

Abbildungen im Teil IV.4

Abbildung	Titel
IV-17	Formen des Benchmarking
IV-18	Ablauf eines Benchmarking-Projektes
IV-19	Beispiele für Kennzahlen im Benchmarking

Parameter	Ausprägung des Parameters			
Objekt	Produkte und Dienstleistungen	Prozesse (Prozeß-benchmarking)	Methoden	Strukturen
	(auf verschiedenen Ebenen und mit unterschiedlicher Komplexität)			
Zielgröße	Kosten (Cost Benchmarking)	Qualität	Kunden-zufriedenheit	Zeit
Vergleichs-partner	andere Unter-nehmensbereiche (Internes Benchmarking)	Konkurrenten (Wettbewerbs-orientiertes Benchmarking)	andere Unterneh-men der gleichen Branche	Unternehmen anderer Branchen (Funktionales Benchmarking)

Abb. IV-17: Formen des Benchmarking

Quelle: in modifizierter Form übernommen von Horváth, P.; Herter, R.N.: Benchmarking
– Vergleich mit den Besten der Besten, in: Controlling, 4. Jg., 1992, S. 7

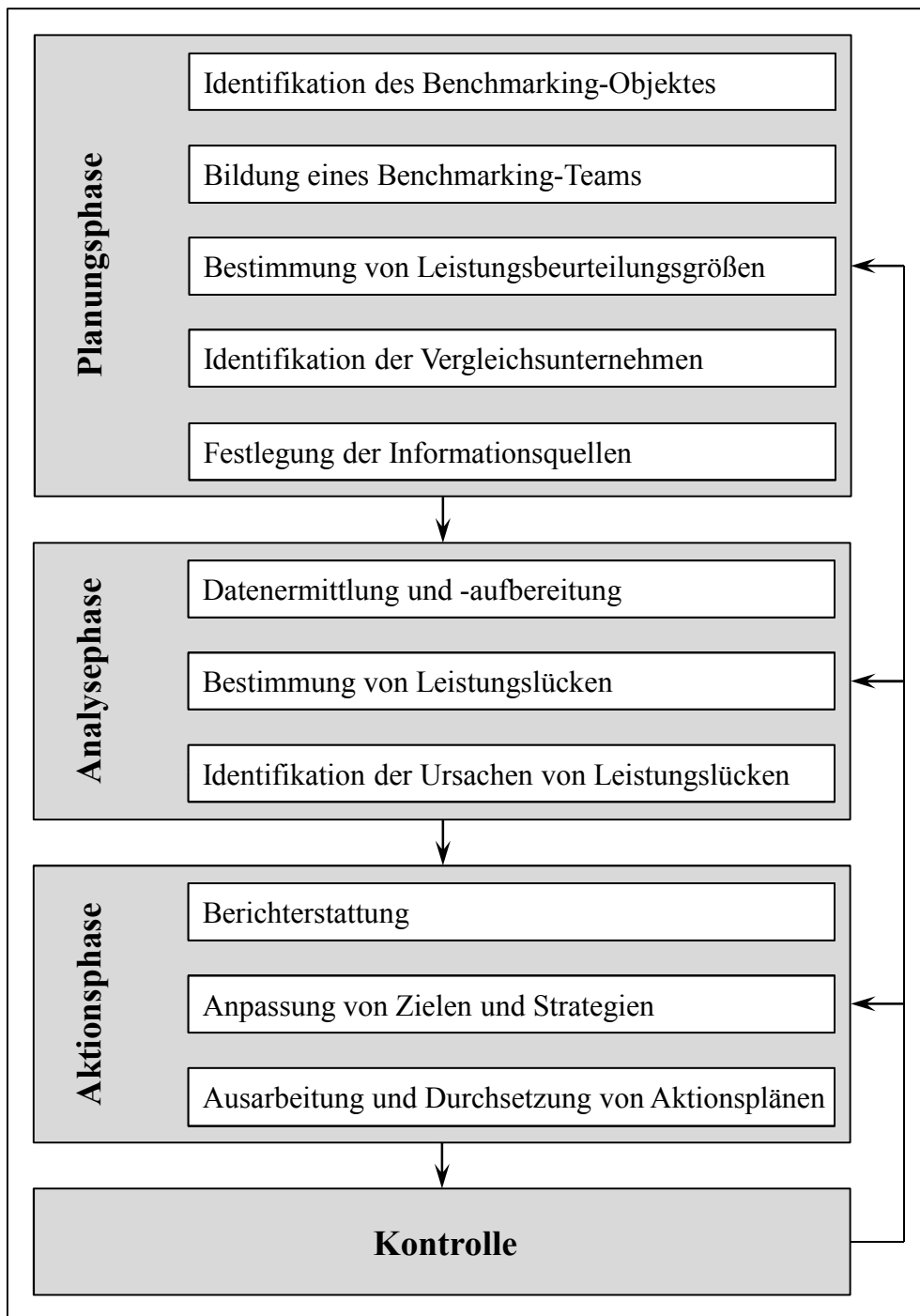


Abb. IV-18: Ablauf eines Benchmarking-Projektes

Qualitätskennzahlen	Zeitkennzahlen	Sonstige Mengenkennzahlen
<ul style="list-style-type: none"> – Anzahl fehlerhafter Teile/Halb-fabrikate/Fertigfabrikate – Anzahl Fehler in Dokumenten (Zeichnungen, Arbeitspläne, Rechnungen etc.) – Anzahl Fehler in Prozessen – Einhaltung technischer Parameter – Anteil zertifizierter Lieferanten – 'first pass yield' – Schrott, Nacharbeit – Produktivität – Anzahl Entwurfsänderungen – Anzahl der Reklamationen/ Beschwerden/Kundenanfragen/ stornierten Bestellungen – Anzahl unerledigter Aufträge, Kundenzufriedenheitsindex 	<ul style="list-style-type: none"> – eigene Lieferzeit, Lieferzeit der Lieferanten – eigene Liefertreue, Liefertreue der Lieferanten – Zeit bis zur Beantwortung einer Kundenanfrage/bis zur Abgabe eines Angebotes – Durchlaufzeit – Bearbeitungszeit – Rüstzeit – Maschinenlaufzeit, Maschinenstillstandszeit, Maschinen-nutzungsgrad – Liegezeit – Transportzeit – fehlerbedingte Wartezeit – Halbwertszeiten – Zeit für Qualitätsprüfungen, Testläufe – Entwicklungszeiten, Zeit bis zum Serienanlauf ('time to market') – Zeit bis zum Erreichen des Break-even-Punktes ('break even time') 	<ul style="list-style-type: none"> – Umschlagshäufigkeiten – Anzahl/Anteil der Gleichteile – Anzahl <ul style="list-style-type: none"> - der Sachnummern - der Zwischenlager - der Qualitätsprüfungen - der Lieferanten - der Kunden - der Prozeßschritte - an einem Prozeß beteiligter Abteilungen/Stellen/ Mitarbeiter - der Ortswechsel

Abb. IV-19: Beispiele für Kennzahlen im Benchmarking

Quelle: in modifizierter Form übernommen von Lamla, J.: Prozeßbenchmarking, München 1995, S. 82 f.