

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde von der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Gerhard-Mercator-Universität Duisburg als Dissertation angenommen.

Als ich Ende 1997 berufsbegleitend zu meiner Tätigkeit bei der Deutschen Telekom Mobil-Net GmbH (T-Mobil) meine Arbeit an der Dissertation aufnahm, stand der deutsche Mobilfunkmarkt noch am Beginn seiner exponentiellen Wachstumskurve. Mobilfunk war ein Eliteprodukt und die Mobilfunknetzbetreiber zählten insgesamt 7,8 Mio. (Ende 1997) GSM-Mobilfunknutzer zu ihren Kunden. Nur drei Jahre später (Ende 2000) hatte sich die Zahl der Mobilfunkkunden auf ca. 48 Mio. mehr als versechsfacht. Durch einen drastischen Preisrückgang - insbesondere in Verbindung mit den Prepaid-Tarifen - entwickelte sich der deutsche Mobilfunkmarkt in kürzester Zeit von einem jungen zu einem stark wachsenden Markt und steht jetzt (September 2001) in Bezug auf den Sprachtelefondienst kurz vor dem Eintritt in die Sättigungsphase. Mit UMTS stehen neue Herausforderungen an, mit denen eine Schwerpunktverschiebung von der Sprachtelefonie in Richtung von Datendiensten einher geht. Hier zeichnen sich weitreichende Marktveränderungen ab, die anbieterseitig mit enormen Gewinnerwartungen verknüpft werden - nur so lassen sich die immensen Lizenzgebühren erklären, die die Netzbetreiber zu zahlen bereit sind.

Nachdem der UMTS-Euphorie jedoch inzwischen die Ernüchterung gefolgt und die Goldgräberstimmung verflogen ist, zeigt sich inzwischen auch im deutschen Mobilfunkmarkt in Verbindung mit der eintretenden Marktsättigung in Bezug auf den sprachbasierten GSM-Mobilfunkmarkt, dass nach der Phase des enormen Kundenwachstum nunmehr die Zeit der Konsolidierung eingetreten ist. In diesem Zusammenhang rückt die Steigerung der Kundenbindung in das Zentrum anbieterseitiger Bemühungen, da angesichts der hohen Marktpenetration das Neukundenpotential nahezu erschöpft ist und primär der eigene Kundenbestand sowie Wettbewerberkunden die Quelle zusätzlicher Umsätze sein können. Stand 1997 noch eindeutig das Marktwachstum im Vordergrund und gab es nur wenige Stimmen, die darauf drängten, frühzeitig die Bedürfnisse des Kundenbestandes zu berücksichtigen, dürfte die Kundenbindung inzwischen eines der wichtigsten Themen für Mobilfunkanbieter geworden sein. Regulatorische Markteingriffe, wie insbesondere die Einführung der Rufnummernportabilität, die Ende 1997 bestenfalls als Randthema diskutiert wurde, ist inzwischen beschlossene Sache und wird vermutlich zu einer deutlichen Verschärfung der Wettbewerbsintensität führen. Vor diesem Hintergrund scheint der Zeitpunkt für eine wissenschaftliche Veröffentlichung zum Thema „Kundenbindung im deutschen Mobilfunkmarkt“ ideal getroffen zu sein. Davon unabhängig war es in den letzten Jahren von besonderem Interesse, den deutschen Mobilfunkmarkt in seiner Dynamik einerseits aus wissenschaftlicher Perspektive aber auch andererseits in der Rolle eines selbst betroffenen Mitarbeiters eines Mobilfunknetzbetreibers erleben zu können. Die wissenschaftliche und die praktische Seite zu verknüpfen ist daher auch ein wichtiges Anliegen dieser Arbeit.

Die Erstellung einer Dissertation ist ein langer, steiniger Weg, auf dem man von zahlreichen Menschen begleitet, mitunter auch getragen wird: Vom ersten Gedanken, eine Dissertation zu

erstellen, dem Kontakt zu meinem Dr.-Vater Herrn Prof. Dr. Torsten J. Gerpott, den ich Herrn Erwin Recktenwald verdanke, über meine Vorgesetzten Herrn Dr. Dietmar Flösch, Herrn Martin Knauer und Herrn Dr. Kai Höhmann, die bereit waren, meine Arbeitskraft mit meinen akademischen Ambitionen zu teilen, gilt mein Dank auch denjenigen Kolleg(inn)en und Freund(inn)en, die mir auf dem langen Weg Mut machten und hilfreiche Tipps gaben. Besonders erwähnen möchte ich Frau Dr. Bettina Rudolph, die mir wertvolle inhaltlichen Anregungen gab, sowie Herrn Andreas Schindler, der mir beim empirischen Teil der Arbeit mit Rat und Tat zur Seite stand.

Auf der hochschulischen Seite gilt mein Dank den Mitarbeitern des Lehrstuhls für Planung & Organisation der Gerhard-Mercator-Universität Duisburg - insbesondere Frau Monika Bunn - die mich trotz teilweise wochenlangen „Verschollen-Seins“ immer wieder in ihrem Kreis willkommen hießen und mir wichtige Tipps bei der Erstellung der Arbeit gaben. Auch möchte ich Herrn Prof. Dr. Markus Voeth danken, der bereit war, das Korreferrat zu übernehmen.

Prof. Dr. Torsten J. Gerpott, meinem akademischen Lehrer und Doktorvater, der sich intensiv mit meinen mitunter wirren wissenschaftlichen Gehversuchen auseinandersetzte und meinen Tatendrang und meine Energie in die richtigen Bahnen lenkte, gilt mein größter Dank. Er lehrte mich die wissenschaftliche Arbeits- und Denkweise und trug maßgeblich dazu bei, meine Denkansätze zu schlüssigen Gedankengängen zu formen.

Eine Dissertation hinterlässt Spuren auch im Privatleben des Doktoranden und ist mit Opfern bei den nahestehenden Menschen verbunden. Insofern gilt mein Dank zunächst meinem Freundeskreis, der trotz meiner seltenen Präsenz noch immer an meiner Seite steht. Vor allem aber möchte ich die vorliegende Arbeit den drei Menschen widmen, die - neben meinem Doktorvater - mir auf meinen Weg den Rücken stärkten und einen großen Teil meiner Lasten mittrugen, nämlich meinen Eltern Magdalene und Herbert und meiner langjährigen und treuen Freundin Sabine, die auf den Großteil der Stunden verzichtete, die ich der Dissertation widmete. Vielen Dank!

Wolfgang Rams