

Herausforderung

Benchmarking als systematischer Vergleich von Unternehmensprozessen wurde ursprünglich in den 1990er Jahren im produzierenden Gewerbe entwickelt.

Als »Lernen von den Besten« ist es seitdem elementarer Bestandteil kontinuierlicher Prozessverbesserungen in Produktions- und Dienstleistungsunternehmen.

Bisher wenig berücksichtigt wurde allerdings dabei, dass Dienstleistungen ganz anderen Strukturen und Logiken der Wertschöpfung folgen als Fertigungsprozesse. Konventionelle, produktionsorientierte Benchmarking-Werkzeuge »passen« hier nicht.



Ziel des Projektes

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte Verbundprojekt BELOUGA – Benchmarking logistischer Unterstützungs- und Dienstleistungsprozesse im Gesundheitswesen und in industriellen Anwendungen – schafft hier Abhilfe.

Das Ziel des dreijährigen Verbundprojektes mit Laufzeit bis Mitte 2014 ist die Entwicklung einer modifizierten Benchmarking-Methodik, die den unterschiedlichen Wertschöpfungsstrukturen Rechnung trägt und das Wesen von vernetzten und problemlösenden Dienstleistungen berücksichtigt.

Damit werden Dienstleister, aber auch ihre Kunden in die Lage versetzt, die erbrachten Services auf ihren wirklichen Wert hin zu beurteilen und zu vergleichen.



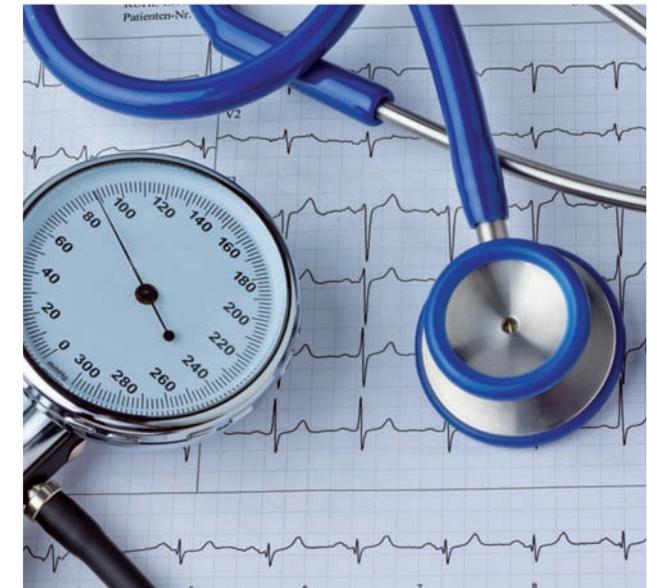
Lösungsansatz

BELOUGA überprüft den in der Praxis angewandten prozessorientierten Untersuchungsansatz auf seine Eignung für die Bewertung von unterstützenden Dienstleistungen in Krankenhäusern und Kontraktlogistik-Projekten und entwickelt ihn weiter.

Dafür wird ein Prozess-Benchmarking, das neben »traditionellen« Faktoren wie Kosten, Zeit und Produktivität auch qualitative, wertorientierte Aspekte einbezieht, durchgeführt.

Am Ende steht eine Software, die die Wertschöpfung einer Dienstleistung über Simulationen visualisiert.

Die Einführung dieses Dienstleistungs-Benchmarkings in die Praxis wird mit einem Lernkonzept unterstützt.



Vorgehensweise

Schritt 1: Entwicklung des Organisationsmodells

Identifikation und Typologisierung von Dienstleistungsprozessen in den Anwendungsfeldern der Krankenhäuser und Kontraktlogistikdienstleister anhand ihrer Logik der Wertschöpfung.

Schritt 2: Konzeption des wertschöpfungsorientierten Benchmarkings

Konzeptionelle Weiterentwicklung des konventionellen Benchmarkings hinsichtlich eines an der Logik der Wertschöpfung orientierten Benchmarkings.

Schritt 3: Durchführung der Benchmarking-Erhebungen im Vergleich

Aufbau von Benchmarking-Kreisen sowie Durchführung der Benchmarking-Erhebungen »konventionell« und »wertschöpfungsorientiert« im Vergleich.

Schritt 4: Identifikation und Bewertung von Good Practices

Schaffung eines Bezugssystems zur Bewertung wertschöpfungsorientierter Dienstleistungsprozesse.

Schritt 5: Entwicklung eines Benchmarking-Lerncockpits

Entwicklung einer Software »Benchmarking-Lerncockpit« zur Simulation und Analyse alternativer Prozesskonfigurationen.

Schritt 6: Erstellung eines Schulungskonzeptes

Entwicklung eines Handbuchs zu Methodik und Inhalt des wertschöpfungsorientierten Benchmarkings sowie eines Schulungs- und Weiterbildungskonzeptes.

Projektpartner



Ansprechpartner:
Heiko Wrobel
Heiko.wrobel@scs.fraunhofer.de
www.scs.fraunhofer.de



BELUGA

Benchmarking logistischer
Unterstützungs- und Dienstleistungsprozesse
im Gesundheitswesen und in industriellen Anwendungen



www.BELUGA.de