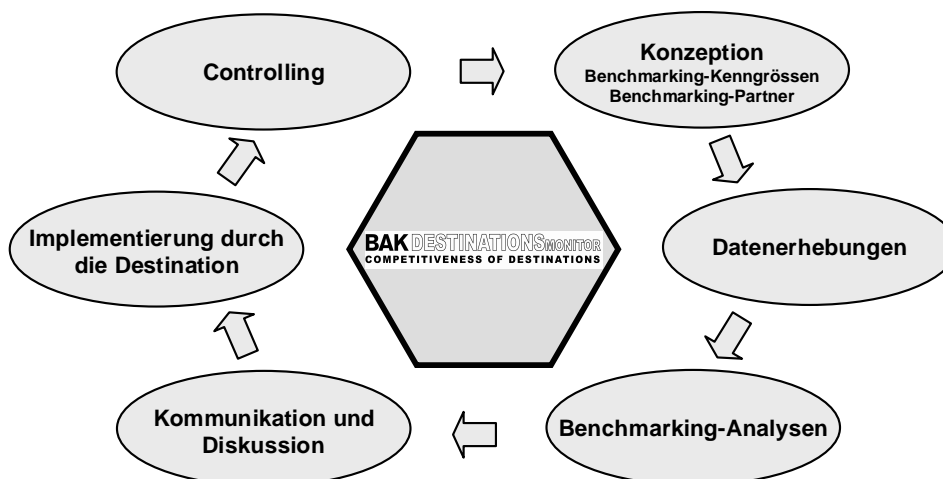


Der Benchmarking-Prozess

In den vergangenen Jahren wurden die Benchmarking-Aktivitäten von BAKBASEL systematisiert und zu einem kontinuierlichen Benchmarking-Prozess weiterentwickelt. Der neu ausgearbeitete Tourismus-Benchmarking-Prozess umfasst im Wesentlichen die in der untenstehenden Abbildung ersichtlichen Arbeitsschritte.

Abb. Der Benchmarking Prozess



6 Phasen des Benchmarking Prozesses
Quelle: BAKBASEL

In der Phase der **Konzeption** gilt es, die Ziele der Untersuchungen zu definieren, sowie die Benchmarking-Partner und Benchmarking-Kenngrößen zu identifizieren. Es wird also abgeklärt, was, wie mit wem verglichen wird.

Die BAK-Tourismus-Datenbank umfasst mehr als 200 Benchmarking-Partner (Destinationen bzw. Regionen) aus dem europäischen Alpenraum. Die grosse Anzahl an zur Verfügung stehenden Vergleichs-Destinationen ermöglicht ein sehr gezieltes Auswählen der Benchmarking-Partner je nach Bedürfnissen der Auftraggeber. Die Aussagekraft für den Nutzer wird zudem dadurch erhöht, dass spezifische Benchmarking-Gruppen aggregiert werden, die den Vergleich mit Destinationen mit ähnlichen Voraussetzungen ermöglichen.

Die Benchmarking-Kenngrößen, welche im Benchmarking-Prozess von BAKBASEL verwendet werden, decken ein breites Feld an wichtigen Wettbewerbsfaktoren und Performance-Masszahlen ab. Als wichtigste Benchmarking-Kenngrösse bezüglich der Performance hat BAKBASEL den «BAK TOPINDEX» entwickelt, welcher den Erfolg von Destinationen basierend auf der Entwicklung der Marktanteile, dem Auslastungs-niveau und der Ertragskraft misst. Diese Kenngrösse hat sich in der Tourismuswirtschaft fest etabliert und ist weitgehend akzeptiert.

In der Phase der **Datenerhebung** werden die für die Analyse notwendigen Daten erhoben. Dabei wird auf die BAK-Tourismus-Datenbank zurückgegriffen. Diese wurde speziell für vergleichende Analysen aufgebaut und wird laufend weiterentwickelt.

In der **Analysephase** werden die Kenngrößen verglichen und ausgewertet. Dabei werden die erfolgreichen Destinationen identifiziert und analysiert. Ziel der Analysen ist es, Performance-Unterschiede aufzuzeigen und die Gründe für unterschiedliche Entwicklungen zu erfassen, um so herauszufinden, was die erfolgreichen Destinationen so erfolgreich macht.

In der Phase der **Kommunikation und Diskussion** werden die Resultate der Untersuchungen den Leistungsträgern der Tourismuswirtschaft zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse werden den Akteuren der Tourismuswirtschaft kommuniziert und mit ihnen diskutiert.

Der fünfte Schritt umfasst die **Implementierung** der Benchmarking-Erkenntnisse durch die Tourismuswirtschaft. Die Resultate der Untersuchungen dienen den touristischen Leistungsträgern als Grundlage für ihre Entscheidungsfindung.

Der sechste Arbeitsschritt besteht im **Controlling** eingeleiteter Massnahmen zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit der Tourismuswirtschaft. Die Veränderungen, welche auf die umgesetzten Massnahmen zurückgeführt werden können, werden sichtbar gemacht und ausgewertet.