
Danksagung

An erster Stelle danke ich Torsten Böttner, mit dem ich seit vielen Jahren zusammenarbeite. Gemeinsam haben wir viele SLAs erstellt oder überprüft. Ebenso haben wir die Konzepte unseres SLM-Prozesses täglich verbessert und diesen so stark industrialisiert, dass er effektiv bleibt, auch wenn sich die internen Organisationseinheiten wandeln.

Direkt neben dem Mann der Wirtschaft danke ich Herrn Prof. Dr. Jochen Seitz, der meine Habilitation als Erstgutachter begleitete. Seine Hinweise und präzise wissenschaftliche Herangehensweise haben mir viele neue Impulse gegeben, das SLM in sich stimmig aufzubauen und Lücken erkennen zu können. Sein umfassender Blick für das Ganze war prägend für die Konzepte.

Weiterhin danke ich Hagen Aescht und Michael Schmid für die vielen Diskussionen, die mir geholfen haben, das SLM einmal aus der Sicht des Contract-Managements zu sehen. Auch die Abstimmung zwischen den Verträgen hat mir viele Hinweise gegeben, wie sich SLAs hin zu anderen Vertragskonstrukten verhalten bzw. sich integrieren.

Ein Dank gebührt Nico Jäckel, meinem langjährigen Geschäftspartner der G-NE GmbH. Die intensiven Diskussionen und daraus entstandenen Veröffentlichungen waren Vorarbeiten für einige Teile dieses Buches. Die Konzepte sind oft aus Herausforderungen des operativen Geschäfts entstanden, um das SLM servicenehmerorientiert zu gestalten.

Einen Dank verdienen Jens Lukowski und Jens Stricker, auf deren Programmiergeschick hin viele Konzepte bewiesen wurden. Der manchmal unmenschliche Dauerprogrammiereinsatz hat gezeigt, welche Ideen zu theoretisch sind und welche sich auch tatsächlich umsetzen lassen.

Meinem Designer Arndt Knieper möchte ich einen Dank aussprechen. Auf sein Grafikerauge ist Verlass. In zahlreichen Diskussionen hat er gezeigt, wie sich viele Abbildungen vereinfachen lassen, sodass der Kern deutlicher erkennbar ist.

Ein herzliches Dankeschön geht an das Verlagsteam, das sich engagiert zur Abrundung des Buches eingesetzt und mir tatkräftig unter die Arme gegriffen hat. Ein besonderer Dank geht an Herrn Prof. Dr. Matthias Knoll, der den Grob- und Feinschliff am Manuskript vorgenommen hat.