

# Wie funktioniert eine Ausschreibungsplattform?

**D**er CallCenter Scout berät Firmen bei der Suche nach einem passenden Dienstleister. Zudem unterstützt der CallCenter Scout mit seiner Ausschreibungsplattform die Vertriebsverantwortlichen der Callcenter-Dienstleister beim Generieren neuer Leads. Der Erfolg eines solchen Services basiert auf der Zielstrebigkeit eine Win-Win-Situation herzustellen - dem Suchenden den exakt auf seine Bedürfnisse passenden Partner zu vermitteln und den Dienstleistern neue Leads zu verschaffen. Es gibt viele Ausschreibungsplattformen im Internet. Grundsätzlich funktionieren alle nach dem gleichen Prinzip: Durch mehr oder weniger aufwendiges Online-Marketing macht der jeweilige Betreiber der Ausschreibungsplattform auf sich und seine Internetpräsenz aufmerksam. Unternehmen, die ein Callcenter beauftragen wollen, 'stolpern' über die Internetseite der Ausschreibungsplattform und hinterlassen ihr Anliegen sowie die eigenen Kontaktdaten. Diese werden an die in Frage kommenden Dienstleister weitergeleitet. Die weiteren Verhandlungen finden zwischen dem potentiellen Auftraggeber und dem Dienstleister statt.

Der große Unterschied der einzelnen Ausschreibungsplattformen besteht zumeist in der Abrechnungsform. Die Weitergabe der Kontaktdaten des ausschreibenden Unternehmens ist für die Dienstleister in der Regel kostenpflichtig. Der CallCenter Scout berechnet hierfür eine einmalige Gebühr. Diese schwankt je nach Attraktivität des ausschreibenden Unternehmens und/oder der Ausschreibungsinhalte. Andere Ausschreibungs-Datenbank-Betreiber verlangen neben einer einmaligen Gebühr für die Weitergabe der Kontaktdaten bei Auftragserteilung eine Provision für die erfolgreiche Vermittlung eines Auftrags. Andere wiederum berechnen für Dauerprojekte auch eine Dauerprovision. Wenngleich sich die Abrechnungsformen prägnant unterscheiden, so sind die anfallenden Kosten für die Dienstleister in der Regel

transparent und können somit gut kalkuliert werden. Für die ausschreibenden Unternehmen ist der Service kostenlos. Der wirkliche Unterschied der einzelnen Vermittler wird für die Dienstleister erst bei der Qualität der vermittelten Kontaktdaten sichtbar.

## Werthaltige Kontaktdaten bestimmen sich hauptsächlich durch folgende Faktoren:

- Detaillierte, überprüfte Kontaktdaten von den ausschreibenden Unternehmen
- Einschätzung der Realisierbarkeit des Projektvorhabens
- Transparente und detailgenaue Darstellung der Auswahlkriterien
- Vermittlung der Daten an eine begrenzte Anzahl passender Dienstleister

Welche Ausschreibungsplattform hilft am Besten bei der Auswahl des geeigneten Dienstleisters? Hier steht sicher die persönliche Beratung im Vordergrund. Leider gibt es immer mehr sogenannte Suchdienste, die die jeweiligen Parameter des ausschreibenden Unternehmens gar nicht erst unter die Lupe nehmen. Vielmehr handelt es sich bei diesen Suchdiensten um eine reine Datenweitergabe ohne wirklichen Mehrwert für den Suchenden. Folgende Merkmale zeichnen eine gute Ausschreibungsdatenbank aus:

- Permanente Erreichbarkeit zu Profis der Branche
- Persönliche/Telefonische Beratung zur Evaluierung der wichtigen Auswahlkriterien
- Beratung zu gängigen Abrechnungsmodellen
- Vergleichbare Angebote
- Überprüfte Dienstleister
- Neutrale Beratung

Testen Sie unverbindlich den Mehrwert eines Kontaktdatenvermittlers. Sie verpflichten sich zu keinem Vertragsabschluss mit einem Dienstleister. Und wenn Sie sich selber auf die Suche nach einem Dienstleister machen,

werden Sie hin und wieder das Gütesiegel vom CallCenter Scout vorfinden. Neben den übergeordneten Zielen und Maßstäben zur Überprüfung von Effizienz und Erfolg eines Unternehmens, lässt sich ein Callcenter anhand eng ineinander greifender Wirkfaktoren qualitativ messen:

## Technik

- Redundante Systeme und Leitungen
- Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien laut aktueller BDSG-Fassung
- Ergonomische Arbeitsplätze

## Organisation

- Servicelevel im Inbound > 80/20
- Transparenz und lückenlose Dokumentation der Arbeitsprozesse
- Zielgenauigkeit und Effizienz
- Permanenter Qualitäts-Check

## Mensch

- Erlebte Wertschätzung (wertschätzende Grundhaltung aller Mitarbeiter gegenüber sich selbst und anderen)
- Gute psychologische Kenntnisse im Umgang mit Kunden
- Kundenorientiertes Arbeiten
- Das Wichtigste: Zufriedene Kunden!

Anhand dieser Qualitätsmerkmale verleiht der CallCenter Scout sein Gütesiegel. Den größten Einfluss auf die Beurteilung eines Callcenters hat das Feedback der Auftraggeber. Die Disponenten der Ausschreibungsdatenbank holen sich 2-3 Monate nach Vermittlung des jeweiligen Dienstleisters ein Feedback des ausschreibenden Unternehmens. Permanent positives Feedback motiviert zu detaillierter Betrachtung des Callcenters und wird bei Erfüllung der o.g. wichtigen Parameter mit dem Gütesiegel 'be-lohnt'. ■

