

DIN SPEC 91289:2013-05 (D)

Benchmarking von Outsourcingdienstleistungen und -dienstleistern

Inhalt	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen.....	7
3 Begriffe	7
4 Benchmarking	13
4.1 Formen des Benchmarking	13
4.2 Benchmarking-Objekte	13
4.3 Prozess des Benchmarking.....	14
4.3.1 Konzeption und Planung	14
4.3.2 Erhebung	15
4.3.3 Analyse	15
4.3.4 Umsetzung.....	15
4.4 Benchmarking im Outsourcing-Kontext	15
5 Benchmarking zur Ermittlung der Selbstkosten und Selbstqualität (BSS).....	20
5.1 Ziel des Benchmarking zur Ermittlung der Selbstkosten und Selbstqualität	20
5.2 Beschreibung des Benchmarking (BSS).....	20
5.2.1 Allgemeines (BSS)	20
5.2.2 Konzeption und Planung (BSS).....	20
5.2.3 Erhebung (BSS)	26
5.2.4 Kritische Erfolgsfaktoren (BSS)	31
6 Benchmarking beim Request for Information (RFI)	31
6.1 Ziel des Benchmarking beim RFI	31
6.2 Beschreibung des Benchmarking (RFI)	33
6.2.1 Konzeption und Planung (RFI)	33
6.2.2 Erhebung (RFI)	40
6.2.3 Analyse (RFI)	43
6.2.4 Kritische Erfolgsfaktoren (RFI).....	44
7 Benchmarking beim Request for Proposal (RFP)	44
7.1 Ziel des Benchmarking beim RFP.....	44
7.2 Beschreibung des Benchmarking (RFP).....	45
7.2.1 Konzeption und Planung (RFP).....	45
7.2.2 Erhebung (RFP).....	51
7.2.3 Analyse (RFP).....	57
7.2.4 Umsetzung (RFP).....	59
7.2.5 Kritische Erfolgsfaktoren (RFP)	60
8 Benchmarking während der Vertragslaufzeit (BVL).....	61
8.1 Ziel des Benchmarking während der Vertragslaufzeit.....	61
8.2 Beschreibung des Benchmarking (BVL)	62
8.2.1 Allgemeines (BVL)	62
8.2.2 Konzeption und Planung (BVL).....	62
8.2.3 Erhebung (BVL).....	69
8.2.4 Analyse (BVL).....	72
8.2.5 Umsetzung (BVL)	74
8.2.6 Kritische Erfolgsfaktoren (BVL)	76
Anhang A (informativ) Checkliste zur Benchmarking Klausel	77
Literaturhinweise	78