

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Können Outsourcing- Kooperationen zu Innovationen führen?	1
2 Grundlagen des Business Process Outsourcings	4
2.1 Definition und Ziele des Outsourcings	4
2.2 Theoretische Erklärungsansätze von Outsourcing- Entscheidungen	6
2.2.1 Der Transaktionskostenansatz	6
2.2.2 Der ressourcenorientierte Ansatz, Resource Based View	7
2.3 Outsourcing von Geschäftsprozessen: Business Process Outsourcing	10
2.3.1 Definition von Business Process Outsourcing	10
2.3.2 Entscheidungsfaktoren des Outsourcings von Geschäftsprozessen	11
2.3.3 Wissensintensive Dienstleister als Kooperationspartner im BPO	13
2.3.4 Wertschöpfungspotentiale des Business Process Outsourcings	15
3 Grundlegende Betrachtung von Innovationen	18
3.1 Innovationen	18
3.1.1 Innovationsdimensionen	18
3.1.2 Innovationsprozesse im Dienstleistungssektor	20
3.1.3 Innovationsmanagement von Dienstleistungen	23
3.2 Erscheinungsformen der Innovationsaktivität	25
3.2.1 Ergebnisinnovationen	26
3.2.2 Prozessinnovationen	28
3.2.3 Sozialinnovationen	29
4. Innovationsgenerierung durch Business Process Outsourcing	32
4.1 Rahmenfaktoren kooperativer Innovationsentwicklung	32
4.2 Formen der Innovationsgenerierung im Rahmen des BPO	34
4.2.1 Separierte Innovationstätigkeit	35
4.2.2 Offene Innovationstätigkeit	37
4.3 Grundsätze des Managements von BPO- Kooperationen	39
4.3.1 Strategische Planung von BPO- Kooperationen	39

4.3.2	Kernelemente der Organisation von BPO- Kooperationen	41
4.3.2.1	Integrative Ausgestaltung der Organisationsstruktur	41
4.3.2.2	Aufbau einer kollaborativen Organisationskultur	42
4.3.3	Kontrolle der Leistungserbringung in BPO- Kooperationen	44
4.4	Empirische Relevanz von Innovationen durch BPO- Kooperationen	45
5	Innovationsbarrieren des Business Process Outsourcings	48
5.1	Innovationsdilemmata des Business Process Outsourcings	48
5.2	Innovationshemmnisse des BPO- Dienstleisters	49
5.2.1	Langfristige Zielkonfliktproblematik des BPO- Dienstleisters	49
5.2.2	Anreizproblematik zur Initiierung von Innovationsprozessen	51
5.3	Innovationshemmnisse des outsourcenden Unternehmens	52
5.3.1	Mangelnde Bereitschaft zur Öffnung der Unternehmensgrenzen	52
5.3.2	Herausforderungen in der Transparenz innovativer Aktivität	54
5.3.2.1	Transparenzproblematik der Innovationskosten	54
5.3.2.2	Innovationsbarriere Organisationskultur: „Not invented here“	56
6	Innovationsorientiertes Business Process Outsourcing- Management: Ansatz zur Überwindung der Innovationsbarrieren	59
6.1	Von der BPO- Kooperation zur BPO- Partnerschaft: Managementimplikationen zur Innovationsfähigkeit des Business Process Outsourcings	59
6.1.1	Innovationsorientiertes BPO- Anforderungsmanagement	60
6.1.1.1	Grundlagen zur Umsetzung von Innovationen in der BPO- Partnerschaft durch Key Performance Indicators	60
6.1.1.2	Gain-Pain-Sharing Modell	62
6.1.2	Beziehungsmanagement des BPO, Relational Governance	63
6.1.2.1	Qualitatives Schnittstellenmanagement	63
6.1.2.2	BPO- Kooperations- Innovationskultur	64
6.2	Dynamischer Innovationsmanagementansatz des BPO	68
6.2.1	Prozessorientiertes BPO- Innovationsmanagement	68
6.2.2	Kritische Würdigung des Ansatzes	72
7	Schlussbetrachtung	74

Anhangsverzeichnis

76

Literaturverzeichnis

82