

Digitale Transformation – ein Weckruf	13
Die Big 4: Kapitalismus im Internettempo	18
Privatheit als Geschäftsmodell	20
Die neuen Räuberbarone	23
Deutschland 4.0	25
Treppenwitz: Geht ein Start-up zur Bank	28
Kapitel 1:	
Der digitale Durchblick	31
Big Data ist kein Selbstzweck	34
Ein Computer, der wie ein Mensch denkt	36
Management durch Vertrauen	38
Vernetzung als Unternehmensprinzip	40
Digitale Transformation ist Chefsache – aber nicht nur!	44
Kapitel 2:	
Verkaufen war gestern	47
Eine kurze Geschichte des E-Commerce	50
Die neue Macht des Kunden.	54
Fragen kostet (fast) nichts	57
Der neue Weg zur Ware	58
Verkaufen auf allen Kanälen	60
Social Selling: Der Kunde als Freund	63
Handel im Wandel.	65
Auch Firmenkunden sind Menschen	68
Kundenbindung 2.0: Der Kunde bindet sich selbst . . .	71
Kapitel 3:	
Hoflieferant von König Kunde	73
Was Online-Marketing mit Fußball zu tun hat	77

Beziehungspflege per Internet	79
Momente, die man nie vergisst	81
Big Data – Little Brother	82
Kunde, verzweifelt gesucht	84
Ist der Ruf erst ruiniert	87
Kapitel 4:	
Der neue Weg zum Kunden	93
Verkaufen auf allen Kanälen	97
Retouren als Chance	100
Fliegende Kisten und Brummis ohne Steuermann	106
Der Kunde als Paketbote	107
Global oder regional? Egal!	109
Nachhaltigkeit ist Trumpf	114
Kapitel 5:	
Machen Sie's den Kunden nach!	117
Einmaleins und ABC	119
Die Maus, die brüllte	124
Einkauf verkehrt: Das „Kunden-Universum“	126
Einkauf treibt Industrie 4.0	131
Smarter einkaufen	133
Kapitel 6:	
Smarte Produkte brauchen smarte Hersteller	137
Smart Factory sucht smarte Mitarbeiter	141
Roboter sind die besseren Chefs	144
Das Ende der Massenfertigung	149
Demokratisierung der Fertigung	152
Der Ruf nach „sozialen Maschinen“	154

Roboter haften nicht	157
Ingenieure verzweifelt gesucht	160
Fünf Faktoren für die Fabrik der Zukunft	162
Kapitel 7:	
Der neue Mitarbeiter	167
Die neue Macht der Bewerber	171
Der Arbeitgeber als Marke	173
Die neue Welt der Arbeit	175
Arbeitsplatz ohne Grenzen	177
Der Preis der Flexibilität	179
Personaler werden digitaler	182
Entlassung per Mausklick ist schlechter Stil	185
Aufwerten statt anheuern	188
Nachwort:	
Quo vadis digitales Deutschland?	191
Literaturverzeichnis	199
Stichwortverzeichnis	205