

## 1.4.2 Die sieben Stufen der Entscheidungsfindung

# 2 Die Erfolgsstrategie der Fokussierung: Auf die richtigen Angebote setzen

## 2.1 Aufräumen des Portfolios

2.1.1 Sich auf Profitables konzentrieren

2.1.2 Dinge konsequent weglassen, um Freiräume für Neues zu schaffen

## 2.2 Marktforschung als Dauereinrichtung etablieren

## 2.3 Priorisierung des Produkt- /Service-Portfolios

## 2.4 Konzentration auf Kernkompetenzen

## 2.5 Ziel: Marktüberlegenheit gewinnen

## 2.6 Wahl einer eindeutigen Richtung

# 3 Die Erfolgsstrategie der Kundenorientierung: Höchste Zufriedenheit

# erreichen

## 3.1 100 Prozent Fokus auf die Kundenbedürfnisse

## 3.2 Kundennähe als Teil eines ganzheitlichen Dialogs

## 3.3 Sieben Wege zum Erfassen der Kundenbedürfnisse

## 3.4 Definition von Kundenzufriedenheit

## 3.5 Näher am Kunden mit Design Thinking

# 4 Die Erfolgsstrategie des Messbarmachens: Betriebswirtschaftliche Kennzahlen dynamisch und automatisiert auswerten

## 4.1 Zahlen nicht isoliert betrachten

## 4.2 Zahlen transparent kommunizieren

## 4.3 Orientierung mittels Management-Frameworks

### 4.3.1 KPI-Dashboard und Balanced

Scorecard

4.3.2 Digitalisierungsscorecard

4.3.3 Objectives and Key Results (OKR)

4.4 Auf Nachhaltigkeit fokussieren

## 5 Die Erfolgsstrategie des Fortschritts: Technologie für konsequente Innovationen nutzen

5.1 Von der IT-Industrie lernen

5.2 Skalierbare Plattformen und