



Inhaltsverzeichnis

Tim Cole

Unternehmen 2020 - Das Internet war erst der Anfang

ISBN: 978-3-446-42162-2

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42162-2>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

Vorwort	1
KAPITEL 1	
Die vernetzte Wirtschaft	7
Das Internet hatte gleich zwei Väter	7
Der Internet-Kühlschrank	8
Der Netzwerkeffekt – und die Folgen	10
Das Zeitalter der digitalen Transformation	12
E-Enabling: Startschuss zur totalen Vernetzung	13
Weg mit dem digitalen Müllberg	17
Fallbeispiel: Hymer Freizeitfahrzeuge	23
Neuauflage der New Economy	24
Die neue Macht des Kunden	25
Fallbeispiel: Ciao	29
Der Kunde im Mittelpunkt	30
KAPITEL 2	
Das Unternehmen von morgen	33
Warum das Netz dem Mittelstand gehört	33
Wo sich Coase irrte	34
Die Zukunft gehört den kleinen Unternehmen	35
Der globale Mittelstand	37
Globalisierung 3.0	40
Fortschritt ist wie Froschhüpfen	43
Sourcing für alle!	46
Konvergenz in den Köpfen	49
Der Kunde als Unternehmer	53
Fallbeispiel: Frösche gehen auf Reisen	54

KAPITEL 3

Wie – und wo – wir 2020 arbeiten	57
Das Büro von morgen	57
Bitte Platz nehmen im PC	59
Fallbeispiel: Brose arbeitet in der Zukunft	61
Auge in Auge kommunizieren	63
Die Grenzen von Skype	66
Fallbeispiel: Bei Goldbeck war Reisen gestern	69
Arbeit 2.0: Mitarbeiter als Module	70
Die neue Mobilität	72
Willkommen bei den digitalen Beduinen	75
Fallbeispiel: Nie mehr ins (Heim-)Büro!	78
Mobilität verändert den Menschen	79

KAPITEL 4

Unternehmen im Wandel	83
Die digitale Transformation der Wirtschaft	83
Customer Asset Management: Der Kunde als Teil des Firmenvermögens	85
The Extended Enterprise	89
Fallbeispiel: Blick frei auf das „Kunden-Universum“	93
Das Wissen in den Köpfen der Mitarbeiter	97

KAPITEL 5

Der neue Kunde	101
Geschäftsmodell Hoflieferant	101
Loyalität muss sich für beide lohnen!	105
Fallbeispiel eDelight: Empfehlungen vom Feinsten	108
Der wahre Preis der Ware	109
Die neue Macht des Kunden im Internet	111
Das eBay-Modell: Der Kunde bestimmt den Preis	112
Preisvergleich per Mausklick	117
Das Ende der Service-Wüste	118

Fallbeispiel Kromi AG: Vom Handelshaus zum Service-Unternehmen	120
Service als Chance für Existenzgründer	122

KAPITEL 6

E-Marketing: Neue Töne aus dem Netz	125
Dialog statt Monolog	125
Der Kunde bekommt einen Rückkanal	127
Online-Communities: Vertrauen schafft Stammkunden	129
Fallbeispiel fahrrad.de: Das Unternehmen bekommt ein Gesicht	130
Jeder Kunde ist in Zukunft eine Zielgruppe	132
Nur der Erfolg wird belohnt	134
Permission Marketing: Darf ich bitten?	136
Googlenomics: Wie Suchmaschinen die Welt der Werbung auf den Kopf stellen	137
Reputation Management: Im Internet ist ein guter Name alles!	141
Aus Web 2.0 wird Marketing 2.0	143
Fallbeispiel Ludgar Freese: Ein Metzger im Netz	144
Virales Marketing: Empfehlung statt Werbung	145
Fallbeispiel RVF: Handel mit Empfehlungen	146
Der Dialog muss auch gelebt werden	147

KAPITEL 7

Die neue Rolle der IT im vernetzten Unternehmen	149
Investitionsstau bremst die Unternehmens-IT	150
Fallbeispiel Quelle-Pleite: Die IT war doch nicht schuld ...	152
Der Erfolg macht den Mittelstand betriebsblind	154
Die IT nimmt sich zurück – und wird immer wichtiger ...	157
Modularisierung: Die IT flexibilisieren	159
Führungskräfte müssen die richtigen Fragen stellen können	161
SaaS: Software aus der Dose	163
Managed Services: Die Unternehmens-IT geht fremd	166

Service verändert die IT	170
Cloud Computing: Die Wolken lichten sich	171
Wie sicher ist die Wolken-IT?	176

KAPITEL 8

Vertrauen gegen Kontrolle	181
Identitätsmanagement: Das digitale Ich – und die Folgen	181
Wer schützt uns vor unseren Beschützern?	183
Aktenzeichen Internet: Der Identitäten-Klau geht um!	188
Lassen Sie Sicherheits-Profis ran!	191
Die Zeit ist reif für die digitale Unterschrift	194
Was hat IT-Sicherheit mit Basel II zu tun?	199
Wie man digitale Identitäten erfolgreich verwaltet	201

KAPITEL 9

Mitarbeiterführung 2020	205
Nur der flexible Personaler überlebt	205
Die digitale Arbeitsmittelausgabe	206
Entlassung per Mausclick ist schlechter Stil	207
Personalentwicklung per Internet	208
Digital Natives finden und führen	209
Arbeitsalltag 2020	211
Talente aus der Datenbank	215
Vom Arbeitsmarkt zur Fachkräftebörse	217
Andere Mitarbeiter – andere Arbeitsplätze	219
Die Zahnpaste passt nicht mehr in die Tube	221
Homo oeconomicus hat ausgedient	222
E-Mail war vorgestern	223
Der Mitarbeiter von morgen	224
Nachwort: Schirmachers Kopf, oder warum das Internet an allem schuld ist	227
Digitale Überforderung als Fortschrittmotor	228
Das Internet und die Krise	231
Index	235