# E DIN ISO 37500:2013-11 (D)

## Outsourcing (ISO/DIS 37500:2013)

## Inhalt

Seite


Nationales Vorwort ..... 4

Einleitung ..... 5

1 Anwendungsbereich ..... 6
1.1 Anwendung ..... 6

2 Begriffe ..... 7

3 Outsourcing - Einführung ..... 10
3.1 Einleitung ..... 10
3.2 Kontextuelles Outsourcing-Modell ..... 10
3.3 Gründe für ein Outsourcing ..... 11
3.4 Risiken eines Outsourcings ..... 11

4 Modell des Outsourcing-Lebenszyklus ..... 13
4.1 Grundlegender Aufbau des Modells für den Outsourcing-Lebenszyklus ..... 13
4.1.1 Einleitung ..... 13
4.1.2 Outsourcing-Organisationsstruktur ..... 14
4.1.3 Outsourcing-Strategieanalyse (Phase 1) ..... 14
4.1.4 Einführung und Auswahl (Phase 2) ..... 15
4.1.5 Übertragung (Phase 3) ..... 15
4.1.6 Mehrwerterbringung (Phase 4) ..... 15
4.2 Zusammenfassung des hauptsächlichen Outputs des Lebenszyklus ..... 16

5 Rahmenwerk der Outsourcing-Governance ..... 17
5.1 Einführung und Zweck ..... 17
5.2 Führungsstrukturen und -funktionen ..... 18
5.3 Gemeinsame Governance-Gremien/Ausschüsse ..... 19
5.4 Anerkennen von Unternehmenskulturen und Verhaltensweisen ..... 19
5.5 Prozesse der Outsourcing-Governance ..... 20
5.5.1 Einleitung ..... 20
5.5.2 Entwickeln und Aufrechterhalten gemeinsamer Ziele ..... 21
5.5.3 Erstellen einer Governance-Gremium/Ausschuss ..... 21
5.5.4 Überwachen, Auswerten und Leiten des Outsourcing-Lebenszyklus ..... 22
5.5.5 Governance für Phase 1 - Outsourcing-Strategieanalyse ..... 23
5.5.6 Governance für Phase 2 - Einführung und Auswahl ..... 24
5.5.7 Governance für Phase 3 - Übertragung ..... 24
5.5.8 Governance für Phase 4 - Mehrwerterbringung ..... 25

6 Phase 1: Outsourcing-Strategieanalyse ..... 26
6.1 Einführung und Zweck ..... 26
6.2 Überprüfen der Voraussetzungen für das Outsourcing ..... 28
6.3 Verstehen der für ein Outsourcing angedachten Dienstleistungen ..... 29
6.4 Auswerten der Auswirkungen des Outsourcings von Dienstleistungen auf die Organisation ..... 30
6.5 Festlegen der Outsourcing-Strategie ..... 31
6.6 Entwickeln eines Business Case am Ausgangspunt für ein Outsourcing ..... 33
6.7 Bewertung und Auswahl ..... 33
6.8 Erstellen des Outsourcing-Projektes ..... 34

7 Phase 2: Einführung und Auswahl ..... 35

7.1 Einführung und Zweck ... 35
7.2 Genaueres Ausführen der erforderlichen Dienstleistungen ... 36
7.3 Genaueres Ausführen des Outsourcing-Modells ... 37
7.4 Festlegen der Vereinbarungsanforderungen und -struktur ... 38
7.5 Herausstellen potentieller Anbieter ... 39

² (QWZXUI ² E DIN ISO 37500:2013-11 7.6 Auswählen von bevorzugten Anbietern ... 40
7.7 Skizzieren der Verträge ... 41
7.8 Verhandeln und Entwickeln von Outsourcing-Verträgen ... 42

8 Phase 3: Übertragung ... 44
8.1 Einführung und Zweck ... 44
8.2 Bilden eines Projektteams für die Übertragung ... 45
8.3 Erstellen der Outsourcing-Governance ... 46
8.4 Verfeinern des Rahmenwerkes für die Bereitstellung und des Übertragungsplans ... 47
8.5 Verfeinern des Wissenserwerbs ... 48
8.6 Ausführen der Übertragung von Wissen und/oder Personal, Prozessen und Technologie 49
8.7 Implementieren der Rahmenwerke für Qualität, Risiken, Audits und Compliance ... 50
8.8 Implementieren des Rahmenwerkes für das Aktiva- und Wissensmanagement ... 51
8.9 Implementieren von Rahmenwerken für die Art der Dienstleistungserbringung ... 52
8.10 Prüfen der Dienstleistungserbringungskapazitäten ... 53
8.11 Pilotphase und Übergabe ... 54

9 Phase 4: Mehrwerterbringung ... 55
9.1 Einführung und Zweck ... 55
9.2 Erbringung der Dienstleistungen ... 56
9.3 (Kontinuierliches) Überwachen und Bewerten der Dienstleistungsqualität ... 58
9.4 (Kontinuierliches) Verwalten und Lösen von Problemen ... 59
9.5 (Kontinuierliches) Vornehmen von Veränderungen ... 60
9.6 (Kontinuierliches) Einbringen von Innovationen (optional) ... 61
9.7 Vornehmen von Transformationen (optional) ... 62
9.8 Verwalten der Finanzen ... 63
9.9 Verwalten der Partnerschaft ... 64
9.10 Verwalten der Vereinbarung ... 65
9.11 Sicherstellen des Mehrwertes und des Business Case ... 65
9.12 Vorbereiten auf das Ende der Vereinbarung ... 66

Anhang A (informativ) Strukturen der Governance Einheiten und Besprechungen ... 68

Anhang B (informativ) Checkliste der Outsourcing-Risikoanalyse ... 69

B.1 Einleitung: ... 69
B.2 Prüfliste der Risiken nach Phase des Outsourcing-Lebenszyklus ... 69
B.3 Handlungsvorgehen nach Durchführung der Risikoanalyse ... 71

Anhang C (informativ) Phase 1 -- Checkliste für den Outsourcing-Business Case ... 72

C.1 Einleitung ... 72
C.2 Beispiel einer Prüfliste für Kosten/Vorteile ... 72

Anhang D (informativ) Phase 2 -- Typische in der RfI-Prüfliste enthaltene Themen ... 74

Anhang E (informativ) Phase 2 -- Prüfliste für die Ausschreibung ... 76

Anhang F (informativ) Phase 2 - Beispiele für die Themen der Vereinbarung ... 77

Anhang G (informativ) Phase 3 -- Prüfliste für den Übertragungsplan ... 78

Anhang H (informativ) Phase 4 -- Beispiel für den Innovationsprozess je Trichtermethode ... 82

Anhang I (informativ) Beendigen des Outsourcing-Lebenszyklus ... 84

Literaturhinweise ... 86