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