

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	Mehrwertbringung (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 - Mehrwertbringung	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 Ausgangspunkt 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	Genauerer Ausführen der erforderlichen Dienstleistungen	36
7.3	Genauerer 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: Mehrwerverbringung	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 Rfl-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) Beenden des Outsourcing-Lebenszyklus		84
Literaturhinweise		86