

In *TeleTalk* erläuterte Autor Bernhard Gandolf Grundlagen in der Angebotserstellung für Auftraggeber von Contact Center-Dienstleistern. In diesem Beitrag werden Vor- und Nachteile in der aktuellen Praxis diskutiert.



Foto: © goir - Fotolia

MEHR LEISTUNG FÜRS GELD

Mittels leistungsorientierter Vergütung, auch Bonus-/Malus-Systeme genannt, belohnen Auftraggeber gute Leistungen. Schlechte fördern Fremdvergeber mittels finanzieller Anreize zum Besseren. Wer Outsourcing Service Provider, kurz OSP, nutzt, setzt damit ein bewährtes und probates Mittel ein. Ob und wie gut Dinge funktionieren, hängt allerdings – und genauso verhält es sich mit der leistungsorientierten Vergütung – von Details ab. In der betrieblichen Praxis scheitern Bonus-/Malus-Systeme daher häufig an feinen Unterschieden.

Ob die Vergütungsanreize ihre volle Wirksamkeit entfalten, entscheidet sich in der konkreten Ausgestaltung. Als spezialisierte Unternehmensberatung sammelt eisq im Laufe der Jahre 29 praktische Tipps für eine bessere Umsetzung – nicht nur für Service Center. Dieser Beitrag stellt fünf vor.

1. Kluge Vertragsstrafen helfen

Dienstleister arbeiten im Namen ihrer Auftraggeber. Folglich haftet ein fremdvergebendes Unternehmen auch für alle Aktivitäten seines Dienstleisters. Von außen betrachtet handelt es sich schließlich um ein Unternehmen, nämlich den Auftraggeber.

Besonders kritische Aspekte, wie gesetzeskonformes Handeln oder Beleidigungen spielen auch bei Bonus-/Malus-Systemen eine Rolle. Für solche Verstöße stellen Pönalen, der Fachterminus für Strafzahlungen, das geeignete Mittel der Wahl dar. Die Einhaltung wird vorausgesetzt und nicht mit einem Bonus extra belohnt. Es ist die Geschäftsgrundlage. Unterlässt beispielsweise ein Agent die Eintragung eines Opt-Outs oder beschimpft und beleidigt er einen Gesprächspartner, kostet das den Dienstleister eine Stange Geld. Unterliegen fremdvergebende Firmen besonderen gesetzlichen Anforderungen, gelten diese auch für den Outsourcing Service Provider.

Wer etwa als Auftraggeber Meldepflichten hat, vereinbart mit seinem Dienstleister saftige Pönalen für unterlassene Meldungen. Das sichert die volle Aufmerksamkeit des Managements beim Auftragnehmer. Der kluge Einsatz von Vertragsstrafen hilft, die Wirksamkeit eines Bonus-/Malus-System zu steigern.