



Benchmarking in der Abwasserentsorgung

Produktpräsentation
Stand: Mai 2012





Inhalt

01 Fachhochschule Schmalkalden und Rödl & Partner

02 Benchmarking in der Abwasserentsorgung

03 Ihre Ansprechpartner



Fachhochschule Schmalkalden

Erfahrungen und Kompetenz

- Die Fachhochschule Schmalkalden bietet bereits seit 2003 ein Benchmarking der Wasserwirtschaft in Thüringen an. Als Grundlage dient dabei das international anerkannte Kennzahlensystem der IWA mit für das Bundesland Thüringen spezifischen Anpassungen.
- In den Jahren 2006 und 2009 fanden bereits die 2. und 3. Erhebungsrunde zum Benchmarking in Thüringen statt.
- Insgesamt haben sich seit der ersten Projektrunde 22 Unternehmen am Benchmarking der Abwasserentsorgung beteiligt. Gemessen an den Einwohnerwerten in Thüringen lag die Beteiligungsquote in der aktuellen Erhebungsrunde bei 46%.
- Seit der ersten Projektrunde steht Rödl & Partner der FH Schmalkalden als kompetenter Partner für die Beratung von Unternehmen der Wasserwirtschaft zur Seite.



Unsere Erfolgsfaktoren

Anonymität & Vertraulichkeit

... im Umgang mit den Daten. Dies gilt selbstverständlich auch gegenüber Behörden oder Ministerien.

Branchenkompetenz

Wir kennen den Bedarf und die Möglichkeiten der – auch kleinen und mittleren – Unternehmen und stehen als kompetente Ansprechpartner für vertiefende Fragen rund um die Wasserwirtschaft zur Verfügung.

Erfahrung

Das Projektteam besitzt Erfahrungen aus drei Erhebungsrunden bei der Wasserversorgung und zwei Erhebungsrunden bei der Abwasserentsorgung. Rödl & Partner hat deutschlandweite Erfahrung beim Benchmarking.

Verbändeerklärung

Das Konzept entspricht den anerkannten Regeln der Technik und wird von der Verbändeerklärung getragen. Das Projekt wird vom VKU, DVGW, BDEW, DWA, Gemeinde und Städtebund, sowie dem TMLFUN unterstützt.



Inhalt

01

Fachhochschule Schmalkalden und Rödl & Partner

02

Benchmarking in der Abwasserentsorgung

03

Ihre Ansprechpartner



Warum Benchmarking in der Abwasserentsorgung?

Politische Perspektive

- Lokale, regionale, landesweite, nationale und europäische Interessen werden mit Kennzahlen bedient
- Strukturpolitische und verbraucherorientierte Diskussionen werden durch belastbare Aussagen objektiviert
- Um Regulierung, Liberalisierung oder verbindliche Benchmarking vorzubeugen

Unternehmerische Perspektive

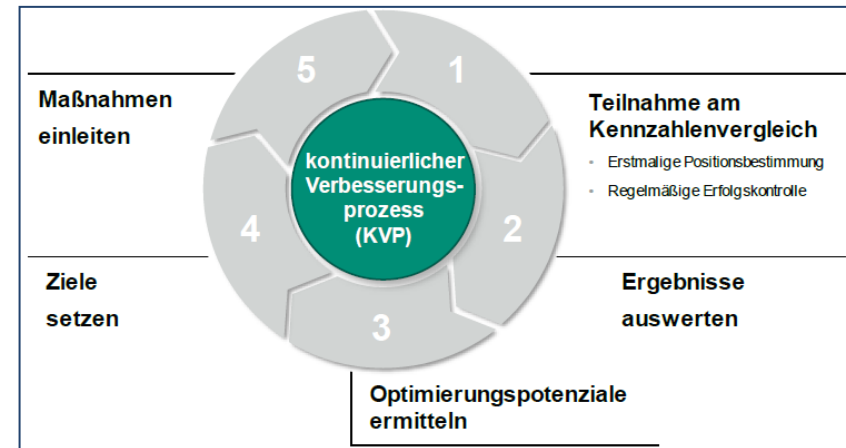
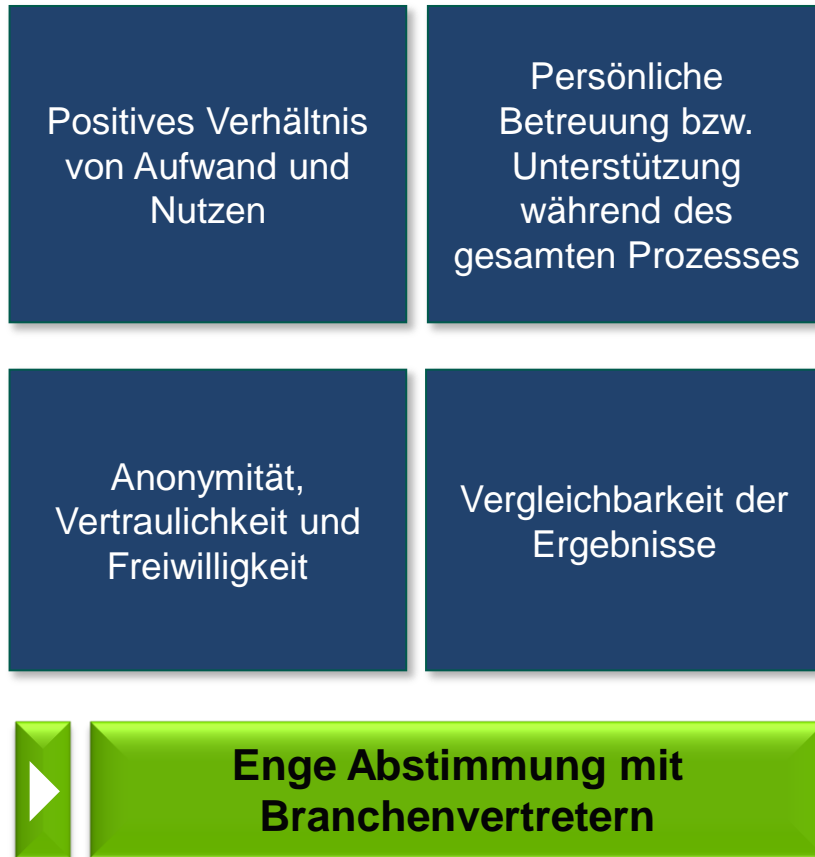
- Lernen vom Best-Practice anderer Abwasserentsorger
- Basismodul als Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im Unternehmen mit anschließender Erfolgskontrolle

Öffentliche Perspektive

- Erreichen der unter den gegebenen Bedingungen optimalen Entsorgung von Abwasser
- Permanenter Vergleich mit dem Best-Practice-Unternehmen befördert das Vertrauen in die Unternehmenspolitik



Benchmarking der Abwasserentsorgung bei der FhS





Überblick Benchmarking-Instrumente bei der FhS

Basismodul

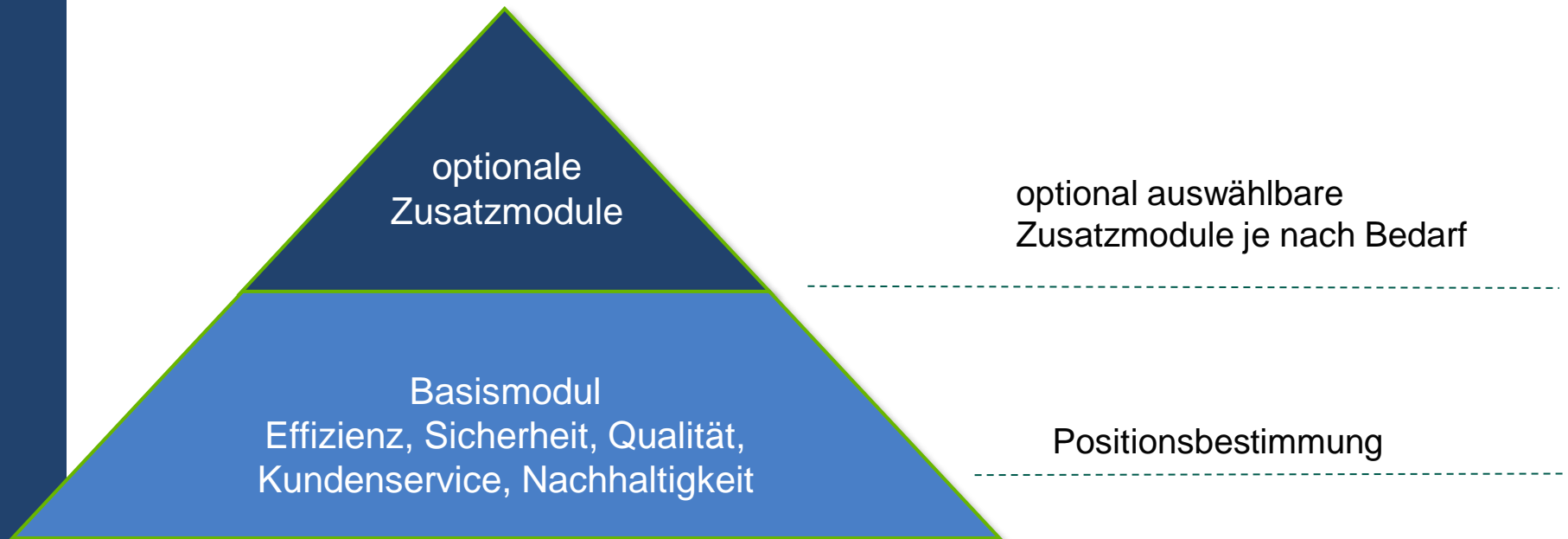
- Positionsbestimmung
- Ermittlung von Optimierungspotenzialen, Benchmarks und individuellen Zielwerten

Zusatzmodule

- optional:
- Erfahrungsaustauschrunden mit vergleichbaren Unternehmen zu einem konkreten Thema
 - Kundenbefragung zu Kundenservice und -zufriedenheit



Benchmarking-Pyramide



▶ Flexible Anpassungsmöglichkeiten an individuelle Erfordernisse



Basismodul

Basismodul

Zusatzmodule

Positionsbestimmung, Ermittlung von Optimierungspotenzialen,
Benchmarks und individuellen Zielwerten

ca. 100 Fragen
44 Standardkennzahlen
Erhebungsaufwand: ca. 8 Stunden

Kosten: zwischen 1.184,- und 2.185 € pro Erhebungsrunde (ja nach Unternehmensgröße)



optional: Erfa-Runden

Basismodul

Zusatzmodule

Erfahrungsaustausch mit vergleichbaren Unternehmen zu konkreten Themen

4-6 vergleichbare Unternehmen

1 Tag Workshop mit Impulsreferat eines Best-Practice-Unternehmens

Mögliche Themen: u.a. Entsorgungsanlagen, Instandhaltung Kanäle, Asset-Management, Verbrauchsabrechnung, Energieeffizienz

Kosten individuell nach Umfang und Teilnehmerfeld

Die Erfahrungsaustauschrunden sollen vergleichbare Unternehmen zusammenführen und das Lernen vom Anderen durch eine moderierte und kennzahlenbasierte Diskussion befördern. Die Erfa-Runden sind häufig Ausgangspunkt für weiterführenden Kontakt auf Expertenebene in den verschiedenen Unternehmen. Die Veranstaltungen sind effektiver und günstiger als einschlägige Seminare und deshalb beliebt.



optional: Kundenbefragung

Basismodul

Zusatzmodule

Kundenbefragungen zu Kundenservice und –zufriedenheit, Preiswahrnehmung oder zu einem anderen konkreten Thema

ca. 10 Fragen die – je nach Unternehmensgröße – an 300 bis 500 Kunden des Entsorgungsunternehmens gerichtet werden

Die Kunden für die Online-Befragung werden per standardisiertem Auswahlverfahren durch das Entsorgungsunternehmen aus dem Kundenstammdatensatz ausgewählt und per E-Mail oder Brief zur Teilnahme eingeladen. Industriekunden werden bei der Befragung nicht berücksichtigt.

Kosten: zwischen 750,- und 1.750,- € pro Erhebungsrunde (nach Umfang und Teilnehmerfeld)



Unsere Leistung

Erfassung und Auswertung

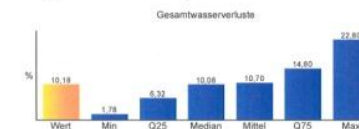
- Einfache Datenerhebung per Excel-Datei oder über unsere Online-Plattform
- Hohe Grafikorientierung der Berichterstattung (Balkendiagramme, Kuchendiagramme, Box-Plots)
- Standardberichte und individuelle Auswertungen im Preis enthalten
- Potenzialabschätzungen, Ergebnisinterpretation
- Mehrjahresvergleiche möglich
- Zielgruppenorientierte Berichterstattung

Anlage zum Bericht

Rödl & Partner

4.02 Gesamtwasserverluste

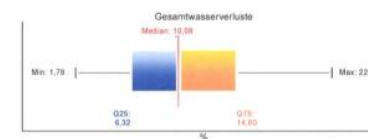
Säulendiagramm



Wertentwicklung



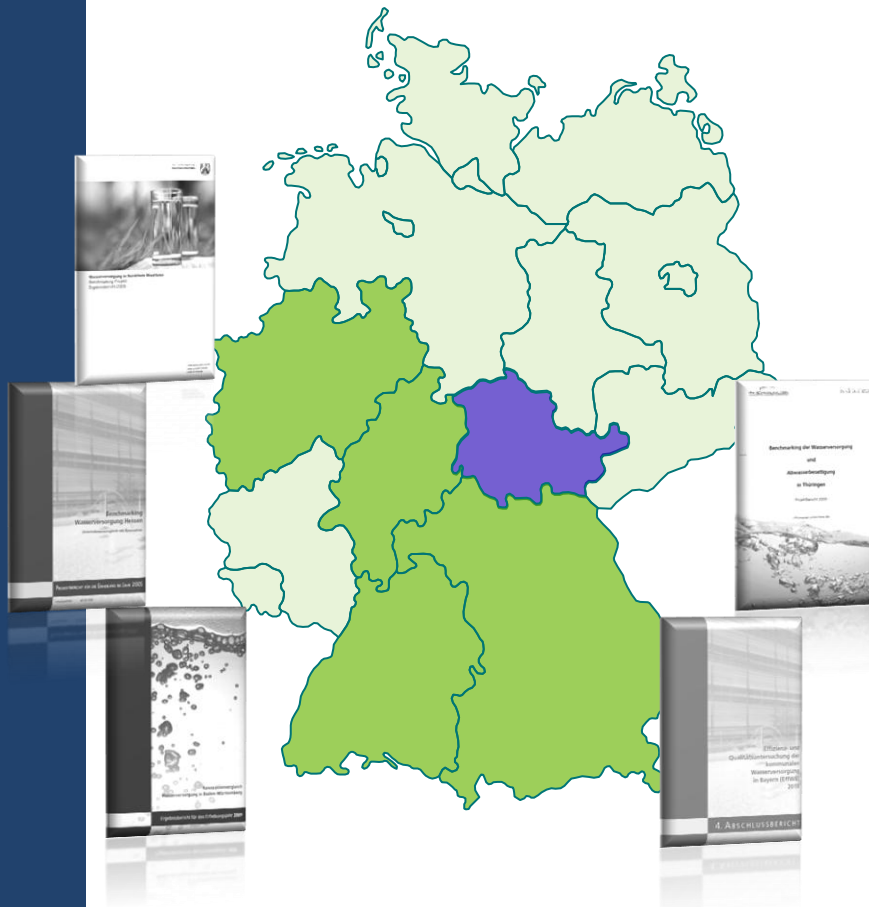
Box Plot



Seite 30 von 42



Aktuelle Referenzprojekte von **FH Schmalkalden** und **Rödl & Partner**



Projekte

Flächendeckende Kennzahlenvergleiche in

- Bayern (6x) und Baden-Württemberg (5x), Nordrhein-Westfalen (3x), Thüringen Wasser (3x), Thüringen Abwasser (2x) und Hessen (1x) mit insgesamt etwa 1.400 Datensätzen

Kooperation mit Benchmarkingprojekten in Österreich und Slowenien (mit 80 Datensätzen)

Weitere Informationen auf unserer Projekthomepages:

www.fh-schmalkalden.de/bm

www.roedl-benchmarking.de



Inhalt

01 Fachhochschule Schmalkalden und Rödl & Partner

02 Benchmarking in der Abwasserentsorgung

03 Ihre Ansprechpartner



Ihre Ansprechpartner



Hubert Dechant
Prof. Dr. rer. pol.



Steven Krauslach
Dipl. Wi.- Ing. (FH)



Alexander Faulhaber
Dipl. Kaufmann



Wolfgang Schäffer
Dipl. Betriebswirt (FH)

Fachhochschule Schmalkalden
Blechhammer
D-98574 Schmalkalden
Telefon +49 (3683) 688 - 5203
Telefax +49 (3683) 688 - 1927
www.fh-schmalkalden.de/bm
S.Krauslach@fh-sm.de

Rödl & Partner Nürnberg
Äußere Sulzbacher Str. 100
D-90491 Nürnberg
Telefon +49 (911) 9193 -3503
Telefax +49 (911) 9193 -3549
www.roedl.de
wasser@roedl.de