

Vorwort

Vorliegende Arbeit nähert sich der CRM-Thematik erstmals unter Berücksichtigung von wirtschaftswissenschaftlichen sowie arbeitspsychologischen und -soziologischen Theorien und Konzepten. Sie wurde von der wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Augsburg im November 2013 als Dissertation angenommen. Die Erstellung dieser Arbeit war für mich eine große Bereicherung und Erfahrung, die ich keinesfalls missen möchte.

An dieser Stelle möchte ich all jenen meinen Dank aussprechen, die zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

Besonderer Dank gilt meinem Doktorvater Prof. Dr. Fritz Böhle. Durch die Offenheit bezüglich dieser interdisziplinär angelegten Arbeit sowie die wertvollen Anregungen und die konstruktive Betreuung, hat er mir ein hervorragendes Umfeld für meine Dissertation geschaffen. Auch Herrn Prof. Dr. Martin Stengel möchte ich, für dessen unkomplizierte und freundliche Bereitschaft zur Übernahme des Zweitgutachtens, herzlich danken. Herrn Prof. Dr. Ain Kompa danke ich für den Vorsitz bei der mündlichen Prüfung.

Ganz besonderer Dank gebührt meinem Freund Daniel, vor allen Dingen für seine zuverlässige Unterstützung, aber auch für seine endlose Geduld und Hilfe im Hinblick auf das Zusammentragen der Literatur.

Größten Dank schulde ich meinen Eltern, die mich auf meinem Weg unterstützt haben. Von ganzem Herzen möchte ich meiner Mutter Anne danken, die bei der Korrektur dieser Arbeit eine große Hilfe war und hier nicht nur viel Zeit, Mühe und Akribie investiert hat, sondern auch äußerst wertvolle Anmerkungen und Hinweise geliefert hat.

Auch bei meinen Freunden, die mir mit Rat und Tat zur Seite standen, bedanke ich mich herzlich.

Für die Diskussionsbereitschaft finanzspezifischer Fragestellungen und das Feedback zu meinem Manuskript danke ich Karl-Günter Seemann.

Den an der Untersuchung teilnehmenden Unternehmensvertretern gilt gleichermaßen mein großer Dank. Sie haben diese Arbeit mit Inhalt und Leben gefüllt.

Anne Katrin Neumann

CRM mit Mitarbeitern erfolgreich umsetzen
Aufgaben, Kompetenzen und Maßnahmen der
Unternehmen

Neumann, A.K.

2014, XIX, 373 S. 28 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-05990-3