Benchmarking-Wettbewerb für den Mittelstand

Durch Unternehmensvergleich von den Besten lernen

Fragebogen DIENSTLEISTUNG

Informationen über den Ablauf und die Bedingungen

1. Fragebogen

Dieser Fragebogen zur Ermittlung der aktuellen Unternehmens-Performance basiert auf den Daten der International Best Factory Awards. Dieses Benchmarking Programm wird seit 1997 in Deutschland von der Hochschule Reutlingen / Export-Akademie Baden-Württemberg durchgeführt.

2. Bewertungsprozess

Ihr Unternehmen wird anhand der Datenbasis der letzten zwei Jahre bewertet. Die Bewertung erfolgt durch Analyse der beantworteten Fragebögen und einen individuellen vergleichenden Bericht für jedes teilnehmende Unternehmen. Er stellt Schlüsselprozesse und deren Vergleich mit den anderen Unternehmen besonders heraus, damit jedes Unternehmen Verbesserungsprozesse und Aktionspläne in Eigenregie einleiten kann.

3. Vertraulichkeit

Alle aus den Fragebögen oder bei Unternehmensbesuchen erhaltenen Informationen werden vertraulich behandelt. Sobald die Fragebögen bei der Hochschule Reutlingen eingegangen sind, erfolgt die weitere Verwendung ausschließlich anhand von Codenummern. Ohne ausdrückliche Zustimmung des teilnehmenden Unternehmens werden keine Informationen freigegeben oder für andere Zwecke als den Bewertungsprozess genutzt.

4. Kosten

Die angebotene Leistung besteht aus Fragebogenauswertung, Erstellung eines Benchmarking-Reports und der Bewertung der Unternehmensleistung, Betreuung bei Fragen, die sich aus dem Benchmarking-Report ergeben, Herstellen des Kontakts mit den besten Unternehmen (auf Wunsch), Preisverleihung an die „Besten Mittelständler in Nürnberg“. Die Kosten für alle diese Leistungen betragen 250 Euro.

5. Organisatoren

Die Vor- und Nachbereitung des Benchmarking und die Betreuung der teilnehmenden Unternehmen geschieht durch das **Amt für Wirtschaft der Stadt Nürnberg**.

Die Export-Akademie Baden-Württemberg an der Hochschule Reutlingen und die GiMA Gesellschaft für integriertes Management mbH organisieren die Auswertung und Analyse der Fragebögen.
Senden Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen an:
Christian Harde
Hochschule Reutlingen / Export-Akademie
Alteburgstraße 150
D-72762 Reutlingen

Für alle Fragen, auch für Hilfestellung beim Ausfüllen des Fragebogens, steht Ihnen
das Amt für Wirtschaft der Stadt Nürnberg
mit der Benchmarking-Serviceline unter Tel. 0911 / 231 68 23 oder
herbert.gschwandtner@stadt.nuernberg.de
zur Verfügung.

Alle Fragen beziehen sich auf nur einen Standort des Dienstleistungsunternehmens, wenn dies nicht ausdrücklich anders angegeben ist.

A. Unternehmensprofil

A1 Eigentumsverhältnisse

A1a Wem gehört das Unternehmen mehrheitlich (bitte nur ein Kästchen ankreuzen): (1)

In Familienbesitz	☐	(1)
Streubesitz oder professioneller Kapitalgeber	☐	(2)

A2 Umsatzentwicklung (Angabe Optional)

A2a Wie hoch ist der Umsatz Ihres Unternehmens (ohne außerordentliche Einnahmen) in T€?

im vorletzten Geschäftsjahr		im letzten Geschäftsjahr	
_____ T€	(2)	_____ T€	(3)

A3 Branche

A3a Welcher Branche / Wirtschaftszweig wird Ihr Unternehmen zugeordnet (bitte ein Kästchen ankreuzen):

- Handel	☐	(1)	
- Kredit- und Versicherungsgewerbe	☐	(2)	
- IT-Dienstleistungen, Telekommunikation	☐	(3)	
- Verkehr	☐	(4)	
- sonstige Dienstleistungen: _____	☐	(5)	(4)

B. Management

B1 Managementaufgaben

B1a Welcher Anteil der Arbeitszeit des Managements entfällt auf die Bereiche:

- Steuerung des Unternehmens / Projekte	☐ %	(5)	
- Strategische Planung / Zielfindung	☐ %	(6)	
- Repräsentation des Unternehmens	☐ %	(7)	
- Mitarbeitergespräche	☐ %	(8)	
- sonstige Aufgaben	☐ %	(9)	
Gesamt	100 %		

B2 Unternehmenssteuerung

B2a **Mit welchen Kennzahlen steuern Sie Ihr Unternehmen? (mehrere sind möglich)** **(10)**

- ☐ **Umsatz** (1)
- ☐ **Umsatzrendite** (2)
- ☐ **Rohertrag** (3)
- ☐ **Gewinn** (4)
- ☐ **Marktanteil** (5)
- ☐ **Eigenkapitalrentabilität** (6)
- ☐ **Fremd-/Eigenkapital (Eigenkapitalquote)** (7)
- ☐ **Cash Flow** (8)
- ☐ **Kosten** (9)
- ☐ **Investitionen** (10)
- ☐ **Andere (bitte angeben):** _____ (11)

C. Art der Dienstleistungen und Innovation

C1 Art der Dienstleistungen

Welcher Anteil der Dienstleistungen (nach Umsatz) fällt in die folgenden Kategorien:

C1a	**Standard-Dienstleistungen**	☐ %	**(12)**
C1b	**Standard-Dienstleistungen mit zusätzlichen Kundenwünschen**	☐ %	**(13)**
C1c	**Dienstleistungen nach Kundenvorgabe (mehrfach nachgefragt)**	☐ %	**(14)**
C1d	**Dienstleistungen nach Kundenvorgabe (individuelle Einzelleistung)**	☐ %	**(15)**
		100 %	

C2 Dienstleistungsentwicklung/-erstellung (Innovation)

C2a **Wie lange ist die durchschnittliche Entwicklungsdauer einer neuen Leistung (Monate)?** ☐ **(16)**

C2b **Wie lange bieten Sie eine Dienstleistung durchschnittlich in unverändertem Zustand an? (Monate)** ☐ **(17)**

C2c **Wie hoch ist der Anteil der Neuentwicklungen (jünger als 3 Jahre) am derzeitigen Gesamtangebot?** ☐ % **(18)**

C2d **Welchen Anteil am Umsatz haben die Leistungen, die kürzer als 3 Jahre im Angebot sind?** ☐ % **(19)**

C2e **Wie gleichen Sie Personalengpässe bei der Auftragsabwicklung aus?**

- **- Unteraufträge** ☐ % **(20)**
- **- zusätzliches Personal** ☐ % **(21)**
- **- Auftragsverschiebung** ☐ % **(22)**

D. Kosten und Investitionen

D1a	**Welche Zusatzkosten entstehen durch Reklamationen? (Anteil von den Gesamtkosten)**	**% **	**(23)**
D1b	**Wie viele Arbeitstage dauert durchschnittlich eine Reklamationsbearbeitung bis zum Abschluss?**	**Tage**	**(24)**
D1c	**Wie hoch ist die Fehlerquote bei der Fakturierung?**	**%**	**(25)**

D2 Investitionen

D2a	**Wie hoch sind Ihre Sach-Investitionen pro Jahr (in % vom Gesamtumsatz)?**		
	- im letzten Jahr	**%**	**(26)**

D2b	**In welchen Bereichen wurde über die letzten Jahre am meisten investiert (Anteil an Gesamtinvestitionen)?**		
	- Dienstleistungs-Engineering (Durchführung, Entwicklung)	**%**	**(27)**
	- Personal (neue Arbeitsplätze, Qualifikation, etc.)	**%**	**(28)**

E. Mitarbeiter/-innen

E1 Mitarbeiterstruktur

E1a	**Beschäftigungsstruktur:**		
	Anzahl der Mitarbeiter/-innen Ihres Unternehmens? (ohne verbundene Unternehmen)		**(29)**
	- Anteil Mitarbeiter/-innen in Vollzeitbeschäftigung	**%**	**(30)**
	- Anteil Mitarbeiter/-innen in Teilzeitbeschäftigung	**%**	**(31)**
E1b	**durchschnittliche Beschäftigungsdauer**	**Jahre**	**(32)**

E2 Fehlzeiten / Fluktuation

E2a	**Anteil krankheitsbedingter Fehlzeit an der Gesamtarbeitszeit:**	**%**	**(33)**
E2b	**Fluktuationsrate (Eigenkündigung und Kündigung)**	**%**	**(34)**

E3 Weiterbildung

E3a	**Anzahl der Weiterbildungstage je Mitarbeiter/-in pro Jahr**	**Tage**	**(35)**

E4 Vorschlagswesen

E4a Gibt es ein Vorschlagswesen für Verbesserungen (oder ähnlich, wie KVP, Kaizen,...)?

Ja ☐ Nein ☐ (36)

Anzahl der Verbesserungsvorschläge im vergangenen Jahr ____ (37)

E4b Anteil, der davon umgesetzt wurde? ____ % (38)

E5 Einsatz der Mitarbeiter

E5a Wie viele der Mitarbeiter/-innen arbeiten anteilig im Bereich:

- Management / Unternehmensführung	____ %	(39)
- Verwaltung / Administration	____ %	(40)
- Entwicklung	____ %	(41)
- Marketing / Vertrieb	____ %	(42)
- Dienstleistungserstellung	____ %	(43)
- Einkauf / Beschaffung (für die Dienstleistung)	____ %	(44)
Gesamt	100%	

F. Marketing und Vertrieb

F1 Marketing

F1a Wie groß ist Ihr Marketing-Budget (ohne Personalkosten) pro Jahr? (% vom Umsatz)? ____ % (45)

F1b Wie groß ist der Medienanteil am Marketingbudget (incl. Porto für Mailings, etc.) ____ % (46)

G. Kunden

G1 Kundenzahl

G1a Gesamtzahl der Kunden im letzten Geschäftsjahr ____ (47)

Davon Anteil Neukunden (weniger als ein Jahr Kunde) ____ % (48)

G2 Kundenbetreuung

G2a Wer sind Ihre Kunden (Umsatz in %)?

- produzierende Unternehmen	☐ %	(49)
- Dienstleistungsunternehmen	☐ %	(50)
- öffentliche Hand	☐ %	(51)
- Privathaushalte	☐ %	(52)
Gesamtumsatz	**100 %**	

G2b Wo / wie betreuen Sie Ihre Kunden (Anteil an allen Kundenkontakten)?

- im eigenen Unternehmen bzw. Vertriebsstellen (Schalter/Sprechstunde)	☐ %	(53)
- Besuche beim Kunden durch:		
a) eigene Vertriebsmitarbeiter	☐ %	(54)
b) Handelsvertreter	☐ %	(55)
- Brief, Fax, Telefon, Internet, Email	☐ %	(56)
- auf Messen	☐ %	(57)
- andere: _____	☐ %	(58)
Gesamt	**100 %**	

G2c Befragen Sie Ihre Kunden, wie sie mit der angebotenen Leistung zufrieden sind? (59)

- ☐ gar nicht (1)
- ☐ gelegentlich / unregelmäßig (2)
- ☐ systematisch (3)

G2d Legen Sie Informationsdateien über Ihre Kunden an?

Ja ☐ Nein ☐ (60)

Unternehmensinformationen

Wir versichern Ihnen, daß dieses Identifikationsblatt sofort nach Eingang Ihres Fragebogens separat und unter Verschluß aufbewahrt wird und die Identifikation ausschließlich über die zugewiesene Referenznummer erfolgt.

Firmenname _____

Standort _____

wenn nicht gleich, Muttergesellschaft: _____

Adresse _____

_____

Kontaktperson(en) im Unternehmen, an die die Reports zu senden sind und an die Anfragen gerichtet werden können _____

Position im Unternehmen: _____

Telefon u. Telefax _____

E-mail _____

➔ Wir bitten Sie, Ihrem Fragebogen eine Broschüre Ihres Dienstleistungsangebots beizulegen, da diese zu einem besseren Verständnis Ihres Portfolios beiträgt. Vielen Dank!

Abgabetermin: 25.06.2008

Senden Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen an:
Christian Harde
Hochschule Reutlingen / Export-Akademie
Alteburgstraße 150
72762 Reutlingen