

TBNPR realisiert Handbuch zum Call-Center-Outsourcing



„Call Center erfolgreich outsourcen. Die Arbeit mit Dienstleistern planen, umsetzen, steuern und evaluieren“ ist das neue Praxishandbuch des Call Center Forum Deutschland e.V. Der Titel ist schon der vierte seiner Art, den TBNPR konzipiert, über Werbung finanziert, redaktionell betreut und schließlich produziert hat. Vertrieben über eigene Internet-Shops, den Verband selbst und den stationären Buchhandel wirbt der Titel nicht nur für den Verband, sondern bietet auch praxisgerechte Hilfestellung für Vertriebs- und Kundenservice-Verantwortliche im Unternehmen.

Auf 80 Seiten setzen sich namhafte Autoren und anerkannte Fachleute mit den wesentlichen Fragestellungen zum Thema „Outsourcing“ auseinander. Eine Hilfestellung bei der Entscheidung zwischen „Make-or-Buy“ von Call Center-Leistungen bietet der Beitrag von Markus Grutzeck. Er stellt

Outsourcingvarianten vor und weist auf grundlegende Aspekte hin, die es bei der Auswahl von Dienstleistern für eine effektive und reibungslose Umsetzung zu beachten gilt. Anschließend definiert Manfred Stockmann, Präsident des Branchenverbands Call Center Forum Deutschland e.V. wichtige Formen des Outsourcings sowie die verschiedenen Phasen einer gelungenen Dienstleisterauswahl - angefangen bei notwendigen Vorüberlegungen, über das Ausschreibungsverfahren bis hin zum Vertragsabschluss. Frank Schleicher zeigt in seinem Beitrag nützliche Kriterien für die erfolgreiche Dienstleister-Suche auf und Dirk Scholand beschreibt verschiedene Wege, um die Prozessgestaltung zwischen Dienstleister und Auftraggeber zu optimieren.

Welche Leistungen können Dienstleister erbringen? Wie lässt sich eine effektive Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Dienstleister gestalten? Welche Anforderungen sind an diesen zu stellen? Diese Fragen beleuchtet Klaus-Reiner Münch in seinem Beitrag „Telefonie bis Fulfillment“. Das gemeinsame Fundament der Geschäftsbeziehung wird dabei ebenso in den Fokus gerückt wie die Möglichkeiten der Ressourcenoptimierung. Mit Inhouse Outsourcing, dem „goldenen Mittelweg“ zwischen Kosten und Qualität, beschäftigt sich Andreas Buchelt. Er wertet die Outsourcingstudie 2008 im Hinblick auf die Nutzerbewertung aus und definiert unabdingbare Faktoren und Kompetenzen, die einen passenden Dienstleister ausmachen. Weiterhin werden die Erkenntnisse anhand der Fallbeispiele „Call Center Dienstleistungen für Industrieunternehmen“ von Peter Eichmüller und „Funktionales Outsourcing“ von Dr. Matthias Ledig praxisorientiert veranschaulicht. Neben Fragen zur Evaluation und Qualitätssicherung von Outsourcing, womit sich Klaus Graf in seinem Beitrag beschäftigt, behandelt das Buch abschließend die Möglichkeiten der Delegation von Unternehmensaufgaben durch Business Process Outsourcing. Die Autoren Dagmar Hirche, Thomas Heitmann und Nina-Ann Jensen beschreiben dabei die Auslagerungsfähigkeit von Prozessen sowie die Anforderungen, die der Auftraggeber an seinen BPO-Partner zu stellen hat.

Mit dem Praxishandbuch legt das Call Center Forum Deutschland fundiertes und praxisnahes Know-how zur Thematik Outsourcing von Dienstleistungen vor. Es ist einerseits Hilfestellung für Vertriebs- und Kundenservice-Verantwortliche, die vor der Entscheidung stehen, Dienstleistungssegmente ihres Unternehmens auszulagern und bietet zudem viele praxisgerechte Lösungsansätze, Checklisten und nützliche Tipps für ein effizientes und erfolgreiches Outsourcing.

Das Buch wird über den TBNPR-Partner Hirschenverlag vertrieben und ist für 14,80 Euro im Buchhandel oder über den [Online-Shop des Hirschenverlags](#) erhältlich.