

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis .....	13
<b>1 Zur Einleitung: Technikeinsatz und Verlagerungsprozesse von Arbeit in Unternehmensnetzwerken am Beispiel von Callcenter-Dienstleistungen in Deutschland.....</b>	<b>15</b>
<b>2 Methode(n) und Anlage der Studien .....</b>	<b>21</b>
2.1 Zur Auswahl der Forschungsstrategie und der -methoden.....	21
2.2 Vorbereitung und Durchführung der Interviews: Gestaltung des Leitfadens, Zugang zum Feld und Sampling .....	24
2.3 Die Integration von quantitativen Daten aus dem „Global Callcentre Industry Project“ .....	27
<b>3 Callcenter: Entering the field .....</b>	<b>29</b>
3.1 Zur Organisation von Callcenter-Dienstleistungen in Deutschland....	29
3.2 Zu den Fallstudien in Callcentern .....	33
3.2.1 Inhouse-Center.....	35
3.2.2 Outgesourcte Tochterunternehmen .....	39
3.2.3 Fallstudien bei Callcenter-Dienstleistern .....	41
<b>4 Die räumliche Restrukturierung von Dienstleistungsarbeit: Verlagerungsprozesse und Verstandortung von Callcenter-Dienstleistungen .....</b>	<b>45</b>
4.1 Forschungsbefunde zur Verlagerung von Dienstleistungsarbeit allgemein.....	45
4.1.1 Vor der Verlagerung: Voraussetzungen und Strategien der Verlagerung von Dienstleistungsarbeit.....	47
4.1.2 Während der Verlagerung: Hindernisse und Dynamiken der Verlagerung .....	50
4.1.3 Internes Offshoring bei multinationalen Dienstleistungsunternehmen: Zwischen lokaler Anpassung und globaler Standardisierung .....	56

4.2	Zur Standortstruktur und Dynamiken räumlicher Verteilung von Callcenter-Dienstleistungen .....	59
4.2.1	Empirische Ergebnisse zu den Kriterien des Standortwahl.....	60
4.2.2	Verstandortung in action: Auswirkungen und Dynamiken einer räumlich verteilten Standortstruktur .....	65
4.2.3	Zur räumlichen Restrukturierung von deutschsprachigen Callcenter-Dienstleistungen in Form von Outsourcing und Offshoring.....	69
4.3	Zusammenfassende Betrachtungen zur räumlichen Restrukturierung von Dienstleistungsarbeit: Verlagerungsprozesse und Verstandortung bei Callcentern.....	88
4.4	Bringing Technologie in I: Folgen und Funktionen des Technikeinsatzes in Verlagerungsprozessen.....	91
<b>5</b>	<b>Zur netzwerkförmigen Organisation informatisierter Arbeit .....</b>	<b>95</b>
5.1	Besonderheiten netzwerktheoretischer und akteursorientierter Zugänge.....	95
5.2	Kriterien zur Beschreibung von und Differenzierung zwischen Netzwerken .....	99
5.3	Vom Nutzen von Netzwerktypologisierungen unter Berücksichtigung der Aspekte des Einsatzes von IuK-Technik und der globalen Einbettung von Netzwerken .....	103
5.4	Funktionen und Folgen netzwerkförmiger Organisation von Unternehmen.....	106
5.5	Multinationale Unternehmen als Netzwerke kollektiver Akteure in globaler Kontextuierung .....	110
5.5.1	Die Anwendung einer akteursorientierten Netzwerkperspektive auf multinationale Unternehmen: Glocal Networks .....	110
5.5.2	Netzwerktypologien revisited: Beiträge der Forschung zu multinationalen Unternehmen zur systematischen Unterscheidung verschiedener Formen von Unternehmensnetzwerken.....	115
5.6	Bringing technology in II: Zum Einsatz von Technik in Unternehmensnetzwerken .....	118
5.6.1	Technikeinsatz und Akteure in Netzwerken .....	119
5.6.2	Technisierte Prozesse in Unternehmensnetzwerken .....	126
5.6.3	Zusammenfassung .....	133

<b>6</b>	<b>Technikeinsatz und räumliche Restrukturierung in Unternehmensnetzwerken.....</b>	<b>135</b>
6.1	Zur Nutzung von callcenterspezifischer IuK-Technologien in multinationalen Unternehmensnetzwerken: Ergebnisse der Fallstudien.....	136
6.2	Technisierte Gestaltung von Callcenternetzwerken: Zur Einbindung externer und interner Unternehmenseinheiten ins Callrouting.....	142
6.2.1	Die Verteilung von Anrufen innerhalb virtueller Callcenter...	143
6.2.2	Die „einfache“ Weiterleitung von Anrufen als Alternative zu virtuellen Callcentern.....	146
6.3	Mechanismen und Strategien technisierter Anrufverteilung von Callcenter-Dienstleistungen.....	148
6.3.1	Über die Kriterien der Anrufverteilung, strategische Manipulationen und interne Differenzierung von Aufgabenbereichen.....	149
6.3.2	„... drücken Sie die Eins“: Telefonmenüs und sonstige Technologien zur Sortierung von Anrufen.....	152
6.4	Callrouting-Enactment im Netzwerk.....	156
6.5	Zusammenfassung.....	159
6.6	Ausblick: Selbstbedienung und verstärkte Automatisierung im Kundenservice als Alternative zu Offshoring.....	161
<b>7</b>	<b>Fazit: Callcenter-Dienstleistungen in Deutschland als globalisierte und informatisierte Dienstleistungsarbeit? .....</b>	<b>167</b>
	Literaturverzeichnis.....	179

Technikeinsatz und Verlagerungsprozesse in  
Unternehmensnetzwerken  
Die Organisation von Callcenter-Dienstleistungen in  
Deutschland  
Longen, J.  
2015, XIV, 180 S. 5 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-658-08480-6