

Jörg Sydow · Arnold Windeler ·
Michael Krebs · Achim Loose · Bennet van Well

Organisation von Netzwerken

Schriftenreihe der ISDN-Forschungskommission des Landes Nordrhein-Westfalen

Herausgeber:

Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie
des Landes Nordrhein-Westfalen

Mitglieder der ISDN-Forschungskommission:

Prof. Dr. Bernd-Peter Lange
– Sprecher der Kommission –
Universität Osnabrück und
Europäisches Medieninstitut
Düsseldorf

Prof. Dr. Klaus Grimmer
Gesamthochschule Kassel –
Universität

Prof. Dr. Firoz Kaderali
FernUniversität Hagen

Prof. Dr. Reinhard Rock
– Stellvertretender Sprecher –
Bergische Universität
Gesamthochschule Wuppertal

Prof. Dr. Ursula Schumm-Garling
Universität Dortmund

Prof. Dr. Horst Strunz
ExperTeam GmbH Köln

Dipl.-Sozialwirtin Anette Baron
– Wiss. Mitarbeiterin der Kommission –
Universität Osnabrück und
Europäisches Medieninstitut
Düsseldorf

TELETECH NRW
Landesinitiative Telekommunikation



Jörg Sydow · Arnold Windeler ·
Michael Krebs · Achim Loose · Bennet van Well

Organisation von Netzwerken

*Strukturationstheoretische Analysen
der Vermittlungspraxis
in Versicherungsnetzwerken*

Westdeutscher Verlag

Alle Rechte vorbehalten
© 1995 Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen

Der Westdeutsche Verlag ist ein Unternehmen der Bertelsmann Fachinformation.



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: Christine Huth, Wiesbaden

Gedruckt auf säurefreiem Papier

ISBN 978-3-531-12745-3 ISBN 978-3-322-99598-8 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-322-99598-8

Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes NRW

Mit großen Erwartungen aber auch Befürchtungen wurde die Inbetriebnahme des diensteintegrierenden digitalen Fernmeldenetzes ISDN im Jahre 1989 begleitet. Doch trotz umfangreicher Informations- und Werbemaßnahmen wissen viele private Kunden und gewerbliche Nutzer von Fernmeldediensten noch wenig mit diesem Kürzel anzufangen. Das prinzipiell offen angelegte System birgt durch die Kombinationsmöglichkeiten verschiedenster Dienste mit vielfältigen Dienstmerkmalen und unterschiedlichen potentiellen Endgerätekonfigurationen große Nutzungsmöglichkeiten, aber auch eine nahezu unüberschaubare Komplexität. Diese erhöht sich weiterhin, wenn es um die Verknüpfung von Telekommunikationsdiensten im ISDN mit Leistungen der elektronischen Datenverarbeitung geht. Mit den vielfältigen Möglichkeiten der Technikkonfiguration und -nutzung sind in Wirtschaft und Gesellschaft Chancen und Risiken verbunden, aber auch Gestaltungsmöglichkeiten besonders hinsichtlich der Sozialverträglichkeit für die Anwender von ISDN, seien es Unternehmen, Arbeitnehmer oder private Haushalte.

Angesichts der ökonomischen und gesellschaftlichen Relevanz der neuen ISDN-Technologie und im Bewußtsein des offensichtlichen Wissensdefizits und des Gestaltungsbedarfs hat das Land Nordrhein-Westfalen, vertreten durch die Staatskanzlei, das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie und das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales im Jahr 1989 die ISDN-Forschungskommission berufen. Der Kommission gehören Professoren und Professorinnen aus den Bereichen Technik-, Rechts-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften an.

Das Land Nordrhein-Westfalen hat seinen Auftrag an die ISDN-Forschungskommission in folgenden Anforderungen formuliert:

- Aufschluß zu geben über die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und die Leistungsgrenzen der ISDN-Kommunikationssysteme, über die Einsatzmöglichkeiten und jeweiligen Anwendungsvoraussetzungen des ISDN;
- Orientierungswissen dafür zu erarbeiten, daß die Modernisierungs- und Wachstumschancen, die in der Herstellung und Anwendung der neuen Kommunikationstechniken liegen, ausgeschöpft werden können;
- wissenschaftliche Erkenntnisse über mögliche Gefahren und Risiken, über die Notwendigkeit risikomindernder Maßnahmen und über technische und organisatorische Gestaltungsoptionen beim Einsatz der ISDN-Technik an (Büro-) Arbeitsplätzen zu gewinnen;

- Anstöße und Diskussionsgrundlagen für einen öffentlichen Dialog zwischen Technikherstellern und -anwendern, Arbeitnehmern und Arbeitgebern sowie Wissenschaftlern und Politikern über die Chancen und Risiken der neuen Informations- und Kommunikationstechniken zu liefern.

Die ISDN-Forschungskommission geht von einem breiten Technikverständnis aus. Das diensteintegrierende digitale Fernmeldenetz wird als ein Bestandteil im Gefüge vernetzter Systeme betrachtet, deren Wirkungen es zu analysieren gilt. Das heißt, es geht nicht nur um die technische Seite der digitalen Vermittlung und Übertragung auf der Basis von 64 kbit/s unter Einschluß von DV-Leistungen, sondern gerade um die *Einbindung* von ISDN-Anwendungen in komplexere sozio-technische Systeme, bei denen organisatorische und soziale Fragen berücksichtigt werden.

Ein Schwerpunkt der Arbeit der ISDN-Forschungskommission besteht in der Initiierung von ISDN-Modellanwendungen, zu denen auf Empfehlung der ISDN-Forschungskommission an das Land NRW und teilweise auch an die DBP Telekom Begleit- und Gestaltungsforschungsprojekte durchgeführt werden. Bei den ISDN-Modellprojekten handelt es sich um ausgewählte inner- sowie überbetriebliche Technikanwendungen in verschiedenen Branchen bzw. Sektoren, wie z.B. mittelständische Handelsunternehmen, Versicherungen, Druck- und Verlagswesen, Krankenhäuser und öffentliche Verwaltungen. Solche innovativen Modellanwendungen müssen sowohl in technischer als auch in organisatorischer Hinsicht offen angelegt sein, so daß Gestaltungsoptionen bestehen. In diesen Forschungsprojekten werden die sich mit den ISDN-Anwendungen ergebenden innerorganisatorischen und überbetrieblichen Veränderungen analysiert. Beide Bereiche — arbeitsplatzbezogene Veränderungen durch gewandelte Aufgabenwahrnehmung und veränderte betriebliche Organisation einerseits sowie Reorganisation durch technische und funktionale Vernetzungen andererseits — sind gleichermaßen Bestandteile der Begleit- und Gestaltungsuntersuchungen. Über die fallbezogenen Analysen hinaus wird in den Forschungsprojekten versucht, übertragbare Ergebnisse für die jeweilige Branche bzw. für einen Anwendungsbereich zu erarbeiten.

Neben den Begleit- und Gestaltungsforschungsprojekten sind von der Kommission Rahmen- und Detailstudien zu relevanten Spezialgebieten angeregt worden. In solchen Untersuchungen werden z.B. technische, ökonomische, soziale, arbeitspolitische, rechtliche und infrastrukturelle Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Einsatz von ISDN analysiert.

Die Forschungsprojekte und Rahmenstudien werden durch die ISDN-Forschungskommission ausgewertet.

Zur Unterstützung des öffentlichen Dialoges wird von der ISDN-Forschungskommission neben der vorliegenden Schriftenreihe die Reihe "Materialien und Berichte der ISDN-Forschungskommission", die beim Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie des Landes NRW bezogen werden kann, heraus-

gegeben. Weiterhin beteiligt sich die Kommission an Messen und Kongressen, und es werden Workshops und Tagungen veranstaltet.

Die Kommission verfolgt das Ziel, zum einen die wissenschaftliche Analyse der neuen Anwendungen von IuK-Technologien voranzutreiben, zum anderen dazu beizutragen, konkrete Anwendungsprobleme zu lösen und zum dritten, Vorschläge zu erarbeiten für adäquate Rahmenbedingungen und für Qualifizierungsmaßnahmen zur Förderung der ISDN-Nutzung.

Die ISDN-Kommission des Landes Nordrhein-Westfalen arbeitet mit der DBP Telekom zusammen, die selbst ISDN-Anwendungsprojekte vorrangig unter Aspekten der technischen Realisierbarkeit fördert. Im Hinblick auf das wechselseitige Interesse haben die ISDN-Forschungskommission und die DBP Telekom den Austausch von Forschungsergebnissen vereinbart, wobei sich die Telekom auch finanziell an mehreren Untersuchungen der Kommission beteiligt.

Bei der vorliegenden Publikation zum Thema "Organisation von Netzwerken" handelt es sich um die Dokumentation der Ergebnisse einer strukturationstheoretisch orientierten Untersuchung der Organisation von Unternehmensnetzwerken. Empirisch befaßt sich die Untersuchung mit dieser Problematik am Beispiel des Finanzdienstleistungsbereichs.

Im einzelnen wurde in diesem ISDN-Forschungsprojekt der Frage nachgegangen,

- ob auch in der Versicherungswirtschaft Unternehmensnetzwerke existieren und entwickelt werden,
- welche organisatorische Form diese Netzwerke in dieser Branche aufweisen und
- inwiefern sie (auch) durch den Einsatz unternehmensübergreifender Informations- und Kommunikationssysteme strukturiert werden.

Die Untersuchung konzentrierte sich auf unabhängige Versicherungsvermittler. Im empirischen Teil wurden 47 leitfadengestützte Interviews mit Vermittlern sowie Hintergrundgespräche mit Akteuren aus der Versicherungswirtschaft und Vertretern der Vermittlerverbände geführt. Methodisch wurde die Untersuchung als qualitative Netzwerkanalyse angelegt.

Sowohl was die horizontale als auch was die vertikale Vernetzungsperspektive angeht, wird in dieser empirisch und theoretisch fundierten Untersuchung ein umfassendes Bild der Vernetzungsaktivitäten im Versicherungsbereich bei unabhängigen Vermittlern vorgelegt. Vertikale Netzwerkbeziehungen unabhängiger Vermittler entstehen als Ergebnis strategischen Handelns von Versicherern, Vermittlern und Kunden. Die Strategien der Akteure bei der Netzwerkbildung stehen in einem bedeutsamen Spannungsverhältnis von Autonomie und Abhängigkeit sowie Vertrauen und Kontrolle, das bei den Untersuchungen und den präsentierten Ergebnissen eine zentrale Rolle spielt.

Darüber hinaus wurden in verschiedenen Fallstudien Unternehmensnetzwerke im Versicherungsbereich eingehender analysiert sowie Erfahrungen aus

ausländischen Märkten, insbesondere über unabhängige Vermittler in Großbritannien, einbezogen.

Die Untersuchung wurde vom Land Nordrhein-Westfalen und der DBP Telekom gemeinsam finanziert.

Die Mitglieder der ISDN-Forschungskommission:

- Prof. Dr. Klaus Grimmer
- Prof. Dr. Firoz Kaderali
- Prof. Dr. Bernd-Peter Lange, Sprecher der Kommission
- Prof. Dr. Reinhard Rock, stellvertretender Sprecher
- Prof. Dr. Ursula Schumm-Garling
- Prof. Dr. Horst Strunz
- Diplom-Sozialwirtin Anette Baron, wissenschaftliche Mitarbeiterin der Kommission

Düsseldorf, im Januar 1995

Inhaltsverzeichnis

Teil A: (Un-)Abhängige Vermittler in Versicherungsnetzwerken: Einführung in die Problemstellung und die Anlage der Untersuchung

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Einleitung — Unabhängige Versicherungsvermittler als Netzwerkorganisatoren | 1 |
| 2 | Unternehmungsnetzwerke in strukturationstheoretischer Perspektive..... | 13 |
| | 2.1 Netzwerke, Unternehmungsnetzwerke, Versicherungsnetzwerke | 15 |
| | 2.2 Strukturationstheorie als Organisations- und Netzwerktheorie | 21 |
| | 2.3 Unternehmungsnetzwerke als Ausdruck kollektiver Strategien im ökonomischen Kontext | 33 |
| 3 | Organisation von Unternehmungsnetzwerken — Strukturelle Besonderheiten | 41 |
| | 3.1 Arbeitsteilung und flexible Spezialisierung im Netzwerk | 42 |
| | 3.2 Autonomie und Abhängigkeit, Vertrauen und Kontrolle | 49 |
| | 3.3 Geschäftliche, personale und informationstechnische Netzwerke | 63 |
| | 3.4 Zur Ökonomie von Netzwerken | 75 |
| 4 | Untersuchungsfragen, Untersuchungsfeld und Untersuchungsmethodik..... | 83 |
| | 4.1 Zentrale Untersuchungsfragen im Überblick | 83 |
| | 4.2 Qualitative Netzwerkanalyse in strukturationstheoretischer Perspektive | 85 |
| | 4.3 Untersuchungs- und Erhebungseinheiten sowie Vorgehensweise | 91 |

Teil B: Netzwerkbeziehungen in der Versicherungswirtschaft: Kontext und Strategien

| | | |
|---|--|-----|
| 5 | Regulationen der Versicherungsmärkte im Wandel: Regulierung, Deregulierung, Reregulierung..... | 95 |
| | 5.1 Der Weltmarkt für Finanzdienstleistungen..... | 96 |
| | 5.2 Der europäische Binnenmarkt..... | 98 |
| | 5.3 Der bundesrepublikanische Versicherungsmarkt..... | 102 |
| 6 | Unabhängige Vermittler zwischen Versicherern und Kunden: Das Geschäft mit dem Risiko..... | 113 |
| | 6.1 Die zwei Vermittlerwelten: Arbeitsteilung im Privat- und Industriegeschäft | 116 |
| | 6.2 Autonomie und Abhängigkeit — zur asymmetrischen Reproduktion von Versicherungsnetzwerken | 135 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 6.3 | Vertrauen und Kontrolle — zentrale Aspekte der Konstitution und Reproduktion von Versicherungsnetzwerken | 180 |
| 6.4 | Geschäftliche, personale und informationstechnische Netzwerke | 203 |
| 6.5 | Zur Ökonomie von Versicherungsnetzwerken | 229 |
| 6.6 | Interne Organisation und interner Informationstechnikeinsatz unabhängiger Vermittler | 245 |
| 6.7 | Von Sofamaklern und mighty Players: Relationale Vermittlertypologie | 253 |
| 7 | Unabhängige Vermittler und die Strategien der Versicherer | 261 |
| 7.1 | Hintergrundstrategien der Versicherer: Kooperation und Konzentration | 262 |
| 7.2 | Strategische Vertriebsalternativen der Versicherer und die Ausschaltung unabhängiger Vermittler..... | 266 |
| 7.3 | Strategische Positionierungen der Versicherer gegenüber unabhängigen Vermittlern..... | 273 |
| 7.4 | Strategien informationstechnischer Vernetzung: Auf dem Weg von 'elektronischen Netzwerken' zu 'elektronischen Märkten'? | 278 |
| 8 | Unabhängige Vermittler und die Strategien der Versicherungskunden | 281 |
| 8.1 | Die Situation der Privatkunden: Bleibende Unübersichtlichkeit | 281 |
| 8.2 | Strategien der Industriekunden: Alternativen zu und in den Geschäftsbeziehungen mit unabhängigen Vermittlern | 283 |
| 9 | Verbände unabhängiger Vermittler: Ein Spiegelbild ihrer Heterogenität.... | 289 |
| 9.1 | Die Verbände: Strukturen und Strategien | 289 |
| 9.2 | Das Verbandsdilemma | 293 |
| 10 | Ein erstes Resümee — Unabhängige Vermittler als Mit-Organisatoren vertikaler Netzwerkbeziehungen..... | 295 |

Teil C: Unternehmungsnetzwerke unabhängiger Vermittler: Vertikale und horizontale Netzwerkbeziehungen

| | | |
|------|---|-----|
| 11 | Über vertikale Netzwerkbeziehungen hinaus: Flexible Spezialisierung und Kooperation unabhängiger Vermittler als horizontale Vernetzungsstrategien | 299 |
| 11.1 | Mehr als Kooperation: Konzentration von unabhängigen Vermittlern | 300 |
| 11.2 | Prämienpooling durch Kooperation: Das BCA-Netzwerk | 316 |
| 11.3 | Informationstechnisch angeregte Kooperationen: Clearing-Stellen..... | 317 |
| 11.4 | Wertorientierte Kooperation: FairSicherungsLäden | 321 |
| 11.5 | Ansätze flexibler Spezialisierung in der Region: Finanzteam | 324 |
| 11.6 | PriBroNet: Durch Expansion zu einem Franchisingnetzwerk | 329 |
| 11.7 | Internationale Netzwerke von Korrespondenzmaklern | 336 |
| 11.8 | Unternehmungsvernetzung unabhängiger Vermittler: Zwecke, Interessen, Kopplungsformen | 341 |

| | |
|--|-----|
| 12 InBroNet: Durch flexible Spezialisierung zu einem wissensintensiven, regionalen Netzwerk? | 344 |
| 12.1 Gefahren und Chancen, Interessen und Befürchtungen — zu den Voraussetzungen der Netzwerkbildung und den Grundlagen der Netzwerkorganisation | 350 |
| 12.2 Auf dem Weg zu einem wissensintensiven Netzwerk: Projektpakete, Probleme, Pay offs, Promotoren und Planungen | 361 |
| 12.3 Lektionen für die Organisation wissensintensiver, regionaler Netzwerke | 385 |
| 13 MLP-Finanzdienstleistungen: Kontrollierte Autonomie im strategischen Netzwerk | 390 |
| 13.1 Strategische Führung — Ein lukratives Marktsegment wird professionell besetzt | 393 |
| 13.2 Mit kontrollierter Autonomie zum Vermittlungserfolg | 406 |
| 13.3 Lektionen für die Organisation strategischer Netzwerke..... | 420 |
| 14 Strategien, Strukturen und Netzwerke britischer Versicherungsvermittler: Ein Blick auf einen 'Maklermarkt' | 430 |
| 14.1 Strukturelle Besonderheiten des britischen Versicherungsmarktes | 431 |
| 14.2 Zur Autonomie unabhängiger Versicherungsvermittler in Großbritannien | 436 |
| 14.3 Vermittlernetzwerke — Nationale und internationale Kooperationen britischer Versicherungsmakler | 437 |
| 14.4 Zum Einsatz von Informationstechnik in britischen Versicherungsnetzwerken | 441 |
| 15 Ein zweites Resümee — Durch horizontale Vernetzung zum Netzwerkorganisator | 445 |

Teil D: Zusammenfassung und Schlußfolgerungen

| | |
|--|-----|
| 16 Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse..... | 447 |
| 17 Von Unternehmungsnetzwerken zu 'elektronischen Netzwerken'? | 455 |
| 18 Schlußfolgerungen für die Theorie und Praxis der Organisation von Unternehmungsnetzwerken | 457 |

Anhang

| | |
|--|-----|
| Unabhängige Vermittler: Zu den Grenzen einer rechtlichen Perspektive ... | 461 |
| Literaturverzeichnis | 466 |
| Personenverzeichnis | 491 |
| Stichwortverzeichnis | 495 |