

# Qualitätskalender

## Benchmarking

Es ist oft der Wunsch, sich am Leistungsstand mit Anderen zu messen, um so noch besser zu werden. Das machen Spitzensportler und sollten Unternehmen auch regelmäßig tun.

Der Vergleich mit "Klassenbesten" lässt häufig Produktivitäts- und Verbesserungspotentiale erkennen. Um Wettbewerbsvorteile zu schaffen, sind die Kosten- und Werttreiber in den eigenen Prozessketten zu finden, zu analysieren und mit denen anderer Unternehmen zu vergleichen. Es geht dabei also nicht nur um Kennzahlen, sondern auch qualitative Vergleiche. Benchmarking ist zudem kein einmaliger Vorgang, sondern sollte ein kontinuierlicher (unterstützender) **Prozess** sein.

**Externes Benchmarking** wirkt im Vergleich mit anderen Unternehmen der Branche oder branchenübergreifend, z.B. über

- Kundenzufriedenheitsanalysen
- Benchmarking- und Marktstudien
- Externe Informations- und Wissensplattformen
- Schnittstellen- / Partner- / Kundengespräche

**Internes Benchmarking** kann z.B. im Abteilungsvergleich durchgeführt werden zu

- Prozess- und Produktentwicklungen
- Produktivität
- Durchlaufzeiten und Servicelevel
- Vergleich mit anderen Niederlassungen / Teams

Was zählt ist, die Informationen vertrauensvoll zu nutzen, den Transfer für das eigene Unternehmen/ Abteilung zu finden und es einfach zu machen, denn es wird in der Praxis zu selten genutzt.



Frage des Monats



**In welcher Norm wird auf Benchmarking Bezug genommen und finden Sie mehr Informationen?**

- ISO 9001
- ISO 9004
- ISO 10002
- ISO 14001

(Lösung am unteren Rand)

**Sie vergleichen sich noch nicht mit Anderen?**

Dann sollten wir darüber sprechen. Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir gerne.

# Februar 2017

Tag		Woran heute denken?
1	Mi	
2	Do	
3	Fr	
4	Sa	
5	So	
6	Mo	
7	Di	
8	Mi	Wissen Sie was Ihr Verband, IHK etc. an Benchmarkingmöglichkeiten bietet?
9	Do	
10	Fr	
11	Sa	
12	So	
13	Mo	Von anderen Branchen kann man teils mehr lernen: Welchen Branchen haben Sie bisher noch nie im Vergleich herangezogen... und wieso nicht?
14	Di	<i>Valentinstag</i>
15	Mi	
16	Do	
17	Fr	Webinar: DGQ-Talk "Webinar ISO 9001:2015 für Führungskräfte"
18	Sa	
19	So	
20	Mo	DGQ Regionalkreis Frankfurt: "Als QM-Verantwortlicher ohne disziplinarische Verantwortung führen"
21	Di	Kongressmesse Call Center Management Berlin
22	Mi	
23	Do	
24	Fr	
25	Sa	
26	So	
27	Mo	<i>Rosenmontag</i>
28	Di	

**Tip:** Viele Ansätze zu Studien und mögliche Kontakte zum Benchmarking finden Sie auch via Social-Media, z.B. via XING bzw. XING-Gruppen. Viel Erfolg beim „immer besser werden“!

Ihr Christian Ziebe

