

Inhalt

Vorwort	4	6	Voraussetzungen für Benchmarking	12
0 Einleitung	5	6.1	Allgemeine Voraussetzungen und Strukturmerkmale	12
1 Anwendungsbereich	5	6.2	Technisches Sicherheitsmanagement	12
2 Normative Verweisungen	5	7	Durchführung von Benchmarkingprojekten	13
3 Begriffe	5	7.1	Vorbereitung und Planung	13
3.1 Aggregationsgrad	5	7.1.1	Allgemeines	13
3.2 Balanced Scorecard	5	7.1.2	Organisatorische Rahmenbedingungen	13
3.3 Benchmarking	6	7.1.3	Vertraulichkeitserklärung	13
3.4 Datenvariablen	6	7.1.4	Auswahlkriterien für den Koordinator	13
3.5 Fachkonzept.....	6	7.1.5	Erstellung eines Projektplans	13
3.6 Kennzahl	6	7.2	Datenbeschaffung	14
3.7 Kennzahlensystem	6	7.3	Festlegung des Benchmarks.....	14
3.8 Kennzahlenvergleich.....	6	7.4	Auswertung der Ergebnisse	14
3.9 Kontextinformationen	6	7.4.1	Analyse der Ergebnisse	14
3.10 Leistungskennzahlen	6	7.4.2	Verwendung von Kennzahlen-ergebnissen außerhalb der Projektgruppe.....	15
3.11 Leistungsbenchmarking	6	7.4.3	Anonymisierung von Kennzahlen- analysen und Darstellung für die Öffentlichkeit	15
3.12 Prozessbenchmarking	6			
3.13 Prozesskennzahlen.....	7			
3.14 Qualitätsmanagementsystem	7			
4 Grundlagen des Benchmarking	7	8	Risiken und Möglichkeiten zur Fehlinterpertation	15
4.1 Kennzahlen als Werkzeug für Benchmarkingprojekte	7			
4.2 Zielsetzung von Benchmarking.....	7			
4.3 Leistungsmerkmale der Wasserversorgung	8			
4.4 Anforderungen an Kennzahlensysteme für die Wasserversorgung	9			
5 Methoden des Benchmarking	10		Anhang A (informativ)	17
5.1 Leistungsbenchmarking	10			
5.2 Prozessbenchmarking	10			
5.3 Integration von Leistungs- und Prozessbenchmarking	11		Literaturhinweise	19