

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|--|----------|
| Abkürzungsverzeichnis..... | XIII |
| Abbildungsverzeichnis..... | XV |
| Zusammenfassung..... | XIX |
| Summary..... | XXI |
| | |
| 1 Einführung..... | 1 |
| 1.1 Problemstellung..... | 1 |
| 1.2 Ziele und Aufbau der Arbeit..... | 2 |
| | |
| 2 Basisbetrachtungen zum Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen..... | 5 |
| 2.1 Outsourcing und Outsourcing-Management - eine Charakterisierung..... | 5 |
| 2.1.1 Der Outsourcing-Begriff..... | 5 |
| 2.1.1.1 Terminologie..... | 6 |
| 2.1.1.2 Die Grenzen des Outsourcing-Begriffs..... | 11 |
| 2.1.2 Chancen und Risiken des Outsourcing..... | 13 |
| 2.1.3 Formen des Outsourcing..... | 25 |
| 2.1.4 Outsourcing in der Unternehmenspraxis - Stand und Entwick- lungstendenzen..... | 31 |
| 2.1.5 Erfolgsfaktor Management - State of the Art und Forschungsbe- darf beim Management von Outsourcing-Projekten..... | 36 |
| 2.1.5.1 Outsourcing-Management..... | 37 |
| 2.1.5.2 Bestehende Ansätze für das Outsourcing-Management.... | 42 |
| 2.2 Unternehmensnahe Dienstleistungen..... | 46 |
| 2.2.1 Dienstleistungen - terminologische Grundlagen..... | 47 |
| 2.2.2 Die Stellung der Dienstleistung in der modernen Volkswirtschaft... | 59 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.2.2.1 | Die Entwicklung des Dienstleistungssektors | 59 |
| 2.2.2.2 | Die Bedeutung von Dienstleistungen in einer modernen Volkswirtschaft | 62 |
| 2.2.3 | Unternehmensnahe Dienstleistungen - Bedeutung, Entwicklung und Spezifika | 70 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3 | Gestaltungsansätze für das Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 83 |
| 3.1 | Theoretische Ansätze zur Gestaltung des Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 84 |
| 3.1.1 | Traditionelle Ansätze - Kostenaspekte..... | 85 |
| 3.1.2 | Ansätze innerhalb der Neuen Institutionenökonomik..... | 89 |
| 3.1.2.1 | Die Transaktionskostentheorie - Einbeziehung der Kosten des Leistungstauschs..... | 91 |
| 3.1.2.2 | Die Principal-Agent-Theory - Probleme durch asymmetrische Informationsverteilung | 97 |
| 3.1.2.3 | Die Theorie der Verfügungsrechte - die Verteilung von Rechtsbündeln | 101 |
| 3.1.3 | Interorganisationale Ansätze - Problematik von Beziehungen zwischen Organisationen..... | 103 |
| 3.1.3.1 | Der Resource-Dependence-Ansatz – Ressourcenknappheit und Autonomie..... | 104 |
| 3.1.3.2 | Der interaktionsorientierte Netzwerkansatz – Netzwerkbeziehungen als Ressource..... | 106 |
| 3.1.4 | Industrieökonomik und strategieorientierte Ansätze – Betrachtung des Outsourcing-Umfelds..... | 111 |
| 3.1.5 | Ressourcen-basierte Ansätze - Fokussierung der internen Stärken und Schwächen | 113 |
| 3.1.6 | Anwendungsfelder der Forschungsansätze im Rahmen des Outsourcing..... | 121 |
| 3.2 | Gestaltungserfordernisse aufgrund der Spezifika von Dienstleistungen..... | 127 |
| 3.2.1 | Auswirkungen der Charakteristika von Dienstleistungen..... | 127 |
| 3.2.2 | Auswirkungen der Charakteristika unternehmensnaher Dienstleistungen..... | 133 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.3 | Gestaltungsimpulse durch die Chancen und Risiken beim Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 137 |
| 3.4 | Verdichtung der Gestaltungsansätze - ein generisches Modell für das Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 142 |
| 4 | Determinanten des Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 147 |
| 4.1 | Bedeutung der auszulagernden Dienstleistung im Unternehmen | 149 |
| 4.2 | Typus der auszulagernden Dienstleistung | 156 |
| 4.3 | Auswirkungen der Determinanten auf das Outsourcing-Modell | 165 |
| 5 | Ein konfigurierbares Modell für das Outsourcing unternehmensnaher Dienstleistungen | 169 |
| 5.1 | Prinzipieller Aufbau des Konfigurationsmodells | 169 |
| 5.2 | Outsourcing Check-up | 172 |
| 5.2.1 | Analyse des Unternehmens | 173 |
| 5.2.2 | Analyse der Unternehmensumwelt | 178 |
| 5.3 | Outsourcing-Entscheidung | 184 |
| 5.3.1 | Entscheidungspfad bei kostenorientiertem Outsourcing von Standardleistungen | 186 |
| 5.3.2 | Entscheidungspfad bei kompetenzgetriebenem Outsourcing wissensintensiver Dienstleistungen | 189 |
| 5.4 | Outsourcing-Anbahnung | 201 |
| 5.5 | Leistungskonfiguration | 212 |
| 5.6 | Outsourcing-Vertrag | 230 |
| 5.7 | Outsourcing-Implementierung | 242 |
| 5.8 | Zusammenfassende Bewertung des Konfigurationsmodells | 252 |
| 6 | Schlussbetrachtung | 255 |
| | • | |
| | Literaturverzeichnis | 257 |