

Benchmarking

Benchmarking

RAȚIUNI DE-A REALIZA BENCHMARKINGUL

Rațiunile pentru a realiza benchmarking-ul sunt următoarele:

- se descoperă domeniul în care întreprinderea egalează pe cel mai bun;
- ajută să se identifice punctele forte și slăbiciunile care se transformă în oportunități de ameliorări;
- se pleacă de la experiența de lider de la alții;
- ajută la justificarea și la ierarhizarea costului resurselor destinate ameliorărilor;
- permite să se rămână competitivi și să fie atins nivelul de satisfacție totală a clientului.

Benchmarking

DEFINIȚII ALE BENCHMARKINGULUI

Gerald Balm:

“ Acțiunea continuă de comparare a unui proces, produs sau serviciu cu o activitate similară, reputeată, cunoscută ca cea mai bună, cu scopul de-a fixa obiectivele și acțiunile de ameliorare ambițioase dar realiste, pentru a deveni și a rămâne mai bun între cei mai buni într-un timp rezonabil”.

Xerox:

“ Procesul de căutare constantă de noi idei de metode și practici, de procese și de adaptare a acestor practici; sau adaptarea unor idei bune și aplicarea lor în practică în scopul de-a deveni cel mai bun dintre cei mai buni”.

Robert Camp:

” Benchmarking-ul este procesul continuu de evaluare a produselor noastre, serviciilor și metodelor în raport cu concurenții cei mai serioși sau cu întreprinderile recunoscute ca lider în sectorul lor”.

Benchmarking

TIPURI DE BENCHMARKING

Au fost consacrate următoarele tipuri de benchmarking:

- 1. Benchmarking-ul intern*
- 2. Benchmarking-ul concurențial*
- 3. Benchmarking-ul funcțional*
- 4. Benchmarking-ul generic*
- 5. Studii de benchmarking cu consultanți*

Benchmarking

BENEFICIILE AȘTEPTATE ALE BENCHMARKINGULUI

- *Ameliorarea principalelor indicatori financiari și alții;*
- *Menținerea viabilității, competitivității și profitabilității;*
- *Punerea în aplicare în cadrul întreprinderii a celor mai bune practici în vigoare în industrie;*
- *Definirea obiectivelor credibile, ambițioase și accesibile;*
- *O mai bună definire a așteptărilor clienților;*
- *Faptul de-a deveni și de-a rămâne lider;*
- *Identificarea punctelor tari și slăbiciunilor;*
- *O realizare mai rapidă a obiectivelor cu posibilitatea unor riscuri mai mici;*
- *Accesul partenerilor benchmarking-ului la creativitatea salariaților;*
- *O credibilitate crescută a proceselor de ameliorare;*
- *Crearea unui climat propice la străpungerea tehnologică;*
- *Faptul de-a încerca de-a se autodepăși, devenind cel mai bun posibil;*
- *Îmbogățirea și creșterea ideilor bune ce cuprind tot domeniul;*
- *Stabilirea unei rețele de contacte și schimburi profesionale;*
- *O mai mică reticență a colaboratorilor la schimbare;*
- *O mai mare mândrie și o mai bună stare de spirit a colaboratorilor.*

Procesul unui benchmarking eficace

I.
Auto-
analiza

1. A defini care sunt clienții tăi și care sunt rezultatele

2. A defini măsurile bune

3. A revedea și a ameliora procesele

II.
Pre-
benchmarking

6. A identifica nivelurile diferite de informații

5. A găsi partenerul vostru de benchmarking

4. A stabili prioritățile și a selecționa ceea ce trebuie să facă obiectul unui benchmarking

III.
Benchmarking

7. A colecta și organiza datele

8. A calcula ecartul (distanța) în raport cu performanța actuală

9. A estima viitoarea voastră realizare

IV.
Post-
benchmarking

12. A pune în aplicare acțiunile și a asigura succesul

11. A se fixa obiectivele și planurile de acțiune

10. Rezultatele actuale ale benchmarkingului

V.
A trece în revistă și a ajusta

13. A revedea integrarea benchmarkingului

14. A estima progresele proiectului și a reactualiza obiectivele

15. A ajusta obiectivele sale și a reveni la etapa 1.

Benchmarking - Etape tehnice

1. Procesul de ierarhizare analitică și agregată
(AHP-Analytical Hierarchy Process)

2. Determinarea SCORECARD (tabela de maturitate)

Indice	Nimic	Sensibilizar e	Luciditate	Competen]\ e	Maturitate
Caracteristic \ PROCES	1	2	3	4	5
Definire	Nici o activitate	Eforturi individuale de-a defini; responsabili neidentifica]i	Anumite procese sunt identificate, de altfel ca [i responsabili	Toate procesele <u>cheie</u> [i responsabili lor sunt identificate	Toate procesele [i responsabili lor sunt identificate