

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Einleitung	10
<i>Martin Geisenhainer und Isabelle Sailer</i>	

## **1 Digitalisierung fernab von Technologie**

1.1 Die Relevanz der Harmonie	15
<i>Roger Walter</i>	
1.2 Standortbestimmung als Impuls zur digitalen Wandlung	23
<i>Martin Winiker</i>	

## **2 Lernen und Wissen**

2.1 Neues Lernen und Arbeiten	33
<i>Martin Geisenhainer</i>	
2.2 Wissenstransfer – Wie man Erfahrungswissen von einem Kopf in den andern bringt	44
<i>Silvia Schorta</i>	

### **3 Strategie und Transformation**

- 3.1 Kerngeschäft transformieren, Neugeschäft innovieren 55  
*Beat Scheidegger*
- 3.2 Strategieverständnis neu denken 66  
*Peter Tüscher*
- 3.3 Geschäftsmodelle nachhaltig und digital gestalten –  
ein Lösungsansatz 78  
*Roy Franke*

### **4 Was Kunden von Unternehmen erwarten**

- 4.1 Von der Manipulation zur Wissenskommunikation 93  
*Ralph Müller*
- 4.2 Digitale Möglichkeiten nutzen und besser wachsen 105  
*Tobias Gläser*
- 4.3 Kundenservice, der begeistert und Umsätze steigert 114  
*Melanie Müller*

### **5 Mensch, Kultur und Ethik**

- 5.1 Sinnstiftende Innovationen als lukratives Geschäft 125  
*Cornelia Diethelm*
- 5.2 Verantwortung übernehmen und Vertrauen aufbauen 134  
*Sylvie Merlo*

## **6 Kommunikation und Wirkung**

6.1 Profil zeigen	149
<i>Isabelle Saller</i>	
6.2 Kommunikations- und Medienkompetenz in Digitalien	162
<i>Sylvie Merlo</i>	
Autor*innenprofile	175