

# Inhaltsverzeichnis

## Prozeß-Benchmarking -

## Methode zum branchenunabhängigen Vergleich von Prozessen

<b>0 ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>3</b>
<b>1 EINLEITUNG</b>	<b>4</b>
1.1 Darstellung der Problematik	4
1.2 Aufgabenstellung und Zielsetzung	4
<b>2 BEGRIFFSKLÄRUNG</b>	<b>6</b>
2.1 Benchmarking	6
2.2 Prozeß	7
2.2.1 Prozeßdenken	11
2.2.2 Prozeßmodelle	12
<b>3 BENCHMARKING</b>	<b>15</b>
3.1 Entwicklung	15
3.2 Vorgehen	18
3.3 Arten	24
3.3.1 Allgemeines	24
3.3.2 Internes Benchmarking	24
3.3.3 Externes Benchmarking	27
3.3.4 Strategisches Benchmarking	29
3.3.5 Prozeß-Benchmarking	36
3.4 Abgrenzung	41
3.4.1 Betriebsvergleich	41
3.4.2 Wettbewerbsvergleich	42
<b>4 MEßSYSTEME</b>	<b>44</b>
4.1 Zielsetzung von M2eßsystemen	44
4.2 Prozeßkostenrechnung	45
4.3 Unternehmensmessung mit dem Modell der EFQM	46
<b>5 ENTWICKLUNGSBEDARF</b>	<b>52</b>

---

<b>6 METHODE DES PROZEß-BENCHMARKING</b>	<b>53</b>
6.1 Vorgehensweise für den branchenunabhängigen Vergleich	53
6.2 Identifikation von Prozessen für Benchmarking-Projekte	58
6.3 Klassifikationsschema für Prozesse	62
6.3.1 Prozeßklassifizierung	62
6.3.2 Prozeßmerkmale	64
6.3.3 Anwendungsmöglichkeiten	74
6.4 Branchenunabhängige Überprüfung der Eignung zum Prozeßvergleich	75
6.4.1 Vorgehensweise	75
6.4.2 Ähnlichkeitsnachweis	79
6.4.3 Grobbewertung der Prozesse	81
6.5 Branchenunabhängiger Prozeßvergleich	83
6.5.1 Erstellung aggregierter Prozeßmodelle	83
6.5.2 Ausarbeitung der relevanten Meßgrößen	88
6.5.3 Prozeßbewertung	97
<b>7 ANWENDUNG DER METHODE DES PROZEß-BENCHMARKING</b>	<b>102</b>
7.1 Projektbeschreibung und Zielsetzung	102
7.2 Branchenunabhängiger Vergleich der Geschäftsprozesse	104
7.2.1 Überprüfung der Prozeßvergleichbarkeit	105
7.2.2 Erstellung des aggregierten Prozeßmodells	109
7.2.3 Durchführung der Prozeßvergleiche	111
7.3 Bewertung der Methode	113
<b>8 ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>115</b>
<b>9 LITERATUR</b>	<b>117</b>
<b>10 ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>125</b>
<b>11 TABELLENVERZEICHNIS</b>	<b>126</b>