



FH SCHMALKALDEN
HOCHSCHULE FÜR ANGENWANDTE WISSENSCHAFTEN

Benchmarking der Thüringer
Wasserversorgung

Rödl & Partner

Benchmarking in der Wasserversorgung

Produktpräsentation
Stand: Mai 2012





Inhalt

01 Fachhochschule Schmalkalden und Rödl & Partner

02 Benchmarking in der Wasserversorgung

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 30 Unternehmen am Benchmarking der Abwasserentsorgung beteiligt. Gemessen an den versorgten Einwohnern in Thüringen lag die Beteiligungsquote in der aktuellen Erhebungsrunde bei 57%.
- 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 „Wasser“.

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 Wasserversorgung

03

Ihre Ansprechpartner



Warum Benchmarking in der Wasserversorgung?

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 Wasserversorger
- Basismodul zur Heranführung an innovative Steuerungsinstrumente des Kennzahlenvergleichs
- Vertiefungsmodul als Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im Unternehmen mit anschließender Erfolgskontrolle

Öffentliche Perspektive

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



Benchmarking der Wasserversorgung bei der FhS

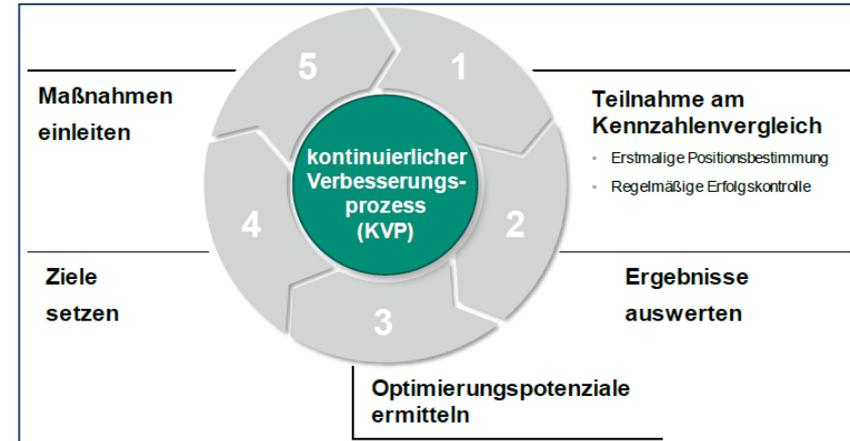
Positives Verhältnis
von Aufwand und
Nutzen

Persönliche
Betreuung bzw.
Unterstützung
während des
gesamten Prozesses

Anonymität,
Vertraulichkeit und
Freiwilligkeit

Vergleichbarkeit der
Ergebnisse

▶ **Enge Abstimmung mit
Branchenvertretern**





Überblick Benchmarking-Instrumente bei der FhS

Basismodul

- Erste Positionsbestimmung
- Identifikation weitergehender Analysemöglichkeiten

Vertiefungsmodul

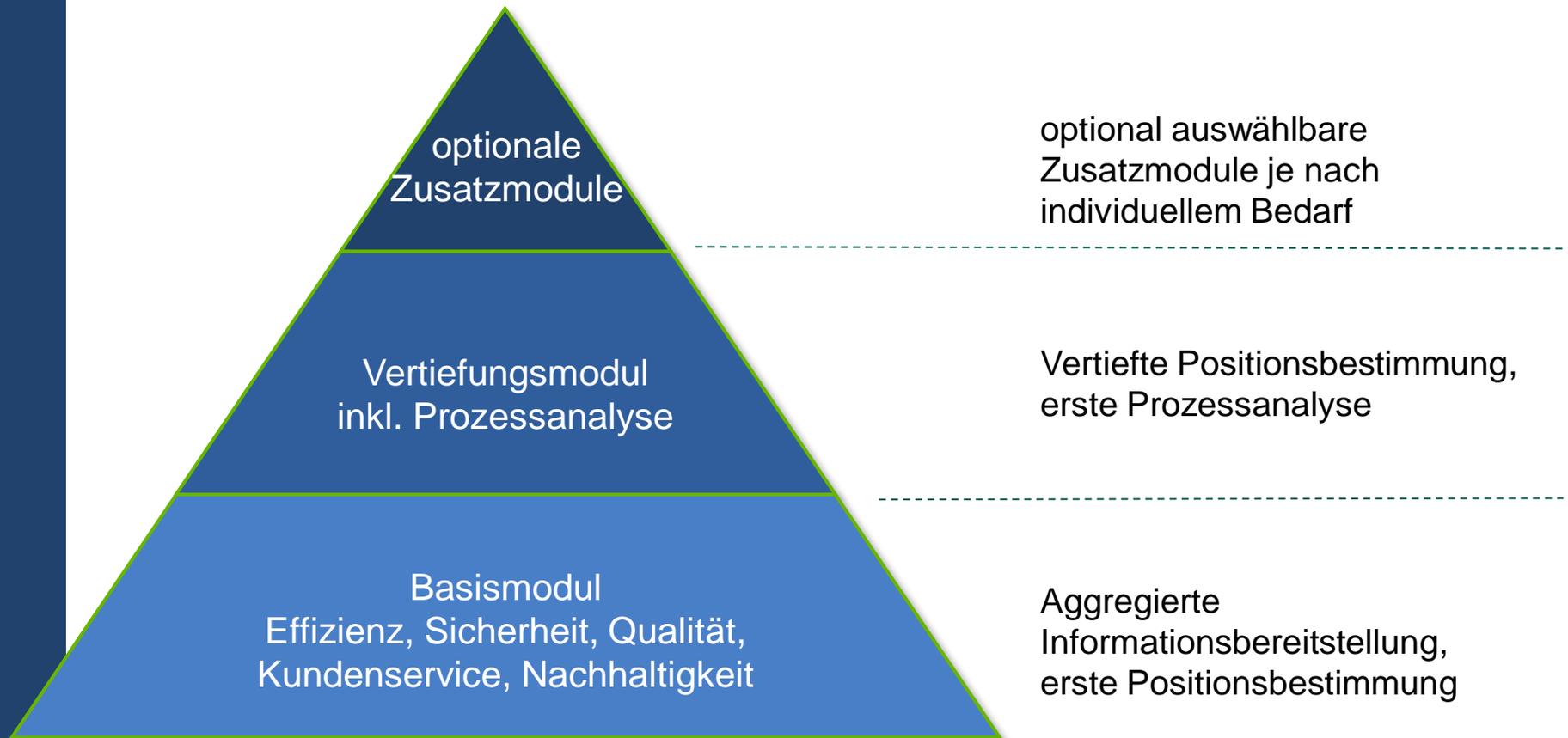
- Positionsbestimmung
- Ermittlung von Optimierungspotenzialen, Benchmarks und individuellen Zielwerten
- Prozessbenchmarking

Zusatzmodule

- optional:
- Vor-Ort-Termine
 - Erfahrungsaustauschrunden
 - Kundenbefragung
 - Ergebnispräsentation



Benchmarking-Pyramide



▶ Flexible Anpassungsmöglichkeiten an individuelle Erfordernisse



Basismodul, der Einstieg für kleine Unternehmen

Basismodul

Vertiefungsmodul

Zusatzmodule

Erste Positionsbestimmung, Identifikation erster Auffälligkeiten und Optimierungspotenziale

ca. 100 Fragen
44 Standardkennzahlen
Erhebungsaufwand: ca. 6 Stunden

Kosten 1.092,50 € pro Erhebungsrunde



Vertiefungsmodul, für größere Unternehmen und Wiederholer*

Basismodul

Vertiefungsmodul

Zusatzmodul

Positionsbestimmung, Ermittlung von Auffälligkeiten und weitergehenden Optimierungspotenzialen durch umfangreichere Datenerhebung, inkl. Prozessbenchmark

ca. 450 Fragen

6 Prozesse

85 Standardkennzahlen

Erhebungsaufwand: 5-9 Tage (bei erstmaliger Teilnahme)

2-3 Tage (für Wiederholer)

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

*Das Modul ist vollständig kompatibel mit dem Basismodul und richtet sich an größere Unternehmen und Unternehmen mit ersten Erfahrungen bei Kennzahlenvergleichen. Aufgrund des größeren Datenumfangs sind weiterführende Auswertungen und Ergebnisinterpretationen möglich als im Basismodul.



Prozesskostenanalyse

Basismodul

Vertiefungsmodul

Zusatzmodul

Untergliederung der Wasserversorgung in Teilprozesse

Ableitung von Prozess(-kosten)analysen im Vertiefungsmodul:

- Prozess 1: Neubau von Versorgungsleitungen
- Prozess 2a: Sanierung und Erneuerung von Versorgungsleitungen
- Prozess 2b: Erneuerung von Hausanschlüssen
- Prozess 3: Inspektion und Wartung des Verteilungsnetzes
- Prozess 4: Neuerstellung von Hausanschlüssen
- Prozess 5: Zählerwechsel beim Haushaltskunden
- Prozess 6: Verbrauchsablesung und –abrechnung

Identifikation und Analyse der Schlüsselprozesse befördert die aktive Auseinandersetzung mit den eigenen Prozessen und eröffnet dadurch weitere Optimierungspotenziale

Gezielte Lenkung von Prozessen aufgrund von Best-Practice-Beispielen



optional: Vor-Ort-Termine für die Datenerhebung

Basismodul

Vertiefungsmodul

Zusatzmodule

Vor-Ort-Termine als professionelle Hilfe bei der Datenerhebung

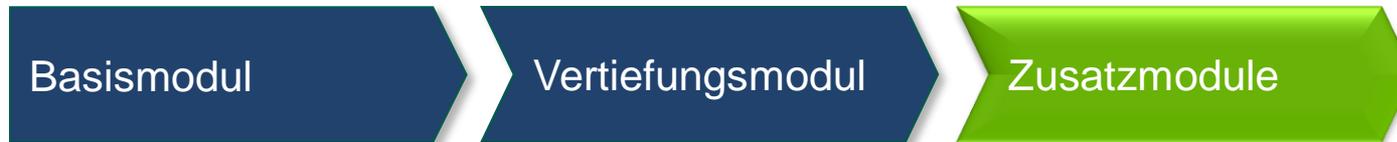
1-2 Experten mit langjähriger Erfahrung aus Benchmarking-Projekten in der Wasserwirtschaft bei Ihnen Vor-Ort

1 Tag Hilfestellung bei der Erfassung der Daten für das Benchmarking
Erläuterungen zur Erhebungssystematik für den Unternehmensvergleich
Zielgerichtete Unterstützung bei der Bearbeitung der Datenerhebungsdatei

Kosten: 1.200,- € (zzgl. Nk (7,5%) zzgl. gesetzlicher USt.)



optional: Erfa-Runden



Erfahrungsrunden (Erfa-Runden) mit vergleichbaren Unternehmen zu einem konkreten Thema

4-6 vergleichbare Unternehmen
1 Tag Workshop mit Impulsreferat eines Best-Practice-Unternehmens
Mögliche Themen: bspw. Gewinnungsanlagen, Instandhaltung Netz & Hausanschlüsse, 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 i.d.R. effektiver und günstiger als einschlägige Seminare und deshalb sehr beliebt.



optional: Kundenbefragung

Basismodul

Vertiefungsmodul

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 WVU gerichtet werden

Die Kunden für die Online-Befragung werden per standardisiertem Auswahlverfahren durch das WVU 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)



optional: Ergebnispräsentation

Basismodul

Vertiefungsmodul

Zusatzmodule

Vorstellung der individuellen Ergebnisse vor ausgewählten Gremien

Der Individualbericht und die ausgewerteten Kennzahlen werden bei Ihnen vor Ort in einem Gremium Ihrer Wahl (bspw. Gemeinderat, Aufsichtsrat o.ä.) vorgestellt. Kennzahlenentwicklungen und -abweichungen werden Qualitativ erläutert. Auf individuelle Umstände Ihres Versorgungsunternehmens wird dabei eingegangen.

Kosten: 1.200,- € (zzgl. Nk (7,5%) zzgl. gesetzlicher USt.)



Unsere Leistung

Erfassung und Auswertung

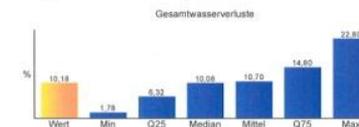
- Einfache Datenerhebung per Excel-Datei oder über unsere Online-Plattform
- Hohe Grafikorientierung der Berichterstattung (Balkendiagramme, Kuchendiagramme, Box-Plots)
- Standardberichte und individuelle Auswertungen im Preis enthalten
- Potenzialabschätzungen, Ergebnisinterpretation
- Mehrjahresvergleiche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

Anlage zum Bericht

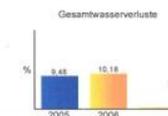
Rödl & Partner

4.02 Gesamtwasserverluste

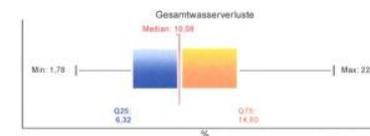
Säulendiagramm



Wertentwicklung



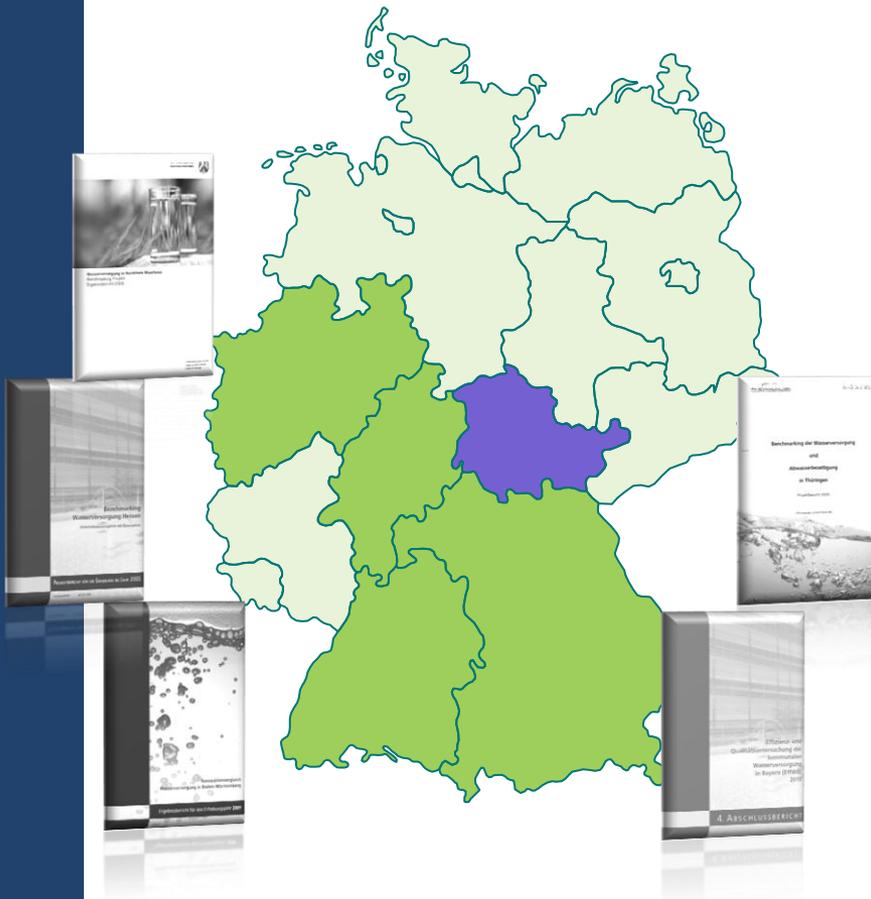
Box Plot



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 Wasserversorgung

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