



# **Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern**

*Marco Bucher*

**Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern** Marco Bucher

## **Downloaden und kostenlos lesen Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern Marco Bucher**

---

102 Seiten

### **Kurzbeschreibung**

In den vergangenen Jahren haben Call Center in der Wirtschaft zunehmend an Bedeutung gewonnen. Neben der rasanten Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologie sind hierfür vor allem der verschärfte Wettbewerbsdruck und die gestiegenen Erwartungen der Kunden entscheidend. Call Center stellen ein wirkungsvolles Instrument dar, um auf veränderte Marktsituationen und auf gestiegene Kundenanforderungen angemessen zu reagieren. Dabei werden Call Center von den Unternehmen nicht nur mit dem Ziel der Kosteneinsparung eingerichtet oder genutzt, sondern auch, um ihre Kundenorientierung zu erhöhen, bzw. ihre Servicequalität zu verbessern. In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, inwiefern die vorherrschende Arbeitsorganisation in Call Centern geeignet ist, die Call Center-Ziele zu erreichen. Des Weiteren werden Schwachstellen der gängigen Kennzahlen zur Steuerung der Call Center aufgedeckt. Dazu werden die Determinanten der Kundenzufriedenheit genauer untersucht. Zudem wird die Erfassung und Kontrolle der Mitarbeiterleistung hinsichtlich ihres Beitrags zur Erreichung der Call Center-Ziele analysiert. Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, auf Basis der herausgearbeiteten Problemfelder in Call Centern, Handlungsalternativen, Instrumente und Massnahmen zur Steigerung der Effizienz und der Servicequalität aufzuzeigen. Über den Autor und weitere Mitwirkende

Marco Bucher studierte Wirtschaftswissenschaften mit Schwerpunkt Betriebswirtschaft an der Universität Zürich. Abschluss 2009 mit lic. Oec. Derzeit tätig im Produktmanagement bei einer der größten schweizer Regionalbanken.

Download and Read Online Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern Marco Bucher #M67XT4SEUC5

Lesen Sie Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher für online ebook Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher Bücher online zu lesen. Online Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher ebook PDF herunterladen Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher Doc Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher Mobipocket Performance Management im Call Center: Servicequalität und Effizienz steigern von Marco Bucher EPub