

# Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand während und nach meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung I des Instituts für Wirtschaftsinformatik an der Georg-August-Universität Göttingen und wurde von der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität als Dissertation angenommen. Diese Arbeit stellt einen Ansatz dar, die Idee des Customer Relationship Managements auf Basis einer ganzheitlichen Betrachtung zu analysieren, und darauf aufbauend ein Referenz-Vorgehensmodell zur methodengestützten Beurteilung und Auswahl geeigneter CRM Informationssysteme zu entwickeln.

Wie jede nach dem Ziel der Praxisrelevanz strebende Dissertation befindet sich auch die vorliegende Arbeit häufig in einem Spannungsfeld zwischen dem Anspruch der Wissenschaft und der Anwendbarkeit in der betrieblichen Praxis. Der Autor ist sich bewusst, dass viele Aspekte zumindest nicht ohne weiteres direkt in die unternehmerische Realität übertragbar sind. Dennoch zeigt die Arbeit einen für den Leser hoffentlich interessanten Ansatz auf, wie eine methodengestützte Auswahl eines CRM Informationssystems durchführbar ist.

Ich möchte an dieser Stelle allen danken, die zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Mein besonderer Dank gilt dabei meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Jörg Biethahn, der mir die Möglichkeit zur Verfassung dieser Arbeit gegeben hat. Ihm möchte ich insbesondere für die mir gewährten Freiräume und das mir entgegengebrachte Vertrauen danken. Mein Dank gilt ebenso Herrn Prof. Dr. Hartmut Koke für die freundliche Übernahme des Zweitgutachtens.

Mein besonderer Dank gilt auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sycor GmbH in Göttingen, und insbesondere Herrn Dr. Jochen Kuhl. Die Zusammenarbeit mit diesem Unternehmen sicherte nicht nur die Finanzierung meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter, sondern ermöglichte auch einen umfangreichen Einblick in die betriebliche Praxis, dessen Ergebnisse wiederholt in die Ausführungen dieser Arbeit eingeflossen sind.

Weiterhin möchte ich mich bei allen Kolleginnen und Kollegen der Abteilung I des Instituts für Wirtschaftsinformatik bedanken, die zur Realisierung der vorliegenden Arbeit mittelbar oder unmittelbar beigetragen haben. Insbesondere danke ich dabei Herrn Ralf Ike sowie Herrn Andreas Lackner, die mich beim Verfassen dieser Arbeit durch häufige fruchtbare Diskussionen sehr gut unterstützt haben.

Mein Dank gilt nicht zuletzt auch meiner Familie für ihre andauernde Unterstützung sowie Frau Ulrike Lilienthal, die mir während der gesamten Zeit des Promotionsvorhabens den Beistand zukommen ließ, der für das Gelingen dieser Arbeit unabdingbar war.

Thomas Arens