



eisq

european
institute
for service
quality

Dienstleister ≠ Dienst leisten

Dienstleister ≠ Dienst leisten

Steuerung von Callcenter Dienstleistern



eisq

european
institute
for service
quality

Kennen Sie das?

„Das hätte ich mir von meinem Dienstleister aber schon erwartet!“ (frustrierter Auftraggeber)

„Die glauben auch, dass sie alles umsonst bekommen!“
(genervter Auftragnehmer)

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Überblick

▶ 1. Definition

2. Zielkonflikte

3. Lösungen

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Definition



Foto: Boris Rudjak, Karl Marx 1861

© eisq – Bernhard Gandolf

Dienstleistung:
Ware mit Gebrauchs-/Tauschwert

jemandem einen Dienst leisten:
heute:
eine Gefälligkeit erweisen

bei Marx:
jemanden bedienen, ohne einen
Mehrwert zu schaffen

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Überblick

1. Definition



2. Zielkonflikte

3. Lösungen

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Ursachen



Eine Missstimmung zwischen Auftraggeber und -nehmer beruht in der Regel auf mindestens einer der drei häufigsten Ursachen und einem Missverständnis...

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

klassische Zielkonflikte

typische Ziele Auftraggeber

Öffnung Auftraggeber

- Zieldefinition
- Dokumentation
- Kommunikation

- Kostenreduktion
- Qualitätsoptimierung
- Flexibilität
- Durchgriff und Kontrolle
- Transparenz
- Individualität

typische Ziele Auftragnehmer

- Gewinnoptimierung
- Produktionsoptimierung
- Sicherheit
- Unabhängigkeit
- Wahrung Betriebsgeheimnis
- Standardisierung

Heranführung Auftragnehmer

- Zielvereinbarung
- Einbindung in Ausgestaltung
- Zieltransparenz

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Überblick

1. Definition
2. Zielkonflikte
- ▶ 3. Lösungen

Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Lösungsvorschläge

Dienstleister ≠ Dienst leisten

1

gem. Qualitätsverständnis herstellen

Normierungs-
handbuch

2

gem. Bewusstsein erzeugen

Kommuni-
kationspaket

3

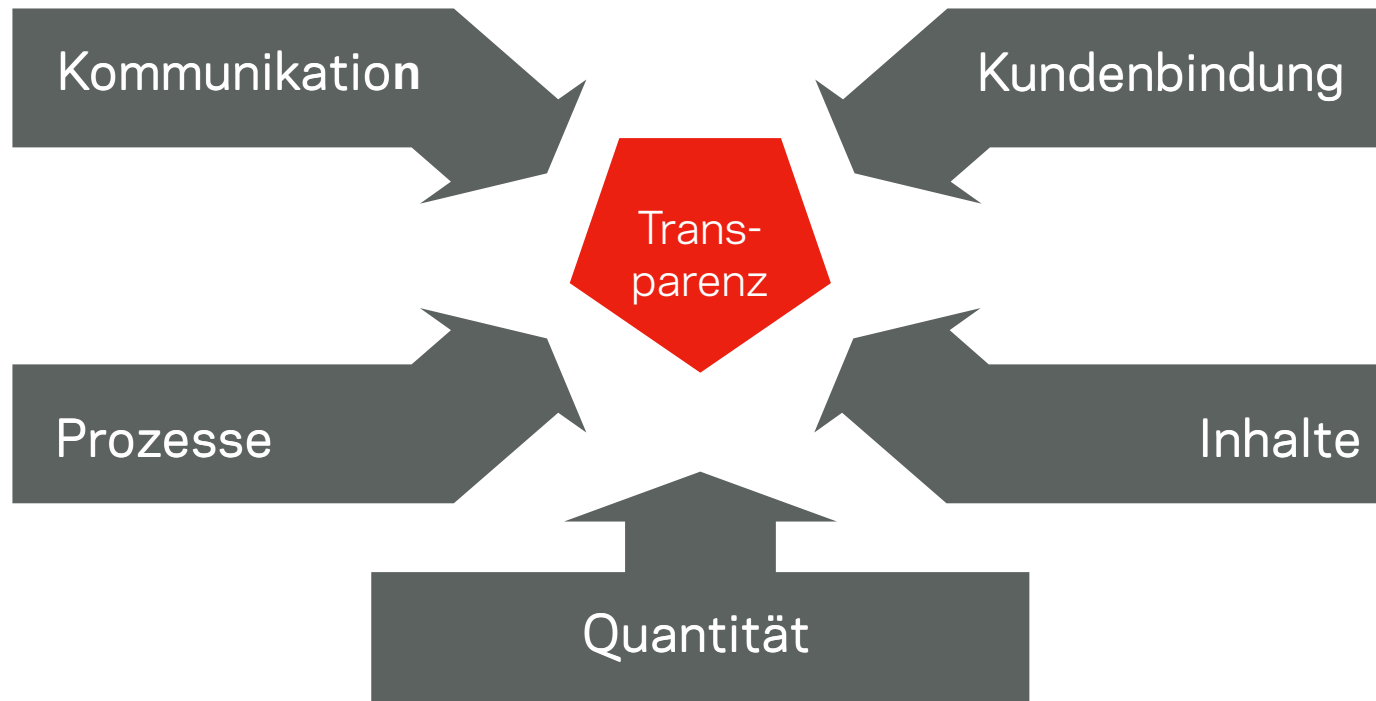
gem. Ziele operationalisieren
und vereinbaren

Systeman-
passung



eisq
european
institute
for service
quality

Steuerungstransparenz



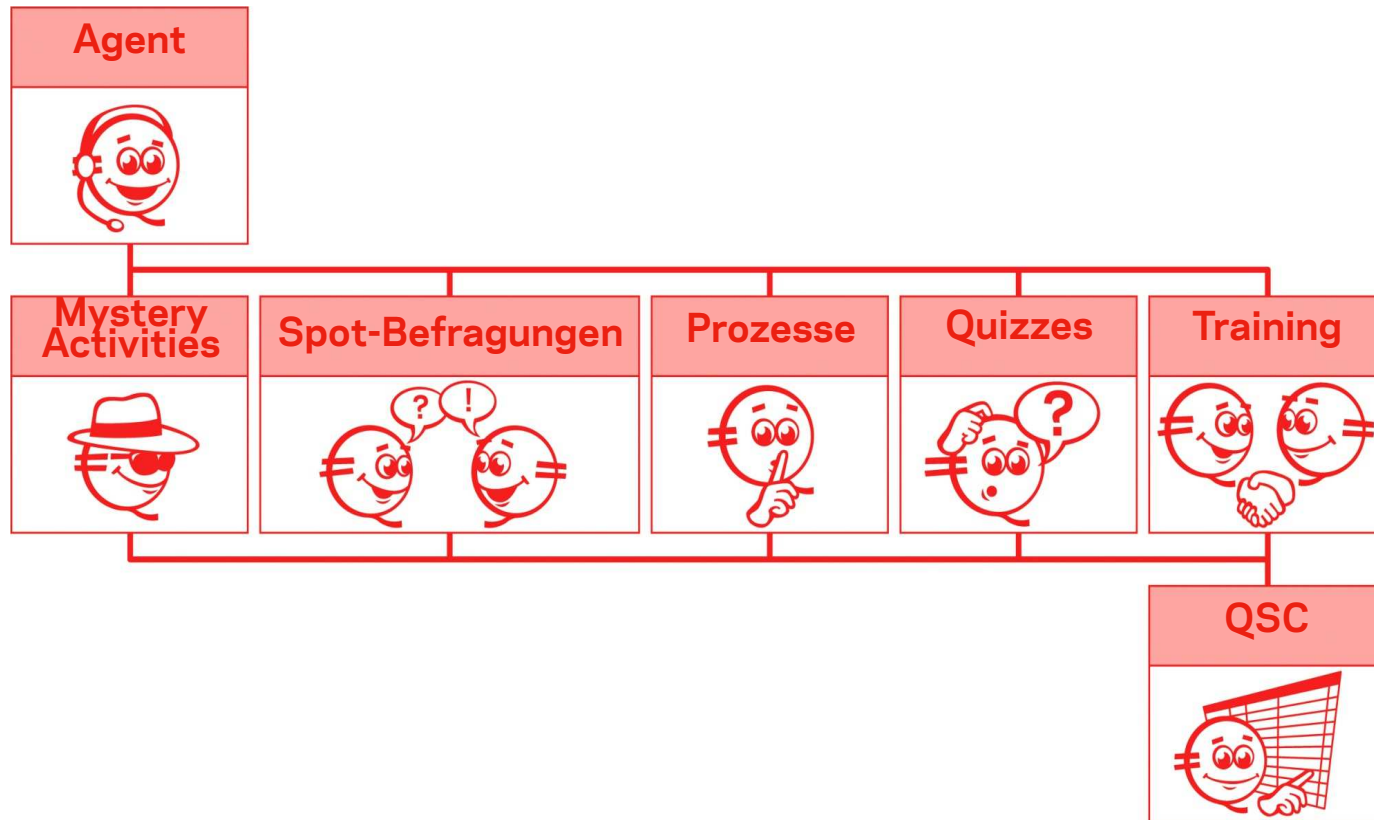
Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

Kennzahlensystem Quality Score Card



Dienstleister ≠ Dienst leisten



eisq

european
institute
for service
quality

european institute for service quality

Bernhard Gandolf

Franz-Lenz-Str. 1A

D-49084 Osnabrück

Tel: +49 541-580543-10

Fax: +49 541-580543-29

Mobil: +49 174-99371-10

bernhard.gandolf@eisq.eu



Dienstleister ≠ Dienst leisten