

Inhalt

| | Seite |
|--|-------|
| Einleitung | 2 |
| 1 Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen | 4 |
| 1.1 Phase 1: Konzeption und Planung | 4 |
| 1.1.1 Benchmarking-Zielsetzung | 4 |
| 1.1.2 Bestimmung der Benchmarking-Verantwortlichen | 4 |
| 1.1.3 Identifikation der Benchmarking-Objekte | 4 |
| 1.1.4 Prüfung der Ressourcen | 5 |
| 1.1.5 Auswahl der Benchmarking-Form und Akquisition der Benchmarking-Partner | 5 |
| 1.1.6 Operationalisierung der Benchmarking-Zielsetzung | 6 |
| 1.1.7 Konkretisierung des Projektplanes | 6 |
| 1.2 Phase 2: Erhebung | 7 |
| 1.2.1 Abgrenzung der Beschreibung der Benchmarking-Objekte | 7 |
| 1.2.2 Messung | 7 |
| 1.2.3 Zusammenführung der Messergebnisse | 7 |
| 1.3 Phase 3: Analyse | 8 |
| 1.3.1 Vergleich und Beurteilung der Differenzen | 8 |
| 1.3.2 Analyse der Ursache-Wirkungsbeziehungen | 8 |
| 1.3.3 Ableiten von Verbesserungsvorschlägen | 8 |
| 1.3.4 Entscheidung für Maßnahmen | 8 |
| 1.4 Phase 4: Umsetzung | 8 |
| 1.4.1 Planung der Umsetzung | 8 |
| 1.4.2 Umsetzung und Umsetzungscontrolling | 9 |
| 1.4.3 Erfolgskontrolle | 9 |
| 2 Kritische Erfolgsfaktoren für Benchmarking-Projekte | 9 |
| 3 Dauerhafte Etablierung eines Benchmarking-Systems in der Organisation | 10 |
| Glossar | 11 |
| Literatur | 14 |