DIN SPEC 1041:2010-05 (D)

Outsourcing technologieorientierter wissensintensiver Dienstleistungen

Inhalt

Seite

Vorwort 3

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Begriffe 6

3 Outsourcing-Phasenmodell 11
3.1 Allgemeines 11
3.2 Prozessanalyse und Redesign 12
3.2.1 Festlegen allgemeiner Rahmenbedingungen 12
3.2.2 Prozessanalyse 14
3.2.3 Identifikation von Outsourcing-Kandidaten 17
3.2.4 Auswahl von Outsourcing-Gegenständen 20
3.2.5 Erhebung geeigneter Service Provider (Request for Information) 22
3.2.6 Interne Entscheidung bezüglich Fortführung des Outsourcing-Vorhabens 24
3.2.7 Detaillierung der Services im Rahmen eines Dienstleistungskataloges 24
3.2.8 Redesign der Geschäftsprozesse 26
3.3 Entwurf der Organisation der Outsourcing-Beziehung 29
3.3.1 Risikoanalyse der Services 29
3.3.2 Definition eines Rahmenwerkes für Maßnahmen bei Servicebeeinträchtigung 30
3.3.3 Definition eines Rahmenwerkes bezüglich Compliance 31
3.3.4 Definition eines Rahmenwerkes bezüglich Performance der Leistungserbringung 33
3.3.5 Definition eines Rahmenwerkes zur Überwachung der Leistungserbringung 34
3.3.6 Definition eines Rahmenwerkes zur Vergütung des Service Providers 35
3.3.7 Definition eines Rahmenwerkes als Anreizsystem für den Service Provider 37
3.3.8 Entwurf der Service Level Agreements 38
3.3.9 Validierung der Service Level Agreements 39
3.3.10 Entwicklung eines Änderungsprozesses für das Service Level Agreement 40
3.4 Service Provider Auswahl 42
3.4.1 Durchführung der Ausschreibung (Request for Proposal) 42
3.4.2 Evaluation von Service Providern 43
3.4.3 Vertragsabschluss mit Service Provider 45
3.5 Servicemigration und Regelbetrieb 47
3.5.1 Übertragung der auszulagernden Dienstleistungen an den Service Provider 47
3.5.2 Test und Freigabe der ausgelagerten Services 49
3.5.3 Überwachung des Regelbetriebs 50
3.5.4 Änderungsmanagement im Regelbetrieb 52
3.5.5 Auditieren der Outsourcing-Beziehung im Regelbetrieb 52
3.5.6 Beendigung oder Fortführung der Outsourcing-Beziehung 53

4 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen 54
4.1 Anforderungen an die Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen 54
4.2 Empfehlungen zur Durchführung einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung 55
4.2.1 Allgemeine Vorgehensweise 55
4.2.2 Zukünftig entfallende Kosten 55
4.2.3 Kosten im Rahmen des Outsourcing Migrationsprojekts und des Regelbetriebs 57
4.2.4 Betrachtung der Outsourcing-Beziehung als Investition 59

Anhang A (informativ) **Kritische Faktoren zur Unterstützung des Veränderungsprozesses** 60

Anhang B (informativ) **Einfluss einer Auslagerung auf die Beurteilung von Fehlerrisiken aus Sicht des Abschlussprüfers** 62

Anhang C (informativ) **Potenziell relevante deutsche Rechtsvorschriften im Rahmen von Outsourcing** **63**

Anhang D (informativ) **Weitere Standards und Dokumente mit Bezug zu Outsourcing** **68**

Literaturhinweise **75**