



Inhaltsverzeichnis

Gunnar Siebert, Stefan Kempf

Benchmarking

Leitfaden für die Praxis

Zusammen mit Oliver Maßalski

ISBN: 978-3-446-41569-0

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41569-0>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Was ist Benchmarking?	7
2.1	Der Begriff Benchmarking	7
2.2	Die Entwicklung von Benchmarking	9
2.3	Die Kernidee des Benchmarking	14
2.4	Was bringt mir Benchmarking?	14
2.5	Abgrenzung zu anderen Begriffen	24
2.6	Welche Benchmarking-Arten gibt es und welche davon ist für mich geeignet?	32
2.7	Organisationsformen des Benchmarking	57
2.8	Kontinuierliche Verbesserungen mittels Benchmarking	63
2.9	Häufig gestellte Fragen und deren Antworten	64
3	Wie führe ich ein Benchmarking-Projekt durch?	72
3.1	Start und Vorbereitung	73
3.2	Zielsetzungsphase	75
3.3	Interne Analyse	86
3.4	Vergleichsphase	94
3.5	Maßnahmen und Umsetzung	101
3.6	Praxisbeispiel I: Was können Pralinen von Leiterplatten lernen	104
3.7	Praxisbeispiel II: Was haben Hausgeräte und Lebensmittel gemeinsam	107
3.8	Praxisbeispiel III: Wie kann ein Hotel das Wohlbefinden von Patienten verbessern?	112

3.9	Das Benchmarking-Projekt ist zu Ende – wie etabliere ich Benchmarking im Unternehmen?	115
4	Wo finde ich Benchmarking-Informationen?	119
4.1	Code of Conduct	119
4.2	Benchmarkingspezifische Kontaktadressen	123
4.3	Beschreibung des Deutschen Benchmarking Zentrums	125
	Literatur	128
