

Geleitwort

Customer Care gewinnt im Rahmen von kundenorientierten Strategien zunehmend an Bedeutung. Durch den planvollen Umgang mit Kundenanliegen sollen Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und ökonomischer Erfolg sichergestellt werden. In diesem Kontext kommt den Organisationseinheiten besondere Bedeutung zu, die als interne oder externe Dienstleister den operativen Kundendialog führen. Zur unternehmerischen Steuerung dieser Customer Care Center werden Service Level Agreements eingesetzt, die primär Festlegungen für technische Qualitäts- und Produktivitätskennziffern enthalten, die objektiv gemessen werden können. Demgegenüber werden Kundenzufriedenheitsziele in der Regel nicht fixiert, was die Gefahr einer Fehlsteuerung impliziert. Die Dissertation von Frau Schmidt befasst sich daher mit der theoretisch und praktisch bedeutsamen Frage, ob eine am Ziel der Kundenzufriedenheit ausgerichtete Steuerung von (externen) Customer Care Centern möglich ist und wie ein entsprechendes Steuerungskonzept ausgestaltet sein kann.

Zur Beantwortung dieser komplexen Frage konkretisiert Maxie Schmidt zunächst das generelle Zufriedenheitskonstrukt im Hinblick auf den Spezialfall der Customer Care Zufriedenheit und entwickelt Anforderungskriterien für Zufriedenheits-Service Level Standards. Auf dieser Basis gelingt es ihr, ein Steuerungskonzept für Customer Care Center zu entwerfen, das den Kriterien entspricht und zugleich praktikabel ist.

Mit dieser Dissertation leistet Frau Schmidt einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung der Customer Care-Forschung. Zugleich gibt sie all den Unternehmen eine konkrete Hilfestellung, die mit einem konsistenten Managementkonzept sicherstellen wollen, dass der Funktionsbereich Customer Care nicht nur Kundenanliegen effizient abwickelt, sondern tatsächlich die Ziele der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erreicht. Insbesondere unter Beachtung der weit verbreiteten öffentlichen Kritik an den Dienstleistungen von Customer Care Centern ist zu hoffen, dass die Empfehlungen dieses Werks auf breite Resonanz stoßen.

Bernd Stauss