

Outsourcing checken  
 Bessere Bonus-/Malus-Systeme  
 Sourcing Strategie entwickeln  
 Richtigen Dienstleister auswählen  
**Mehr Resultate im Outsourcing**  
 Operativer Vendor Manager  
 Besser ausschreiben  
 Rechnungen prüfen  
 Nearshore erfolgreicher nutzen  
 Cleverer benchmarken  
 Fundierter messen  
 Auf Notfall vorbereiten  
 Dienstleister wirksamer steuern  
 Leichter von Dienstleistern trennen

# MEHR RESULTATE IM OUTSOURCING ERZIELEN

Dank eisq steuern Unternehmen Dienstleister wirksamer und aufwandsoptimierter

**Klienten der Osnabrücker Unternehmensberater von european institute for service quality wissen: Wer sich richtig um seine Dienstleister kümmert, erhält unter dem Strich mehr Gegenwert.**

In wirtschaftlich angespannten Zeiten bedeutet das noch mehr. Das heißt schlicht: Erfolg sichert am besten die Existenz. Call Center, Abrechnung, Logistik etc., in allen personalintensiven Bereichen entscheidet maßgeblich die Art, wie gut Menschen arbeiten, über die Resultate. Outsourcing ist Bestandteil unserer Wirtschaft. Das Know-how Auftragnehmer zu steuern, verkörpert dabei den Erfolgsfaktor. Kein Dienstleister vermag, ohne die Zusammenarbeit mit seinem Auftraggeber, erfolgreich zu sein.

**Der Clou für Erfolg beruht auf einer Methodik in fünf Schritten.**

1. Je genauer Unternehmen beschreiben, was sie fremdvergeben und wie sie sich die Zusammenarbeit vorstellen, desto eher erhalten sie das Gewünschte. Auf diese Weise finden die am besten harmonisierenden Partner zusammen.
2. Indem Auftraggeber ihre Ziele für den Auftragnehmer definieren, schaffen sie die Grundlage für besser funktionierende Anreizsysteme. Gute Bonus-/Malus-Systeme belohnen den Mehrertrag. Erzielt der Auftraggeber für einen Euro Kosten drei Euro Mehrwert, partizipiert der Dienstleister mit einem Obolus. Führen schlecht ausgeführte Prozesse zu Mehrkosten beim Auftraggeber, lenkt ein Malus den Partner zurück auf den Pfad.
3. Damit Mehrwerte in der Zusammenarbeit entstehen, hilft dem Auftraggeber aktives und vor allem ganzheitliches

Steuern. Hierzu dient eine auf das Projekt angepasste Aufbau- und Ablauforganisation, die beide Parteien umfasst. Wer Bonus-/Malus vereinbart, tut gut daran, die notwendigen Kapazitäten fürs Steuern bereitzustellen.

**4.** Hierfür nützt das Messen, um besser zu lenken. Das bedeutet zum einen ganzheitlich aus allen sechs Perspektiven messen: aus Sicht 1) des Endkunden, 2) der Prozesse, 3) der Inhalte, 4) der Kommunikation und Botschaften, 5) der Finanzen und 6) als Hilfsmittel die Mengen. Zum anderen bedeutet es, fundiert zu messen. Belastbare Zahlen ermöglichen bessere Entscheidungen. Inkorrekte Ergebnisse und Schätzwerte ziehen Fehlurteile nach sich.

**5.** Die eigene Position richtig einschätzen. Dienstleister arbeiten in der Regel mit mehreren Auftraggebern zusammen. Auslagernde Unternehmen umgekehrt nutzen für gewöhnlich wenige Outsourcing Service Provider. Diese asynchrone Verteilung von Erfahrung glätten Unternehmen auf zweierlei Art aus. Erstens, Sie befähigen Vendor Manager (zu Deutsch: Dienstleistersteuerer). Diese schließen mit „TÜV Rheinland® geprüfter Qualifikation“ ab. Zweitens, Sie lassen eigene Outsourcing Projekte regelmäßig extern prüfen. Mit der Zeit nehmen kleinere Mängel unbemerkt zu. Autobesitzer fahren beim TÜV vor. Gemäß diesem Prinzip hilft ein Blick von außen Risiken zu identifizieren und für Werterhalt zu sorgen.



eisq GmbH & Co. KG  
 Bernhard Gandolf,  
 Certified Management  
 Consultant

bernhard.gandolf@eisq.eu  
 www.eisq.eu

