

Vorwort

„Zwei Dinge sind zu unserer Arbeit nötig: Unermüdliche Ausdauer und die Bereitschaft, etwas, in das man viel Zeit und Arbeit gesteckt hat, wieder wegzwerfen.“ Albert Einstein

Beides hat mich während der Entstehung dieser Arbeit beschäftigt, herausgefordert und angespornt. Es sind insbesondere die Menschen, die mich während der Promotion begleitet und unterstützt haben, die maßgeblich dazu beigetragen haben, dass ich dazu immer wieder die Motivation gefunden habe und dieses Unterfangen gelungen ist. Ich möchte die ersten Seiten dieser Arbeit nutzen, um ihnen meinen aufrichtigen und herzlichen Dank auszusprechen.

Mein erster Dank gilt meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Christian Brock. Er hat meine Arbeit in allen Phasen ihrer Entstehung uneingeschränkt unterstützt und war ein wertvoller Diskussionspartner und Ratgeber für mich. Neben dem fachlichen Austausch haben auch die Freude an der Zusammenarbeit und den gemeinsamen Projekten während der Promotionszeit und die von ihm geschaffenen guten Rahmenbedingungen am Lehrstuhl zu dem Gelingen dieser Arbeit entscheidend beigetragen. Auch meinem Zweitgutachter, Herrn Prof. Dr. Markus Blut, möchte ich für seine Unterstützung und die hilfreichen Anmerkungen zu dieser Arbeit danken.

Ein weiterer Dank gebührt meinen Kollegen und Wegbegleitern an der Universität. An erster Stelle danke ich Isabella Kopton für die konstruktiven Diskussionen, den Austausch zur Dissertation, aber auch zu diversen anderen Themen und für eine tolle Zeit in unserem Büro. Ich danke ihr außerdem für die Durchsicht und Korrektur des Manuskripts und vor allem für ihre Freundschaft. Ein ebenfalls herzlicher Dank geht an Manuel Molterer für den immer anregenden Austausch zu unterschiedlichen Themen und die schönsten Kaffeepausen am See. Auch den weiteren Kollegen und Wegbegleitern sei ein aufrichtiger Dank ausgesprochen: Dr. Karoline Bader für den Gedankenaustausch rund um das Innovationsmanagement und vieles andere; Christian Burgdorf für eine kurze, aber schöne Zeit als Bürokollegen; Jun. Prof. Dr. Marco Hubert für den immer zur rechten Zeit paraten Rat; Isabella Geis für die intensive Diskussion aller denkbaren Probleme eines Datensatzes und viele weitere, weitaus fröhlichere Gespräche.

Auch meinem wissenschaftlichen Mentor, Herrn Prof. Dr. Alexander Eisenkopf, der mir seit Beginn meines Studiums mit Rat zur Seite stand und mich bei wichtigen Entscheidungen unterstützt hat, möchte ich an dieser Stelle danken. Ich danke Frau Dr. Stephanie Nau für die uneingeschränkte Unterstützung in allen formalen Fragen zur Promotion und Frau Sabine Marx für ihr Organisationstalent. Auch allen anderen Kollegen möchte ich für die vielen schönen gemeinsamen Erlebnisse danken. Mir werden die Promotion an der ZU und viele Menschen aus dieser Zeit in sehr guter Erinnerung bleiben.

Ein besonderer Dank gilt ferner meinem Kooperationspartner aus der Praxis, der wesentlich zu der empirischen Umsetzung dieser Arbeit beigetragen hat. Ich danke Herrn Karl Matthäus Schmidt für sein Interesse an meinem Dissertationsthema, die Ermöglichung der empirischen Umsetzung und den anregenden Austausch zu den Ergebnissen dieser Arbeit. Ich danke Frau Mandy Wulstein für unsere konstruktive und gute Zusammenarbeit im Rahmen der Planung und Durchführung der Datenerhebung und Frau Konstanze Frömke für die intensive und gute Zusammenarbeit bei der Erarbeitung relevanter strategischer Maßnahmen. Die gemeinsame Arbeit hat mir viel Freude bereitet und es mir ermöglicht, die praktische Relevanz der Arbeit mit Experten zu diskutieren und Kernaspekte zu identifizieren. Ein weiterer Dank geht an das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst Baden-Württemberg für die Förderung dieses Dissertationsthemas im Rahmen des Drittmittelprojektes Az.: 31-655.042/Brock/1.

Nicht zu vernachlässigen sind an dieser Stelle außerdem meine Freunde. Ihnen danke ich dafür, dass sie meine Abwesenheit bei so manchem Ereignis bedingungslos akzeptiert, sich in den Hochphasen mit mir über Fortschritte gefreut und mich in den Tiefphasen immer wieder motiviert haben. Stellvertretend sind hier Anna-Sophia, Didi, Franzi, Isabella, Kerstin, Linda, Lisa, Manuel, Petra, Susanna und Verena zu nennen.

Der größte Dank gebührt abschließend meiner Familie und damit den für mich wichtigsten Menschen. Ich danke meinen Eltern, Kerstin und Dr. Frank Meik. Sie haben mir nicht nur während der Promotionszeit, sondern stets uneingeschränkt zur Seite gestanden, mir meinen eigenen Weg ermöglicht und mich immer darin bestärkt, diesen zu gehen. Ich danke ihnen von ganzem Herzen für ihre Unterstützung während der Promotion, die anregenden Gespräche und Diskussionen, die Motivation in entscheidenden Momenten und die Korrektur des Manuskripts. Abschließend gilt mein ganz besonderer Dank meinem Freund und zukünftigen Mann, Timm Rugen. In jeder Hinsicht konnte ich stets nicht nur auf seine Unterstützung, sondern auch auf sein Verständnis und seinen Rückhalt zählen. Unser Austausch zu Herausforderungen im Finanzdienstleistungswesen und Private Banking hat ebenso zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen wie sein Verständnis und seine kleinen Hinweise darauf, dass das Leben nicht nur aus der Dissertation besteht. Seine fortwährende Motivation und sein Zuspruch waren für mich eine wichtige Energiequelle. Ohne Dich, lieber Timm, wäre diese Arbeit so nicht gelungen. Diese Arbeit ist daher Dir und meinen Eltern gewidmet.

Friedrichshafen im März 2015

Julia Meik

Kundenintegration und Kundenbeziehungen
Konzeption, Wirkungsmechanismen und
Managementimplikationen

Rugen, J.

2016, XXIII, 291 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-12355-0