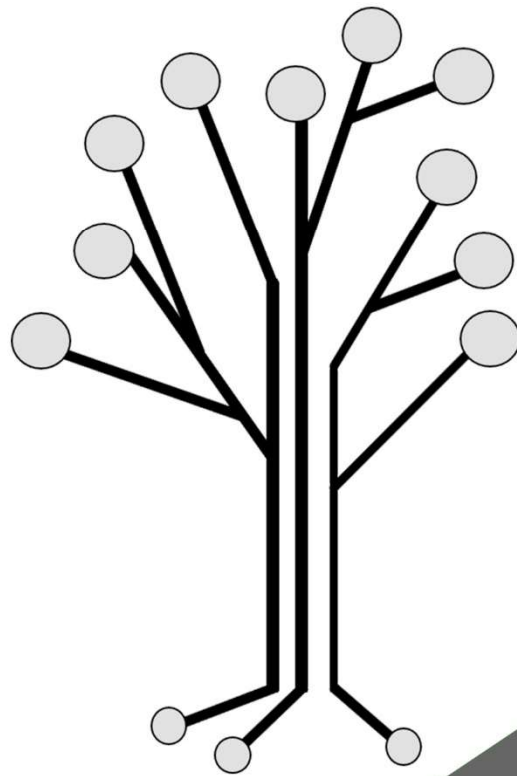


Digitale Nachhaltigkeit

Effektiv
Effizient
Ökonomisch
Ökologisch
Sozial



Am Beispiel „Kundendatenmanagement“

Über das Buch

Die digitale Nachhaltigkeit beschäftigt sich mit der Fragestellung, wie die Digitalisierung selbst nachhaltig mit Ressourcen umgeht: Es geht darum Systeme zu schaffen, die langfristig und intensiv genutzt werden, statt Ressourcen darauf zu verschwenden gleiche Systeme parallel zu entwickeln, zu warten und am Ende einzustampfen. Gleichzeitig wird ein soziales Miteinander gefordert, dass ein Umfeld schafft, in dem gemeinsam das Ökosystem weiterentwickelt und genutzt wird. Beides führt dazu, dass Ressourcen geschont werden und die digitale Lösung lange und breiten Nutzen stiftet. Das bedeutet auch mehr Effektivität und Effizienz im Unternehmen.

Wie dieser Anspruch in einem Unternehmen umgesetzt werden kann, wird im Folgenden am Beispiel des Kundendatenmanagements gezeigt. Digitale Nachhaltigkeit kann die Effektivität und Effizienz der Datenhaltung erhöhen und damit zu einer signifikant besseren Kundenorientierung beitragen.

Über die Autorin

Bettina Vier engagiert sich als freiberufliche Interim-Managerin mit Führungserfahrung, Change-Managerin, Strategieberaterin und Projektleiterin für die digitale Transformation in Unternehmen. In Ihren Projekten schafft sie je nach Bedarf neue Strukturen, setzt Projekte zur Einführung und Weiterentwicklung des E-Commerce, Vertriebs und Marketings um, involviert und motiviert die Mitarbeiter zur aktiven Mitarbeit in der Optimierung und Digitalisierung der Prozesse und berät in der Ausrichtung am Kunden.

www.ecommerce-management.de

INHALTSVERZEICHNIS

Über das Buch	2
Über die Autorin	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
A Nachhaltigkeit – eine Überlebensstrategie.....	4
B Digitale Nachhaltigkeit vs. Nachhaltigkeit durch	5
C Wie wird digitale Nachhaltigkeit definiert?	6
D Vom makroökonomischen Anspruch in die mikroökonomische Umsetzung eines Unternehmens	8
E Digitale Nachhaltigkeit am Beispiel „Kundendatenmanagement“	9
Ressourcenverschwendung im Umfeld des Kundendatenmanagements	9
Die „Landkarte des Kundenwissens“ für Transparenz über den aktuellen Zustand der Daten	10
Partizipationskultur und fairer Führungsstil als wichtige kulturelle Grundlage der digitalen Nachhaltigkeit	12
Gemeinsame Nutzung und Weiterentwicklung eines zentralen digitalen Ökosystems für Kundenwissen	13
Nur ein ausgereiftes digitales System stellt den nachhaltigen Nutzen sicher...14	
Wissensabhängigkeiten beseitigen und die digitale Nachhaltigkeit bewahren..14	
Das Ökosystem muss über einen offenen Quellcode verfügen.....15	
Informationen über Kunden müssen maschinell verarbeitet und interpretiert werden können.....15	
Das Kundenwissen eines Unternehmens muss vor Verlust und Missbrauch geschützt werden	16
Das Unternehmen muss ein Kundendatenmanagementsystem finanzieren können	17
Zusammenfassend gilt: Ein digital nachhaltiges System muss sich spürbar positiv auf Ökonomie, Soziologie und Ökologie auswirken.....19	
F Ein digital nachhaltiges System bewährt sich auch in der Krise	20
G Mögliche Kritikpunkte an der Darstellung des Beispiels	21
H Nicht auf Morgen verschieben!.....	23
Literatur.....	24
Impressum.....	24