

Benchmarking – Lernen von guten Ideen und Lösungen

Strategieentwicklung durch systematische Vergleiche

Benediktbeuren, den 08.06.2010

**Roland Weigel
Konkret Consult Ruhr GmbH
Munscheidstr. 14
45886 Gelsenkirchen
Tel.: 0209.167-1250
Fax: 0209.167-1251
E-Mail: weigel@kcr-net.de
Internet: <http://www.kcr-net.de>**



Gut, dass wir verglichen haben?





Benchmarkingdefinition

Definition

Benchmarking heißt Lernen von guten Ideen und Lösungen

Verfahren

Gute Ideen und Lösungen werden durch Vergleiche ermittelt

- Der Vergleich ist nicht anekdotisch, sondern systematisch
- Lernen erfolgt durch die Prüfung der Übertragbarkeit
- Der Vergleich dient der Handlungsorientierung und weniger dem Erkenntnisgewinn



Benchmarkingperspektive

- Vergleich zwischen Unternehmen einer Branche zur Ermittlung guter Ideen und Lösungen
- Vergleich innerhalb von Unternehmen (internes Benchmarking über Abteilungen oder Standorte)
- Benchmarking mit Unternehmen anderer Branchen
- Vergleich gegenüber einem „Meta-Modell“ – zum Beispiel dem EFQM-Modell für Excellence als „Good-Practice-Konzept“ und dessen Anwenden



SYSTEMATIK



Vorgehen Benchmarking

- Thema und Zielsetzung benennen (Worum soll es gehen, was wollen wir erreichen?)
- Zusammenstellung Teilnehmer/Partner (Mit wem wollen wir uns vergleichen? Wer ist geeignet?)
- Vereinbarung über Systematik (Wie wollen wir vorgehen?)
- Vereinbarung über Kommunikation und Öffentlichkeit (Wie gehen wir mit den Ergebnissen um? Welche Regeln müssen wir uns geben? Welcher Moderator ist geeignet?)

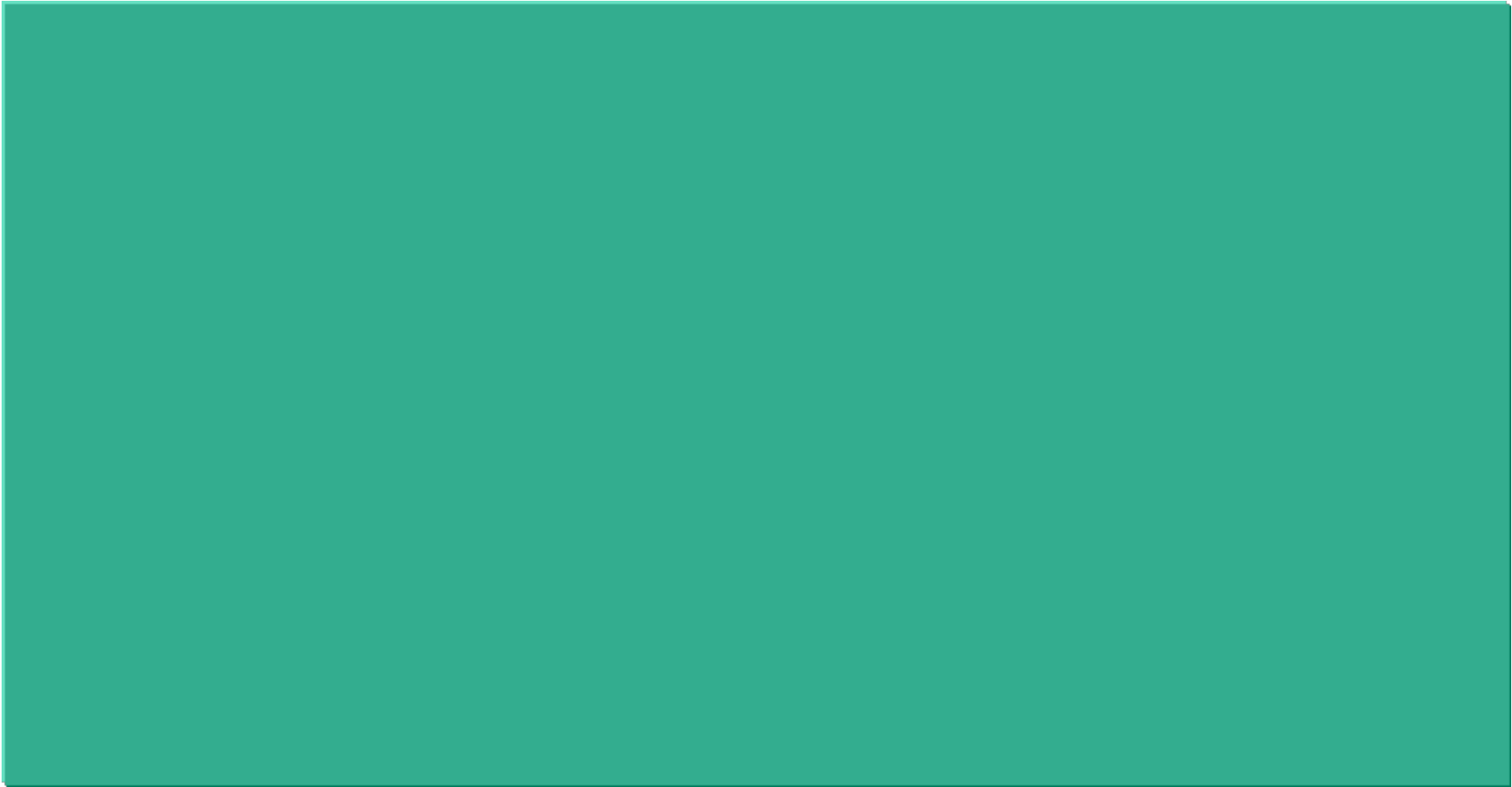


Voraussetzungen und Rahmenbedingungen

- Bereitschaft zur **Transparenz**
 - Offenlegung Strukturen, Prozessen und Ergebnissen
 - Austausch strategischer Überlegungen
 - Gemeinsame Suche nach Innovationen
- Bereitschaft zur **Zusammenarbeit**
 - Mitbewerber an einem Tisch
 - Mitwirkung von Entscheidern unerlässlich
- Bereitschaft zur **Kontinuität**
 - Mindestdauer sechs Monate
 - Regelmäßige Mitarbeit

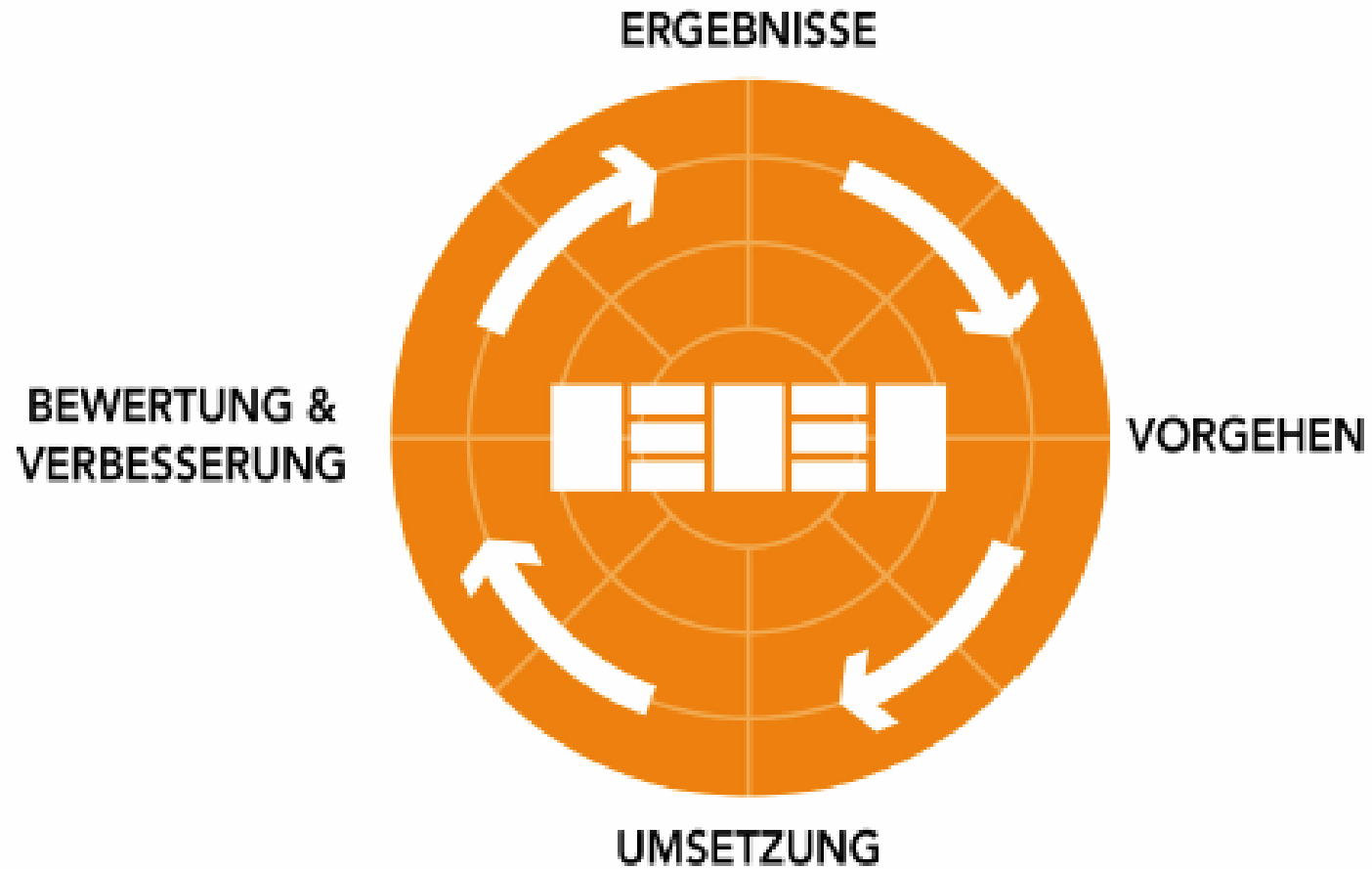


Systematische Vergleiche mit dem EFQM-Modell





RADAR





Anlässe und Beispiele für „erfolgreiche“ Benchmarkingprozesse

- Neue Geschäftsfelder etablieren (Beispiel: Haushaltsnahe Dienstleistungen – Fragenkatalog für Geschäftsfeldentwickler)
- Wandel innerhalb einer Branche reflektieren (Beispiel: Vergleich Haus- und Wohngemeinschaften – Potenzialanalysen mittels EFQM und Vereinbarung über Mess- und Bewertungsverfahren)
- „Gemeinschaftliche“ Strategieentwicklung (Beispiel: Aufbau von Versorgungsketten – EFQM-Modell)
- Prüfung von Angeboten strategischer Partnerschaften (Beispiel: Generationen Wasch-Café – Abgleich Ziel- und Anforderungskatalog)



„Erfolgreiche“ Benchmarkingprozesse

Neue Geschäftsfelder etablieren

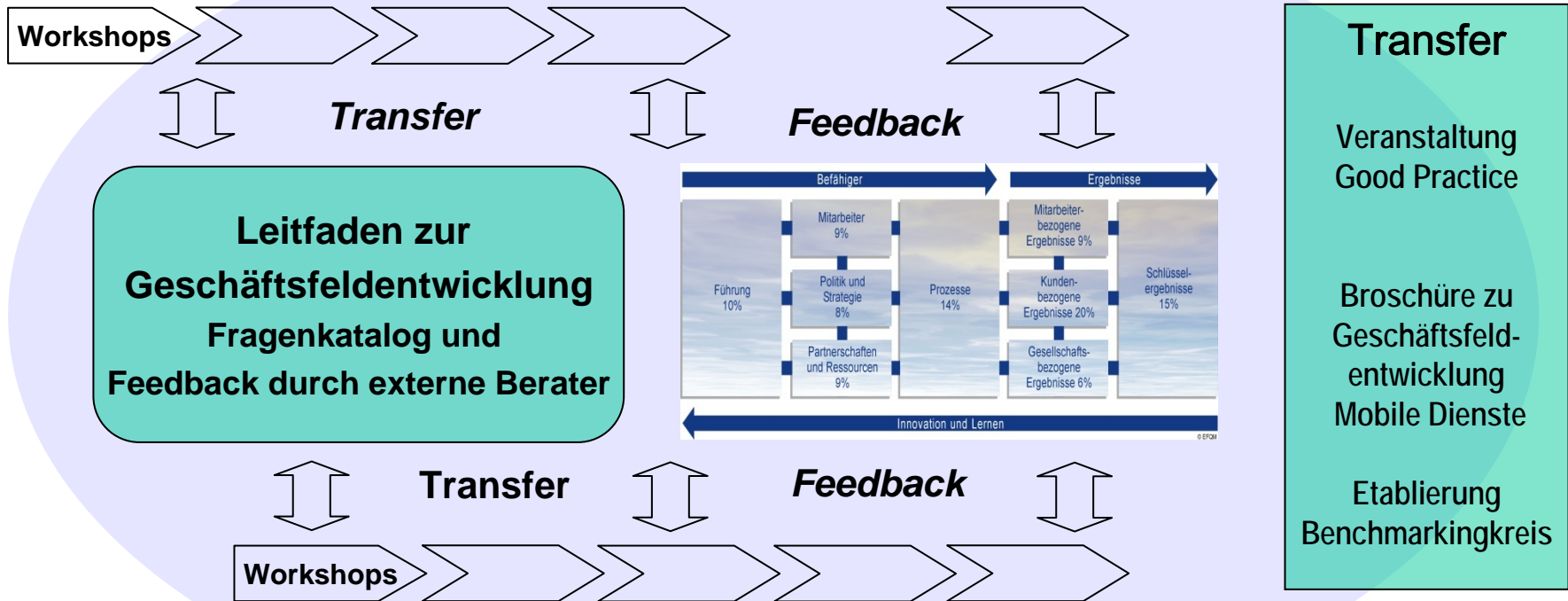
(Beispiel: Haushaltsnahe Dienstleistungen)



Vergleichende Geschäftsfeldentwicklung

Zentraler Benchmarkingkreis (16 Unternehmen/Träger)

Voraussetzung: Vorerfahrung und Bereitschaft zur Transparenz



Regionale Benchmarkingkreise (32 Unternehmen/Träger)

Voraussetzung: Gründungsidee und Bereitschaft zur Transparenz



Themen

Führung

Integration versus
Segregation/Solitär
Wer ist geeignet?

Politik und Strategie

Abgrenzung zu SGB V, II und XI
Bedarfe, Bedürfnisse
Daten und Fakten
Umgang mit wachsender Nachfrage

Prozesse

Was sind unsere Leistungen?
Was ist bezahlbar? (Preise)
Schnittstellen mit Pflege?
Was „verkauft“ wer?

Mitarbeiter

Wer, welche wie viele?
Wie weiterentwickeln?

Partnerschaften & Ressourcen

Wohnungswirtschaft
Zusammenarbeit mit Pflege



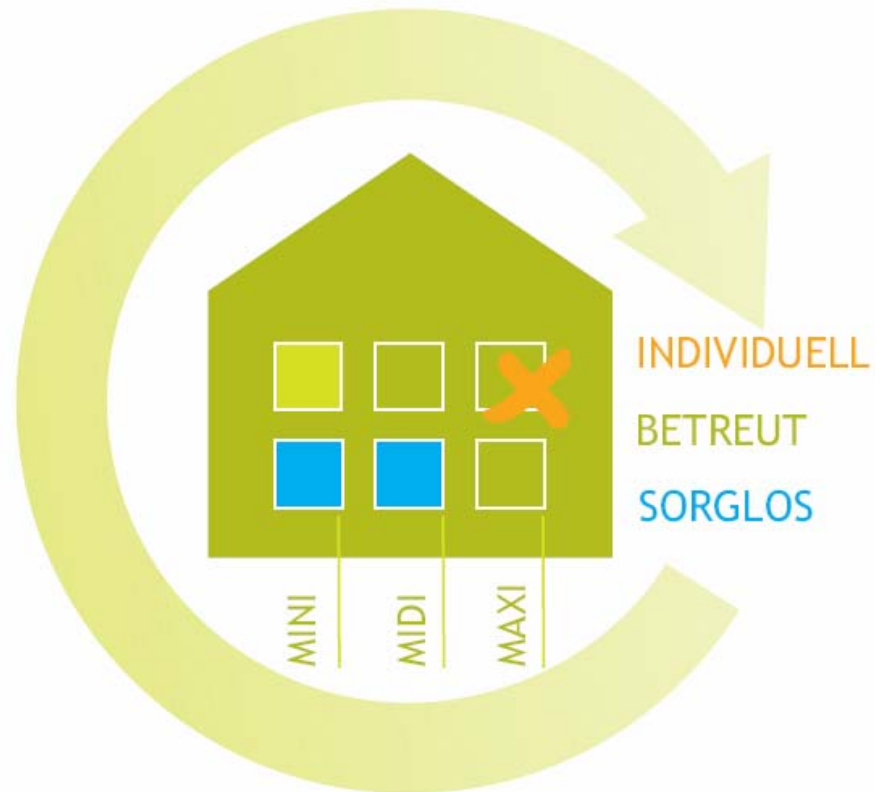
Leistungsbeschreibung Diakonie - Service – Karte

*Eine Kooperation zwischen der VMW und dem Diakonischen
Werk im Kirchenkreis Recklinghausen
für die Mieter im Schillerpark in Oer-Erkenschwick.*





Sorglos Wohnen und betreut Wohnen zuhause





„Erfolgreiche“ Benchmarkingprozesse

Wandel innerhalb einer Branche reflektieren

(Beispiel: Vergleich Haus- und Wohngemeinschaften)



Potenziale in der Betreuung und Begleitung
von Menschen mit Demenz in Haus- und
Wohngemeinschaften durch Benchmarking

Abschlussveranstaltung

13. April 2010 | Wissenschaftspark Gelsenkirchen

Fazit

- **85 %** denken, dass die WG/HG ihr Geld wert ist
- **90 %** würden die Einrichtung weiterempfehlen
- **60 %** der Angehörigen sind davon überzeugt, dass sich die Qualität kontinuierlich weiterentwickelt
- **86 %** der Angehörigen fühlen sich durch die WG entlastet
- **77 %** der Mitarbeiter sind mit den Arbeitsbedingungen zufrieden





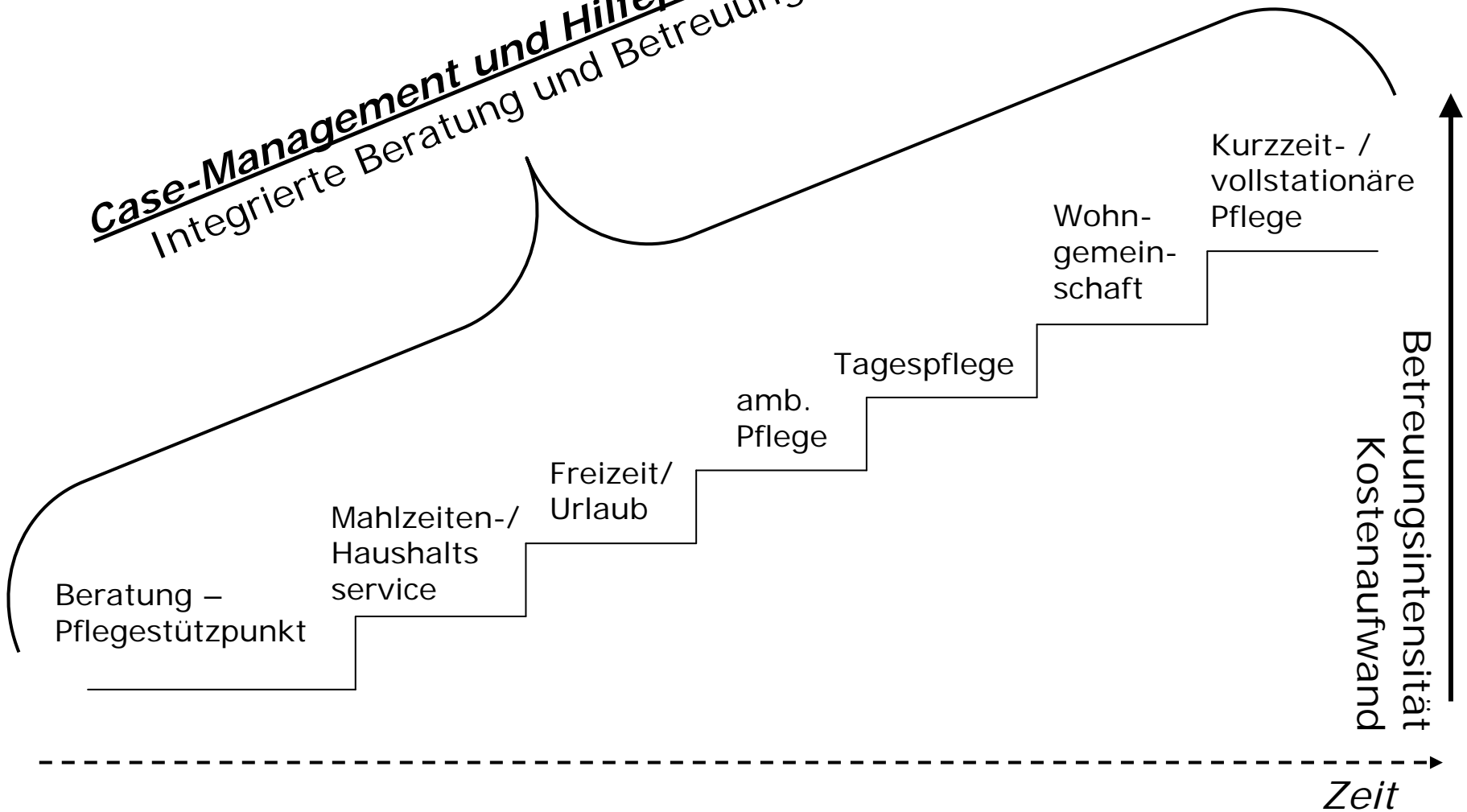
„Erfolgreiche“ Benchmarkingprozesse

„Gemeinschaftliche“ Strategieentwicklung

(Beispiel: Aufbau von Versorgungsketten)



Case-Management und Hilfeplanung: Integrierte Beratung und Betreuung





„Erfolgreiche“ Benchmarkingprozesse

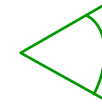
„Angebotsprüfung“ strategischer Partnerschaften

(Beispiel: Generationen Wasch-Café)

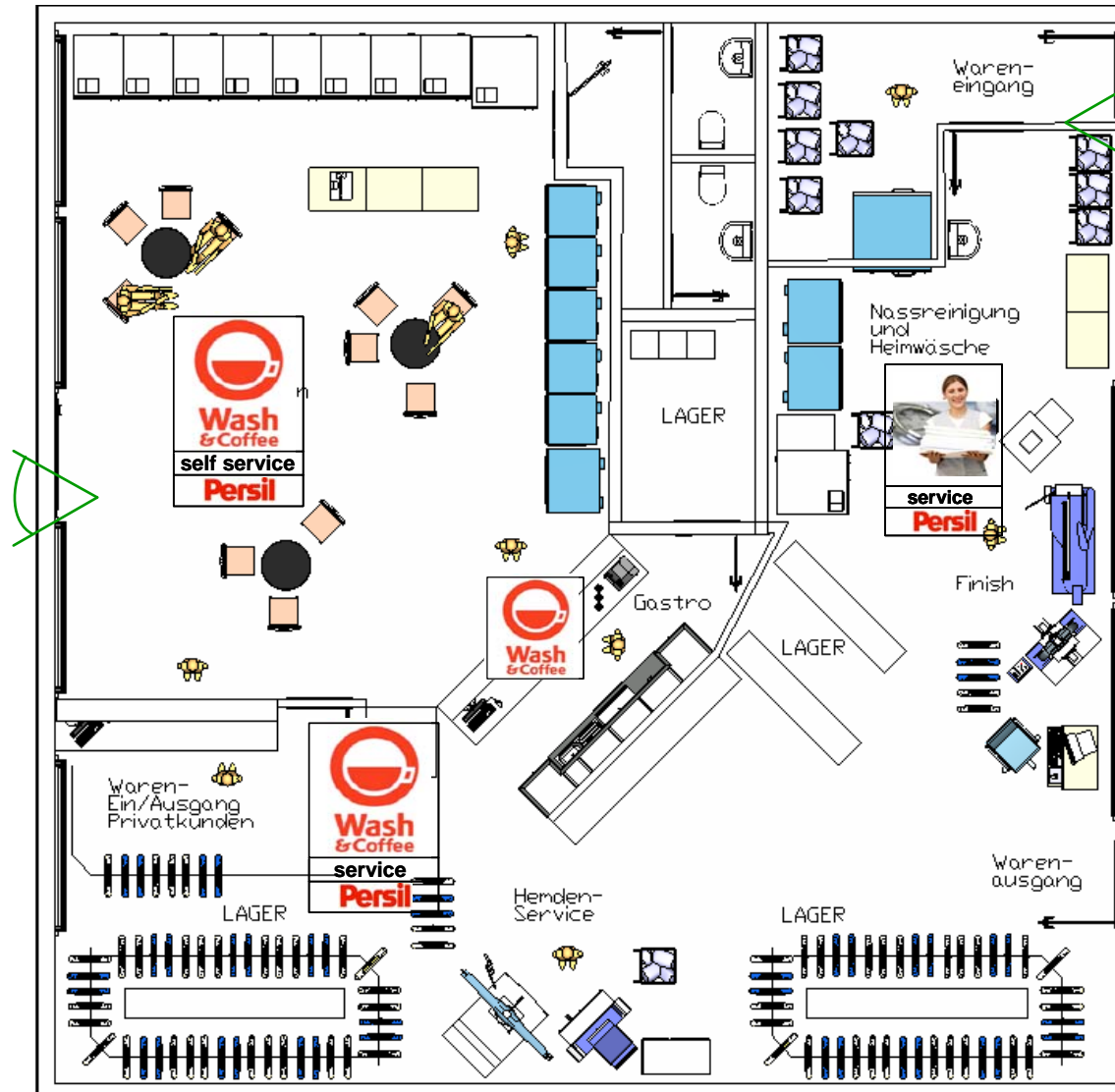








“Hybrid laundry“





Hemmnisse

- „Direkte“ Konkurrenz an einem Tisch („Wenn die hier sitzen....!“)
- Suche nach Unterschieden („Wir vergleichen hier doch Äpfel mit Birnen!“)
- Mangelnde Fähigkeit zum Transfer nach Innen („Das lässt sich auf uns doch nicht übertragen!“)
- Mangelnde Akzeptanz der „Überbringer“ („Das hat bei uns keinen Anklang gefunden!“)
- Mangelnde Akzeptanz der Partner („Wir wollen die Marge *ownen!*“)



Fazit: Gut, dass wir verglichen haben!

Benchmarking hilft bei der

- Identifizierung von strategischen „Lücken“ und potenzielle Partnerschaften
- Identifizierung von Kernkompetenzen und Verbesserungspotenzialen
- Optimierung der „Wertschöpfungsketten“ und Alleinstellungsmerkmale
- Verbesserung von Qualität und Produktivität
- Identifizierung und Erschließung „neuer“ Zielgruppen
- Systematisierung von Geschäftsfeldentwicklung
- Festlegung Steuerungs- und Entscheidungsinstanzen
- Einschätzung von Risikopotenzialen und Erfolgsfaktoren
- Priorisierung von Projekten und Maßnahmen



...und nicht zuletzt bei der

Fundierung strategischer Entscheidungen



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und jetzt sind Sie
an der Reihe....**



Roland Weigel

**Konkret Consult Ruhr GmbH
Munscheidstr. 14
45886 Gelsenkirchen
Tel.: 0209.167-1250
Fax: 0209.167-1251
E-Mail: weigel@kcr-net.de
Internet: <http://www.kcr-net.de>**