

Geleitwort

Noch vor einigen Jahren stand beim Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien der Mehrwert für den Kunden im Mittelpunkt aller Betrachtungen. Bedingt durch die turbulenten Entwicklungen rund um den Internet-Hype im Jahr 2000 schlug das Pendel in die entgegengesetzte Richtung.

Im Mittelpunkt stand plötzlich ausschließlich die Kostenreduktion im eigenen Unternehmen. Die Zukunft wird wohl eine vernünftige, integrierte Betrachtung dieser beiden Extremstandpunkte bringen. Unstrittig ist, dass Informations- und Kommunikationstechnologien weit mehr als bloße Prozesskostenreduktion mit sich bringen können. Auch was dieses Mehr ist, ist mittlerweile weitgehend bekannt. Doch wie wird es ökonomisch bewertet?

Genau bei dieser Fragestellung setzt die Arbeit von Christoph Auer an. Ausgehend von den Kenntnissen des Dienstleistungsmarketings und des IT-Controllings entwickelt der Autor einen innovativen Weg, um den tatsächlichen wirtschaftlichen Nutzen von Informations- und Kommunikationstechnologien zu bewerten. Das vorliegende Werk zeichnet sich vor allem durch drei Eigenschaften aus:

1. Durch die umfassende Berücksichtigung aktueller internationaler Entwicklungen werden traditionelle Pfade des Denkens in „Kostenreduktion durch IT“ erfolgreich verlassen.
2. Durch die empirische Fundierung liegt dem Lösungsansatz von Christoph Auer ein reales Problem der Wirtschaft zu Grunde.
3. Das vom Autor vorgeschlagene Modell ist direkt in Unternehmen einsetzbar.

Den Leser erwartet ein gelungener Brückenschlag zwischen Marketing, Controlling und dem so spannenden Feld der innovativen Informations- und Kommunikationstechnologien!

Univ.-Prof. Dr. Otto Petrovic