



Anwendungsfall: Benchmarking

Erstellen Sie einen Kriterienkatalog, anhand dessen ein sinnvolles Benchmarking zwischen **Ihrem Betrieb** und Ihrem **engsten Konkurrenten** durchgeführt werden kann.

Welche **geeigneten Parameter + Ausprägungen** hinsichtlich der **Leistungsobjekte und Leistungsdimensionen** können Sie hierfür heranziehen?

Benchmarkingparameter	Ausprägung des Parameters				
Leistungsobjekte	Produkte	Methoden	Funktionen	Prozesse	
	Aufgaben	Unternehmen	Dienstleistung	Strategie	
Leistungsdimensionen	Kosten	Qualität	Zeit	Kundenzufriedenheit	Andere
Benchmarkingpartner	Internes Benchmarking	Konkurrenten		gleiche Branche	andere Branche
Datenerhebung	Fremderhebung neutrale Stelle		Fremderhebung Beteiligte	Eigenerhebung	
Erhebungsform	Interview/ Vor-Ort-Analyse		Indirekt Interne Unterlagen	Indirekt externe Unterlagen	