

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