

BBM

BERATUNG • BETEILIGUNG • MANAGEMENT

Vertriebsorientierte Outbound-Telefonie

Ein Unterstützungsangebot der BBM

INSTANT-CONSULTING

Schneller und preiswerter zu professionellen Ergebnissen

Sechs Phasen für „Vertriebsorientierte Outbound-Telefonie“ – in welcher Phase befinden Sie sich?

Idee und Vorüberlegung	Haben Sie schon über den Nutzen und die Möglichkeiten der Outbound-Telefonie für den Vertrieb nachgedacht – trotz UWG* oder vielleicht besonders wegen des UWG?
Grobkonzeption und Business Case	Haben Sie schon ein Zielbild für die Umsetzung und Integration in Organisation und Kernprozesse?
Entscheidungsfindung	Sind schon alle Beteiligten überzeugt und auf die Ziele eingeschworen?
Detailkonzeption	Sind die erforderlichen Details hinsichtlich Mitarbeiter, Prozesse, IT-Unterstützung bereits ausgearbeitet?
Umsetzung und Einführung	Erfolgt gerade die Umsetzung in allen Komponenten oder sind Sie sogar schon im Pilotbetrieb?
Betrieb und Weiterentwicklung	Haben Sie erste Erfolge und möchten diese ausweiten und mit neuen Ideen ergänzen?

**Sprechen Sie mit uns
– wir haben jede dieser Phasen für unsere Kunden bereits gemeistert**

* Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

BBM ist der Spezialanbieter für die Weiterentwicklung von Service- und Vertriebsorganisationen

BBM Beratung Beteiligung Management GmbH

- ▶ Standorte: Bonn, Berlin und Frankfurt
- ▶ Drei Partner und 20 Mitarbeiter, Geschäftsführung Dr. Dierk Wehrmeister
- ▶ Seit 15 Jahren spezialisiert auf Konzeption und Optimierung der Service Center für Kunden und Vertrieb

Fokusthemen:

- ▶ Integration Outbound-Telefonie
- ▶ Service Center Auditierung und Weiterentwicklung
- ▶ Service Outsourcing und Sanierung von Outsourcing-Verträgen
- ▶ Multikanalstrategie und Integration neuer Kanäle
- ▶ CRM-Integration und -Automatisation

Kunden:

- ▶ LBS-Gruppe
- ▶ AOK PLUS
- ▶ DAK
- ▶ ASSTEL
- ▶ Generali-Konzern
- ▶ HASPA
- ▶ Postbank
- ▶ Deutsche Post

Kunden:

- ▶ E.ON
- ▶ O2-Telefonica
- ▶ Gothaer
- ▶ AXA
- ▶ HDI-Gerling
- ▶ Talanx-Konzern
- ▶ ... und viele weitere

Wir beraten neutral und sind unabhängig von Outsourcing-Dienstleistern und IT-Lösungsanbietern

Leistungen von BBM in der Phase „Idee und Vorüberlegung“



Wir kennen viele Unternehmen mit erfolgreichem Outbound-Vertrieb und Outbound-Service und schärfen mit Ihnen gemeinsam die Idee zur Outbound-Telefonie.

Leistungen von BBM:

- Aufnahme und Analyse der spezifischen Voraussetzungen für Ihr Haus
- Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Ideenfindungs-Workshop
- Zusammenstellung einer konkreten Empfehlung zum weiteren Vorgehen

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Aufwand für BBM: 2-4 Beratertage
- Ergebnisse liegen ein bis zwei Wochen nach Beauftragung vor

Leistungen von BBM in der Phase „Grobkonzeption und Business Case“



Wir kennen die Erfolgsfaktoren und Erfolgskennzahlen und können mit Ihnen gemeinsam ein tragfähiges Grobkonzept und einen glaubwürdigen Business Case aufstellen.

Leistungen von BBM:

- Strukturierung der Anforderungen und der sich daraus ergebenden Konzeptkomponenten
- Entwicklung und Dokumentation der Grobkonzepten für die Bereiche Mitarbeiter, Prozesse und Steuerung sowie Datenmanagement, IT/TK-Systeme und Infrastruktur
- Erforderlichenfalls: Beschreibung der Anforderungen und Vorauswahl erforderlicher Dienstleister
- Aufstellen eines vollständigen und objektiven Business Cases für die wirtschaftliche Beurteilung des Vorhabens

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Aufwand für BBM: 15-20 Beratertage
- Ergebnisse liegen vier bis sechs Wochen nach Beauftragung vor

Leistungen von BBM in der Phase „Entscheidungsfindung“



Wir wissen, welche Bedenken berücksichtigt werden müssen und können die Motivationslage unterschiedlicher Entscheider sehr gut einschätzen.

Leistungen von BBM:

- Erstellen von Entscheidungsunterlagen / -präsentationen
- Entwicklung von Argumentationslinien
- Moderation kritischer Diskussionen
- Inhaltliche Begleitung der Entscheidungsfindung

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Aufwand für BBM: 2-10 Beratertage
- Wann Ergebnisse vorliegen ist sehr abhängig von der spezifischen Konstellation in Ihrem Haus

Leistungen von BBM in der Phase „Detailkonzeption“



Wir haben langjährige und eigene praktische Erfahrungen „was geht und was nicht geht“ über theoretische Modelle hinaus und stimmen das Detailkonzept darauf ab.

Leistungen von BBM:

- Projektmanagement
- Vertiefung aller erforderlichen Konzepte, Vorgaben, Vertragsdokumente etc. bis zur Umsetzungsreife
- Qualitätssicherung der IT/TK- Entwicklungen
- Unterstützung bei der Mitarbeiterauswahl
- Umsetzungsplanung

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Aufwand für BBM: 15-20 Beratertage
- Ergebnisse liegen sechs bis acht Wochen nach Beauftragung vor – je nach Abstimmungsbedarf z.B. mit Personalgremien

Leistungen von BBM in der Phase „Umsetzung und Einführung“



Bei Umsetzung und Einführung kommt es auf die Konzepttreue an. Daher sind wir vor allem als Qualitätssicherung und, wenn erforderlich, als Schiedsrichter gefragt.

Leistungen von BBM:

- Projektmanagement
- Coaching neuer Führungskräfte
- Ad hoc-Entwicklung von Steuerungsinstrumenten
- Qualitätssicherung der Abläufe
- Berichterstattung zum aktuellen Status und Entwicklung von Vorschlägen zur Optimierung
- Erforderlichenfalls Interimsmanagement in allen Funktions- oder Führungsebenen

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Aufwand für BBM: 10-20 Beratertage, bei Übernahme von Aufgaben als Interimsmanager entsprechend mehr
- Für eine explizite Einführungsphase sollten mindestens drei Monate angesetzt werden

Leistungen von BBM in der Phase „Betrieb und Weiterentwicklung“



Der Betrieb vertriebsorientierter Outbound-Telefonie muss laufend weiterentwickelt werden - wir kennen die relevanten Themen, die den Markt verändern werden.

Leistungen von BBM:

- Auditierung der Leistungsfähigkeit und der Weiterentwicklungspotenziale und Abgleich mit den Marktentwicklungen
- Unterstützung bei der Integration weiterer Kanäle (SMS, Chat, eMail etc.)
- Überarbeitung der Kampagnenplanung und des Prozesses
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung z.B. zu den Themen Dialer, Gesprächssteuerung, Routenplanung (bei Terminvereinbarungen)
- Erforderlichenfalls Interimsmanagement in allen Funktions- oder Führungsebenen

Indikation für Aufwand und Zeit:

- Die Auditierung ist mit 5-10 Beratertagen und nach etwa vier Wochen abgeschlossen
- Darüber hinaus hängt der Aufwand für BBM und die Dauer, bis Ergebnisse nutzbar sind, von den spezifischen Anforderungen ab.

Haben wir Ihr Interesse gewonnen? – Sprechen Sie mit uns!



Dr. Dierk Wehrmeister
dwe@bbm-bonn.de
0176 11111 200



Andreas Gyenis
agy@bbm-bonn.de
0176 11111 117

Web: www.BBM-Bonn.de

Twitter: [bbm_gmbh](https://twitter.com/bbm_gmbh)

E-Mail: info@bbm-bonn.de

Telefon: 0800 9411260

15.12.2013