

Geleitwort

Der Stellenwert des Industriegütermarketings hat sich in den vergangenen 20 Jahren sowohl in der Praxis als auch in der Wissenschaft stetig erhöht. Dabei kommt dem Systemgütergeschäft aufgrund der Komplexität der Vermarktungsprozesse, die durch den zeitlichen Kauf- und Nutzenverbund entsteht, eine besondere Bedeutung zu. Das Systemgütermarketing selbst ist aus strategischer Perspektive bereits recht umfassend ausgeleuchtet. Die operative Analyse und Konzeption von Vermarktungsprozessen hingegen ist bislang weitgehend vernachlässigt worden.

Vor diesem Hintergrund ist es wenig erstaunlich, dass der Gestaltung des Vertriebs im Systemgeschäft von der Wissenschaft bisher kaum Beachtung geschenkt wurde. Dies ist vor allem deshalb bedenklich, weil Systemgüter in der Regel Erfahrungs- oder Vertrauensgüter sind, deren Transaktionen im Normalfall durch persönliche Interaktionen begleitet werden. Deshalb kommt dem Vertrieb im Systemgütergeschäft eigentlich ein zentraler Stellenwert zu.

Diese Zusammenhänge berücksichtigend, ist es ausgesprochen erfreulich, dass sich der Verfasser der vorliegenden Schrift die Aufgabe gestellt hat, Gestaltungsparameter des Vertriebs im Systemgeschäft zu erarbeiten. Die Zielsetzung der Arbeit wird deshalb darin gesehen, „theoretische Grundüberlegungen zu den Besonderheiten des Vertriebs im Systemgeschäft vorzunehmen, um darauf aufbauend eine Vertriebskonzeption zu entwickeln“.

An dieser Zielsetzung wird deutlich, dass der Verfasser eine konsequent entscheidungsorientierte Arbeit anstrebt, die - ausgehend von den besonderen Herausforderungen des Systemgeschäfts im Industriegütermarketing - eine Konzeption für den Vertrieb in diesen Märkten entwickelt. Er liefert damit auch gezielte Lösungs- bzw. Gestaltungsvorschläge zur Vertriebswege- und zur Vertriebsprozessgestaltung sowie zur generellen Vertriebsorganisation von Systemanbietern. Folgerichtig bietet er für das Systemgütergeschäft Ansatzpunkte für eine erfolgreiche Gestaltung der Vertriebsstrukturen und -prozesse. Es ist zu wünschen, dass die vorliegende Schrift in Theorie und Praxis eine weite Verbreitung findet.

Prof. Dr. Martin Benkenstein