

## Serviceangebot

**Benchmarking Wasserwirtschaft -****So ziehen Sie den größten Nutzen daraus.****Durch Leistungsoptimierung und Qualitätssteigerung zu dauerhaftem Erfolg!**

Wir unterstützen Sie bei der Durchführung der Benchmarkstudie sowie der Identifikation und Ableitung von Handlungsbedarfen aus dem Ergebnis des Benchmarks. Nutzen Sie unsere Erfahrung bei der Priorisierung und Umsetzung von Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung des wirtschaftlichen Erfolgs Ihres Unternehmens.

**Ausgangslage**

Kaum ein Bereich der Daseinsvorsorge steht derzeit so im Mittelpunkt der öffentlichen Diskussion um Privatisierung und Modernisierung wie die Wasserversorgung. Der Deutsche Bundestag hat den Beschluss „Nachhaltige Wasserwirtschaft in Deutschland“ gefasst, mit dem die **Modernisierung** der Ver- und Entsorgung angestrebt wird. Zu diesem Zweck wird ein Verfahren zum Leistungsvergleich (Benchmarking) zwischen den Unternehmen gefordert. Die Verbände der Wasserwirtschaft empfehlen ihren Mitgliedern die Durchführung eines Benchmarks.

**Herausforderung: veränderte Rahmenbedingungen erfordern konkrete Maßnahmen!**

Die skizzierte Ausgangslage schafft neue Herausforderungen. Benchmarking ist derzeit der vielversprechende Ansatz, sowohl interne als auch externe Betriebsabläufe auf Basis einheitlich definierter Standards zu erfassen und sich mit anderen Wasserversorgern zu vergleichen. Erst dadurch wird eine objektive Bewertung der eigenen Leistungsfähigkeit möglich.

In der Diskussion über eine Modernisierungsstrategie kommt dem Einsatz bestehender oder neu zu entwickelnder Instrumente des Qualitätsmanagements sowie moderner Methoden der Unternehmens- und Mitarbeiterführung und die Optimierung der technischen und wirtschaftlichen Leistung eine wesentliche Bedeutung zu.

**Ziel: stellen Sie sich den Herausforderungen**

Benchmarking bedeutet Bestmarkenvergleich der Produkte, Dienstleistungen, Prozesse, Methoden und betrieblichen Funktionen. Es erfolgt nicht die Orientierung an Durchschnittswerten sondern an Spitzenwerten der Branche. Eigene Stärken und Verbesserungspotenziale werden schnell, kostengünstig und zuverlässig aufgezeigt.

Nutzen Sie die Ergebnisse des Benchmarks, um durch Identifikation und Umsetzung geeigneter Maßnahmen die Effizienz, Qualität, Sicherheit und Kundenservice nachhaltig zu steigern und Ihr Unternehmen damit erfolgreich zu positionieren.

**Wir unterstützen Sie dabei.** Durch unseren ganzheitlichen Ansatz und aus einer Vielzahl durchgeführter, vergleichbarer Projekte verschaffen wir Ihnen Sicherheit.

**Ganzheitlicher Lösungsansatz**

Nach Durchführung der Benchmarkstudie analysieren wir gemeinsam mit Ihnen die Ergebnisse und identifizieren Modernisierungspotenziale auf Basis einer ganzheitlichen Betrachtung. Hierbei können z.B. folgender Aspekte in Betracht kommen:

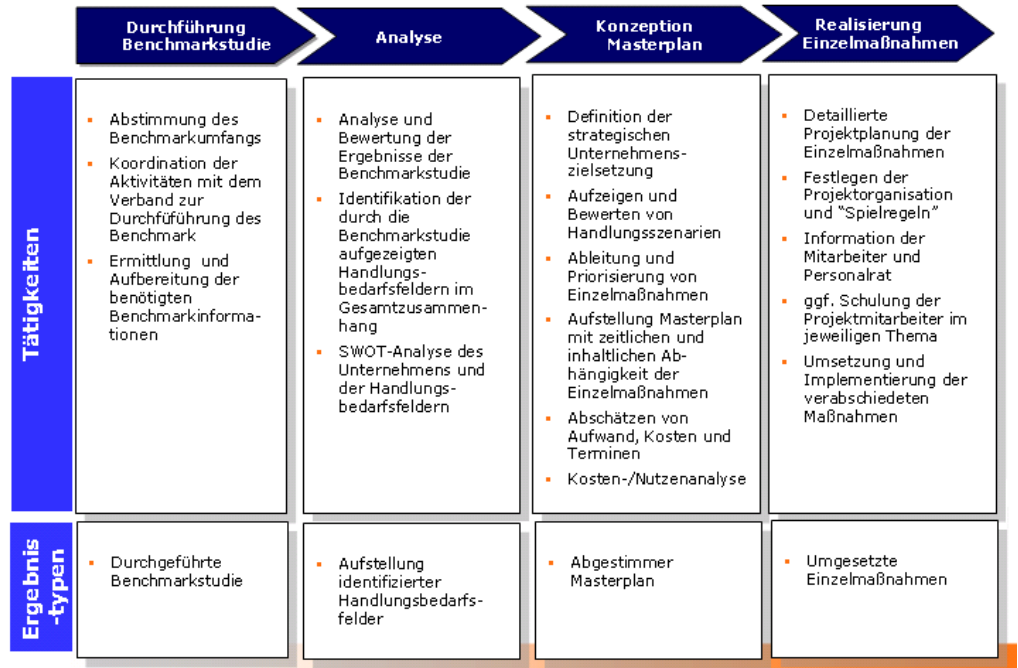
- **Strategie und Unternehmenssteuerung**  
Umsetzung der Unternehmensstrategie z.B. durch Balanced Scorecard; Steuerungsmetrik und Managementinformationssystem; Kommunikationspolitik
- **Organisation**  
Zielgerichtete rechtliche und interne Organisationsform; Privatisierung und strategische Kooperation (steuerliche und rechtliche Fragen; Chancen und Risiken; Due Diligence)
- **Geschäftsprozesse**  
Effizienzsteigerung; Prozess der stetigen Optimierung; Prozess-Outsourcing
- **Kunde**  
Kunden- und Beschwerdemanagement; Forderungsmanagement
- **Mitarbeiter**  
Personalbemessung, Change Management; Mitarbeiterzufriedenheit; Innovationsmanagement
- **Qualität und Versorgungssicherheit**  
Qualitätsmanagementsystem und -prozesse; Versorgung durch ausgeglichenes Verhältnis zwischen technischer Qualität und Effizienz
- **IT-Unterstützung**  
IT-Konzeption zur Geschäftsprozessunterstützung; Softwareauswahl und -einführung; Vernetzung (Inter-, Extra- und Intranet) IT-Outsourcing
- **Risiko**  
Risikomanagement und KonTraG.

Ihr erfahrener Partner,  
der Sie umfassend unter-  
stützt:

- **Einsatz etablierter Prozesse, Tools und Methodiken**
- **Umfangreiches Branchen-, Prozess- und Lösungs-Know-how**
- **Volles Spektrum von End-To-End Services.**

**Vorgehensweise und Ergebnistypen**

Aufbauen auf den Ergebnissen der Benchmarkstudie, der Unternehmenssituation und strategischen Zielssetzung erarbeiten wir einen Masterplan, der die notwendigen Maßnahmen in Umsetzungsprojekte aufteilt und Ihnen stets den notwendigen Überblick verschafft. Die Projekte können dabei voneinander unabhängig vergeben werden zur Steigerung der Flexibilität und Risikominimierung. Der Prozess besteht aus mehreren Phasen, die im Folgenden näher dargestellt werden:



affinis consulting bietet Ihnen folgende Services:

- Strategische und betriebswirtschaftliche Beratung
- Wert- und strategische Unternehmenssteuerung (z.B. durch Balanced Scorecard)
- Durchführung von Benchmarkstudien
- Changemanagement
- Mitarbeiterschulung
- Projektmanagement
- Risikomanagement
- Kundenmanagement-Strategien
- Business Process Management
- Auswahl und Implementierung von IT-Systemen.

Unsere Projekte sind auf Wirtschaftlichkeit ausgerichtet:

- Abgleich der Projektzielssetzung mit der strategischen Ausrichtung
- Pragmatische Lösungsansätze für kurze Projektlaufzeiten
- Einbeziehung aller Betroffenen in den Abstimmungs- und Umsetzungsprozess
- Transfer des Expertenwissens auf die Mitarbeiter des Auftraggebers
- Verantwortungsübernahme für die Qualität der Ergebnisse.

**Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse unseres Angebots**

Nach Durchführung der Benchmarkstudie, Unternehmensanalyse und Erstellung des Masterplans erhalten Sie:

- Einen Bericht, der in die Ergebnisse des Benchmarks Transparenz bringt
- Eine Aufstellung identifizierter Probleme und Risiken
- Empfehlungen für das weitere Vorgehen in Form einer individuellen und priorisierten Aufstellung von Einzelmaßnahmen
- Eine Berechnung Ihres individuellen Nutzenpotenzials, das sich durch Umsetzungsmaßnahmen erzielen lässt
- Sicherheit für die weitere Vorgehensweise.

**Ihr Nutzen**

- Risikominimierung bei der Umsetzung von Einzelmaßnahmen durch transparenten Masterplan
- Ertragsstärkende Weiterentwicklung des Unternehmens durch ganzheitliche Betrachtung aller Unternehmensbereiche
- Transparenz im Unternehmen schafft Freiraum für strategische Entscheidungen
- Erkennen von Chancen aber auch Risiken bei der Positionierung des Unternehmens
- Identifikation von Effizienzpotenzialen
- Durchsetzen von Veränderungen im Unternehmen ist durch externe Unterstützung meist einfacher.

affinis consulting bietet pragmatische Lösungen für Ihren langfristigen Erfolg.