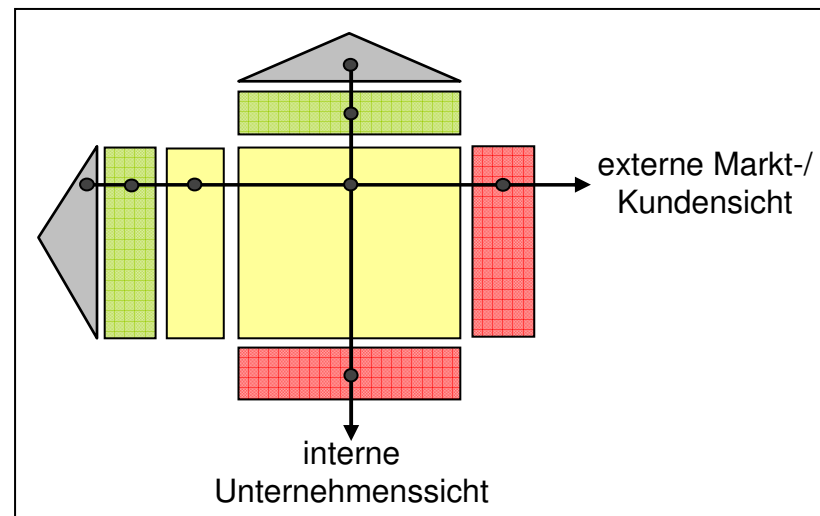


---

# Benchmarking und Vitalisierung von B2B- und B2C- Beziehungen mit Success Resource Deployment (SRD)

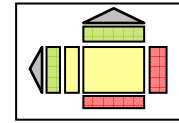
- Empirische Ergebnisse aus der Studien über deutsche Banken  
(Projekt SRD-Bench-Bank)



## Hinweise:

- eine animierte Power-Point-Version können Sie bei uns anfordern unter [vorstand\(at\)kUBE-ev.de](mailto:vorstand@kUBE-ev.de)
- bei Interesse an der gesamten Studie oder an einer Studienteilnahme nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf





---

# **1. Allgemeines zum SRD**

## **2. Anwendungsstudie SRD-Bench-Bank**

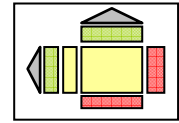
### **2.1 Projektpositionierung und -design**

### **2.2 Empirische Ergebnisse**

## **3. Rekurs**

Anhang





---

# 1. Allgemeines zum SRD

## 2. Anwendungsstudie SRD-Bench-Bank

### 2.1 Projektpositionierung und -design

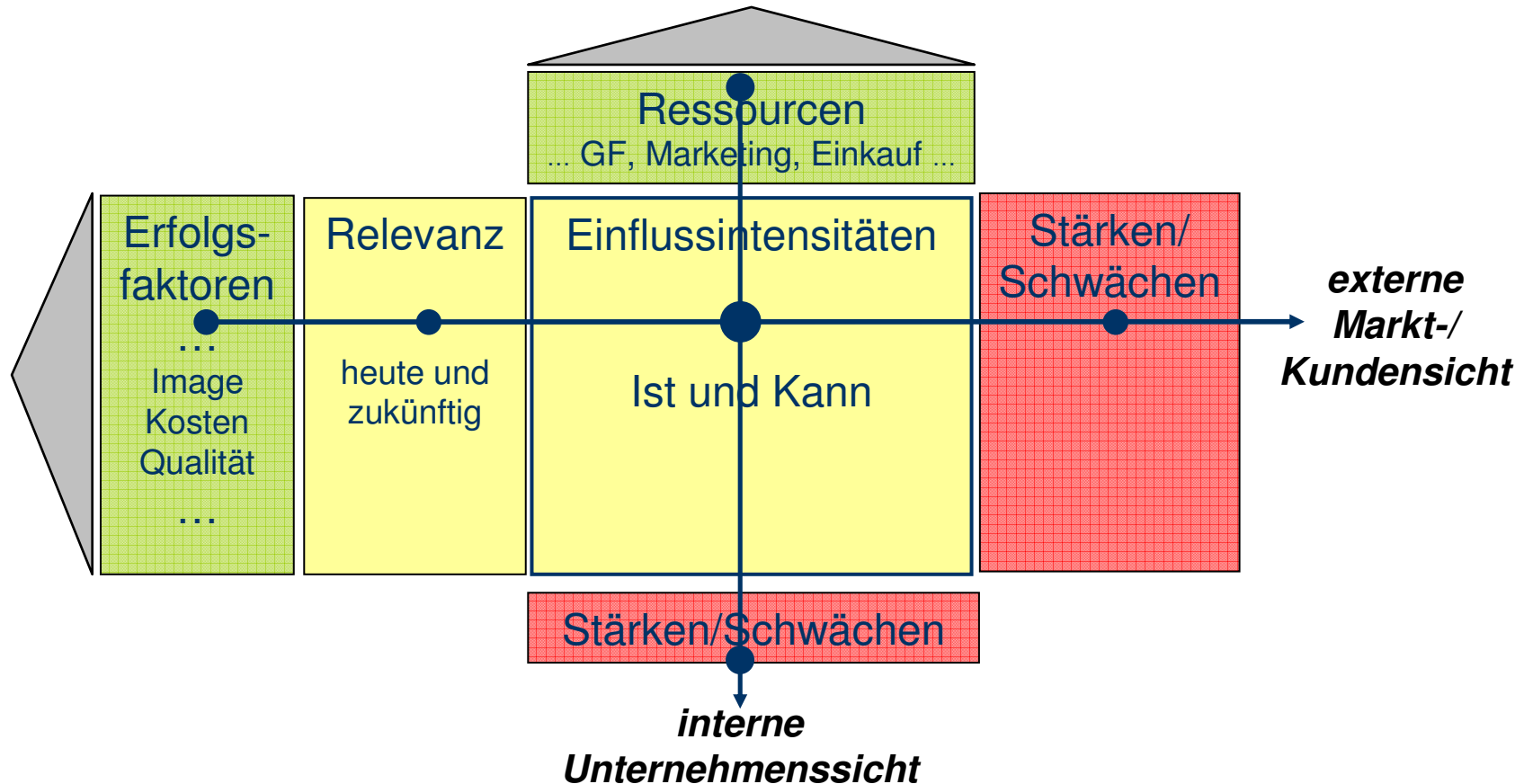
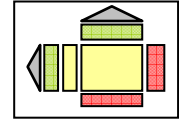
### 2.2 Empirische Ergebnisse

## 3. Rekurs

Anhang

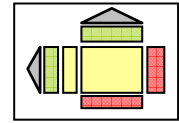


# 1. Allgemeines zum SRD: Prinzipdarstellung - 1

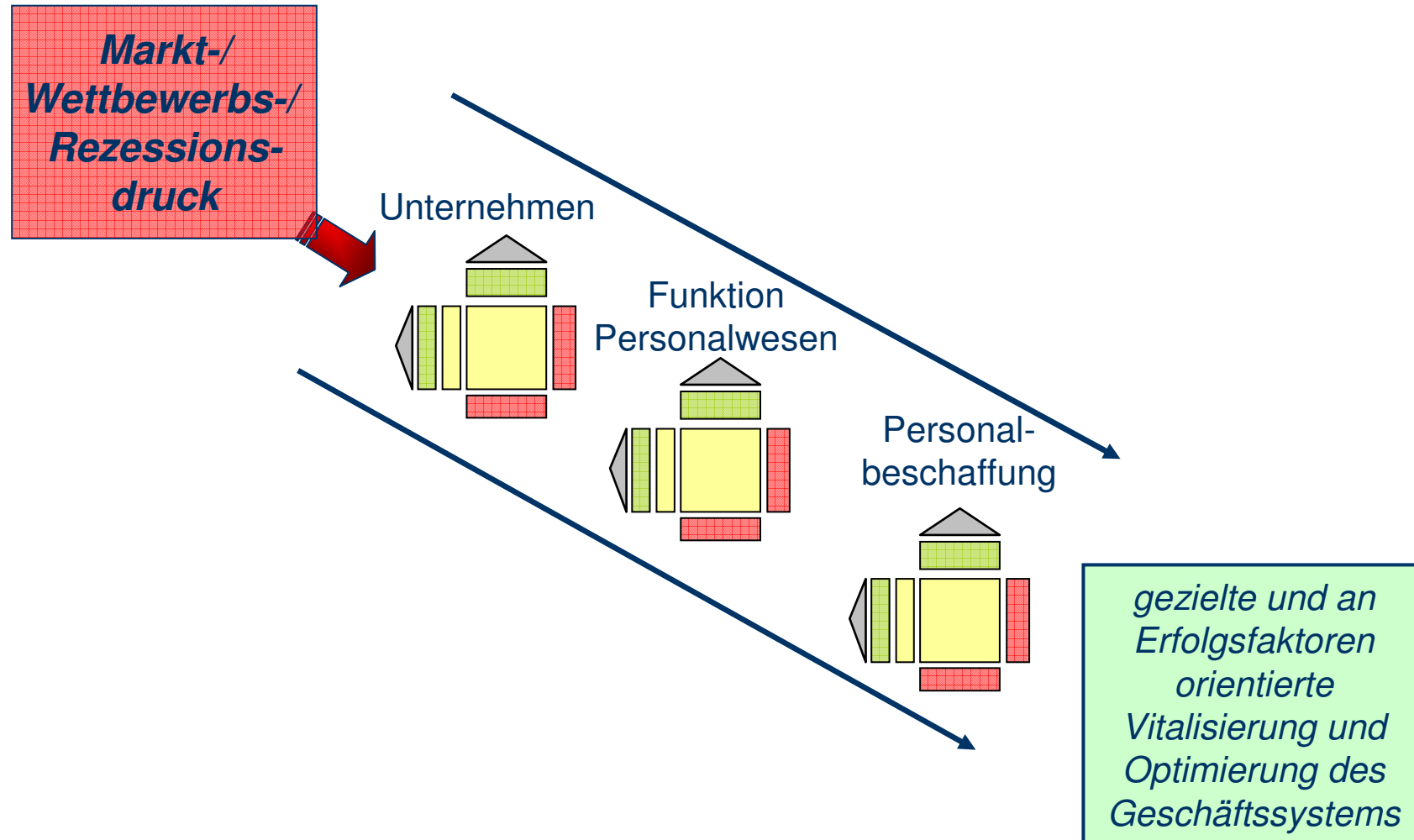


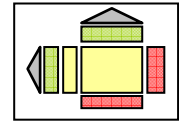
**SRD setzt damit am Kern eines jeden Managementphänomens an,  
so auch an der Schnittstelle von B2B- und B2C-Geschäften**



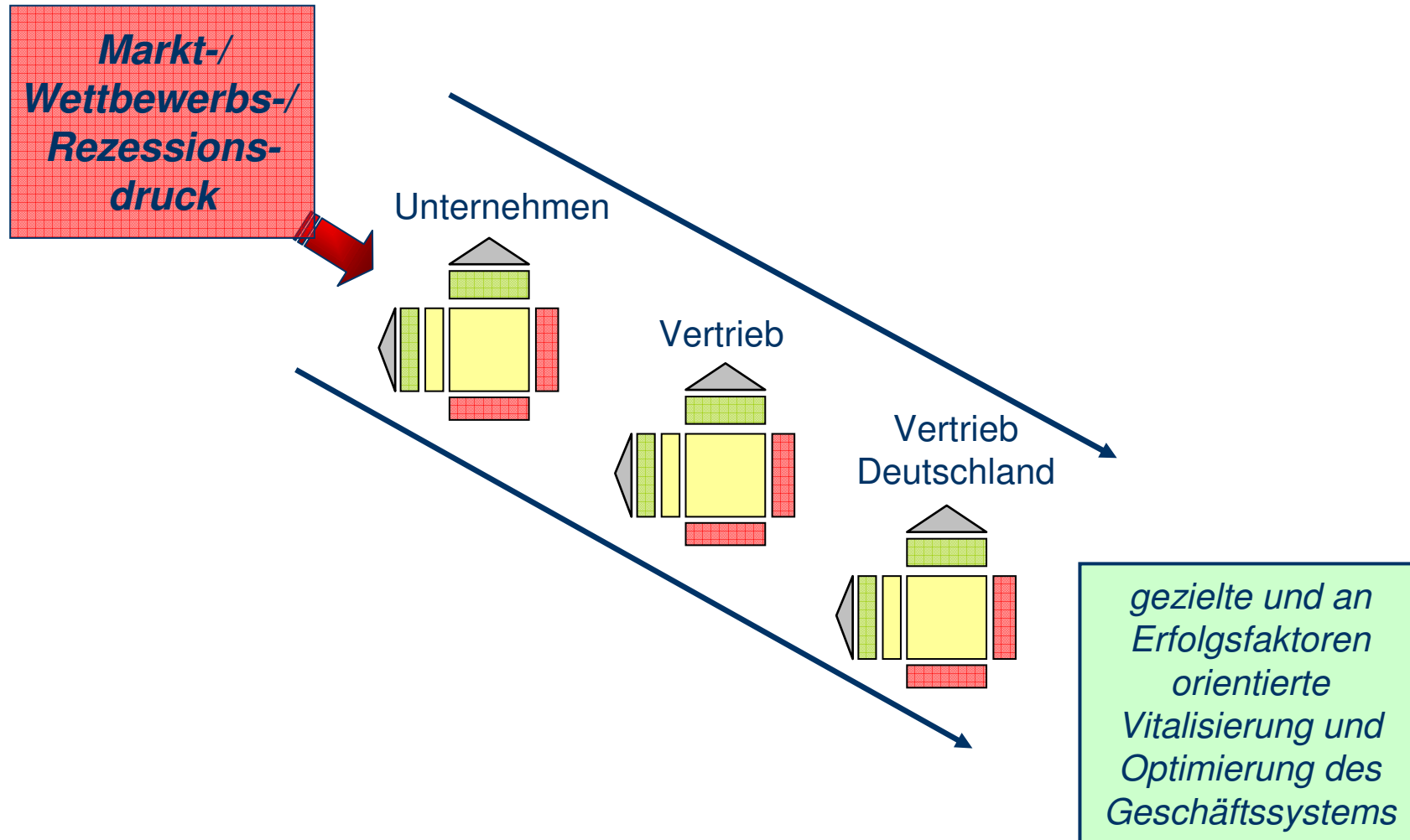


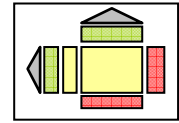
# 1. Allgemeines zum SRD: SRD-Kaskade – Beispiele (1)



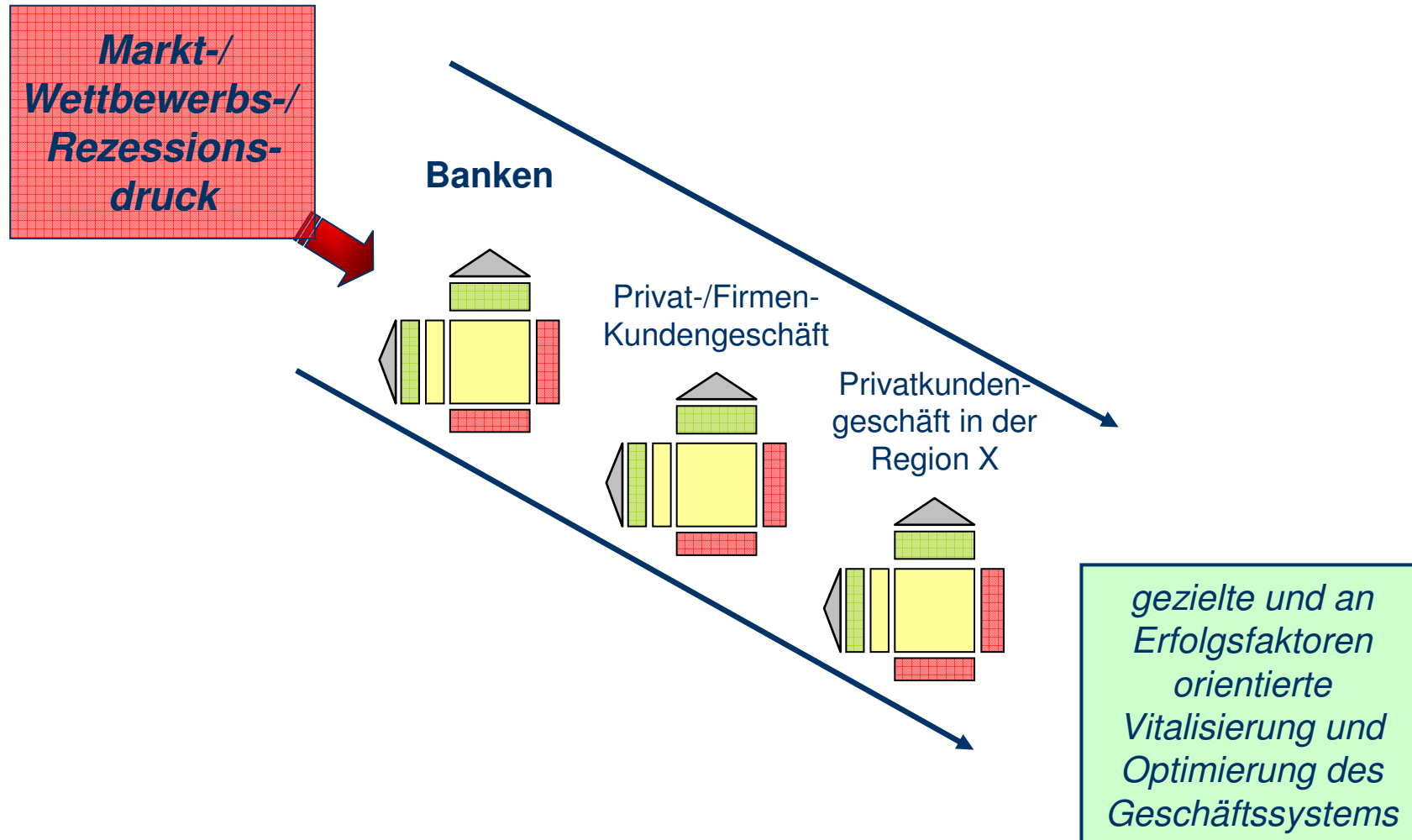


# 1. Allgemeines zum SRD: SRD-Kaskade – Beispiele (1)

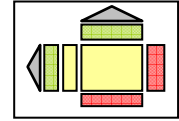




# 1. Allgemeines zum SRD: SRD-Kaskade – Beispiele (1)

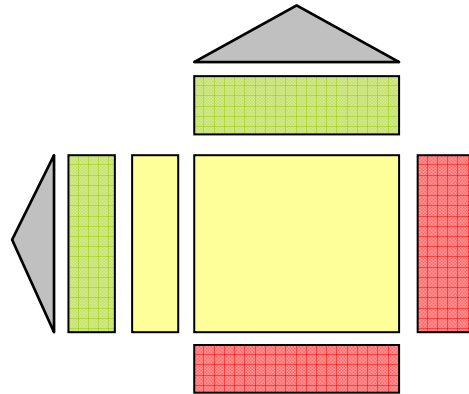


# 1. SRD-Allgemeines – Multifunktionalität und Anwendungspluralität



**SRD-Vorläufer:**  
- Target Costing  
- Quality Function Deployment

- auf Produkte begrenzt
- hohe Streuverluste
- hoher Aufwand
- nur strategisch
- nur operativ



**Enorme Anwendungsvielfalt**

Unternehmen, Funktionen, Geschäfte, Produkte,  
Dienstleistungen, B2B- und B2C-Beziehungen

*Stets müssen bestimmte Erfolgsfaktoren (**Success**)  
mit dem Einsatz bestimmter Ressourcen (**Resource**)  
bestmöglich befriedigt werden (**Deployment**)*



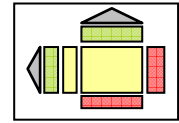
**SRD als überlegene Mehrkampfwanne**

z. B.

- KMU
- IT-Unternehmen
- Industrielle Konzerne
- Bau-/Immobilien
- Versicherungen
- Airlineindustrie
- Messe, Museen
- Handelsunternehmen
- Sportartikelindustrie
- Autoindustrie/-handel
- Textilindustrie
- Hotel/Sanatorium
- Personaldienstleistung
- Bildungsinstitutionen
- Deutsche Gewerkschaft
- Pharmaindustrie
- Uhrenindustrie
- Beratungsunternehmen
- Bildungsbranche
- Katholische Kirche
- Facility Management

**-Banken**





---

## 1. Allgemeines zum SRD

## 2. Anwendungsstudie SRD-Bench-Bank

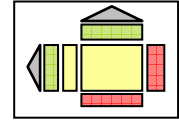
### 2.1 Projektpositionierung und -design

### 2.2 Empirische Ergebnisse

## 3. Rekurs

Anhang





## Projektverlauf

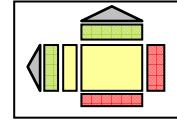
- Kick-off *Oktober 2008*
- Interviews im empirischen Feld (inkl. Pre-Test) *Nov. 2008 - Feb. 2009*
- Auswertungen *bis „heute“*

## Daten und Erhebung bis „heute“ - Zwischenstand

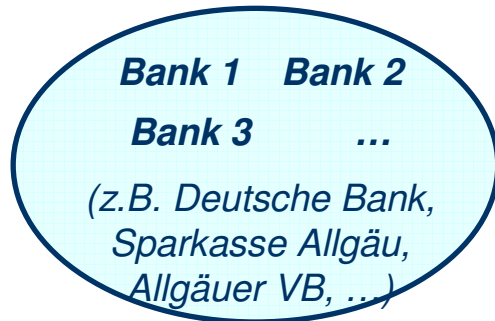
- 400 Einschätzungen von Klienten (Fokus: Privatleute)
- ca. 160.000 quantifizierte Daten
- Gesamtdeutschland
- verbale Zusatzinformationen



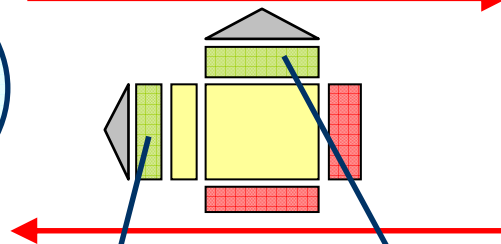
# Projektpositionierung – B2B/C



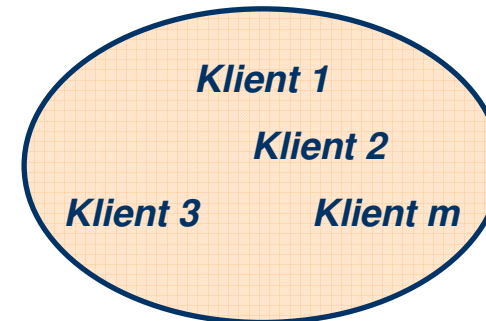
## Banken



*Klassischer B2B/C-Fall*



## Klienten



**z.B. 77 Erfolgsfaktoren der B2B/C-Beziehung**

- Image
- Kompetenz
- Preis-/Leistung
- Flexibilität
- Seriosität
- Info-Politik
- Kundenbetreuung
- ...

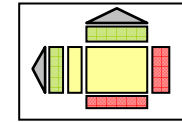
**19 Ressourcen der Banken**

**z.B.**

- Marketing
- Vertrieb
- Geschäftsleitung
- Kundenbetreuer
- Info-Material
- Homepage
- ...



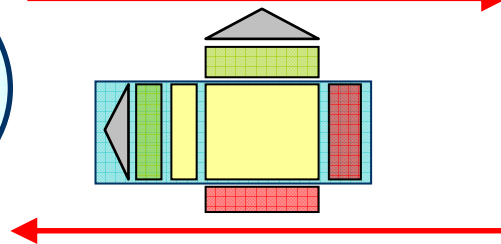
# Projektpositionierung – B2B-Datenstruktur (1)



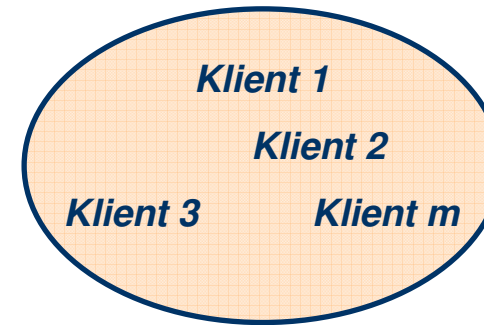
## Banken



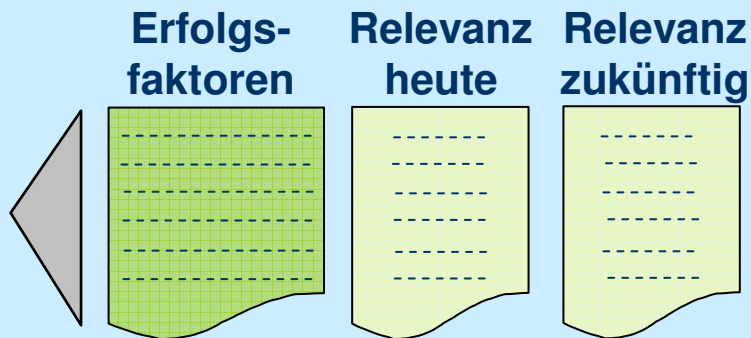
Klassischer B2B/C-Fall



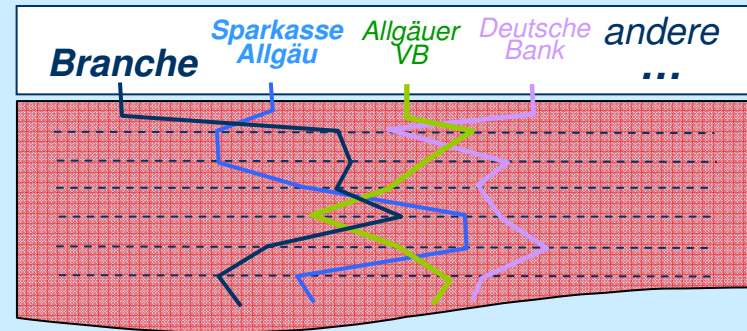
## Klienten



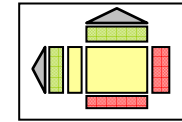
## 77 Erfolgsfaktoren der B2B- und B2C-Beziehung



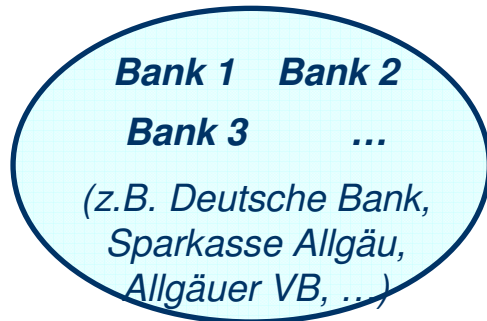
### Stärken und Schwächen der Banken



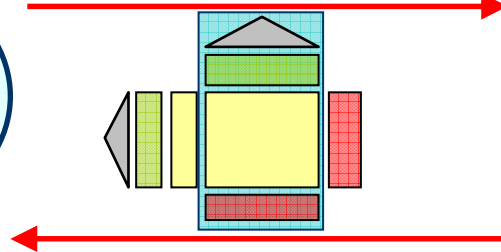
# Projektpositionierung – B2B-Datenstruktur (2)



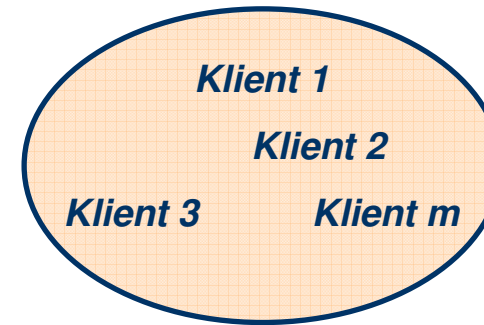
## Banken



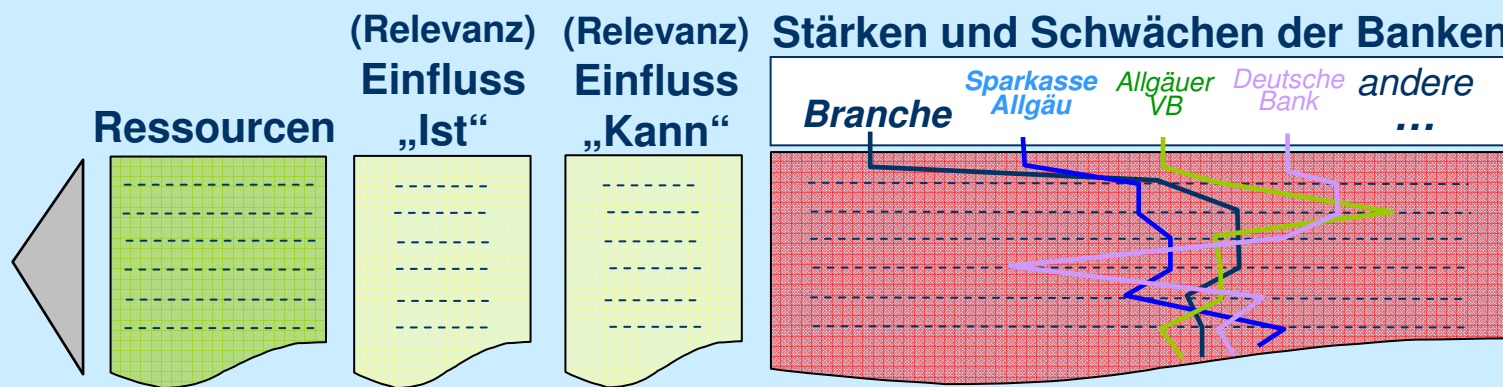
*Klassischer B2B/C-Fall*

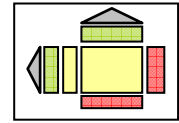


## Klienten



## 19 Ressourcen der Banken





---

## 1. Allgemeines zum SRD

## 2. Anwendungsstudie SRD-Bench-Bank

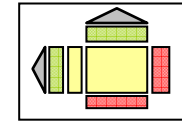
### 2.1 Projektpositionierung und -design

### 2.2 Empirische Ergebnisse

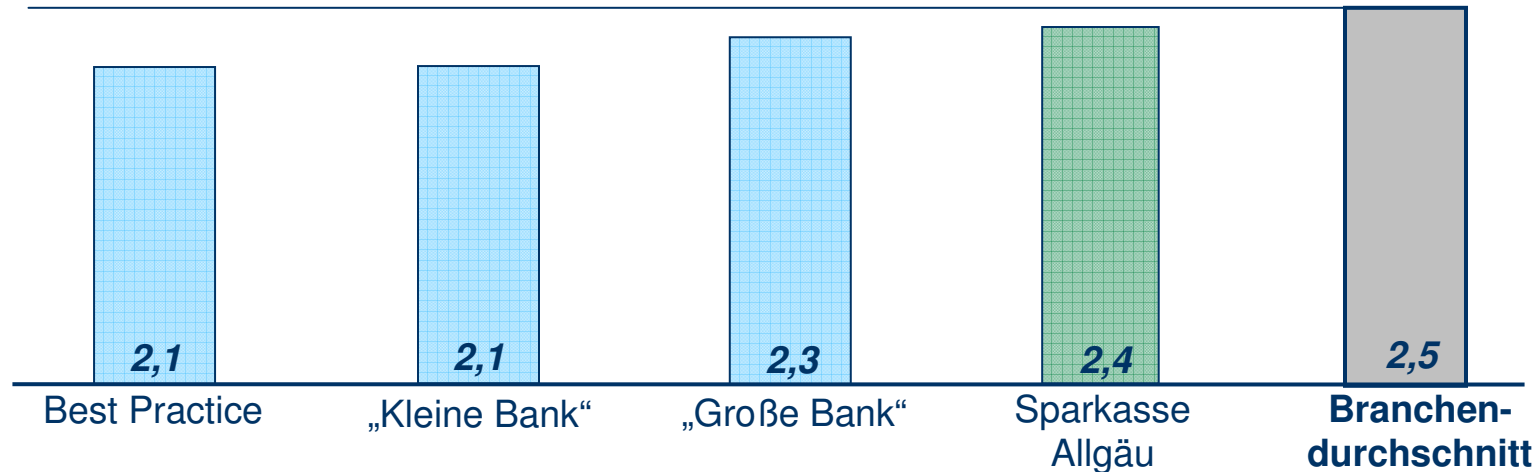
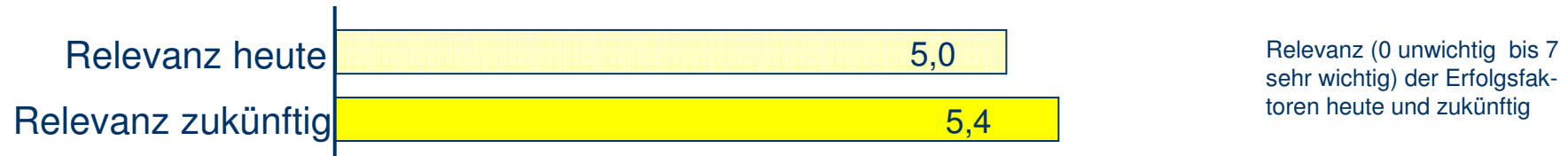
## 3. Rekurs

Anhang





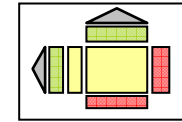
## Durchschnitt über alle 77 B2B/C-Erfolgsfaktoren



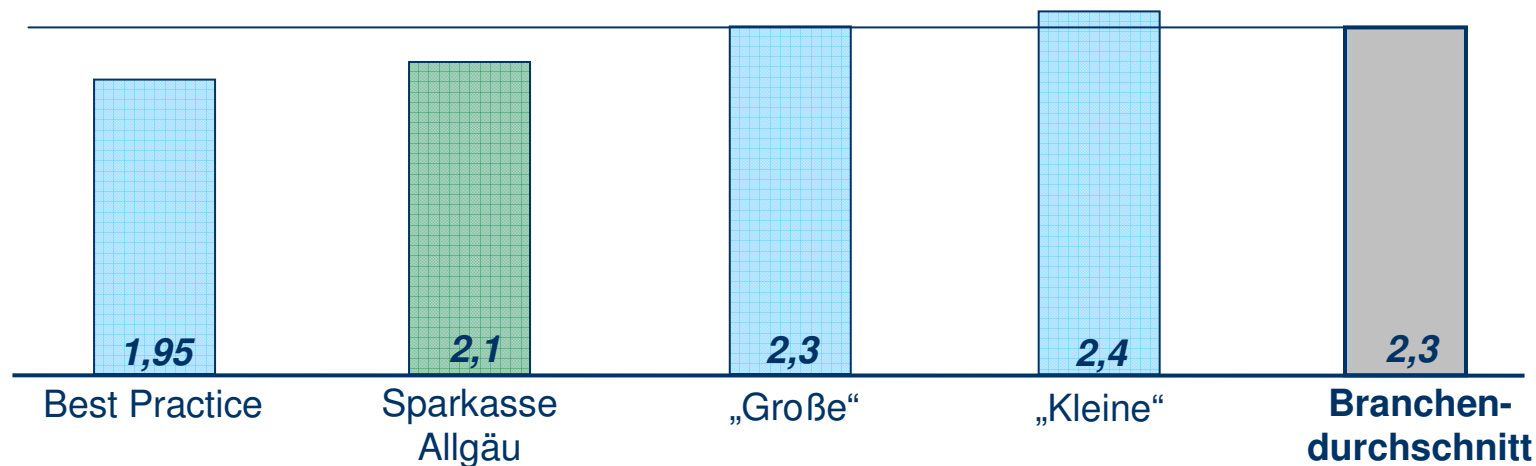
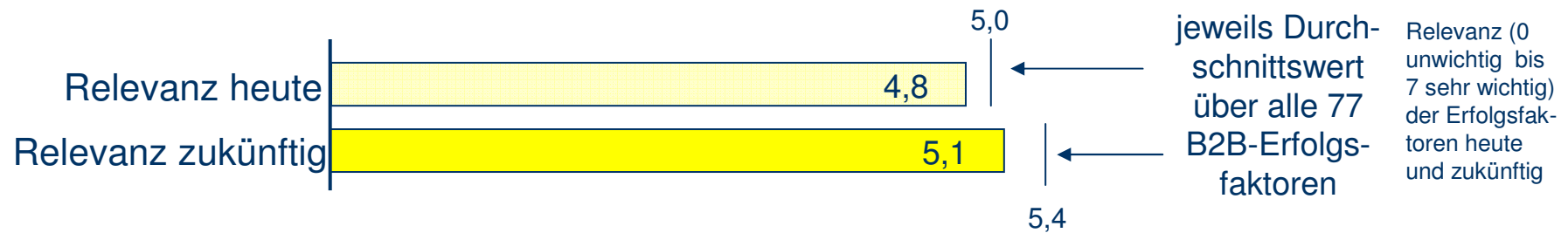
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ausgewählte Ergebnisse – „SRD-Bench-Banken“



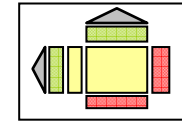
## Erfolgsfaktorbündel „Unternehmen“ (19: Bekanntheitsgrad, Image, Kundennah ...)



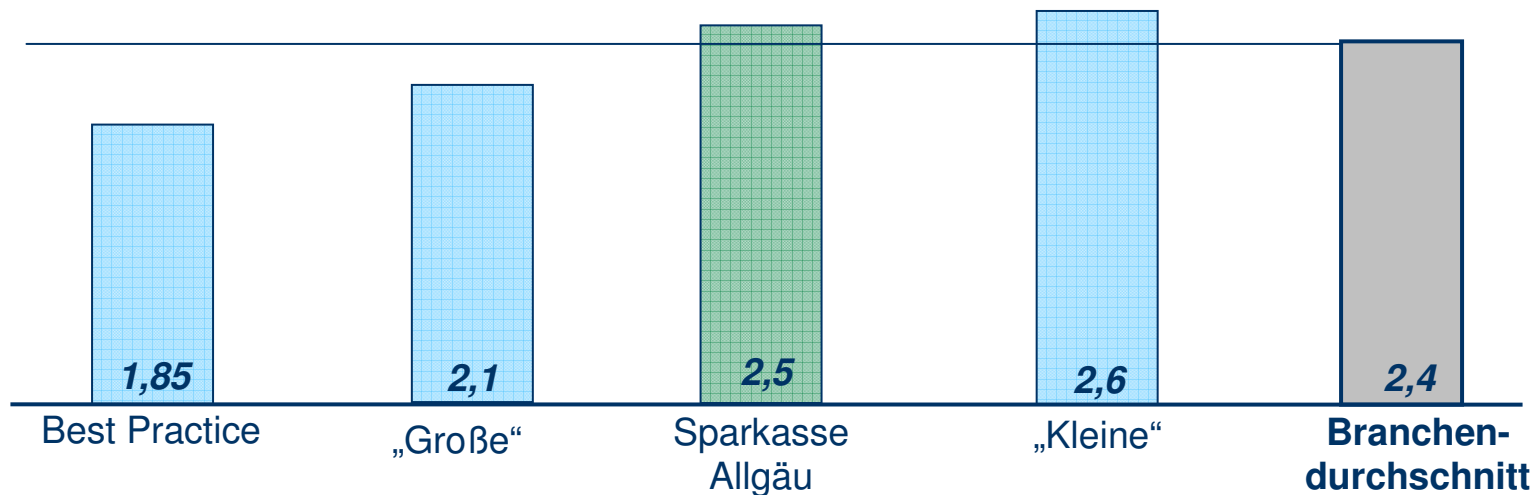
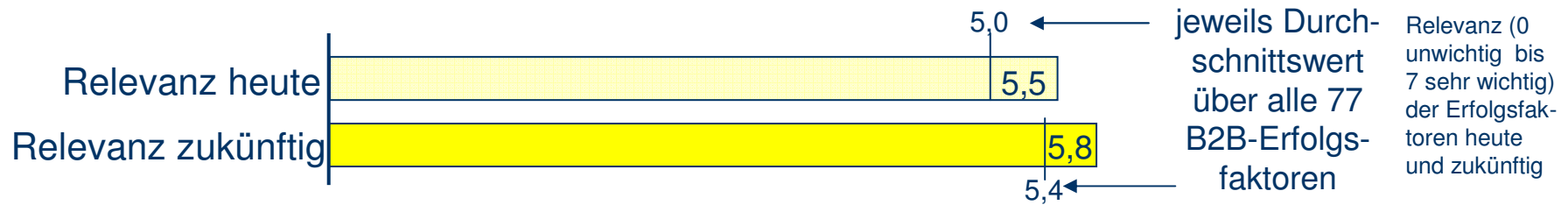
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ausgewählte Ergebnisse – „SRD-Bench-Bank“



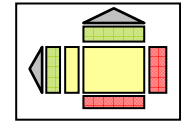
## Erfolgsfaktorbündel „Mitarbeiter/Geschäftsführung“ (16: Vorbildfunktion, ...)



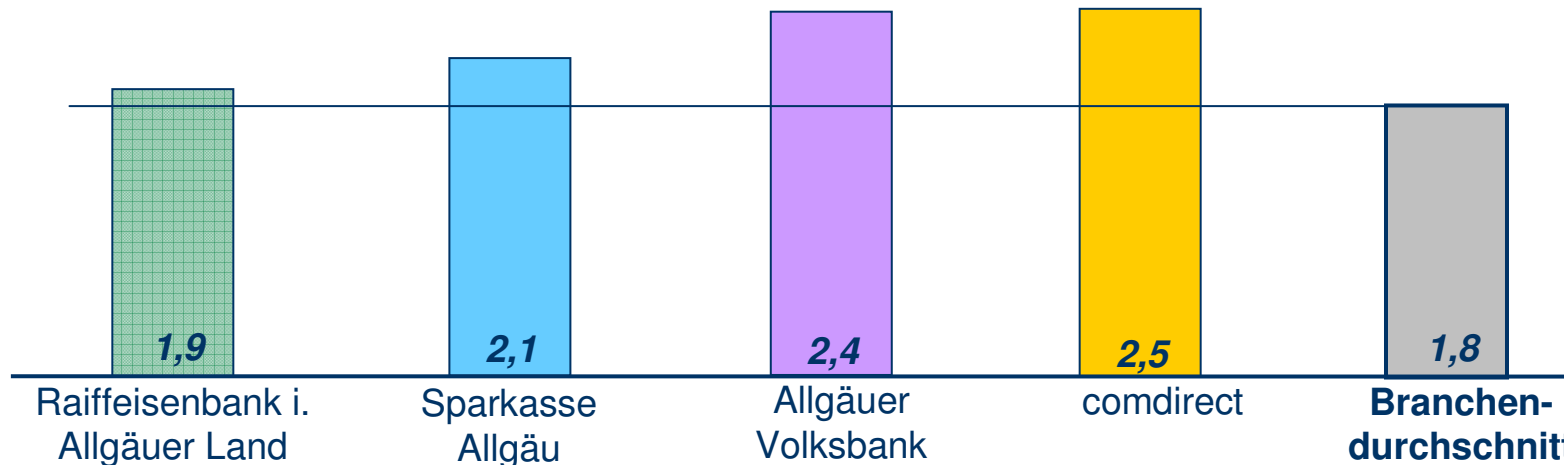
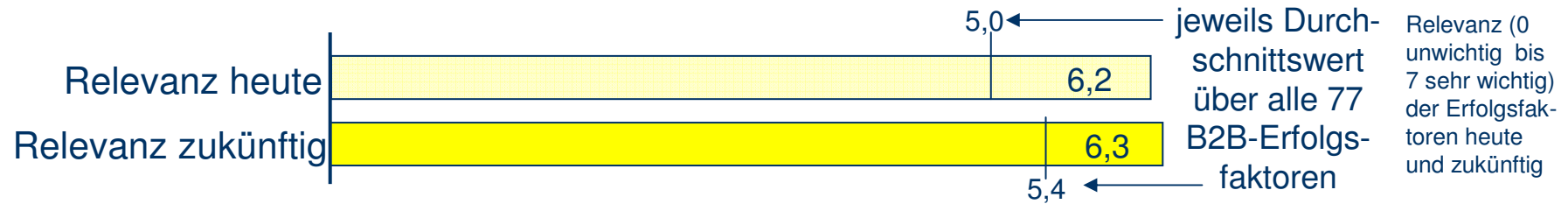
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ausgewählte Ergebnisse – „SRD-Bench-Bank“



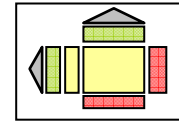
## (Einzel-) Erfolgsfaktor „Freundlichkeit der Mitarbeiter“



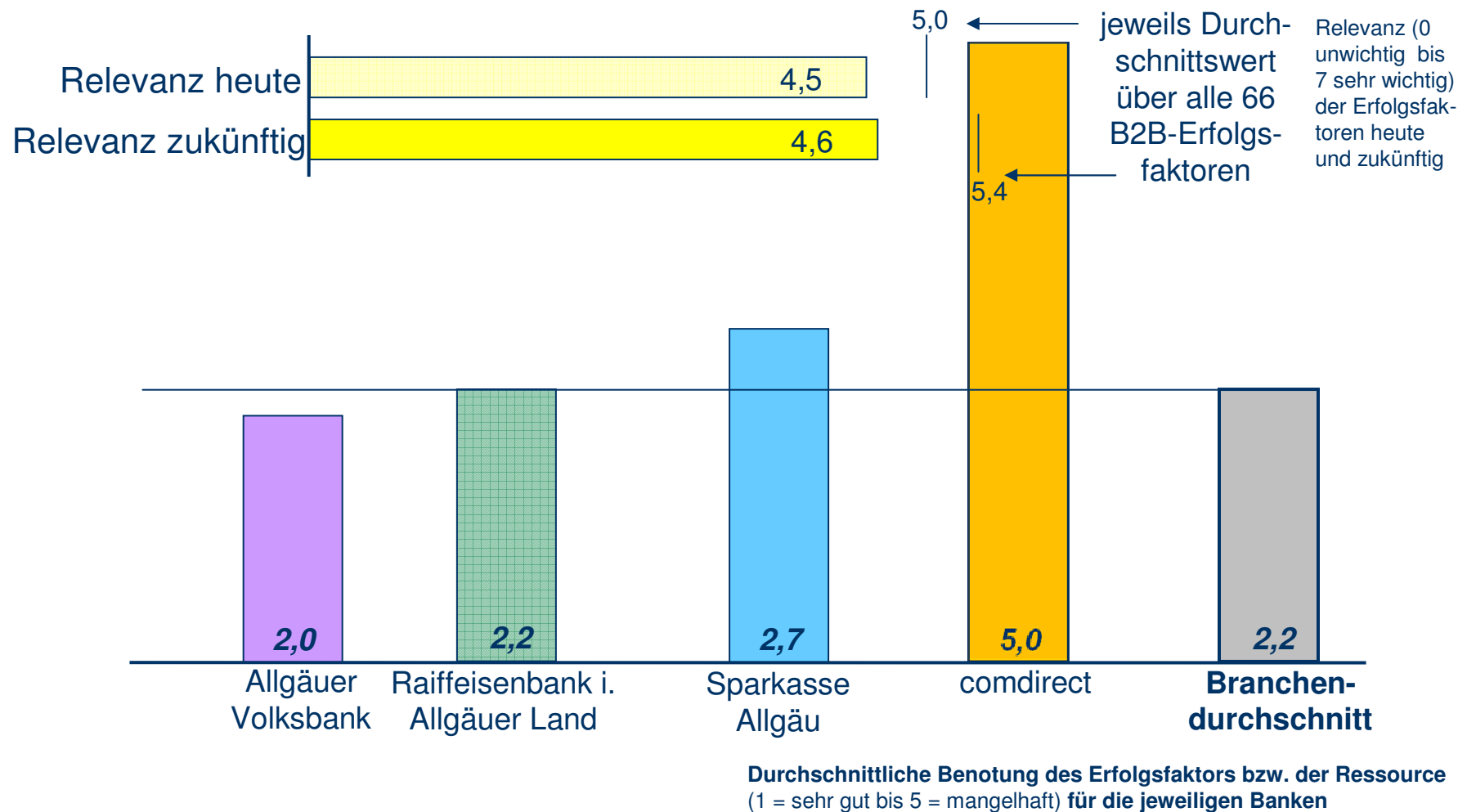
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ausgewählte Ergebnisse – „SRD-Bench-Bank“

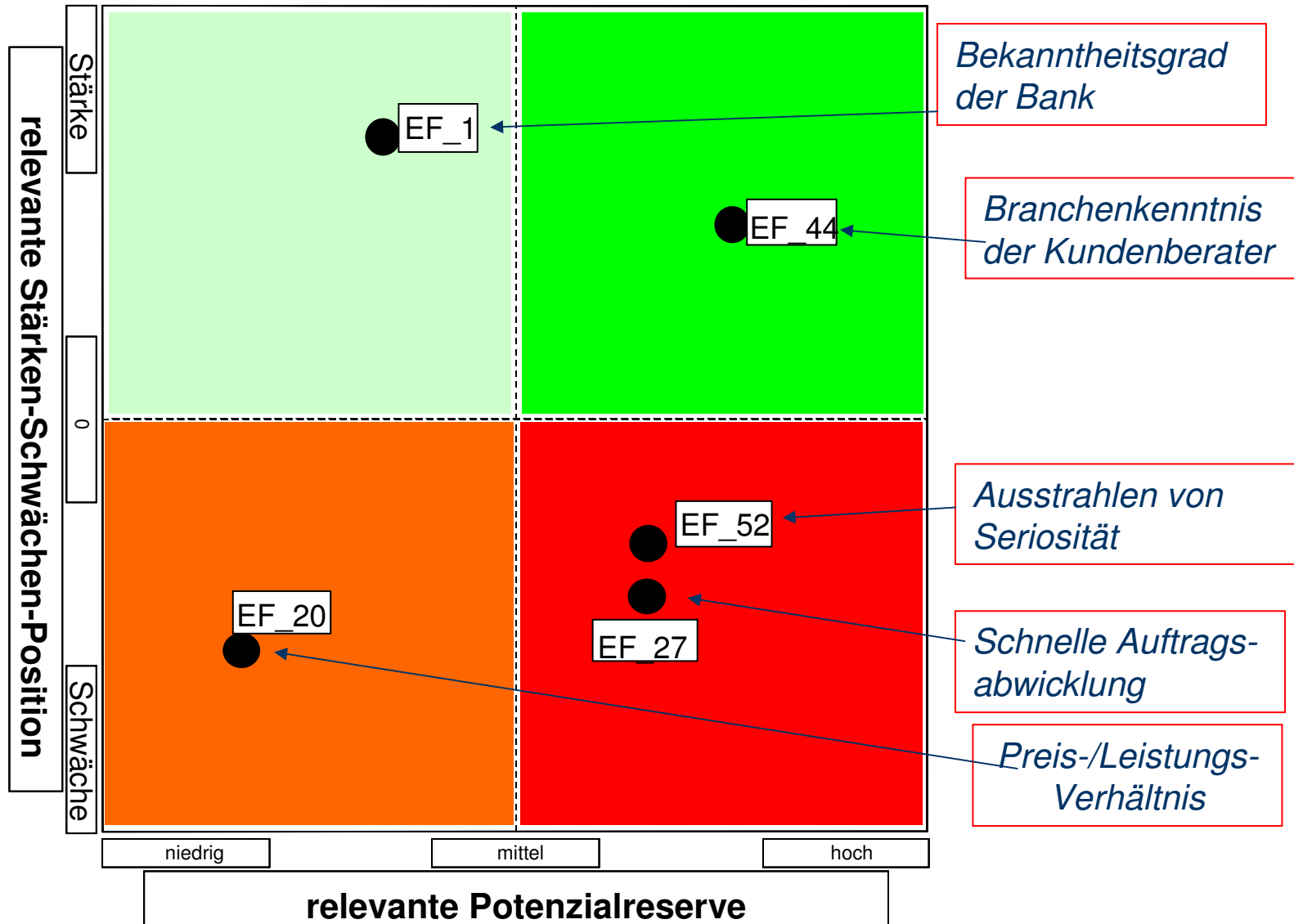
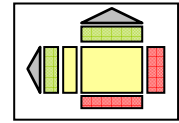


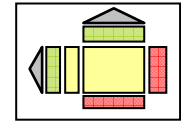
## (Einzel-) Erfolgsfaktor „Atmosphäre in der Bank“



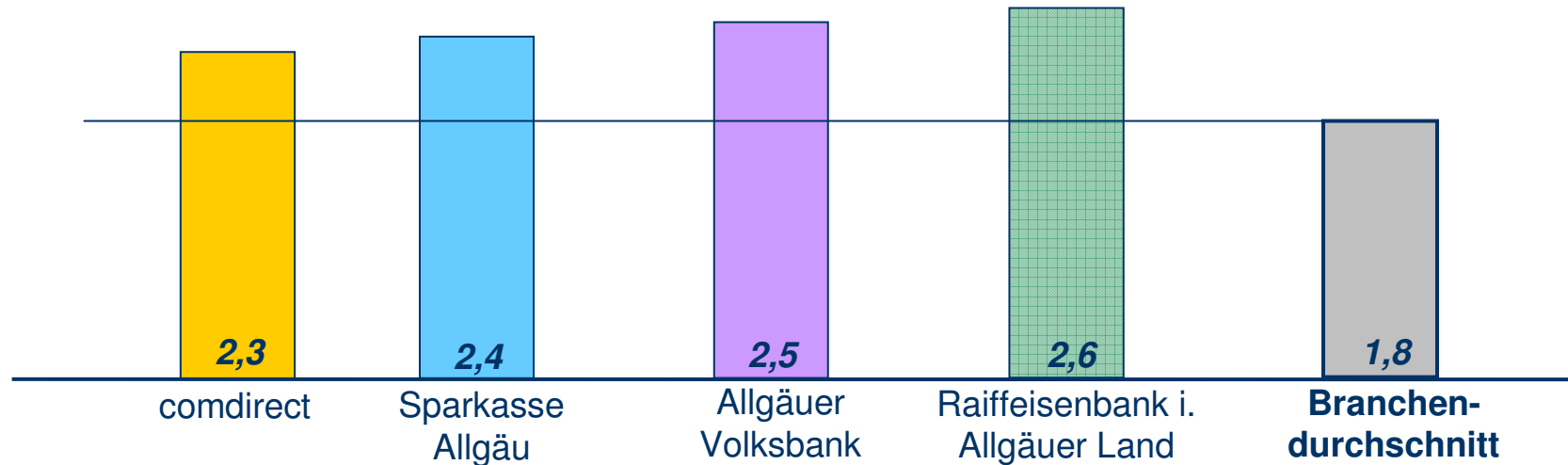
# Erfolgsfaktoren:

## Stärken-Schwächen-Potenzialreserven-Portfolio (für eine „Große“)





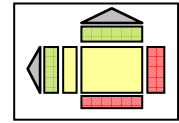
## Ressourcenbündel „Vorstand/Geschäftsleitung, Marketing, Vertrieb, Verwaltung“



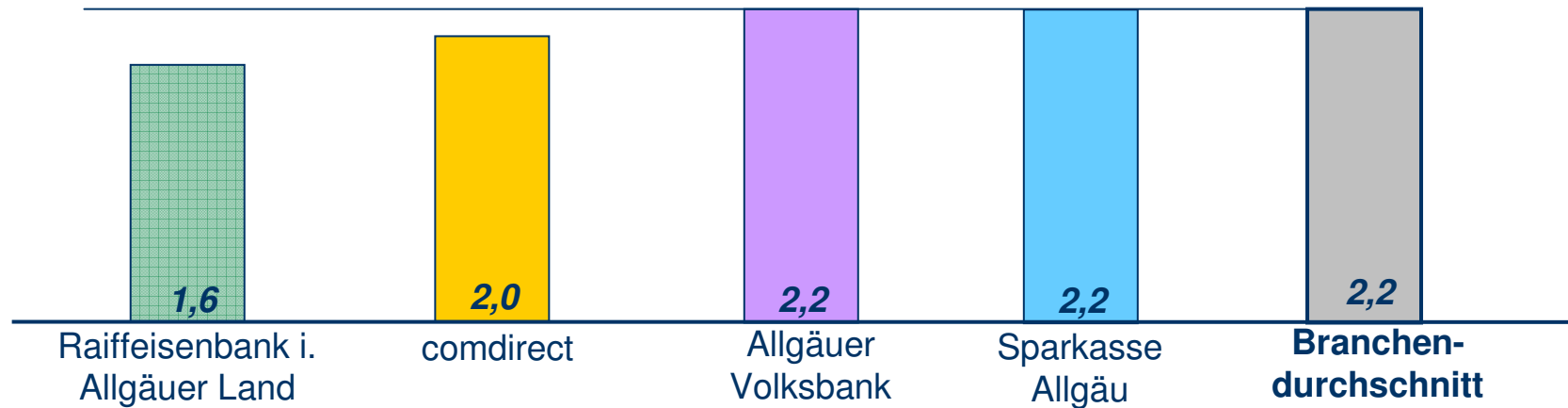
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource  
(1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ausgewählte Ergebnisse – „SRD-Bench-Bank“



## (Einzel-) Ressource „Kundenbetreuer“

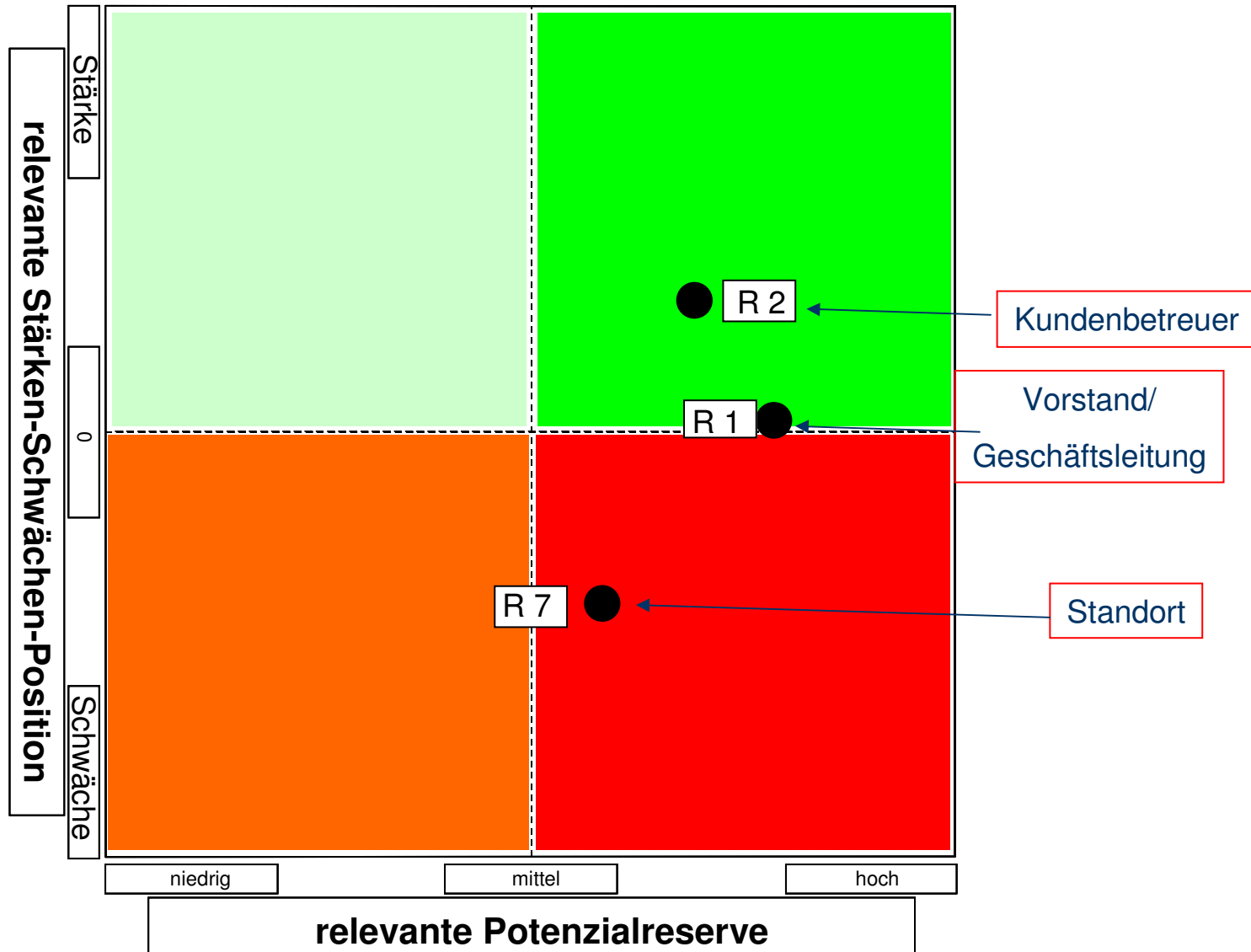
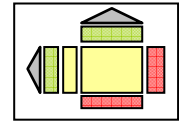


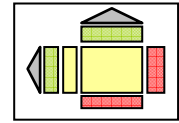
Durchschnittliche Benotung des Erfolgsfaktors bzw. der Ressource  
(1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft) für die jeweiligen Banken



# Ressourcen:

## Stärken-Schwächen-Potenzialreserven-Portfolio (für eine „Große“)



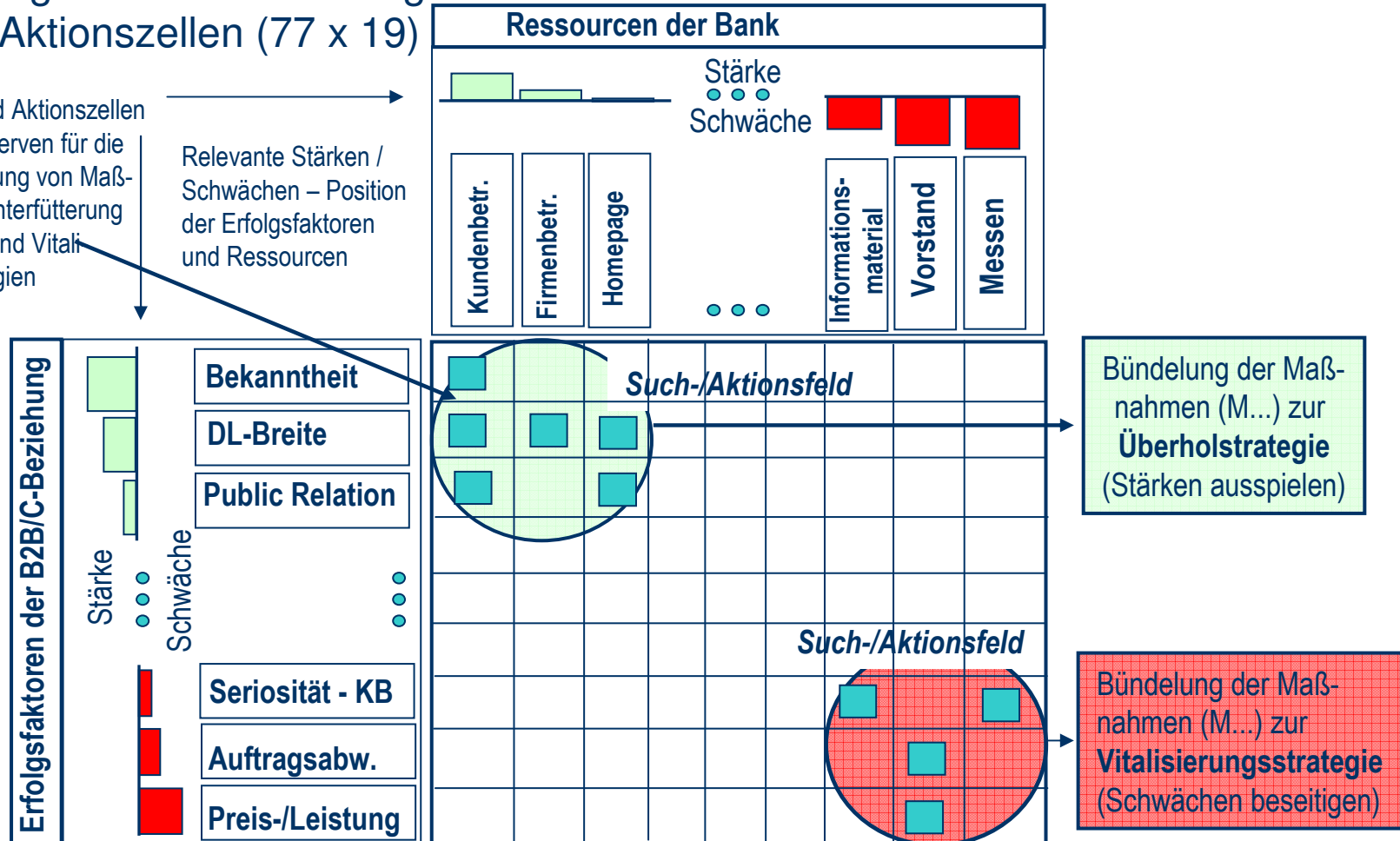


# SRD-Aktionsmatrix (... Geschäftsvitalisierung)

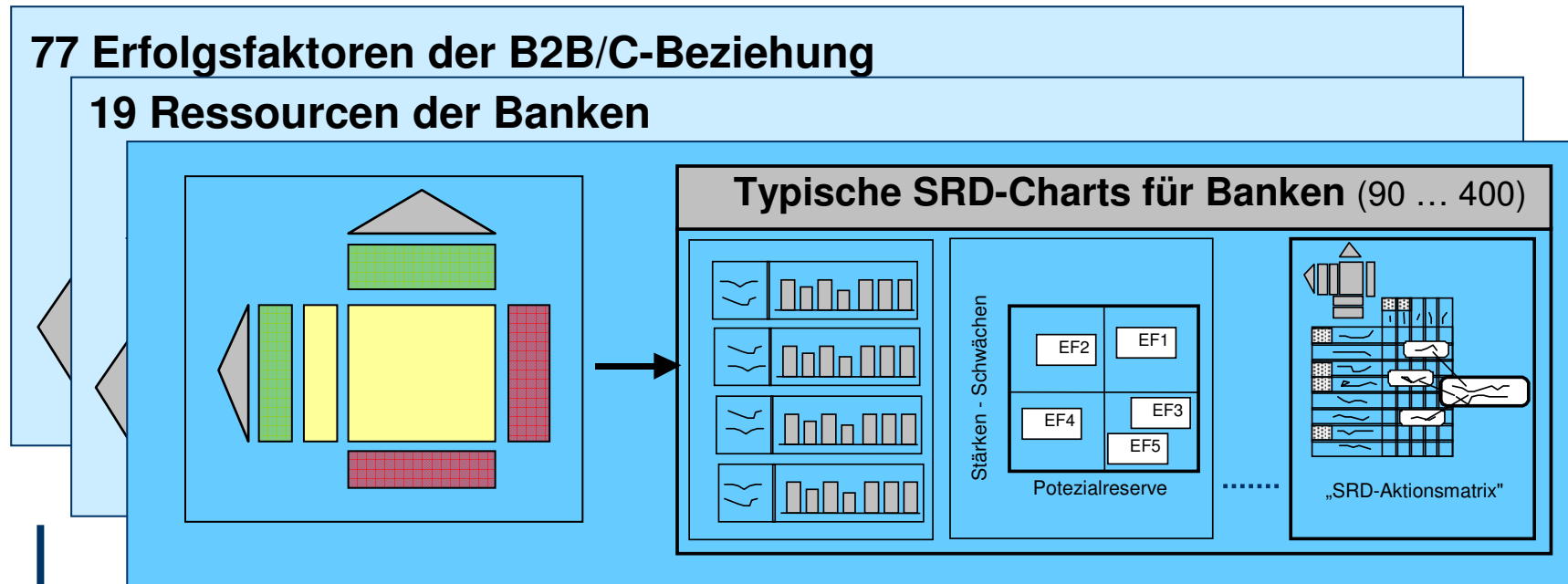
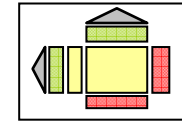
Zerspaltung der B2B-Beziehung  
in 1.463 Aktionszellen (77 x 19)

Such- und Aktionszellen  
mit hohen Reserven für die  
gezielte Ableitung von Maß-  
nahmen zur Unterfütterung  
von Überhol- und Vitali-  
sierungsstrategien

Relevante Stärken /  
Schwächen – Position  
der Erfolgsfaktoren  
und Ressourcen



# Projektpositionierung – B2B/C-Datenstruktur (1)



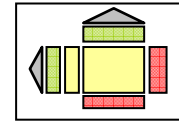
## Banken-spezifische Datenbank

- Performance-Benchmarking
- Geschäftsvitalisierung und Akquisitionsstrategien

## für

- Banken
- Klientenunternehmen





# 1. Allgemeines zum SRD

## 2. Anwendungsstudie SRD-Bench-Bank

### 2.1 Projektpositionierung und -design

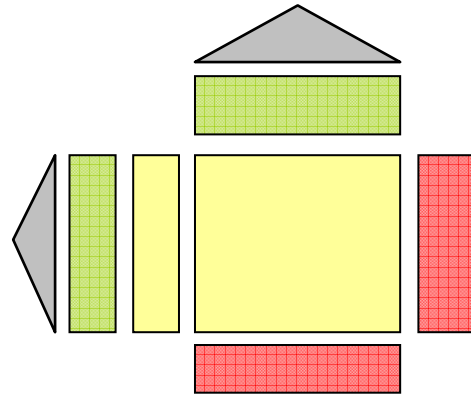
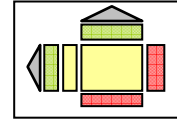
### 2.2 Empirische Ergebnisse

## 3. Rekurs

Anhang



### 3. Rekurs – Multifunktionalität und Anwendungspluralität



#### Enorme Anwendungsvielfalt

Unternehmen, Funktionen, Geschäfte, Produkte,  
Dienstleistungen, B2B- und B2C-Beziehungen

*Stets müssen bestimmte Erfolgsfaktoren (**Success**)  
mit dem Einsatz bestimmter Ressourcen (**Resource**)  
bestmöglich befriedigt werden (**Deployment**)*



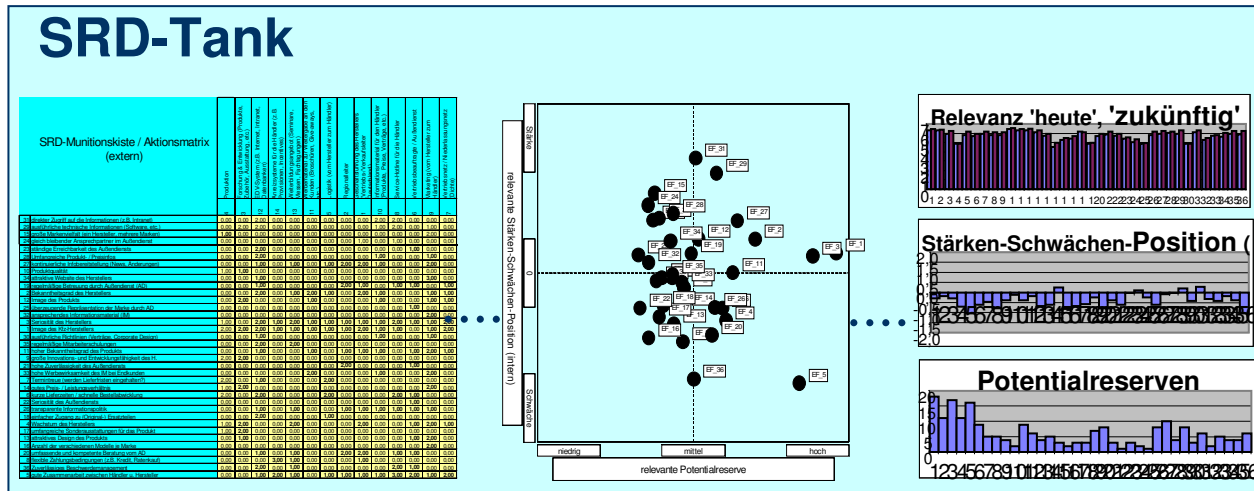
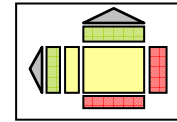
**SRD als überlegene Mehrkampfwanne**

z. B.

- KMU
- IT-Unternehmen
- Industrielle Konzerne
- Bau-/Immobilien
- Versicherungen
- Airlineindustrie
- Messen, Museen
- Handelsunternehmen
- Sportartikelindustrie
- Autoindustrie/-handel
- Textilindustrie
- Hotel/Sanatorium
- Personaldienstleistung
- Bildungsinstitutionen
- Deutsche Gewerkschaft
- Pharmaindustrie
- Uhrenindustrie
- Beratungsunternehmen
- Bildungsbranche
- Katholische Kirche
- Facility Management
- **Banken**



# SRD-Tank – 1 (Studienprojekte)



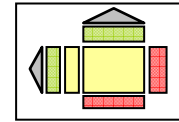
## SRD-Projekte:

- KMU
- IT-Unternehmen
- Industrielle Konzerne
- Bau-/Immobilien
- Versicherungen
- Airlineindustrie
- Messen, Museen
- Handelsunternehmen
- Sportartikelindustrie
- Autoindustrie/-handel
- Textilindustrie
- Hotel/Sanatorium
- Personaldienstleistung
- Bildungsinstitutionen
- Deutsche Gewerkschaft
- Pharmaindustrie
- Uhrenindustrie
- Beratungsunternehmen
- Bildungsbranche
- Katholische Kirche
- Facility Management
- **Banken**

ca. 90 Projekte  
(ca. 4,5 Mio Daten)  
verschiedenste  
Branchen z.B. auch  
➤ **Banken**

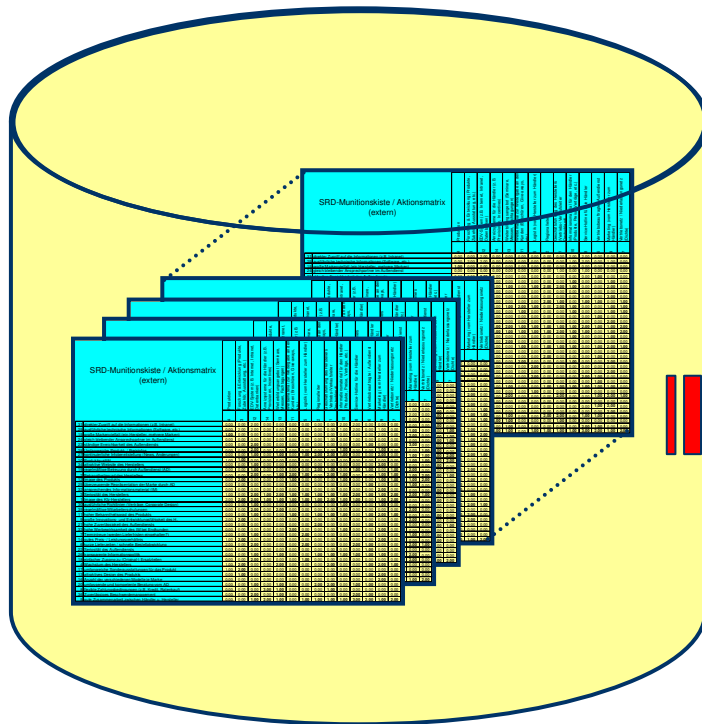
- Erfolgsfaktorenlisten
- Ressourcenlisten
- alle SRD-spezifischen Marks
- Branchen/Firmentypologien  
(typische Schwächen/Stärken/Probleme...)



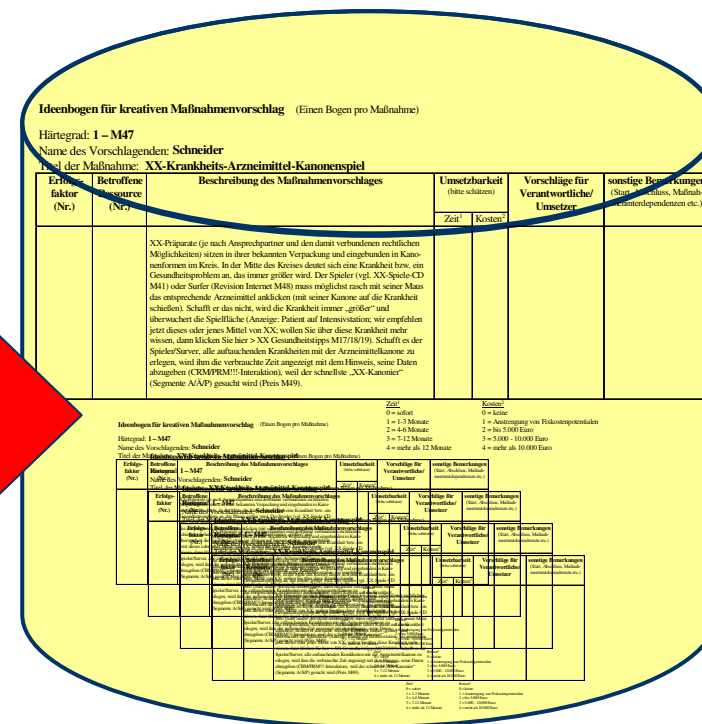


## Ca. 150 SRD-Aktionsmatrizen

## SRD-Maßnahmensilo

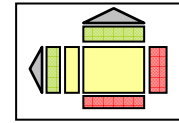


... ca. 90 SRD-Projekte  
mit ca. 4,5 Mio Daten



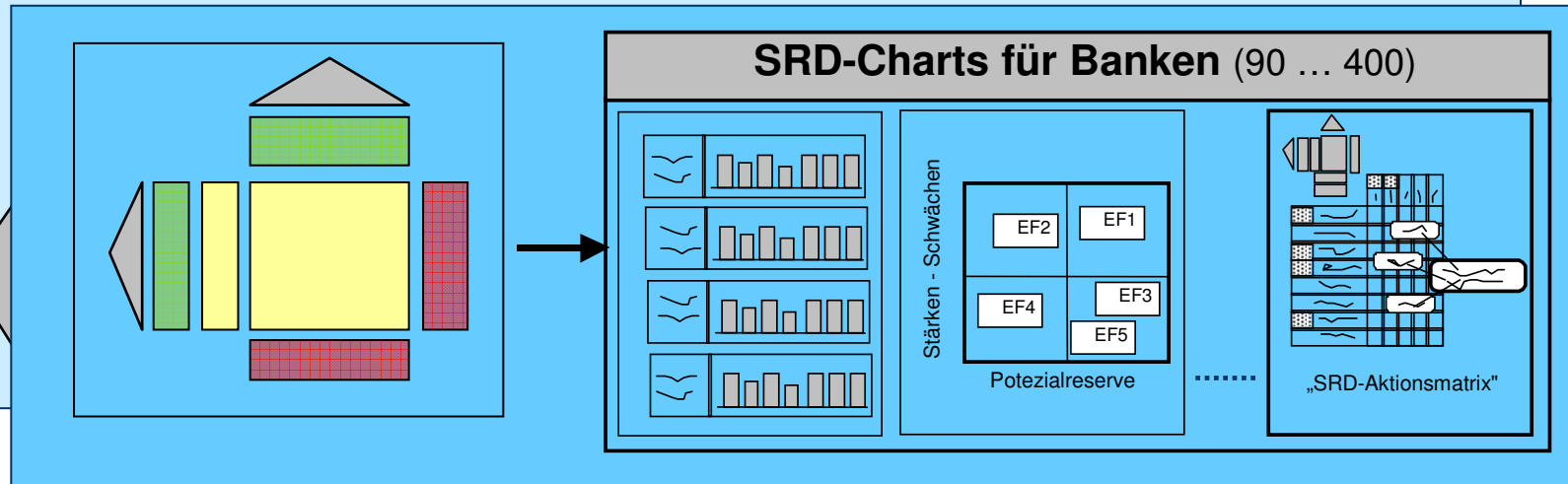
... ca. 700 Maßnahmen für  
Geschäftsvitalisierung und Akquisition





77 Erfolgsfaktoren der B2B-/B2C-Beziehung von Banken

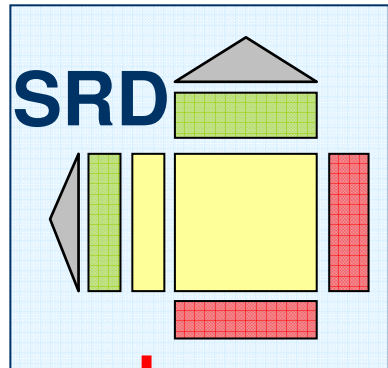
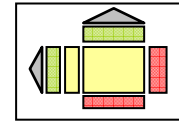
19 Ressourcen von Banken



„SRD-Bench-Bank“

- 160.000 Daten (B2C/B)
- Studienmodule für Banken
- Auflegen eines Panels
- Angebot für Banken





➤ **Instrument für Geschäftsanalyse**

➤ **Benchmarking-Methode**

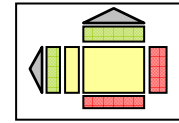
aber vor allem auch eine ...

➤ **überlegene Methode für die Vitalisierung & Optimierung von (Bank-) Geschäften**



**Sicher Schnell**      **Raffiniert Rational**      **Durchdacht Dynamisch**

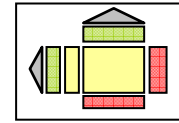




Diese **Präsentation**  
und viele weitere **Studien/Publicationen**  
finden Sie zum **Download** unter

- [www.kube-ev.de](http://www.kube-ev.de)
- [www.srd-projekte.de](http://www.srd-projekte.de)
- [www.dietram-schneider.de](http://www.dietram-schneider.de)



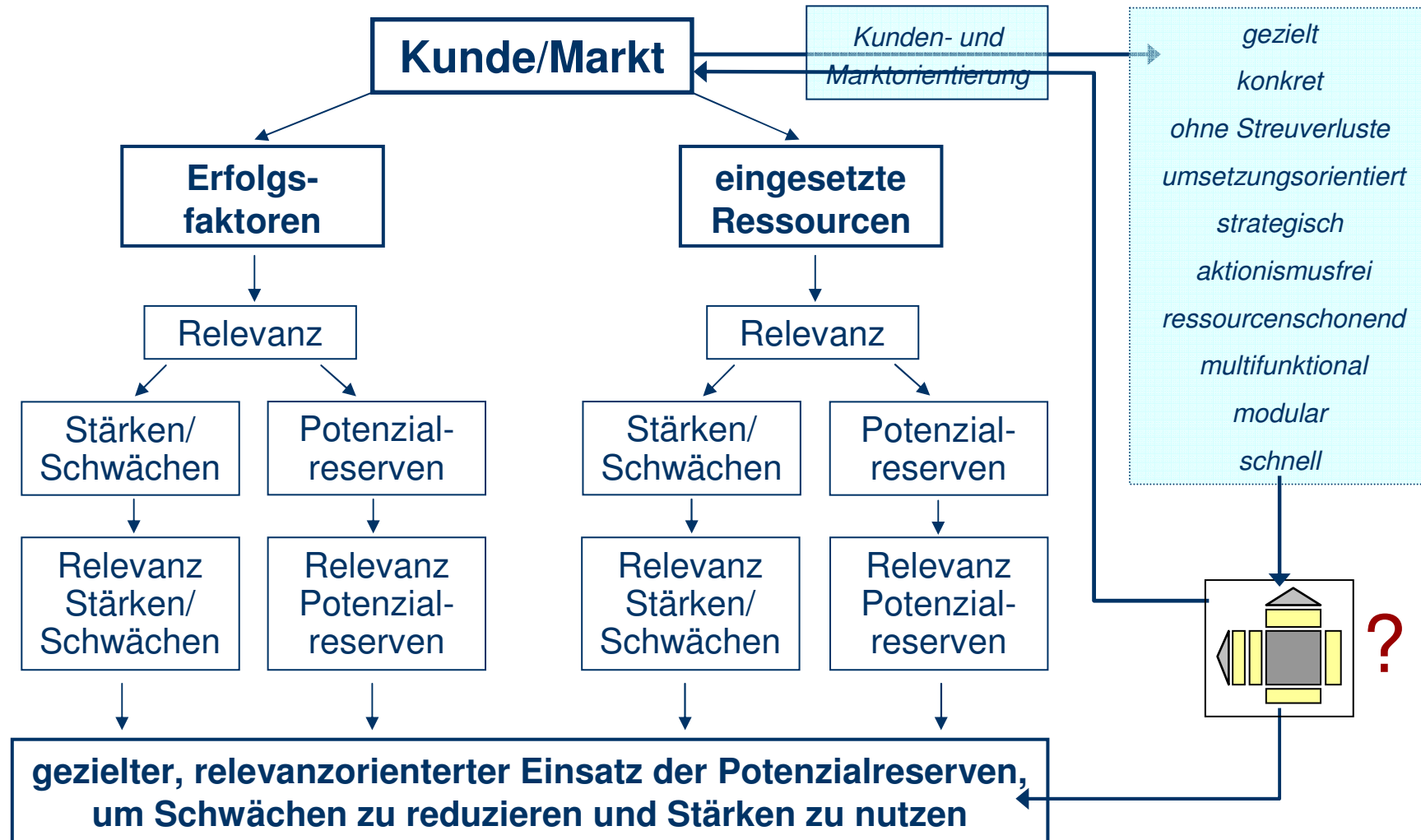
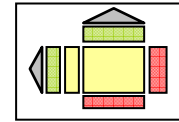


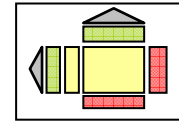
---

# Anhang



# 1. Allgemeines zum SRD: Prinzipdarstellung - 2





# Ausgewählte Literatur und Publikationen zum SRD

- KUBE-Autorenkollektiv (2000):** SRD schlägt QFD: Unternehmensentwicklung mit Success Resource Deployment, in: Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Industrial Engineering, S. 21 - 27.
- Lehmann, D.; Schneider, D. (1999):** Airlines auf dem Weg zur Kundenorientierung – Vom konvergenten Passagiertransportgeschäft zum differenzierten Mobilitätssystem, in: Internationales Verkehrswesen, S. 528 - 529.
- Pachner, P.; Schneider, D.; Werdich, F. (2001):** Success Resource Deployment (SRD) im Personal- und Bildungsmanagement – Ergebnisse einer empirischen Studie, in: Power Tools, hrsg. V. D. Schneider u. P. Pflaumer, Wiesbaden, S. 49 - 57.
- Pfohl, H.-C.; Elbert, R.; Hofmann, E. (2001):** Strategische Bedeutung von Geschäftsprozessen – Erfahrungsbericht zur Success-Resource-Deployment-Methode im Rahmen einer Praxisstudie, in: Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Industrial Engineering, S. 196 - 200.
- Schneider, D. (1997):** Success Resource Deployment (SRD) – vom Quality Function Deployment zu einem multifunktionalen Ansatz für Unternehmensplanung, -entwicklung und beratung, in: Fortschrittliche Betriebsführung und Industrial Engineering, S. 65 - 70.
- Schneider, D. (2001):** Success Resource Deployment – Erfolgreiche Produkte und Geschäfte jenseits von Quality Function Deployment, in: io management, 5, S. 18 - 27.
- Schneider, D.; Amann, M. (2005):** Benchmarking von Beratungsgesellschaften mit Success Resource Deployment – KUBE-Projekt SRD-Bench-Consult, unveröffentl. Projektbericht, Kempten.
- Schneider, D.; Amann, M. (2005):** Unternehmensberatungen im SRD-Benchmarking, in: REFA-Nachrichten, 4, S. 27 - 31.
- Schneider, D.; Amann, M. (2005):** Benchmarking von Beratungsgesellschaften mit Success Resource Deployment – Ein empirischer Vergleich von Accenture über BCG bis McKinsey aus Kundensicht, KUBE-Schriftenreihe, Norderstedt.
- Schneider, D.; Amann, M. (2005):** Benchmarking von Beratungsgesellschaften mit Success Resource Deployment (SRD), in: Unternehmensberater, 6, S. 31 - 36.
- Schneider, D.; Amann, M. (2006):** Benchmarking von Beratungsgesellschaften mit Success Resource Deployment (SRD) – Empirische Ergebnisse für einzelne Wettbewerber, in: Zeitschrift der Unternehmensberatung, 1, S. 9 - 15.
- Schneider, D.; Amann, M. (2006):** Soziale Geltung und Einbindung im Beratungsgeschäft – Die empirische Evidenz eines individual- und sozial-psychologischen Klassikers in der Consultingbranche, in: Zeitschrift der Unternehmensberatung, 2, S. 53 - 58.

## Zu den aktuellen SRD-Projekten über ZAPDs und Banken:

**Barnsteiner, R.; Gräser, C.; Schneider, D. (2008/2009):** Benchmarking und Vitalisierung der B2B- und B2C-Beziehungen im Retailbanking, bei Zeitarbeits- und Personaldienstleistungsunternehmen – eine empirische Studie, bislang unveröffentlichtes Manuskript, Kempten/Dietramszell

Vergleiche ferner zum SRD sowie zu zahlreichen Studien/Projekten mit SRD in verschiedenen Branchen mit umfangreichen empirischen Daten folgende Internetseiten: [www.kube-ev.de](http://www.kube-ev.de) und [www.dietram-schneider.de](http://www.dietram-schneider.de) (dort jeweils unter „Download“, „Projekte“ und/oder „Publikationen“)

