

Vorwort

Bücher zum Thema Kundenorientierung gibt es viele – warum also noch eines herausgeben? Weil herkömmliche Kundenbindungsmaßnahmen, wie bspw. Kundenkarten oder Loyalitätsprogramme, mittlerweile zum Standardrepertoire der meisten Unternehmen gehören. Die Kunden haben sich daran gewöhnt; von Wettbewerbern absetzen kann man sich dadurch kaum noch. Um Käufer langfristig zu binden, müssen Unternehmen ihren Abnehmern mehr bieten: Sie müssen sie am Prozess der Leistungserstellung teilhaben lassen. Dies gilt zunächst für die Forschung und Entwicklung sowie für den Produktionsprozess, wo Konzepte wie Open Innovation oder Mass Customization die bloße Auftragsentwicklung und -fertigung ablösen. Es gilt aber auch für das Marketing, wo Kunden z. B. Impulse für Innovationsprozesse geben. Von einer solchen Kundenintegration profitieren in erster Linie die Kunden selbst: Sie haben kein Produkt gekauft, sondern an einem Projekt mitgearbeitet. Dadurch erhalten sie nicht nur eine maßgeschneiderte Leistung, sondern sie fühlen sich ernst genommen und sind oft stolz auf „ihre“ Leistung. Davon profitieren aber auch die Unternehmen, denn wer das Gefühl hat, an einem gemeinsamen Projekt mitgewirkt zu haben, der fühlt sich diesem Projekt – und seinem Partner – auch langfristig verbunden.

Da die geschilderten neuartigen Konzepte zu den Forschungsschwerpunkten unserer beiden Fachgebiete sowie weiterer Institutionen der TU Ilmenau gehören, haben wir uns schon Ende 2007 entschlossen, die Tagung der Fakultät Wirtschaftswissenschaften der TU Ilmenau am 15. Mai 2009 unter das Generalthema „Kundenintegration und Kundenbindung“ zu stellen. Dieses Buch bündelt die Beiträge dieser Tagung.

Wenn der Sammelband im Titel die Namen der beiden Herausgeber und die einzelnen Beiträge die Namen der Autoren tragen, so darf man Eines nicht vergessen: Beim „Sammeln“ und „Binden“ hat uns eine ganze Reihe von Personen unterstützt, denen wir auf diesem Wege ganz herzlich danken möchten. Es sind dies in erster Linie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer beiden Fachgebiete an der Technischen Universität Ilmenau. Herr Dipl.-Kfm. Magnus Richter und Herr Dipl.-Kfm. Holger Roschk haben mit Freundlichkeit und Ausdauer die Korrespondenz mit den Autoren und Reviewern gehandhabt. Frau Dipl.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. Sigrun Leipe hat in vorbildlicher Weise die Beiträge in die passende Form gegossen, bei dieser Gelegenheit so manchen Rechtschreib- und Formatierungsfehler ausgemerzt und dafür gesorgt, dass der Tagungsband pünktlich zur Tagung druckfrisch vorlag.

Auch bei der Organisation der Tagung haben uns unsere Mitarbeiter zuverlässig zur Seite gestanden. Frau PD Dr. Kerstin Pezoldt hat auf charmante Art und Weise Sponsoren gewonnen, ohne die wir die Tagung gar nicht hätten realisieren können. Frau Dipl.-Ök. Julia Baltzer hat mit Elan und geschultem Auge Einladung und Tagungsprogramm entworfen. Frau Dipl.-Kffr. Meike Buchholz und Frau Dipl.-Wirtsch.-Inf. Manja Krümmner haben engagiert und zielsicher organisatorische Hürden aus dem Weg geräumt. Frau Dipl.-Kffr. Britta Sattler hat mit viel Engagement eine Adressdatenbank für die Einladenden aufgebaut und gepflegt. Und Herr Dipl.-Kfm. Daniel Gätke hat schließlich dafür gesorgt, dass die Tagungsanmeldungen reibungslos funktionierten. Nicht vergessen möchten wir Frau Kathleen Schunder, die mit ihrer freundlichen Art im Sekretariat die Fäden zusammengehalten, Treffen organisiert und überhaupt jederzeit ein offenes Ohr für Fragen und Probleme gehabt hat.

Danken möchten wir auch allen Mitgliedern des Programmkomitees, welche die Beiträge anonym begutachtet haben und uns so geholfen haben, die Qualität der Beiträge sicherzustellen. Schließlich gilt unser Dank Frau Claudia Jeske und Frau Anita Wilke vom Gabler Verlag für die unkomplizierte und kooperative Zusammenarbeit beim Verlegen des Buches.

Ihnen allen herzlichen Dank!

Ilmenau, im März 2009

Katja Gelbrich, Rainer Souren