PAS 1014:2001-08 (D)

Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen

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