

Bodo Böse
Erhard Flieger
Matthias Temme

Call Center-Steuerung

|. So optimieren Sie den Betrieb
I Ihres Call Centers



Inhalt

1	Einleitung.....	1
2	Anforderungen an ein effizientes Call Center.....	4
2.1	Planung und Realisierung.....	4
2.2	Erfolgsfaktoren.....	6
2.3	Call Center-Betrieb.....	7
3	Untersuchung zur Call Center-Steuerung.....	10
3.1	Call Center als vernetztes System.....	11
3.2	Methode.....	12
3.3	Vorgehensweise.....	21
3.4	Darstellung der Ergebnisse.....	28
4	Wirkfaktoren im Call Center.....	29
4.1	Übersicht der Wirkfaktoren.....	30
4.2	Einfluss-Matrix.....	33
4.3	Interpretation der Ergebnisse.....	34
4.3.1	Indikatoren.....	36
4.3.2	Handlungsalternativen "Mensch".....	48
4.3.3	Handlungsalternativen "Organisation".....	60
4.3.4	Handlungsalternativen "Technik".....	69
4.3.5	Zusammenfassung der Maßnahmen.....	81
5	Umsetzung der Ergebnisse in die Praxis.....	84
5.1	Nutzung der vorliegenden Ergebnisse.....	84
5.2	Anwendung der Methode.....	84
5.3	Synergieeffekte.....	85

6	Zusammenfassung und Ausblick.....	86
7	Glossar.....	88
8	Literaturverzeichnis.....	93