

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