

---

## Outsourcing: Service Provider über Servicequalität steuern – 3 Tipps

---

Im Zusammenhang mit Outsourcing Service Providern wie Call Center-Dienstleistern entstehen häufig Gedankenketten dieser Art:

- Die Kostenersparnis resultiert aus einer schlechten Bezahlung der Agenten.
- Überschaubare Löhne und Gehälter bedeuten nur mittelbar qualifiziertes Personal.
- Um das möglichst effizient auszulasten, standardisieren Call Center-Anbieter möglichst viel.
- Dank 08/15-Bearbeitung erhalten Anrufer selten fundierte Beratung am Telefon.
- Das Endkundenerlebnis leidet.

Heißt: **Servicequalität** und **Outsourcing passen** erstmal **nicht zusammen**.

Wer die folgenden 3 Tipps berücksichtigt, liefert Endkunden überragenden Service und spart trotzdem Kosten!

- **Servicequalität** fundiert **definieren**

Anhand dieser sechs Aspekte definieren erfolgreiche Auftraggeber Servicequalität. Qualität ergibt sich aus der Summe aller sechs:

1. **Quantitative** Daten: Wie häufig? Wie lange?, etc.
2. **Inhalte:** Was?
3. **Prozesse:** Wie?
4. **Kommunikation:** Welche Botschaften? In welcher Art?
5. **Kundenbindung:** Wie empfindet es der Leistungsempfänger?
6. **Finanzen:** Was kostet und was bringt es?

Was ohne fundierte Definition passiert, zeigt das **Beispiel Flughafen Berlin**. Immer wieder treten neue **Verzögerungen** und **enorme Zusatzkosten** auf, **weil** die Spezifikationen **fehlen**. Siehe Funktionsweise von Automatiktüren, zu kurze Rolltreppen, die Dimension der Sprinkleranlage und, und, und.

**Kluge Fremdvergeber** definieren exakt, **wie** der Service **erfolgt**.

Im Bedarfsfall helfen **spezialisierte Beratungen** weiter. Wer darauf verzichtet, erhält, wie man am Beispiel BER sehen kann, weniger.

- **Leistungsorientiert vergüten**

Die leistungsorientierte Vergütung oder auch Bonus-/Malus-System genannt, harmonisiert Ziele. Sie belohnt Gutes und fordert zur Korrektur von Schwächen auf.

- Zeigen sich die **Endkunden zufrieden**,
- **antworten** die Agenten **richtig**,
- **kommunizieren wertschätzend** und im Bild des Auftraggebers,
- **bearbeiten** die **Daten korrekt**,
- **bleiben** innerhalb der vorgegebenen **Zeit**
- und **schaffen** damit einen echten **Nutzen** (Stichwort: Was kostet es, was bringt es?)

**profitieren** Auftraggeber von **Kosteneffizienz**. Darüber freut sich auch der Outsourcing Service Provider. Er erhält einen **Bonus**. Liegt die Qualität **im Argen**, leidet auch der Auftragnehmer durch einen **Malus**.

**Richtig eingesetzt** wirkt eine Bonus-/Malus-Regelung sehr gut. Hinweis:  
Dafür braucht es auch eine gute Steuerung! Siehe Tipp 3.

- **Richtig messen und steuern**

**Erfolg** entsteht immer **gemeinsam**. Kein Outsourcer besteht ohne Auftraggeber. Hartmut Mehdorn schreibt Managern zum Thema Fremdvergabe ins Stammbuch: ‚Dann müssen Sie auch die Fähigkeit haben, dass **alles** zu führen und zu steuern!‘

Führung funktioniert durch Entscheidungen. Dafür benötigen Vendor Manager, wie Dienstleistersteuerer neudeutsch heißen, belastbare Informationen. Wer falsch misst, entscheidet falsch.

Bonus-/Malus-Systeme erfordern eine intensive Steuerung. Der Auftragnehmer benötigt regelmäßig die Information, wo er steht. Der Auftraggeber justiert kontinuierlich nach.

Wer diese drei Tipps beherzigt, erzeugt Kosteneffizienz und Servicequalität. Guter Service begeistert.



### Über den Autor

Bernhard Gandolf ist Ihr Experte für operative Exzellenz und mehr Kundennutzen. Er trägt die Auszeichnung ‚Certified Management Consultant‘ und arbeitet bei eisq.

[bernhard.gandolf@eisq.eu](mailto:bernhard.gandolf@eisq.eu)

Eintrag teilen

				
---	---	---	---	---

---

0

KOMMENTARE