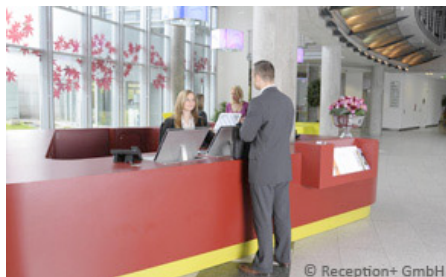


Home > Startseite

## TOP-THEMEN - Office

### Qualität macht den Unterschied

#### - Outsourcing von Rezeption und Telefonzentrale -



**Mehr Flexibilität und Konzentration auf das Kerngeschäft – das Outsourcing von Rezeptions- und Telefonaufgaben bietet Unternehmen nach wie vor Potenzial, Zeit und Kosten zu sparen. Welche Möglichkeiten es gibt lesen Sie hier.**

Andrea Schroll, Personalchefin von Controlware in Dietzenbach, ist unter anderem verantwortlich für die Rezeption und Telefonzentrale in ihrem Unternehmen. Als es vor drei Jahren darum ging, diese Arbeitsbereiche neu zu organisieren, holte Frau Schroll zur Orientierung auch Angebote externer Dienstleister ein. "Mir war erst mal die durchgehende professionelle Besetzung von 7.30 bis 18

Uhr wichtig, das konnten wir intern so nicht sichern", erklärt sie. "Es ist ja nicht damit getan, in Pausen oder bei Krankheit einfach jemanden aus dem eigenen Team an den Empfang zu setzen. Ich wünschte mir für diesen wichtigen Erstkontakt eine Besetzung, die sich wohl fühlt mit dieser Aufgabe. Die Kunden, Ankommende und Anrufer kompetent und freundlich willkommen heißt."

Nach einer Empfehlung aus ihrem beruflichen Netzwerk hatte die Personalchefin dann rasch gefunden, was sie gesucht hat. "Einen Outsourcing-Dienstleister, der ein festes Rezeptionsteam und ein mobiles Springer-Team für uns bereithält. Im Urlaubs- und Krankheitsfall wird uns ein Springer zur Verfügung gestellt, der mit den Abläufen an unserem Empfang gründlich vertraut ist."

#### Einen passenden Outsourcing-Dienstleister finden

Dank eines Kollegentipps hat Andrea Schroll schnell den fürs individuelle Outsourcing geeigneten Dienstleistungspartner gefunden. Aber ohne Tipps und Empfehlungen, wie lässt sich da aus dem riesigen Angebot der richtige Partner finden, die Spreu vom Weizen trennen? Worauf ist beim Outsourcing im Bereich Rezeption und Telefonzentrale zu achten?

Die Bandbreite reicht von Facility-Managementdiensten, die neben Security-, Gebäudetechnik- und Reinigungsservices auch einfache Empfangsdienste verrichten bis hin zu spezialisierten Anbietern für maßgeschneiderte Dienste und Lösungen auf höchstem Niveau. Ein guter Dienstleistungspartner stellt sich auf Ihre individuellen Bedürfnisse ein, denn kein Unternehmen ist wie das andere und stellt so unterschiedliche Anforderungen. Machen Sie sich daher klar, welche Erwartungen Sie haben. Stellen Sie Ihren potentiellen Outsourcing-Dienstleister auch die Frage, nach der Qualifikation der Mitarbeiter und Fortbildungsmaßnahmen.

Erfolgreiches Outsourcing beruht auf der Ausschöpfung vorhandener Optimierungspotenziale innerhalb der Geschäftsumgebung. Gute Outsourcing-Dienstleister werden hierzu ein persönliches Gespräch sowie gegebenenfalls eine Analysephase vor Ort vorschlagen.

#### Der Empfang – Visitenkarte Ihres Unternehmens

Qualität macht also den Unterschied. "Es macht keinen Sinn, auf der einen Seite in ein schickes Konferenzzimmer zu investieren, im Empfangsbereich dagegen zu knausern. Das passt einfach nicht zusammen. Mit Billigkräften tut man sich an diesen wichtigen Schnittstellen keinen Gefallen," so Almut Tiba-Ehlers, Gründerin und Geschäftsführerin von Reception-Plus, einem Outsourcing-Anbieter. Doch woran erkennt man die guten und die weniger guten Outsourcing-Dienstleister?

Es ist ratsam vor der Suche nach einem Outsourcing-Partner eine eingehenden Stärken-Schwäche-Analyse der Arbeitsbereiche vorzunehmen. Was kann man gut, wo fehlt es und warum? Wie lassen sich Rezeption und Telefon zur Visitenkarte, zum Erfolgsinstrument für das gesamte Unternehmen umgestalten? Welche vorhandenen Ressourcen lassen sich nutzen, welche einsparen? Wer ist von diesem Wandel betroffen? Bei eventuell anstehenden Änderungen von Arbeitsbereichen sollte die Belegschaft baldmöglichst eingebunden bzw. informiert werden. Nach der Auswahl geeigneter Partner sollten Referenzen, die Branchenerfahrung und das Leistungsspektrum des Anbieters eingehend geprüft werden. Danach sollten Wünsche, Ideal-Besetzungen, Monatspauschalen und Extras zusammen verhandelt werden.

#### Outsourcing – wie es geht

Entscheidet sich ein Unternehmen, einen oder mehrere Bereiche an einen externen Dienstleister auszulagern, wird ein Werk- oder Dienstvertrag abgeschlossen. Bestandteil des Vertrags ist ein verbindliches SLA, ein Service-Level-Agreement, zur Sicherung der vereinbarten Leistungsqualität.

Je nach Art und Umfang des Projekts entscheidet der Outsourcing-Dienstleister, welche Ressourcen zur eigenverantwortlichen Durchführung des Auftrags notwendig sind. Er ist verantwortlich für die korrekte Ausführung der ausgelagerten Prozesse und für die erzielten Ergebnisse.

Inhouse-Outsourcing ist eine Sonderform des Outsourcing und wird unter anderem für Rezeptionen und Telefonzentralen bereitgestellt. Das Kundenunternehmen stellt lediglich Räumlichkeiten und Arbeitsmittel. Für alles Weitere, Mitarbeiter-Management, Sozialleistungen, Dienstkleidung, Trainings und Schulungen sorgt der Personaldienstleister.

Suche:

[» Zur erweiterten Suche](#)

NEU! Gabler Buchreihe „Expertenwissen Wirtschaft“

Ihr Buch...  
Ihr Thema...



#### LOGIN PREMIUM

Benutzername   
Passwort

[REGISTRIEREN](#) | [PASSWORT ÄNDERN](#)

#### Monatlich: Expertenwissen fürs Office

WERFEN SIE EINEN BLICK INS ARCHIV

#### NEWSLETTER

**Office-Wissen kompakt und kostenlos!**

Abonnieren Sie unseren Newsletter

Ihre E-Mail-Adresse:

[NEWSLETTER ABONNIEREN](#) | [VERWALTEN](#)

#### SOCIAL NETWORKS

Folgen Sie uns auf facebook und Twitter



NEWS aus der Redaktion

#### AKTUELLES HEFT

working@office  
Nr. 10-2011