

## ***,Call Center für den Vertrieb von IT-Produkten'***

### **Aufgabenstellung:**

Beschreiben Sie Möglichkeiten und Ausgestaltungsformen eines vertriebllich orientierten Call-Centers. Der Einfachheit halber sollen über dieses Call-Center Mobilfunkgeräte und –zubehör sowie optional Mobilfunkverträge vertrieben werden.

### **Hilfestellungen:**

Die folgenden Aufzählungen sollen als **Anhaltspunkt** zur Bearbeitung des Themas dienen:

- Motivation bzw. was spricht für einen Vertrieb über Call-Center?
- Organisationsformen wie z.B. rechtlich eigenständige Call Center vs. inhouse-Call Center bzw. welche Ausgestaltungsformen gibt es?
- Welche IT-Technologien können eingesetzt werden?
- Wie kann der Vertriebsprozess effizient abgebildet werden?
- Vor- und Nachteile des Vertriebs über ein Call-Center gegenüber anderen Vertriebsformen
- Rechtliche Aspekte
- Gewinnung, Umgang und Speicherung von Daten
- Chancen und Risiken
- Ausblick, Vision

Zusätzlich sind **mindestens 2** konkrete Beispiele aus der **IT-Praxis** darzustellen. Die Beispiele sind ebenfalls kurz zu bewerten (erfolgreich, weniger erfolgreich, ...).

### Achtung:

Die obigen Aufzählungen erheben nicht den Anspruch auf Vollständigkeit. Sie dienen lediglich – wie angemerkt – als Anhaltspunkte zur Bearbeitung des Themas.