




Begleiten als Partner

# KAPAZITÄTENPLANUNG KSC – ANFORDERUNGEN AUS DEM IAM

Mit Outboundtelefonie zum IAM-Erfolg.





Die Erhöhung und konstante  
Bereitstellung von Outbound-  
kapazitäten ist fest mit der IAM-  
Einführung verbunden.

# Mit dem IAM steigen die Kundenansprachen in allen Vertriebskanälen – die Steigerung der Outboundkapazität ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für das IAM

## Generierung

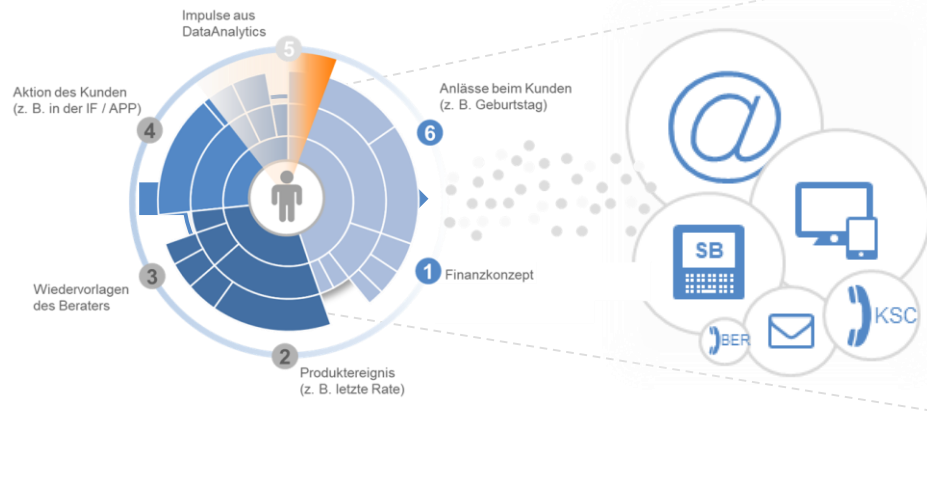
*Mehrimpulse!*

## Ausspielung

*Kanalübergreifend, Schwerpunkt und Start über digitale Kanäle → Abschluss präferiert im Ausspielungskanal, Kanalwechsel aus IF / App möglich*



## Beratung / Abschluss



**Vertrieb**  
*Ermöglichung der Bearbeitung durch Hebung vertriebsaktive Zeit\**

\* z. B. Ersparnis Akquisition – Termine über digitale Ansprache und KSC

**KSC**  
*Effiziente Telefonie und Vertrieb im Rahmen des Kundenkontakts*

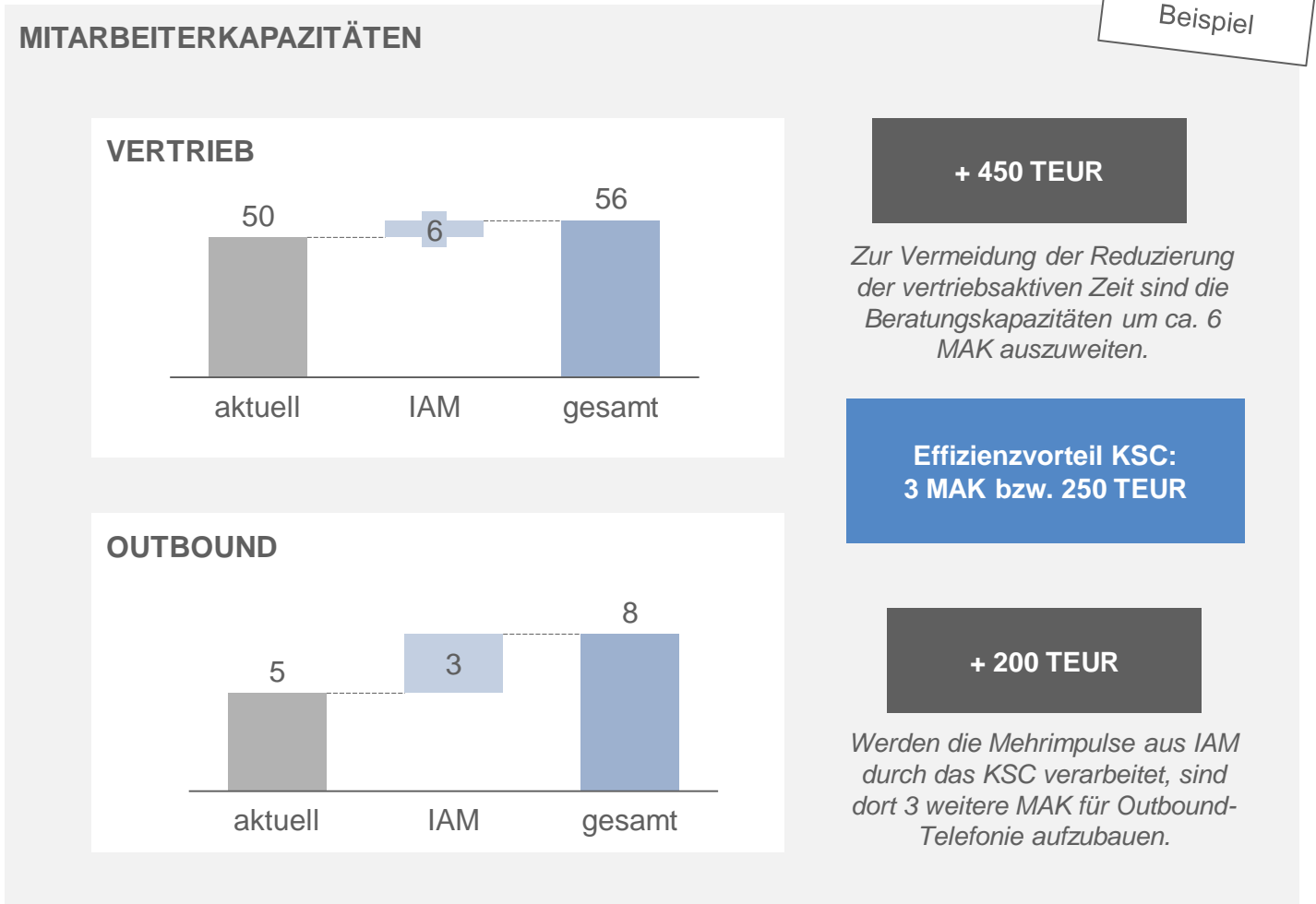
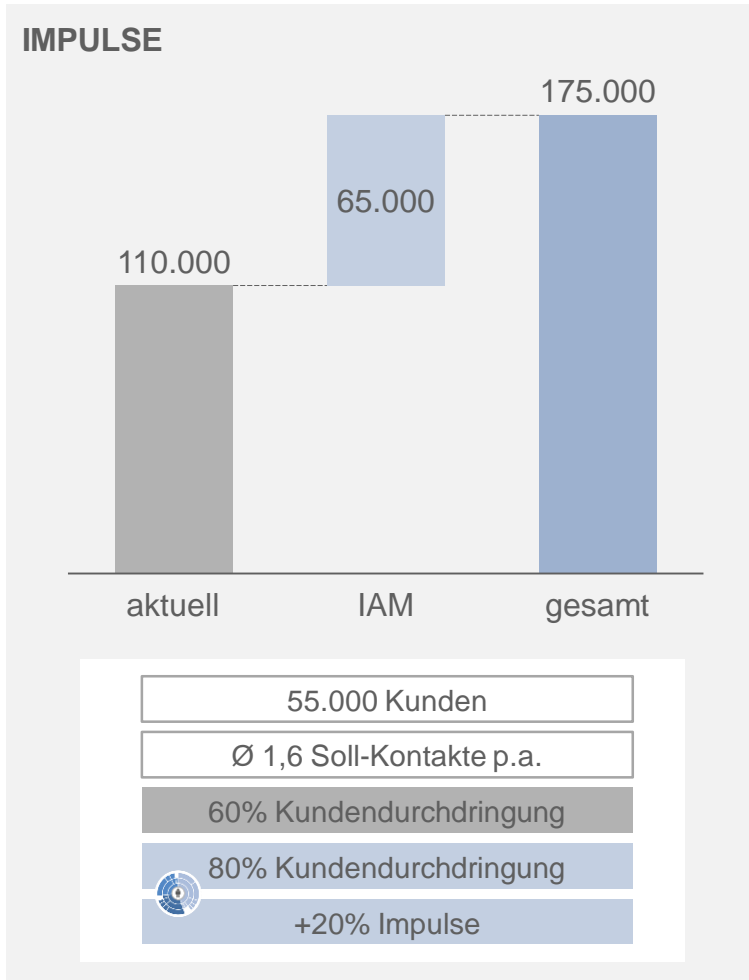


**IF / APP**  
*Nutzung digitaler Abschlussstrecken*

Quelle: in Anlehnung an DSGVO (UDASSt)

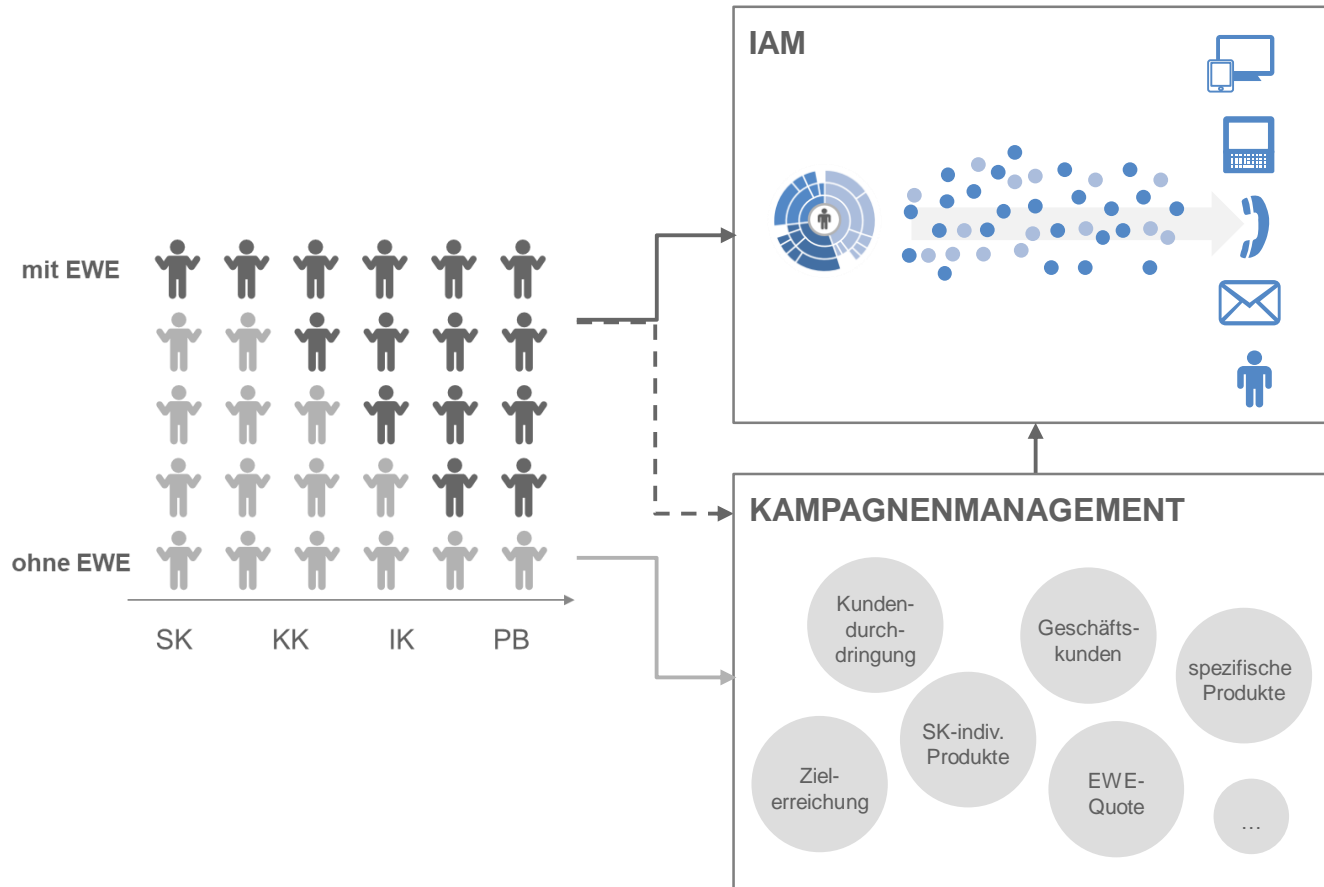
# Das KSC in der Vertriebsorganisation

## Die Bearbeitung der für eine persönliche Ansprache vorgesehenen Mehrimpulse des IAM durch das KSC bietet Effizienzvorteile hinsichtlich MAK und Kosten



## Organisation des KSC

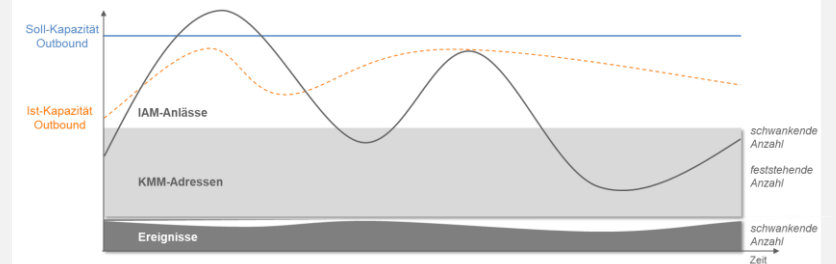
Im KSC werden die Outbound-Adressen künftig aus zwei bis drei Eingangskanälen zur Verfügung gestellt – mit steigenden Anforderungen an die Kapazitätssteuerung



## KSC

- I Für Kunden mit EWE werden die Anspracheimpulse automatisiert mit dem **IAM** ermittelt
- I Kunden ohne EWE können über das Zielgruppen-Modul beschränkt im IAM teilnehmen - es muss eine hausindividuelles Konzept zur Nutzung des **Kampagnenmanagements** als Anspracheinstrument erstellt werden
- I Ergänzend können hausindividuelle **Ereignisse** zur Bearbeitung ins KSC geleitet werden

## Kapazitätssteuerung



## Drei Faktoren für eine erfolgreiche Outboundtelefonie mit dem IAM!

1

### **Erfolgsfaktor Vorstand**

Abgabe eines Commitments zum Aufbau bzw. zur Steigerung der vorhandenen Outboundkapazität („robustes Mandat“)

2

### **Erfolgsfaktor Personal**

Frühzeitige Kapazitätsermittlung und Personalakquise bzw. -entwicklung  
(positive Vermarktung: strategisch wichtige und vertrieblich bedeutsame Tätigkeit)

3

### **Erfolgsfaktor Steuerung**

Einbindung der KSC-Verantwortlichen in die Projektarbeit zur Ausarbeitung der Adressversorgung  
-  
regelmäßiger Austausch zur Prüfung der Funktionsfähigkeit

# Wir unterstützen Sie gerne bei Konzeption und Aufbau Ihrer Outboundtelefonie – unsere Begleitung stellt den Gleichlauf mit dem DSGVO-Projekt sicher



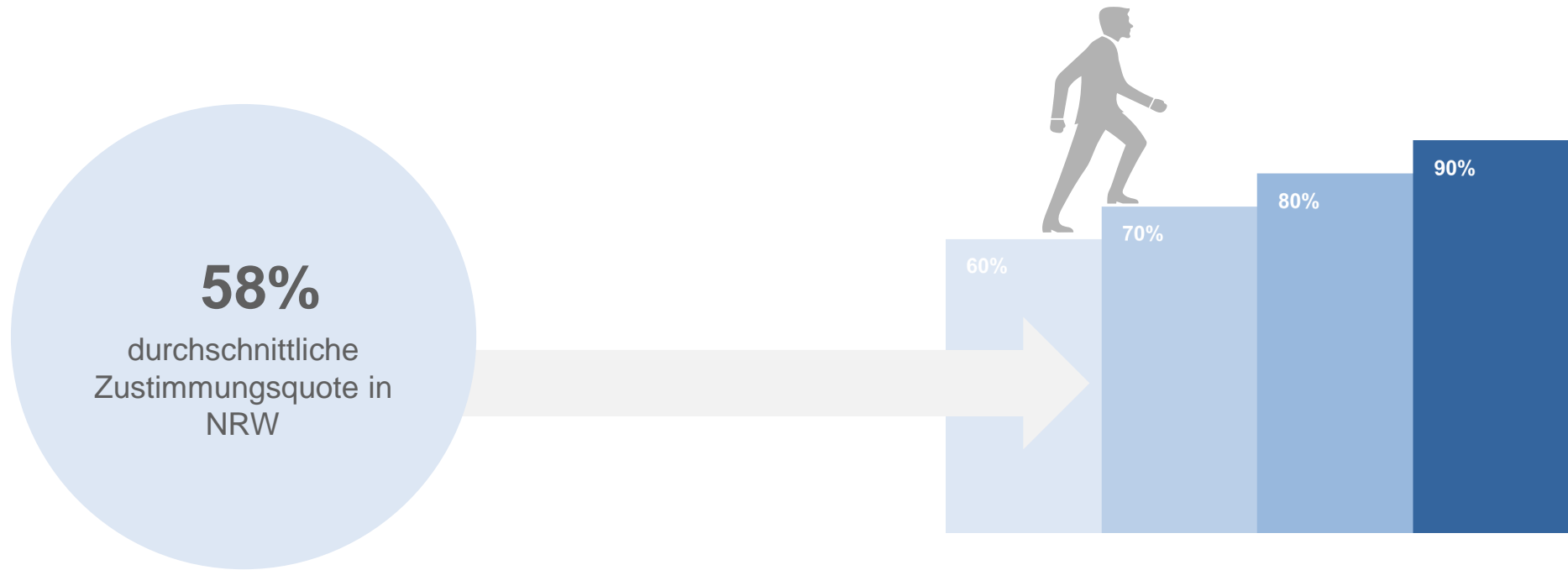
Erläuterung der Rolle der Outboundtelefonie für Stakeholder zur Unterstützung bei der Einholung bzw. Erteilung des „robusten Mandats“

Entwicklung des Konzepts zur Adressversorgung im Zusammenspiel IAM und KMM sowie Ableitung benötigter Kapazitäten

Etablierung von Standard-Steuerungsinstrumenten

Unterstützung bei Personalauswahl und -entwicklung

# Für einen Start ist es nie zu früh: Zur Erhöhung der EWE-Zustimmungsquoten kann Ihr KSC schon jetzt einen Beitrag für den IAM-Erfolg leisten



42% der Kundenansprachen müssen ohne die Nutzung der IAM-Priorisierungslogik erfolgen.

Maßnahmen zur Steigerung der Quote sind zwingend erforderlich – je früher Sie starten, desto schneller gelangen Sie zum Ziel!



Ich stehe Ihnen gerne zur Verfügung!



**Simon Fries**  
Managing Consultant

[simon.fries@cp-bap.de](mailto:simon.fries@cp-bap.de)

Mobil: +49 (0)151 108 65 640

CP Consultingpartner AG  
Venloer Str. 53 | D - 50672 Köln  
Fon + 49 (0) 221 - 47 45 2 - 0  
Fax + 49 (0) 221 - 47 45 2 - 430  
[www.cp-bap.de](http://www.cp-bap.de)  
[info@cp-bap.de](mailto:info@cp-bap.de)