

Kompetenz extern einkaufen

Wie man den passenden Dienstleister findet.

Wenn Unternehmen den Kundendialog auslagern möchten, müssen sie Partner finden, die zu ihnen und den spezifischen Aufgabenstellungen passen. Wer beispielsweise über das Telefon Abonnements vermarkten möchte, ist mit einem Spezialisten für die Bestellannahme nicht gut bedient. Wer dagegen Inbound-Services auslagern will, sollte nicht bei einem reinen Outbound-Dienstleister anfragen. Potenzielle Auftraggeber müssen sich über das gewünschte Anforderungsprofil des Dienstleisters klar werden. Auf dem Weg zum passenden Consultant helfen Fragen wie:

- Welche Ziele sollen erreicht werden?
- Welche Kompetenzen lassen sich auslagern?

- Welcher Beratungsbedarf besteht?
- Welches Budget steht zur Verfügung?
- Über welche Kanäle soll mit den Kunden kommuniziert werden?
- Soll ein Sprachportal eingerichtet werden?
- Welches Kontaktvolumen wird erwartet?
- Wie groß sind die zu erwartenden Schwankungen?

Die Ergebnisse und Antworten auf diese Überlegungen sind mit den aktuellen Daten des eigenen operativen Geschäfts zu kombinieren, um den voraussichtlichen Aufwand zu kalkulieren. Im Mittelpunkt stehen dabei die notwendigen Investitionen und die laufenden Kosten für Personal, Technik und sonstige Ausstattung.

Spätestens in dieser Planungsphase lohnt es sich für Unternehmen, auf die Dienste von Beratungsfirmen zurückzugreifen, die sich mit Call Center-spezifischen Fragen auskennen. Schließlich geht es um Investitionen, die im sechsstelligen Bereich liegen können.

Auftraggeber sollten eines bedenken: Der Agent ist bei jedem Kundenkontakt der Repräsentant des Unternehmens. Egal ob inhouse oder extern – dem Call Center sind alle relevanten Marketing-Aktivitäten rechtzeitig mitzuteilen, damit die erforderlichen Kapazitäten bei der Technik und beim Personal zur Verfügung stehen.

Ebenso wichtig ist es, allen Agents an ihren Arbeitsplätzen den Zugriff auf die nötigen Informationen über das Unternehmen, die Produkte und die Kunden zu ermöglichen, um so ein personenbezogenes, auf Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität angelegtes Kontaktmanagement zu gewährleisten. Die Entscheidung, ob die Kundenschnittstelle als Ganzes oder Teile davon auszulagern sind, hängt von Art und Qualität der Kontaktkanäle ab.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN	3C Dialog	Accipio Consulting	Aixvox	Aulis Consult GmbH	B2b Marketing	Bosch Communication Center	Bfkm	Buw Unternehmensgruppe	Ccc Call Center Colleg Tom Kothe
Internet	www.3c-social-media.de	www.accipioconsulting.com	www.aixvox.com	www.aulisconsult.de	www.b2bmarketing.de	www.boschcommunicationcenter.com	www.bfkm-halle.de	www.buw.de	www.tom-kothe.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Mitarbeiter	300	3	10	25	5	2.300	7	3.400	3
Branchenschwerpunkt									
Industrie	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Banken		ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Pharma	ja		ja			ja		ja	
Touristik		ja	ja	ja		ja		ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja			ja	ja	ja	ja
Sonstige	Medien	Automotive	Carrier	Verlag		TK, Technik	TK	Automot., EVU, Log.	
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Mittelstand	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Kleine Unternehmen				ja	ja				
Projekte									
Anzahl der Berater	15	3	5	5	3	10	15	50	15
Verfügbarkeit eines Teams	nach Anfrage	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 2 Wochen	nach Absprache	nach Absprache	innerhalb 2 Wochen	nach Absprache
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Technik	ja	ja	ja	ja		ja		ja	
Arbeitsplatzgestaltung				ja		ja			
Personal	ja			ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja		ja	ja	ja	ja		ja	
Vertrieb				ja	ja	ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Cerasus Consulting	Cirquent	Christoph Busch Unternehmensber.	Clientsolutions	C.M.B.S. Managementberatung	CONET	Damovo	Defacto	Eisq
Internet	www.cerasus-consulting.com	www.cirquent.de	www.christoph-busch.com	www.clientsolutions.de	www.cmb.s.de	www.conet.de	damovo.de	www.defacto-callcenter.de	www.eisq.eu
Ansprechpartner					Manfred Stockmann	Axel Amelung			
Telefon					08142 / 449 759	(0 22 42) 9 39 - 143			
E-Mail					contact.us@cmb.s.de	ics@conet.de			
Mitarbeiter	20	1.500	2	13	6	200	180	700	5
Branchenschwerpunkt									
Industrie		ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Handel	ja		ja	ja	ja	ja	ja		
Banken	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Versicherungen	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Dienstleister	ja		ja	ja	ja	ja	ja		
Pharma	ja			ja	ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja			ja	ja		ja		
Öffentl. Verwaltung				ja	mit Partner	ja	ja	ja	
Sonstige	Logistik	TK, Logistik, EVU	EVU, IT, Log., Verlg.	Telekommunikation	TK, Automt., EVU, Log.	Automotive, IT		IT	EVU
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Mittelstand	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen			ja	ja	ja				
Projekte									
Anzahl der Berater	18	60	1	in Absprache	4 / 12	25	11	8	2
Verfügbarkeit eines Teams	nach Absprache	sofort	nach Absprache	in Absprache	in Absprache	sofort	1-2 Wochen	innerhalb 1 Woche	auf Anfrage
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik		ja		ja	mit Partner	ja	ja	ja	
Arbeitsplatzgestaltung					ja	ja	ja		
Personal	ja			ja	ja	ja		ja	
Marketing	ja		ja	ja	mit Partner	ja		ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Gerald Fründt M.A.	Go fast forward	Gordelik	Gr-Consulting	Grutzeck-Software	Hcd Human Call Center Design	Holle Online	Interflex Datensysteme	Invision Software
Internet	www.e-mail-knigge.de	www.gofast-forward.de	www.gordelik.ag	www.gr-consulting.de	www.Grutzeck.de	www.hcd-gmbh.de	www.holleonline.de	www.interflex.de	www.invision.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Mitarbeiter	k.A.	7	8	6	10	5	15	500	125
Branchenschwerpunkt									
Industrie		ja	a	ja	ja	ja		ja	
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Touristik			ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung			ja	ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige		TK, Medien, Verlage	E-Business	ja	ja		Verlage, IT, TK	Aviation	Medien, Healthcare, TK
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Mittelstand		ja	ja	ja	v	ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen			ja		v	ja		ja	
Projekte									
Anzahl der Berater	k.A.	5	20	4	4	2	>15	k.A.	k.A.
Verfügbarkeit eines Teams	innerhalb 2 Wochen	nach Absprache	1 Woche	innerhalb 2 Wochen	10 Tage	nach Absprache	sofort	k.A.	nach Absprache
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Technik	ja			ja	ja		ja		
Arbeitsplatzgestaltung				ja		ja			
Personal	ja	ja	ja	ja			ja	ja	ja
Marketing		ja	ja	ja	ja		ja		
Vertrieb		ja	ja	ja	ja		ja		

UNTERNEHMEN	I-Sys Unterneh- mens	Marketing Resultant	Msu Direkt	Opti-Serv	Partnerteams	Phone-Service	Powerstream	Process-Innovation	Pro Komm
Internet	www.i-sys- beratung.de	www.marketing- resultant.de	www.msu-direkt.de	www.opti-serv.de	www.partnerteams.de	www.erfolg-am- telefon.de	www.power- streams.net	www.process- innovation.de	www.pro-komm.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Mitarbeiter	10	k.a.	7 Feste und 20 Freie	30	32	4	5	30	25
Branchenschwerpunkt									
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Handel	ja	ja		ja	ja	ja	ja		ja
Banken		ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja			ja	ja	ja	ja		ja
Touristik	ja	ja		ja	ja	ja	ja		
Öffentl. Verwaltung	ja	ja		ja			ja	ja	
Sonstige	EVU, Non Profit	Automotive	Automobil, IT	Medien, TK, Healthc.	EVU	Inkasso	ja	Energieversorger	
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Mittelstand	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen	ja	ja		ja		ja	ja	ja	
Projekte									
Anzahl der Berater	10	>10 (Netzwerk)	10	20 plus Partner	30	4		15	20
Verfügbarkeit eines Teams	nach Absprache		innerhalb 2 Wochen	sofort	sofort	innerhalb 2 Wochen	sofort	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Technik	ja	ja	ja	ja	ja			ja	
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja		ja	ja	ja			
Personal	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Profitel Consult- partner	Pro4care	Q-Max Systems	Qualitycube	<small>BEIHLAND & BEILING PARTNER</small> www.beihland.com	Siegfried Fischer Personal- & Untern.ent.	Siemens	Sitel	Snt Deutschland
Internet	www.profitel.de	www.pro4care.de	www.qmax-pep.de	www.qualitycube.de	www.scholand- beiling.com	www.vertrieb- optimieren.de	www.siemens-ent- prise.com/de/	www.sitel.de	www.snt-ag.de
Ansprechpartner					Dirk Scholand				
Telefon					+49 231 42577950				
E-Mail					dirk.scholand @scholand-beiling.com				
Mitarbeiter	12	2	>10	15	10	k.A.	2.480	3.000	rund 4.000
Branchenschwerpunkt									
Industrie	k.A.	ja	ja			ja	ja	ja	
Handel	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienstleister	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Pharma	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Touristik	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Öffentl. Verwaltung	k.A.		ja	ja		ja	ja		ja
Sonstige		Automotive, CRO	branchenübergreif.	Energieversorg., TK	Telekommunikation		Automot., Healthc., EVU	TK, ISP	TK, EVU
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen	k.A.	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Mittelstand	k.A.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen	k.A.	ja	bedingt		ja	ja	ja		
Projekte									
Anzahl der Berater	10	2	8+	10	10	k.A.	104	k.A.	k.A.
Verfügbarkeit eines Teams	sofort	nach Absprache	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 1 Woche		innerhalb 2 Wochen	asap	nach Absprache	innerhalb 2 Wochen
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Technik		ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja		ja			ja		ja
Personal	ja	ja		ja	ja	ja		ja	ja
Marketing	ja			ja	ja	ja		ja	ja
Vertrieb	ja			ja	ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Snu Sabine Nixdorf	Softlab	Sogedes	Sokrates	Sppc Group	Strateco	Synthesion	TAS	Tdm
Internet	www.s-n-u.de	www.softlab-group.com	www.sogedes.de	www.sokrates.de	www.sppc-group.com	www.strateco.de	www.synthesion.de	www.tas-gruppe.de	www.tdm.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Mitarbeiter	250	1.800	k.A.	10	k.A.	30	6	327	
Branchenschwerpunkt									
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Handel	ja		ja	ja		ja		ja	ja
Banken		ja		ja	ja	ja		ja	ja
Versicherungen		ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja		ja	ja	ja	ja		ja	ja
Pharma	ja		ja	ja		ja		ja	ja
Touristik				ja		ja		ja	ja
Öffentl. Verwaltung				ja		ja		ja	ja
Sonstige		TK	Marktforschung	TK-Anbieter				Wohnungswirtschaft	Handwerk
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Mittelstand	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen			ja						ja
Projekte									
Anzahl der Berater	k.A.	k.A.	10	4	10	10 (+ Partner >50)	6	6	10
Verfügbarkeit eines Teams	sofort	sofort	nach Absprache	nach Absprache	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 2 Wochen	innerhalb 4 Wochen	nach Absprache	sofort
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Technik		ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung							ja	ja	ja
Personal	ja	ja	ja		ja			ja	ja
Marketing	ja				ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb	ja		ja		ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Teledirekt	Tellsell	Tema Gesell. für Marketing-Service	TGMC	Tieto	Tqe Experts	Transcom Worldwide	Udw	von Wilmsdorff Consulting
Internet	www.teledirekt-online.de	www.tellsell.de	www.tema-marketing.de	www.tgmc.de	www.tieto.de	www.tqe-experts.de	www.transcom.com	www.udw.de	www.vonwilmsdorff-consulting.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Mitarbeiter	k.A.	45	180	15	über 17.000	5	1.500	16	
Branchenschwerpunkt									
Industrie	ja	ja	ja	ja		ja	ja		ja
Handel	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken		ja		ja	ja	ja	ja		ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma		ja				ja	ja		ja
Touristik		ja				ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung		ja				ja	ja	ja	ja
Sonstige			Automotive		ITK, EVU	Healthcare, Automot.		Handwerk	Training, Logistik
Schwerpunkt Unternehmenstyp									
Großunternehmen		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Mittelstand	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Kleine Unternehmen	ja							ja	ja
Projekte									
Anzahl der Berater	k.A.	k.A.	10	10	500	k.A.	6	10	20
Verfügbarkeit eines Teams	k.A.	innerhalb 2 Wochen	nach Absprache		nach Absprache	sofort	nach Absprache	innerhalb 4 Wochen	nach Absprache
Beratungsleistungen									
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja	ja			ja	ja	ja	ja
Personal	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja