

INHALTSVERZEICHNIS

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	VIII
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XI
TABELLENVERZEICHNIS	XIII
1 EINLEITUNG	1
1.1 Motivation und Zielsetzung	1
1.2 Gang der Untersuchung	5
1.2.1 Forschungskonzeption	5
1.2.2 Gliederung	7
1.3 Ableitung der Forschungsperspektive	10
1.3.1 Wissenschaftliche Grundposition	10
1.3.2 Theoretischer Bezugsrahmen	14
1.3.3 Definition zentraler Begriffe	14
2 DIE GRENZEN VON BANKEN - EINE THEORETISCHE NÄHERUNG	17
2.1 Transformation, Anpassungsfähigkeit und Grenzveränderung	18
2.2 Zum Stand der Forschung	23
2.3 Theoretische Perspektiven auf die Grenzen von Unternehmen	28
2.3.1 Grenzen als Ergebnis von Erwartungen	29
2.3.1.1 Die systemtheoretische Perspektive	29
2.3.1.2 Die (makro-)institutionalistische Perspektive	35
2.3.2 Grenzen als Ergebnis ökonomischer Nutzenkalküle	39
2.3.2.1 Die Perspektive der Neuen Institutionenökonomie	39
2.3.2.2 Koalitionstheoretische Ansätze	43
2.3.3 Grenzen als Ergebnis von Macht über Ressourcen	49
2.3.3.1 Die Perspektive des Resource-Dependance-Ansatzes	49
2.3.3.2 Der resource-based view des Strategischen Managements	51
2.3.4 Grenzen als Ergebnis von Rekursions- und Zufallsprozessen	54
2.3.4.1 Die strukturationstheoretische Perspektive	54
2.3.4.2 Eine chaostheoretische Metapher für Grenzen	55

2.4	Grenzen – Funktionen, Aktivitäten und Eigenschaften	58
2.4.1	Funktionen von Grenzen	59
2.4.2	Eigenschaften von Grenzen	62
2.4.2.1	Permeabilität	62
2.4.2.2	Beobachtbarkeit	64
2.4.2.3	Pfadabhängigkeit, Temporalität und Prozessualität	68
2.4.3	Grenzaktivitäten	70
2.4.3.1	Transaktionsaktivität: "Transacting the acquisition of organizational inputs and the disposal of outputs"	71
2.4.3.2	Filteraktivität: "Filtering inputs and outputs"	72
2.4.3.3	Informationsaktivität: "Searching for and collecting information"	73
2.4.3.4	Repräsentationsaktivität: "Representing the organization to its environments"	74
2.4.3.5	Schutzaktivität: "Protecting the organization and buffering it from external threat and pressure"	75
2.5	Ableitung einer Arbeitsdefinition	78
3	DIE PERMEABILISIERUNG DER GRENZEN VON BANKEN	80
3.1	Manifestationen der Grenzpermeabilisierung bei Banken	83
3.1.1	Auflösung der Raum- und Zeitgrenzen von Bankprozessen	83
3.1.1.1	Aktuelle Situation	83
3.1.1.2	Fazit	93
3.1.2	Entwertung der Kernkompetenzen von Banken	93
3.1.2.1	Aktuelle Situation	93
3.1.2.2	Fazit	101
3.1.3	Dekomposition der Wertschöpfungsketten	102
3.1.3.1	Aktuelle Situation	102
3.1.3.2	Fazit	114
3.1.4	Modularisierung der Bankorganisation	114
3.1.4.1	Aktuelle Situation	114
3.1.4.1.1	Modularisierung auf Gesamtbankebene	115
3.1.4.1.2	Modularisierung auf Prozessebene	117
3.1.4.1.3	Modularisierung auf der Ebene der Arbeitsorganisation	117
3.1.4.2	Exkurs: Steht die Fusionswelle im Bankgewerbe im Widerspruch zum Modularisierungstrend?	121
3.1.4.3	Fazit	124
3.1.5	Sinkende Bindung der Stakeholder an die Banken	125
3.1.5.1	Aktuelle Situation	125
3.1.5.1.1	Sinkende Kundenbindung	126
3.1.5.1.2	Sinkende Bindung der Kapitalgeber	128
3.1.5.1.3	Sinkende Mitarbeiterbindung	131
3.1.5.1.4	Sinkende Bindung der Öffentlichkeit	133
3.1.5.2	Fazit	135
3.2	Die Metapher vom "Verschwinden" der Banken	137
3.3	Verifikation der Arbeitsthese	141
4	ZIELE UND INSTRUMENTE DES GRENZMANAGEMENT	143

VII

4.1	Begründung des Handlungsbedarfs	145
4.2	Ziele und Inhalte des Grenzmanagement	148
4.2.1	Grenzmanagement als Teil des Managementsystems	148
4.2.2	Strategische Fähigkeiten für ein Grenzmanagement	152
4.2.2.1	Vernetzungsfähigkeit	153
4.2.2.2	Andockfähigkeit	158
4.2.2.3	Bindungsfähigkeit	161
4.3	Modularisierung und Grenzmanagement	163
4.4	Instrumente des Grenzmanagement	169
4.4.1	Erste Stufe: Stärkere Außenorientierung	169
4.4.2	Zweite Stufe: Neue Instrumente an den Grenzstellen von Banken	172
4.4.2.1	Systematische Suche nach Modularisierungschancen	172
4.4.2.2	Regelung und Standardisierung der Organisationsschnittstellen	173
4.4.2.3	Systematische Aufbereitung und Beeinflussung der relativen Nutzenpositionen der Stakeholdergruppen	174
4.4.3	Dritte Stufe: Grenzmanagement als eigenständige Kernkompetenz	175
4.5	Service Level Management als ein Instrument des Grenzmanagement	178
4.5.1	Ziele und Inhalte des Service Level Management	178
4.5.1.1	Ursprünge und Bedeutung des Service Level Management	178
4.5.1.2	SLAs als Element des SLM	182
4.5.1.3	Aufbau von SLAs	186
4.5.2	Service Level Management im Modularisierungsprozess der Banken	189
4.5.2.1	Grenzfixierung und -überwachung durch SLAs	189
4.5.2.2	Service Level Management als Instrument zur Permeabilisierung von Grenzen	194
4.6	Fazit	197
5	SCHLUSSBETRACHTUNG	199
	LITERATURVERZEICHNIS	206
	EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG	223