
- Kundenbeziehung 189, 216
- Kundenbeziehungen 28, 37
- Kundenbeziehungsmanagement 84
- Kundenbindung 32
- Kundencluster 33
- Kundendaten 89, 103, 104
- Kundeneinfühlungsvermögen 208
- Kundenentwicklung 49, 51
- Kundenentwicklungsplan 51
- Kundenentwicklungspläne 61, 71
- Kundenerfahrung 83, 84
- Kundenerfahrungsmanagement 84
- Kundenertragswert 58, 60
- Kundenerwartungen 97, 98, 102
- Kunden-Exzellenz 100–102
- Kundenloyalität 88
- kundenorientierte Organisation 82
- Kundenorientierung 190
- Kundenpotenzial 47, 66, 71
- Kundenpotenzialanalyse 49–51
- Kundenreise 94
- Kundensegmentierung 43, 45–47, 49, 70
- Kundenservice 66
- Kundenverantwortung 87, 91, 94
- Kundenwert 45–47, 52, 70, 72, 88
- Kundenwertmanagement 70
- Kundenwissen 135, 138
- Kunden-Workshops 158
- kundenzentriertes
Prozessmanagementsystem 117
- Kundenzentrierung 9, 11, 13–21, 23, 24, 32–34, 39, 41, 42, 56–58, 60–65, 67, 68, 73, 74, 77, 80–82, 84, 91, 104, 105, 189, 192, 195–197, 200, 203, 204, 211–213, 217, 220, 221, 225
- Kundenzufriedenheit 117, 175
- Künstliche Intelligenz 145
- L** Landing Page 26, 142, 146
- Lead 142, 145–147, 183
- Lead Management 104, 106–109
- Lead Nurturing 146, 147
- Leadgenerierung 141, 145
- Learning-Experience-Plattformen 226
- Learnings 132
- Lebenswelten 18
- Lebenszyklus 191
- Leitplanken 120
- LinkedIn Learning 226
- Lost Data 177
- lost offer 146
- Loyalität 117, 137, 169
- Loyalty-Programm 138, 144
- M** Machine Learning 178
- Management View 164
- Marketing-Automation 139–141, 144, 145, 182
- Markt-/Leadmanagement 161, 162, 164
- Marktforschung 190
- Matching 229, 230
- Matrixorganisation 86, 87
- Microsoft 29
- Mitarbeiterzentrierung 23, 25, 34, 67
- Moderationsmethoden 131
- Moderator 131
- Moments of Truth 182
- MS Teams 23
- Multichannel 27
- Mystery Shopper 182
- N** Nachfolgeplanung 227
- Nano-Learning 224
- Net Promoter Score 62
- Netzwerken 142, 145, 183
- Neues Weltbild 81
- No Problem Zone 202
- Nominierung 97
- Nutzererfahrung 129
- O** OKR 218
- Omnichannel Kommunikation 148
- Omnichannel-Strategie 181
- One Face to the Customer 33
- Online-Plattformen 22
- Oracle 29
- Organisationsstruktur 32, 77, 82
- Outside-In 32
- P** Pareto-Prinzip 43, 45
- Peer to Peer 224, 226
- People Development 214

- Perfektionismus 112
 Personal Responsiveness 135
 Personalisierung 137, 139, 140, 182
 Personas 211
 Persönlichkeitstest 230
 Perspektivkunden 45
 Peter Drucker 9
 Placement 227, 229
 Plattformen 22–24, 27, 28, 37, 189, 225, 226
 Potenzial 118, 127, 144–146
 Predictive Analytics 10, 18, 72, 139, 208
 Process Owner 97, 98, 100, 104, 161, 167–169, 171
 Process Teams 98–100, 102–104
 Produkt-Business-Center 82
 Produktentwicklung 33, 129–131, 174, 190
 Produktentwicklungsprozesse 127
 Produktkonfigurator 148
 produktorientiertes Unternehmen 30
 produktzentrische Unternehmen 82
 Profildaten 25
 Profit Center 227
 Profitabilität 189
 prognostische Fähigkeit 32
 Prosument 190
 Prototyping 132
 Prozessdesign 105, 109, 159
 Prozess-Management-System 106, 109, 111, 112, 114
 Prozessqualität 117
 Prozessüberblicke 161
 Pyramide 119–121
- R** RACI 160, 161, 163, 164
 Reaktionszeit 197
 Recruiting 227
 Reebok Loyalty Programm 137
 Referral Programme 227
 Reflecting Zone 202
 Reklamationserfassung 156, 157
 Reorganisation 197, 212
 Reporting 178
 Responsible 163
 Rollen 77, 89
- S** Sales Cycle 29, 133, 183
 Salesforce 29, 211
 SAP 29
 schlanke Verkaufsprozesse 32
 Scouting 228
 Scrum 218
 Segmente 82
 Segmentspezialisten 102
 Senior Level 204
 Servicemitarbeiter 142
 Silo-Kommunikation 80
 Silo-Organisationen 83
 Silo-Strukturen 79, 80
 Sinn-Stiftung 78
 Slack 210
 Smart Data 176, 178
 Social Media Listening 140
 Social Media Monitoring 140
 Software 25, 29
 Solution Selling 29
 Sprints 218
 Staffing 227, 229
 Standardkunden 45
 Steering Committees 218
 Steuerung 120, 124, 170–173, 175
 Steuerungsprinzipien 120–122, 156, 168
 Steuerungsziele 61
 Strategie 39–41, 43, 55, 58–63, 66, 71, 73, 75
 Strategieplan 55
 Strategieprozess 41, 42
 Sub-Funktionen 77
 Subsysteme 204, 207
 Suchmaschinen 26
 SWOT 53–55
 Systemverantwortung 98
- T** Tamagotchi 189, 191
 Tante-Emma-Laden 21, 24, 25
 Targets TO Improve 61
 Testing 133
 Text Analytics 178
 Touchpoints 26, 94, 96, 97, 135, 144, 178, 181, 185, 188

- U** Uber 26
Umwandlung 183
Unternehmenskultur 34, 120, 156, 189
Unternehmensstruktur 77
Unternehmenszweck 78
Upskilling 16, 197, 214
USAA 20
USP 27, 38
UX- und UI-Spezialisten 230
- V** Verantwortlichkeiten 77, 86, 90, 93, 96, 97
Verantwortungsbereich 77
Verfügbarkeit 81, 105, 109
Verkaufsprozesse 9, 189
vertikale Dimension 102
Vertriebskanäle 32
Vertriebswege 28, 35
Vision 55
Visualisierung 105, 109
Visualisierung von Daten 178
VUCA 95, 127
- W** Wachstumskunden 45
Webdesigner 230
Webshop 142, 146, 182, 184
Website first 141
Websites 26, 28
Wettbewerbsvorteil 32
- Y** Youtube 226
- Z** Zielbild 63
Zieledreieck 171
Ziele-Kaskade 63
Zoom 23
Zwischenhandel 24

