
Stichwortverzeichnis

3 C des Internet der Dinge, 34

A

Adidas Speedfactory, 39

B

Barcode, 120

Erfinder, 163

Lesen, 162

Blockchain, 34

Bluetooth-Versionen, 234

Brand Experience, 11

C

Connected Customer, 3, 5

Content, 9

Application, 367

Audio, 362

Augmented Reality, 367

Content zur Befriedigung der Kundenbedürfnisse, 372

Content-Ampel, 378

Content-Arten, 358

Content-Formate, 360

Content-Herkunft, 373

Content-Radar, 372

Content-Zielgruppen, 359

Image, 363

Interaktiver Content, 370

Kontextrelevanz, 374

Live Content, 371

Nutzungsmodus als Nutzungskontext, 376

Parameter des Nutzungskontextes, 375

Persona, 360

Shopper Mindsets, 377

Situation als Nutzungskontext, 376

Text, 361

Umfeld als Nutzungskontext, 376

Video, 364

Virtual Reality, 369

Content Marketing, 78

Customer Experience, XVII, 14, 126

Customer Journey, 14

Ausgewogene Journey, 98

Brand Funnel, 95

Consumer Journey, IX, XVI, XVIII, 96, 99, 107

Consumer Touchpoint Journey, 101

Customer Experience, V, XVII, 97, 99

Customer Journey, XI–XII, XVII, 92, 95, 99

Impulsive Journey, 98

Multi-optionaler Kunde, 96

ORCA-Modell, 98

Phasen der Customer Journey, 96

User Experience, 101

Wohlüberlegte Journey, 98

Customer Touchpoint

auf Produkten und Verpackungen, 351

auf Veranstaltungen, 345

aus Unternehmens-Sicht, 333

Bahnhof, 344

beim Kauf, 332

Berührungspunkt, 329

Brand Touchpoint-Matrix, 338

Einzelhandels-Szenario, 335

entlang der Kundenbeziehung, 332

EPOMS, 334

Evolution der Customer Touchpoints, 336

Flughäfen, 344

Grad der Interaktion mit dem Kunden, 334

Haltestellen, 344

- Interaktionstypen, 329
 - Lokationsorientierte Unterscheidung der Touchpoints, 334
 - Management, 339
 - Moments of Truth, 329
 - Out-of-Home (OoH), 341
 - Phygitales Packaging, 352
 - Point of Sale (POS), 347
 - Segmente des Kauflebenszyklus, 333
 - Touchpoints in der Gastronomie, 343
 - Touchpoints in der Spieleindustrie, 356
 - Touchpoints in Print-Medien und Büchern, 354
 - Tourismus, 343
 - zweidimensionale Betrachtung der Touchpoints, 335
 - Cyber Physical Systems, 24
- D**
- datenbasiertes Marketing, 79
 - Digital Connection Architektur
 - Analytics und Algorithmen, 115
 - Augmented Reality, 122
 - Bestandteile einer IoT-Plattform, 113
 - Device-Management, 113
 - Funktionen einer IoT-Plattform, 112
 - Informationsmanagement und -speicherung, 115
 - Location-based Technologien, 119
 - Messaging und Schnittstellen, 114
 - Mobiltelefon, 117
 - Personal Mobile Devices, 116
 - RFID, 121
 - Sicherheit, 110
 - Digital Connection, 91
 - 4E im Marketing, 103
 - 4P im Marketing, 102
 - 6C, 105
 - Bausteine, 486
 - Erfolgskriterien, 487
 - First Moment of Truth, 92
 - Herausforderungen, 488
 - Micro Moments, 93
 - Mobile Moments, 92–94
 - Point of Experience, 105
 - SAVE im B2B-Marketing, 102
 - Second Moment of Truth, 92
 - Third Moment of Truth, 92
 - Ultimate Moment of Truth, 93
 - Zero Moment of Truth, 93
 - Digital Signage, 78
 - Digital-Connection-Architektur
 - Barcode und QR-Code, 120
 - Content und Services, 124
 - Conversational-Technologien, 121
 - Mixed-Commerce-Technologien, 122
 - Near-Response-Technologien, 120
 - NFC, 121
 - Proximity-Based-Technologien, 120
 - smarte Technologien, 119
 - Tablet, 118
 - Vier Schichten, 110
 - Wearables, 118
 - Digital-Connection-Strategie, 484
 - Digitale Agenda, 24
 - digitale Identität von Objekten, 9
 - digitale Revolution, 22
 - digitale Transformation, 25
 - digitaler Assistent, 82
 - digitales City Light Poster, 406
 - Digitalisierung, 6, 13
 - Ambient Assisted Living, 45
 - Arbeiten, 50
 - der Last Mile, 43
 - Einkaufen, 50
 - Energieversorgung, 45
 - Erfassung von Patientendaten, 47
 - Finanzen, 50
 - Freizeitbereich, 49
 - Gebäude, 44
 - Gesundheitswesen, 47
 - Handel, 54
 - Industrie, 38
 - innovative Technologien im Handel, 50
 - Krankenhaus-Warenwirtschaftssystem, 47
 - Lager, 42
 - Lernen, 50
 - Logistik, 42
 - Marketing, 75
 - Offline-Handel, 55
 - Online-Handel, 53
 - Phasen, 25
 - Private Beziehungen, 50
 - Produktion, 38
 - Self-Tracking, 48
 - Smart Mobility, 46
 - Transport, 43
 - Verkehr, 45

E

- Entitled Consumer, 84
- Entwicklung
 - analoges Mobilfunknetz, 131
 - digitales Mobilfunknetz, 131
 - Mobilfunk, 131
- Erlebnisökonomie, 11

F

- Freizeit, 465
- Future Stores, 56
 - Amazon Go, 57
 - Coop Future Store, 57
 - Experience Store exp37, 80
 - Gallerie Commerciali Italia, 56
 - Lidl Schweiz Future Store, 58
 - Metro Group Future Store, 59
 - Real Markthalle Krefeld, 58

G

- Gastronomie, 458
- gläserner Kunde, 7

H

- Handel in der Zukunft, 60
 - Amazon Dash Button, 73
 - automatisierte Bestellung, 72
 - Bedarfseinkauf, 61
 - Erlebniseinkauf, 61
 - Erlebnislieferant, 62
 - Erlebnismomente, 63
 - Erlebniswelten, 67
 - Hygge-Gefühl, 62
 - Möbel mit digitalem Herz, 68
 - moderne Technologien, 61
 - personalisierte Produkte, 67
 - PlusCard der Stadtwerke Münster, 71
 - Roboter, 67
 - Sharing, 70
 - Shopping als Experience, 66
 - Showrooming, 68
 - smarte Produkte, 72
 - Social Shopping, 62–63
 - Traceability, 75
 - virtuelle Einkaufswelt, 67
- Haushaltsgerät, 402, 444, 449
- Hype Cycle, 33

I

- individuelle Produktgestaltung, 39
- Industrie, 402, 458
- Industrie 4.0, 38
- Instore Lokalisation, 79
- Instore-Marketing, 78
- intelligentes Regal, 81
- interaktiver Spiegel, 81, 83
- Interaktives Schaufenster, 81
- Internet der Dinge, 2, 14, 26–27, 31
 - Kennzeichen, 35
 - Nutzenbereiche, 37
- Internet of Things Siehe Internet der Dinge, 26
- IoT-Plattform, 111, 381
 - adsquare, 383
 - Anbieter, 383
 - BlueBite Experiences Platform, 391
 - iAdvize Conversational-Commerce-Platform, 395
 - Proximi.io-Plattform, 394
 - Proximity DMP von Beaconinside, 388
 - Smart Product Service Platform von Goods-Tag, 397
 - Tamoco Proximity Network, 385
 - wingu Proximity-Plattform, 386

K

- Konsumgüter-Produkte, 429
- kulturelle Einrichtung, 473
- Kundengeneration
 - Baby Boomer, 84
 - Generation X, 84
 - Generation Z, 85
 - Millennials, 85
- künstliche Intelligenz, 34

M

- Marketing 4.0, 77
- Micro Moments, 485
- Mobile Moments, 11
- Mobile Only, 6
- Multi-optionaler Kunde, 3

O

- Offline-Handel, 55
- Online-Handel, 53
- ORCA-Modell, 98
- Out-of-Home, 18, 405

P

- Personal Mobile Devices, 116
 - 1G, 133
 - 2G, 133
 - 3G, 133
 - 4G, 133
 - 5G, 133
 - Antenne, 148
 - Apple iOS, 143
 - Aufbau, 132
 - Barometer oder Luftdrucksensor, 153
 - Beschleunigungssensor, 152
 - Betriebssysteme, 142
 - Bildsensoren, 151
 - Blackberry OS, 144
 - Connectivity-Schnittstellen, 146
 - Datenaustausch über NFC, 149
 - Datenbrillen, 140
 - elektromagnetischer Sensor, 153
 - Fitnessarmband, 140
 - Funktionsweise, 132
 - Funkzellen, 134
 - Global Positioning System (GPS), 148
 - Google Android, 143
 - Gyroskop, 152
 - Kamera, 150
 - Kompass oder Magnetometer, 149
 - Kondensatormikrofon, 150
 - Local Web Apps, 146
 - MEMS, 147
 - Mikrofon, 149
 - Mobilfunk-Infrastruktur, 134
 - Mobiltelefon, 131
 - Näherungssensor, 153
 - Native Apps, 145
 - Pads, 134
 - Positionsbestimmung über Bluetooth, 149
 - Positionsbestimmung über WLAN, 149
 - Smart Clothes, 140
 - Smartwatches, 139
 - Sprachsteuerung, 150
 - Tablets, 134
 - Temperatur- und Feuchtigkeitssensor, 153
 - Thermometer, 153
 - Touchscreen, 151
 - über Web-Browser aufzurufende Web Apps, 146
 - Wearables, 137
 - Windows Mobile, 144
- Personas, 484
- Phasen der Digitalisierung, 25
- Positionsbestimmung
 - Bluetooth, 149
 - mit Fingerprinting, 228
 - über Trilateration, 227
 - über WLAN, 149
- Praxisbeispiele
 - Adidas Sportschuhe, 442
 - American Football Real-Time Analytics, 453
 - Beatie Wolfe's NFC-Musikalbum, 465
 - Bottoms-Up Becher mit Bezahlfunktion, 463
 - BSH Home Connect mit Alexa, 449
 - Carlsberg Crowdit, 462
 - Chatbot-Kommunikation bei Électricité de France, 414
 - Connected Bottles, 429
 - Dialogmarketing bei Ikea, 421
 - digitale Erlebnisse in Museen und Galerien, 473
 - digitales Audiosystem Toniebox, 470
 - EDEKA Paschmann mit lichtbasierter Indoor-Navigation, 416
 - Einführung der elektrischen BMWi-Modellreihe, 478
 - EVOS™ DCi der LINDE Group, 458
 - Fan-Experience im Hamburger Volkspark-Stadion, 450
 - Googles und Levi's smarte Jeansjacke, 438
 - Haftpflicht-Helden, 405–407
 - HIT Sütterlin und Amazon Alexa, 427
 - In-Store, 416
 - Indola Haarpflegeserie, 430
 - intelligente Baby-Socke, 432
 - intelligente Kleidungsstücke von Polar, 432
 - intelligente Kompressionsärmel, 433
 - intelligente Laufsocken, 433
 - intelligente Suche in Bibliotheken, 476
 - intelligente Trainingskleidung, 433
 - intelligente Yoga-Hose, 432
 - interaktive Anzeige von Lexus, 477
 - Konzeptstudie Air Runner, 455
 - Magnum Pop-up-Stores, 411
 - Mexico City Marathon, 453
 - Mobiles Prämienprogramm MoovOn, 409
 - Multifunktionsgerät von Cucina Barilla, 446
 - Nintendo interaktive Spielfiguren, 469

- OTTO Produkt-Assistent, 444
Rastal Smart-Glass® und die digitale Theke der Telekom, 461
Reisen mit Princess Cruises, 467
RFID und Robotik bei Adler Modemärkten, 417
Rimowa Electronic Tag und Carry-on von Bluesmart, 440
Rügenwalder Mühle, 432
Service on Demand beim Robinson Club, 471
Smart Tray bei Chow Tai Fook, 425
Smarter Rucksack IT-BAG, 433
Spyder Ski-Jacken Experience, 437
Strappy in der U-Bahn Tokio, 407
Subway Mobile Kampagne, 408
Telstar 18, 457
Timberland Connected Store, 419
True Religion Digital Sales Floor, 423
UBER Bierdeckel-Kampagne, 459
Unibond Aero 360° Moisture Absorber E-Connect, 447–449
Veranstaltungen besuchen mit Wristbandiz, 466
Victorinox Travel Gear, 441
Virtual Reality Kaufhaus Myers, 413
Virtual Reality-Theater, 477
WallDecaux City Light Poster, 405
Predictive Maintenance, 39
Print Medien, 18, 477
- Q**
QR-Code, 121, 170
 Erfindung, 172
 Größen, 171
 Inhalt, 179
 Lesen, 178
- R**
Reisen, 465
RFID-Anwendung Tieridentifikation, 202
- S**
Service-Design, 485
Shoe Mirror, 82
Smart Clothes, IX, 433–434
Smart Textiles, IX
Smarte Objekte, 35
smarte Technologien, 15, 157
3D-Codes, 176
Ad-hoc-Modus, 225
aktive RFID-Transponder, 193
Amazon Alexa, 261, 263, 269, 272–273, 275–276, 278
Angebote über Geofencing, 221
Anwendungen von passiven RFID-Transpondern, 201
Aufbau des Barcodes, 166
Augmented Reality, 242
Auto-ID Center, 187
Barcode, 161
Barcode-Leser, 168
Beacons im Handel, 239
Beförderung über Geofencing, 220
Beidou, 218
Beratungsqualität mit Hilfe von Augmented Reality, 251
Bestandteile des RFID-Transponders, 185
Bezahlen mit Bluetooth, 240
Bixby von Samsung, 270
Bluetooth am Flughafen, 238
Bluetooth am Point of Interest (POI), 238
Bluetooth bei Veranstaltungen, 238
Bluetooth beim Einkaufen, 238, 240
Bluetooth in der Haustechnik, 237
Bluetooth in der U-Bahn, 239
Bluetooth in Headsets, 237
Bluetooth in Konzerten, 238
Bluetooth in Spielgeräten, 237
Bluetooth Low Energy Beacons (BLE), 231
Bluetooth-Datenformat, 236
Bluetooth-Versionen, 234
Chatbot, 278
Chatbot-Arten, 282
Conversational Commerce, 260
Cortana von Microsoft, 263, 267, 277
Datenübertragung und Steuerung über Infrarot, 315
EAN 128, 167
Eddystone von Google, 233
Electronic Article Surveillance, EAS, 186
Electronic Product Code (EPC), 187, 198
Entwicklung der Beacons, 233
Entwicklung von RFID, 186
EPC-Nummer, 200
Erfinder des Barcodes, 163
Erfindung des QR-Codes, 172
Europäische Artikelnummer (EAN), 164

- Facebook, 178, 221, 279–281, 283–284, 287, 289–290, 297–298, 300–301
- Funktionsweise des QR-Codes, 173
- Funktionsweise von Beacons, 234
- Funktionsweise von RFID, 185
- Funktionsweise von WLAN, 224
- Galileo, 218
- Gastronomie nutzt Geofencing, 220
- Geofencing, 216
- Geschichte von WLAN, 222
- Global Positioning System (GPS), 216
- Global Trade Item Number (GTIN), 164
- Glonass, 218
- Google Home von Google, 268
- Google Now, 260–261, 263, 276–277
- GS1 Databar, 167
- High Frequency, 190
- HomePod von Apple, 266–267
- iBeacon von Apple, 233
- IEEE 802.11, 222–223, 234
- Indoor Analytics, 230
- Indoor Location-Based Services, 230
- Indoor-Lokalisierung mit Magnetfeld, 313
- Indoor-Positionierung mit künstlichem Magnetfeld, 315
- Infrastruktur-Modus, 225
- Inhalte der QR-Codes, 179
- Interleaved 2 of 5, 168
- ISM-Band, 190, 234
- ISO, 165–166, 168, 176, 190, 195, 198, 207–210, 216
- Kik, 294
- Klassifizierung von RFID-Transpondern, 194
- Komponenten eines NFC-Systems, 206
- Lesen eines Barcodes, 162
- Lesen von QR-Codes, 178
- Light Fidelity, 308
- Living Mirror, 245
- Living Print, 246
- Living Product, 246
- Low Frequency, 189
- Messenger-Dienste, 278
- Mixed Reality, 244
- Mobile Payment, 212
- Musterbasierte versus selbstlernende Chatbots, 282
- Near Field Communication (NFC), 205
- NFC am POS, 212
- NFC im Handel, 213
- NFC im Ticketing, 212
- NFC in Werbematerialien, 212
- NFC-Datenstruktur, 208
- NFC-Forum, 210
- NFC-Standardisierung, 209
- NFC-Transponder, 206
- Online Regalerweiterung, 249
- Passive RFID-Transponder, 193
- Positionsbestimmung über Fingerprinting, 228
- Positionsbestimmung über Trilateration, 227
- Private Tagging, 181
- Promotion über Geofencing, 220
- Public Tagging, 180
- QR-Code, 170
- Radio Frequency Identification (RFID), 184
- RFID bei der Rückverfolgung, 203
- RFID bei Zugangskontrollen, 203
- RFID im Handel, 203
- RFID in Büchereien, 202
- RFID in der Gepäckverfolgung, 202
- RFID in Produktion und Fertigung, 201
- RFID-Frequenzen, 189
- RFID-Reader, 195
- RFID-Transponder, 191
- RFID-Transponder-Bauformen, 192
- Satellitengestützte Positionsbestimmung, 216
- Savant-Server, 197
- Showroom für E-Commerce mit Augmented Reality, 250
- Siri, 260–261, 263, 266, 277
- Siri von Apple, 263, 266
- Skype, 295
- Smarte Technologien in der Customer Journey, 161
- Sport und Geofencing, 221
- sSprachgesteuerte Assistenten, 262
- Standardisierung der RFID-Technologie, 198
- Subscription versus Service Bots, 282
- Tappen, 205
- Technik bei sprachbasierten Assistenten, 264
- Tourismus über Geofencing, 220
- Transponder-Antenne, 193
- Typen von QR-Codes, 174
- Überblick, 403
- Ultra High Frequency, 190

Ultraschallbasiertes Lokalisierungssystem,
303
Universal Product Code (UPC), 164
Veranstaltungsinfos über Geofencing, 220
Vergleich smarte Technologien, 318
Verkehr über Geofencing, 220
Vier NFC-Transpondertypen, 207
Virtual Reality, 242
Virtual Reality Produktkonfigurator, 254
Virtual Reality-Anwendungen, 253
Visible Light Communication (VLC), 307
VLC in Fabriken und in Krankenhäusern,
311
VLC in Supermärkten und Geschäften, 310
VLC-Einsatz bei öffentlichen Veranstaltungen,
312
VLC-Einsatz in Städten, 311
VLC-Einsatz zuhause, 311
WeChat, 279–280, 289–292
WhatsApp, 280
WLAN, 222
YouTube, 280–281, 290
Zugangskontrolle mit NFC, 212
Smartphones, 117
Sport, 48, 65, 402, 434, 436, 450, 456
Storytelling, 79

T

Tablets, 118
Textilien, IX, 18, 67, 402, 418, 432–433, 437
Touchpoint, XVI, 15

U

Ultraschall, 404, 406
ultraschallbasiertes Lokalisierungssystem, 161
Ultraschallsensor, 406

V

vernetzter Kunde, 4

W

Wearables, 118

Z

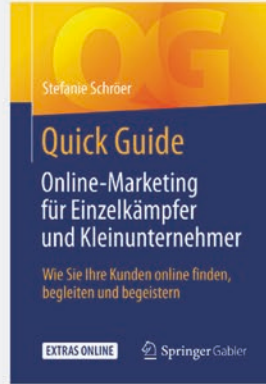
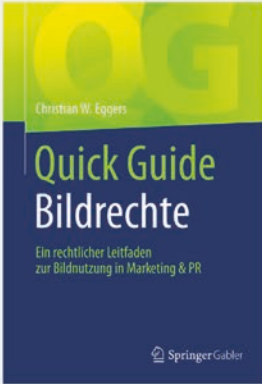
Zukunft des Einkaufens, 51

Kluge Bücher



Jetzt bestellen: springer-gabler.de

Noch mehr kluge Bücher



Jetzt bestellen: springer-gabler.de