

Benchmarking

Leitfaden für den Vergleich mit den Besten

Dieses Buch stellt für Sie die wichtigsten Fragen und Antworten zum Thema Benchmarking zusammen. Sie erhalten nicht nur einen aktuellen Überblick, sondern auch viele praktische Anregungen. Der Begleitdienst zu diesem Buch lautet: www.symposion.de/business-excellence. Durch unsere Internetdienste www.flexible-unternehmen.de und www.qm-trends.de können Sie sich darüber hinaus über weitere Management-Themen auf dem Laufenden halten.

Autorenverzeichnis	7
---------------------------------	----------

Vorwort	9
----------------------	----------

Überblick

Benchmarking – der Vergleich mit den Besten	15
--	-----------

KAI MERTINS, HOLGER KOHL

Der Benchmarking-Prozess	59
---------------------------------------	-----------

WERNER BURCKHARDT

Benchmarking-Techniken	73
-------------------------------------	-----------

KAI MERTINS, HOLGER KOHL

Qualität und Benchmarking	97
--	-----------

TILO PFEIFER, HORACIO BORGHESE

Durchführung

Der richtige Benchmarking-Partner	123
--	------------

HOLGER KOHL

Benchmarking in der Produktion	141
---	------------

CHRISTOPH MAIER-ROTHE

Benchmarking im Vertrieb	165
MANFRED KRAFT	
Benchmarking und Verbesserungsmanagement	187
ALBERT HURTZ, WOLFGANG BAUER, DANIELA BEST, FRANK MESSERSCHMIDT	
Benchmarking für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) ...	215
MARIO GÖRMER, HOLGER KOHL	
Durchführung eines Benchmarking-Projekts	239
WERNER HANE, ANDREAS LENTRODT	

Fallbeispiele

Benchmarking in der IT-Produktion der Commerzbank	269
MANFRED THOMAS	
Mit BSC und Benchmarking Unternehmenswerte ermitteln ...	301
CHRISTINE VON BELOW	
Internationales Benchmarking kleiner und mittlerer Unternehmen	307
HOLGER KOHL	
Das smart-Projekt – Kooperationen in der Automobilindustrie	323
ERIC PFAFFMANN	