

Vorwort

Digitalisierung ist das Schlagwort der Stunde. Vor allem das abonnementbasierte Geschäftsmodell revolutioniert dabei nicht nur die Bereitstellung von Softwarelösungen, sondern auch ganz entscheidend den Verkauf und das Marketing von Unternehmen weltweit. Zahlreiche neue Start-ups haben dieses Geschäftsmodell bereits für ihren rasanten Aufstieg genutzt und surfen als gefürchtete Konkurrenten auf einer Erfolgswelle an ehemaligen Marktführern vorbei. Auch wenn einige Branchen von den Einflüssen der Digitalisierung weniger betroffen zu sein scheinen, so muss doch jedem klar sein, dass es nur eine Frage der Zeit ist, bis ein innovatives Unternehmen einen kürzeren, günstigeren, schnelleren oder schlicht einfacheren Weg findet, um spezifische Unternehmensabläufe zu transformieren. „Abwarten und Tee trinken“ kann nicht die Devise sein. Machen Sie sich jetzt mit uns auf den Weg und werden Sie Experte für Digital Selling.

Wir möchten Sie ganz herzlich einladen, mit uns gemeinsam den Phänomenen und Ursachen dieses rasanten Erfolgs auf den Grund zu gehen. Dabei werden wir auf drei große Themen eingehen: abonnementbasierte Geschäftsmodelle, kundenspezifisches Marketing, digitalen Vertrieb und Customer Success Management. Diese Unternehmensbereiche müssen einem fundamentalen Wandel unterzogen werden, um auf der Erfolgswelle mitschwimmen zu können.

Trotz allem digitalen Wandel, oder gerade deswegen, darf der wichtigste Faktor der heutigen Wissensgesellschaft nicht außer Acht gelassen werden: der Mensch. Er spielt eine zentrale Rolle bei der Digitalisierung – egal ob in Form von Kundenbeziehungen, Mitarbeiterbindung oder Führungsverhalten. Wir nehmen im Buch immer wieder Bezug auf den Menschen, der die Möglichkeiten der Digitalisierung entscheidend mitbestimmt.

Genau wie bei unserer täglichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden hoffen wir, dass Sie beim Lesen dieses Buchs viele spontane Aha-Momente erleben, die Anlass und Anregung zum Umdenken geben. Das Niederschreiben der Erfahrungen der Autoren hat entscheidend zum Aufbau einer gemeinsamen Wissensbasis zu diesem Themenbereich beigetragen, von der Sie nun profitieren können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen.