

Präambel

Benchmarking – der Prozeß, die besten Praktiken anderer Unternehmen zu identifizieren und von ihnen zu lernen, ist ein wirksames Instrument bei der Suche nach kontinuierlichen Verbesserungen und Leistungssteigerungen.

Der Kodex beruht auf dem amerikanischen Verhaltenskodex, der vom International Benchmarking Clearhouse, einem Service des American Productivity & Quality Center, herausgegeben wurde. Sich an die Prinzipien dieses Kodex zu halten, wird dazu beitragen, Benchmarking in effizienter, effektiver und ethischer Art und Weise zu gestalten.

The Benchmarking Code of Conduct - Verhaltenskodex

Um zu einem effizienten und ethischen Benchmarking beizutragen, stimmen die Beteiligten in eigenem Namen und im Namen der von ihnen vertretenen Unternehmen zu, sich an folgende Prinzipien zu halten.

1. Prinzip der Rechtmäßigkeit

- 1.1 Im Falle potentielle Fragen hinsichtlich der Rechtmäßigkeit bestimmter Aktivitäten auftreten, sollten Sie juristische Hilfe in Anspruch nehmen.
- 1.2 Vermeiden Sie Diskussionen oder Handlungen, die zu einem Interesse an einer Beschränkung des Wettbewerbs führen könnten oder dieses implizieren: Statistiken über Markt- oder Kundenanteile, Preisfestlegungen, Handels- oder Angebotsabsprachen, Bestechung oder Unterschlagung. Bitte führen Sie mit Wettbewerbern keine Diskussionen über Kostenteile, wenn diese ein Element der Preisbildung sind.
- 1.3 Nehmen Sie davon Abstand, sich Informationen auf eine Art zu beschaffen, die Ihr Gegenüber als unanständig interpretieren könnte. Dazu zählt sowohl der Bruch von Vertraulichkeitspflichten sowie auch jegliche Anreize zum Brechen derselben. Offenbaren oder nutzen Sie keine Informationen, zu denen Sie auf nicht rechtmäßige Arte und Weise Zugang erhielten oder die Ihnen nur aufgrund des Bruches von Vertraulichkeitspflichten zugänglich wurden.
- 1.4 Geben Sie weder als Berater noch als zu Beratender die Ergebnisse von Benchmarking-Untersuchungen weiter, ohne vorher sicherzustellen, daß die Beteiligten dadurch geschützt werden, daß die Daten in angemessener Art und Weise geschützt werden.

2. Austauschprinzip

- 2.1 Seien Sie bereit, dasselbe Maß an Informationen, das Sie erhalten, zur Verfügung zu stellen und zwar bei jedem Benchmarking-Austausch.
- 2.2 Verständigen Sie sich mit Ihren Partnern schon am Anfang umfassend, um Erwartungen zu verdeutlichen, Mißverständnisse auszuschließen und um ein gegenseitiges Interesse am Benchmarking-Austausch zu etablieren.
- 2.3 Seien Sie ehrlich und umfassend.

3. Vertrauensprinzip

- 3.1 Behandeln Sie den Benchmarking-Prozess als vertraulichen Austausch zwischen den beteiligten Personen und Unternehmen. Erhaltene Informationen dürfen auf keinen Fall ohne vorherige Zustimmung der beteiligten Benchmarking-Partner an außenstehende Organisationen weitergeleitet werden.
- 3.2 Die Teilnahme einer Organisation an einer Studie sollte nicht ohne vorhergehende Erlaubnis nach außen getragen werden.

4. Nutzungsprinzip

- 4.1 Nutzen Sie die im Rahmen des Benchmarking erhaltenen Informationen lediglich für Zwecke, die Sie Ihrem Partner mitgeteilt haben.
- 4.2 Der Gebrauch bzw. die Verbreitung des Namens eines BenchmarkingPartners verbunden mit seinen Daten oder mit beobachteten Verfahrensweisen erfordert die Erlaubnis dieses Partners.
- 4.3 Kontaktadressen oder andere Kontaktinformationen, die Ihnen von Benchmarking-Netzwerken zur Verfügung gestellt wurden, dürfen nur dazu benutzt werden, Benchmarking durchzuführen oder ein Netzwerk auf- und auszubauen.

5. Kontaktprinzip

- 5.1 Respektieren Sie die Unternehmenskultur der Partnerorganisation und arbeiten Sie innerhalb gemeinsamer Abmachungen.
- 5.2 Verwenden Sie die vom Partnerunternehmen Ihnen zur Verfügung bestimmten Benchmarking-Kontakte, wenn dies das bevorzugte Verfahren ist.
- 5.3 Erlangen Sie das gegenseitige Einverständnis mit der Kontaktperson des Partnerunternehmens, bevor Sie mit Dritten kommunizieren und Verantwortlichkeiten deligieren.
- 5.4 Besorgen Sie sich im Einzelfall die Erlaubnis, bevor Sie Namen auf eine Kontaktanfrage hin weiterleiten.
- 5.5 Vermeiden Sie, den Namen Ihrer Kontaktperson im öffentlichen Raum weiterzugeben, ohne vorher die Erlaubnis der Person eingeholt zu haben.

6. Vorbereitungsprinzip

- 6.1 Zeigen Sie Ihr Engagement und Ihre Verpflichtung hinsichtlich Effizienz und Effektivität des Benchmarking-Prozesses durch adäquate Vorbereitung zu Anfang der Aufnahme des Benchmarking-Kontaktes.
- 6.2 Nutzen Sie die Zeit Ihres Benchmarking-Partners optimal, indem sie für jeden Austausch vorbereitet sind.
- 6.3 Helfen Sie Ihren Benchmarking-Partner dadurch, daß Sie Ihm vor jedem Besuch einen Fragebogen sowie eine Tagesordnung zusenden.

7. Vollendungsprinzip

- 7.1 Verfolgen Sie jede Verpflichtung, die Sie Ihren Benchmarking-Partnern gegenüber eingegangen sind, rechtzeitig und pünktlich.
- 7.2 Versuchen Sie, jede Benchmarking-Studie zur vollsten Zufriedenheit aller Beteiligten abzuschließen.

8. Prinzip des Handelns und Verstehens

- 8.1 Versuchen Sie zu verstehen, wie Ihr Benchmarking-Partner behandelt werden möchte.
- 8.2 Behandeln Sie Ihre Benchmarking-Partner auf eine Art und Weise, auf die er gerne behandelt werden möchte.
- 8.3 Versuchen Sie zu verstehen, wie Ihr Partner die zur Verfügung gestellten Informationen verwendet sehen möchte und handeln Sie entsprechend.

Rechte und Erlaubnis

© Das Copyright liegt beim American Productivity & Quality Center. Alle Rechte sind geschützt.



123 North Oak Lane, 3rd Floor
Houston Texas 77024-7797
Tel: 800-776-9676 or 713-685-4666
Fax: 713-681-5321
Email: apqcinfo@apqc.org
Web: www.apqc.org

Übersetzung von

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
Deutschland
Tel: +49(0)711 / 970 -01
Fax: +49(0)711 / 970 -2299
Email: fit4service@iao.fhg.de
Web: www.iao.fraunhofer.de

Die Autoren, Sponsoren und Übersetzer übernehmen keine Haftung für juristische oder andere Folgen, die aus der Anwendung und Interpretation des Verhaltenskodex entstehen.