

# Performance Benchmarking

## für eine Gruppe von Kreditinstituten

Status Quo

Ziele

Ergebnis

### Projekthalt:

Performance-Benchmarking auf Basis des Business Excellence Modells der EFQM.

### Status Quo:

Unwissenheit über den realen Leistungsstand im Branchenvergleich. Wo liegen die Stärken des eigenen Instituts, wo besteht Nachholbedarf? Gute existierende Lösungen werden im Institutsverbund immer wieder „neu erfunden“.

### Ziele:

Die Finanzinstitute wollten Stärken, Potenziale und Best-Practice-Lösungen erarbeiten

### Vorgehen :

Wir haben Best-Practice-Lösungen wie z.B. Wissensmanagement, Beschwerdemanagement, Ideenmanagement u.v.m. in den Instituten integriert und ein gruppeninternes & -externes Performance-Benchmarking mit über 100 positionierten Instituten durchgeführt. Dafür zogen wir einen Vergleich anhand eines standardisierten Modells (EFQM) heran. Die Best-Practice-Lösungen wurden dann dauerhaft in die Unternehmensgruppe integriert.

### Auftraggeber:

Über 100 Finanzinstitute

### Projektdauer:

6 Monate, jährlich über 5 Jahre

### Lösung:

- Best-Practice-Bericht mit über 100 Ansätzen
- 14 Best-Practice-Workshops



### Betreut von:

Oliver Massalski  
030 - 3 907 907 - 45  
o.massalski@ipm.berlin  
www.ipm.berlin