Der blinde Fleck in der Outsourcing-Beziehung

WFM: connect — München, 8. Oktober 2026

Marc Ueckermeier, Managing Partner, Vluent GmbH

Frage

„Was meint Ihr, wo können blinde Flecken auftauchen?“

BEISPIEL

Dienstag, 09:15 Uhr

Ein Auftraggeber. Drei BPO-Partner. Ein typischer Wochentag.

Gilt für viele Auftraggeber, wenn nicht alle BPO-Partner auf derselben Routingplattform arbeiten und/oder verschiedene WFM-Software einsetzen.

WAS WIR WISSEN

Bedarf für das Intervall 09:15 – 09:30 Uhr

147 Agents auf Telefonie

32 Agents auf eMail

WAS WIR NICHT WISSEN

Was wird tatsächlich geliefert?

? Wie viele Agents sind bei BPO A produktiv eingeloggt?

? Wie viele Agents bei BPO B arbeiten im richtigen Skill?

? Gibt es eine Unterbesetzung bei BPO C?

— *Informationen helfen nicht später, sondern nur jetzt - in Echtzeit.*

Die vier Bruchstellen

Wo die Wertschöpfung zwischen Auftraggeber und BPO-Partner verdampft!

Die vier Bruchstellen

Jeder Übergang verliert an Genauigkeit — und viele Verluste bleiben unsichtbar.

1

Forecast vs. Zusage

- Auftraggeber Forecast in Viertelstunden Intervallen
- BPO committed in Wochen-FTE
- Übersetzung bleibt Interpretation
- Niemand prüft Plausibilität

Wer hat die BPO-Abnahme auf Plausibilität überprüft?

2

Zusage vs. Dienstplan

- 50 FTE zugesagt, 42 FTE eingeplant
- Shrinkage, Krankheit, Schulungen
- Annahmen werden selten validiert
- Partner ohne WFM Tool: kein Abgleich

Wer checkt die Shrinkage-Annahmen auf Validität?

3

Dienstplan vs. Realität

- Agents zu spät eingeloggt
- Falscher Skill, lange Pausen
- Kluft zwischen Plan und Realität
- Unsichtbar bis das Service Level fällt

Wie viel Netto-Kapazität verlieren wir pro Tag durch verspätetes oder falsches einloggen?

4

Realität vs. Rechnung

- Pro Stunde, Interaktion oder Headcount
- Daten kommen vom BPO
- Kein gemeinsamer Maßstab
- Diskussionen bei Budget-überschreitungen

Auf welchen Daten basiert die Abrechnung wirklich?

Was meint ihr, wieviel Budget pro Jahr verdampft?

XXX.000 € ???

….ohne dass jemand genau sagen kann, wo die Ursachen liegen.

10 Mio. € BPO Budget
ergeben mindestens 3% Verdampfung:

300.000 €

pro Jahr, ohne dass jemand genau sagen kann, wo die Ursachen liegen.

Das ist keine Steuerung.

Das ist Glückspiel.

Wo liegen die Herausforderungen?

Vier Gründe, die das Problem beschreiben — keins davon löst sich von selbst!

1

Bizzare Technologielandschaften

Jeder BPO hat seinen eigenen Stack. Keine Standard-APIs. Jede Integration ist individuelle Maßarbeit.

2

Definitionsprobleme

„Produktiv“ bedeutet für jeden etwas anderes. Ohne harmonisierte Maßstäbe: Äpfel mit Birnen vergleichen.

3

Prozessuale Lücken

Forecasts werden überarbeitet, neu verteilt, kurzfristig angepasst. Niemand weiß sicher, mit welcher Version der BPO final plant.

4

Organisatorische Inseln

WFM, Vendor Management und Finance arbeiten mit unterschiedlichen Daten. Zusammenarbeit nur im Brandfall.

Stellt euch vor,

es funktioniert anders.

vluent WORKFORCE MANAGEMENT

Drei Schichten für ein gemeinsames Bild

Vertrag, Prozess, Daten — in dieser Reihenfolge.

1

Die Grundlage

Vertragliche Klarheit

- Gemeinsam festgelegte Definitionen
- Eindeutige KPIs
- Pricing an messbare Größen gekoppelt
- Verifizierbar für beide Seiten

Ohne klare Definitionen wächst alles auf Treibsand.

2

Das Herz

Operative Transparenz

- Ein gemeinsames, standardisiertes Bild
- In Echtzeit
- Pro Kanal, Skill, BPO-Partner, Intervall
- Kooperation — nicht Kontrolle

Dasselbe Bild für Auftraggeber und BPO.

3

Das Ergebnis

Ein gemeinsamer Datentopf

- Faire Abrechnung
- Keine Diskussion über Zahlen und Kosten
- Eindeutige Budgetstände
- Kostenkontrolle auf Intervall-Ebene

Dieselben Daten steuern Betrieb und Rechnung.

Mehrwert für alle Stakeholder

Transparenz ist kein Nullsummenspiel. Das ganze Ökosystem profitiert.

Für den

Auftraggeber

- Budgetkontrolle in Echtzeit
- Trennung Forecast- vs. Lieferproblem
- Rechnungen auf Intervall-Ebene prüfbar
- Fakten statt Bauchgefühl in Verhandlungen

Grip statt Vertrauen auf gut Glück.

Für den

BPO-Partner

- Faire, objektive Bewertung
- Gute Leistung wird sichtbar
- Weniger emotionale Diskussionen
- Proaktive Kommunikation statt Rechtfertigung

Gute Partner gewinnen Sichtbarkeit.

Für die

WFM-Teams

- Ein gemeinsames Bild beim AG und BPO
- Intraday auf Daten steuern
- Schnelle, effektive Abstimmungen

Steuern auf Daten, nicht auf Bauchgefühl.

Für

Finance

- Sauberere Abrechnungszyklen
- Weniger Eskalationen
- Weniger Gutschriften
- Volle Kostenkontrolle bei jeder Rechnung

Belastbare Rechnungen, schnellere Abschlüsse.

Unser Angebot:

OPTION 1

Option 1: kompakte Standortbestimmung

Discovery-Gespräch

kostenfrei

2 Stunden · online

Was wir besprechen

- Wie eure Outsourcing-Beziehungen heute organisiert sind?
- Wo Forecast, Zusage, Dienstplan und Realität auseinanderlaufen?
- An welchen Stellen Daten fehlen oder doppelt entstehen?
- Welche Quick Wins sich bei euch konkret anbieten?

Eure Benefits

- Eine ehrliche Standortbestimmung
- Kurze schriftliche Zusammenfassung
- Eine Empfehlung der weiteren Vorgehensweise
- Keine Verpflichtung zu weiteren Schritten

Die Frage zum Mitnehmen

Wenn euer BPO-Partner nächste Woche fragt:

„Wie haben wir letzte Woche abgeschnitten?“

Auf welche Daten stützt ihr die Antwort?

Und stützt sich euer BPO-Partner auf dieselben Daten?

Unser Angebot:

OPTION 2

Option 2: Beratungsbausteine – einzeln oder kombiniert, je nach Bedarfsituation

1

Die Grundlage

Contracting & Governance

Klare vertragliche Grundlage — Definitionen, KPIs, Eskalationswege.

2

Die Zusammenarbeit

Prozess zwischen Auftraggeber & BPO

Operative Abläufe — von der Forecast-Freigabe bis zur Intraday-Steuerung.

3

Die Wahrheit

Review: Lieferung vs. Bedarf

Strukturierte Bewertung — was wurde zugesagt, was geliefert, was fehlt.

4

Das Ergebnis

Grundlage für Steuerung & Abrechnung

Einheitliche Daten — die operativ steuern helfen und Basis für Rechnungsstellung sind,

Weiter im Gespräch.

Heute Abend bei einem kühlem Getränk - oder morgen per E-Mail / Telefonkontakt?

Vluent hilft Auftraggebern und BPO-Partnern,
den Spiegel aufzustellen.

Von der vertraglichen Grundlage bis zur fairen Abrechnung.

Marc Ueckermeier Managing Partner Vluent

vluent WORKFORCE MANAGEMENT

Vielen Dank!

vluent WORKFORCE MANAGEMENT

UNLOCK POTENTIAL