

Bennet van Well

Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen

**Zur Organisation wissensintensiver
Unternehmensnetzwerke**

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Jörg Sydow

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhalt

1	Einleitung.....	1
2	Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen - Die Sicht der Betriebswirtschaftslehre.....	9
2.1	Die Akteure.....	9
2.2	Die Objekte der Standardisierung und Individualisierung.....	12
2.2.1	Leistungsprozesse und Leistungsergebnisse.....	12
2.2.2	Die drei Dimensionen des Spannungsverhältnisses von Standardisierung und Individualisierung.....	15
2.3	Die Mechanismen und Instrumente der Standardisierung und Individualisierung von Dienstleistungen.....	19
2.3.1	Die Gestaltung des Verhältnisses zwischen Vor- und Endkombination.....	20
2.3.2	Die Gestaltung der Vorkombination.....	23
2.3.3	Die Gestaltung der Endkombination.....	26
2.4	Resümee.....	33
3	Standardisierung und Individualisierung wissensintensiver Dienstleistungen - Organisations-theoretische und berufssoziologische Sichtweisen.....	39
3.1	Die Akteurskonstellation wissensintensiver Leistungsprozesse.....	39
3.1.1	Wissensintensive Dienstleister.....	39
3.1.2	Die Position von Experten in Hierarchien wissensintensiver Dienstleister.....	43
3.1.3	Der Kontext wissensintensiver Dienstleister.....	45
3.1.4	Die Position der Klienten gegenüber wissensintensiven Dienstleistern.....	46
3.2	Die Objekte der Standardisierung und Individualisierung wissensintensiver Dienstleistungen.....	49
3.2.1	Leistungsprozesse und Leistungsergebnisse.....	49
3.2.2	Die drei Dimensionen des Spannungsverhältnisses von Standardisierung und Individualisierung und ihre Institutionalisierung.....	50
3.3	Die Mechanismen und Instrumente zur Bewältigung des Spannungsverhältnisses von Standardisierung und Individualisierung.....	55
3.3.1	Die Bewältigung des Transformationsproblems von Expertenarbeit.....	56
3.3.2	Die Bewältigung des Verwertungsproblems.....	58
3.3.3	Der Stellenwert beruflicher und sektoraler Standards.....	62
3.4	Resümee.....	64

4	Standardisierung und Individualisierung wissensintensiver Dienstleistungen in Unternehmungsnetzwerken - Eine strukturationstheoretische Sicht.....	69
4.1	Grundzüge der Strukturationstheorie.....	71
4.2	Einführung in eine strukturationstheoretische Netzwerkperspektive.....	78
4.3	Das Spannungsverhältnis von Standardisierung und Individualisierung wissensintensiver Dienstleistungen in Unternehmungsnetzwerken.....	84
4.3.1	Momente des Spannungsverhältnisses von Standardisierung und Individualisierung.....	88
4.3.2	Konsequenzen für das Management von Unternehmungsnetzwerken.....	97
4.4	Methodische Vorbemerkungen.....	103
5	MLP: Standardisierung und Individualisierung im hierarchischen Unternehmungsnetzwerk.....	107
5.1	Einführung in den Netzwerkfall: Die Akteure und Strategien.....	108
5.2	Die Finanzdienstleistungen im Spannungsverhältnis von Standardisierung und Individualisierung.....	115
5.2.1	Die Akquisition.....	115
5.2.2	Die Beratung und Vermittlung.....	120
5.3	Die Koordinationsmechanismen im MLP-Netzwerk.....	133
5.3.1	Die informationstechnisch koordinierte Akquisition.....	133
5.3.2	Die reflexive Ergebniskontrolle der Beratungsprozesse.....	136
5.3.3	Die Koordination von Wissen im hierarchischen Unternehmungsnetzwerk.....	145
5.3.4	Die Mechanismen zur Herstellung von Verlässlichkeit.....	155
5.4	Resümee.....	161
6	Das WePeNet: Standardisierung und Individualisierung im heterarchischen Unternehmungsnetzwerk.....	163
6.1	Einführung in den Netzwerkfall: Die Akteure und Strategien.....	163
6.2	Die wirtschaftsprüferischen Leistungen im Spannungsverhältnis von Standardisierung und Individualisierung.....	171
6.2.1	Die Akquisition.....	171
6.2.2	Die wirtschaftsprüferischen Leistungen.....	174
6.3	Die Koordinationsmechanismen im WePeNet.....	189
6.3.1	Die mangelnde reflexive Koordination der Akquisition.....	190
6.3.2	Die Grenzen und Möglichkeiten einer Ergebniskontrolle.....	196
6.3.3	Die Grenzen der Koordination von Wissen im heterarchischen Unternehmungsnetzwerk.....	205
6.3.4	Die Mechanismen zur Herstellung von Verlässlichkeit.....	218
6.4	Resümee.....	227

- 7 Schlussbetrachtung.....229
 - 7.1 Konsequenzen für die Dienstleistungs- und Netzwerkforschung.....229
 - 7.1.1 Zu den Akteurskonstellationen.....229
 - 7.1.2 Zum Verhältnis von Handlung und Struktur.....232
 - 7.1.3 Zum Verhältnis von Standardisierung und Individualisierung.....236
 - 7.2 Konsequenzen für das Management.....240
 - 7.2.1 Zur Gestaltung der Kundenbeziehungen.....241
 - 7.2.2 Zur Organisation von Unternehmungsnetzwerken.....242
- Literaturverzeichnis.....247
- Stichwortverzeichnis.....271