

GEORG ERDMANN

OUTSOURCING IN FINANZDIENSTLEISTUNGS- UNTERNEHMEN

Darstellung eines methodischen Konzeptes
und Ableitung von Handlungsstrategien
am Beispiel der Versicherungswirtschaft

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	X
Tabellenverzeichnis.....	XI
1. Einleitung.....	1
2. Transaktionskostentheorie als Konzept für Outsourcingentscheidungen.....	3
2.1. Begriffsbestimmung.....	3
2.2. Betrachtung traditioneller Entscheidungsverfahren für Outsourcingentscheidungen.....	5
2.2.1. Theoretische Bewertung.....	5
2.2.2. Darstellung in der Praxis angewandter Verfahren.....	6
2.3. Grundlagen der Transaktionskostentheorie.....	7
2.3.1. Einordnung in den Rahmen der Neuen Institutionenökonomik.....	7
2.3.2. Charakterisierung und Kritik der Begriffe Transaktion und Transaktionskosten.....	10
2.3.3. Organisatorische Gestaltungsvariationen und Vertragsformen.....	15
2.3.4. Transaktionseigenschaften als Einflussgrößen von Transaktionskosten.....	17
2.3.4.1. Spezifität.....	17
2.3.4.2. Unsicherheit.....	20
2.3.4.3. Häufigkeit.....	21
2.3.4.4. Interne und externe Rahmenbedingungen.....	21
2.4. Gestaltungsempfehlungen mithilfe der Transaktionskosteneinflussgrößen..	22
2.5. Systematisierung und Messung von Transaktionskosten bei Finanzdienstleistungsunternehmen.....	26
2.5.1. Transaktionskosten in Finanzdienstleistungsunternehmen.....	26
2.5.2. Besondere Rahmenbedingungen für die Versicherungswirtschaft . . .	27
2.5.3. Messkonzept zur Erfassung von Transaktionskosten in Finanzdienstleistungsunternehmen.....	29
3. Transaktionskostenorientierte Outsourcingentscheidungen für ausgewählte Leistungsbereiche in Finanzdienstleistungsunternehmen - Theoretische Analysen und Vergleich mit der Praxis.....	31
3.1. Vorgehensweise und Allgemeine Aussagen.....	31
3.1.1. Verfahren und Ziele von Outsourcingentscheidungen.....	31
3.1.2. Vorgehensweise bei der Analyse einzelner Leistungsfunktionen.....	33
3.2. Analyse von allgemeinen Unternehmensfunktionen in Finanzdienstleistungsunternehmen.....	34
3.2.1. Lagerwesen und Logistik.....	34
3.2.1.1. Theoretische Analyse.....	34
3.2.1.2. Ergebnisse der empirischen Untersuchung und Vergleich mit den theoretischen Aussagen.....	36
3.2.1.2.1. Büromateriallagerung und -versand.....	36
3.2.1.2.2. Formulareindruck.....	37
3.2.1.2.3. Vordrucklagerung und-versand.....	39

3.2.2. Informationsverarbeitung	40
3.2.2.1. Theoretische Analyse.....	40
3.2.2.2. Ergebnisse der empirischen Untersuchung und Vergleich mit den theoretischen Aussagen.....	43
3.2.2.2.1. Softwareentwicklung.....	43
3.2.2.2.2. Anwendung von Programmen am Beispiel der Personalbuchhaltung.....	45
3.2.3. Theoretische Analyse weiterer Bereiche.....	47
3.3. Analyse von spezifischen Unternehmensfunktionen am Beispiel der Versicherungswirtschaft.....	48
3.3.1. Theoretische Analyse der Produktentwicklung.....	48
3.3.2. Schadenbearbeitung.....	54
3.3.2.1. Theoretische Analyse.....	54
3.3.2.2. Ergebnisse der empirischen Untersuchung und Vergleich mit den theoretischen Aussagen.....	60
3.3.3. Theoretische Analyse weiterer versicherungsspezifischer Bereiche.....	63
3.3.3.1. Antragsbearbeitung und Risikoprüfung.....	63
3.3.3.2. Kapitalanlage.....	65
4. Zusammenfassung.....	69
Anhang: Fragebogen der Unternehmensbefragung.....	XIII
Literaturverzeichnis.....	XIX