

Inhalt

Vorwort _____	5
----------------------	---

<i>Anton Meyer und Roland Kantsperger</i> Branchenübergreifendes Benchmarking von Call Centern – eine 360-Grad-Perspektive _____	9
--	---

Teil 1: Konzeption und Ergebnisse der Benchmarking-Studie

<i>Anton Meyer, Roland Kantsperger und Michael Wolff</i> Managementperspektive: Benchmarking des Call-Center-Qualitätsmanagements _____	17
---	----

<i>Anton Meyer und Roland Kantsperger</i> Mitarbeiterperspektive: Entwicklung, Anwendung, Implikationen _____	35
--	----

<i>Anton Meyer, Roland Kantsperger und Alexander Wilkoszewski</i> Kundenperspektive: Konzeption, Realisierung und Managementimplikationen _____	55
---	----

Teil 2: Fallstudien – So lernen Sie von den Besten

<i>Alexander Wilkoszewski und Michael Wolff</i> Zertifizierung und Datenintegration als Erfolgskonzept eines Call Centers am Beispiel regiocom _____	75
--	----

<i>Markus Rosier und Alexander Wilkoszewski</i> Qualitätsmanagement im Call Center mit Six Sigma am Beispiel Helpbycom _____	97
--	----

<i>Markus Rosier und Alexander Wilkoszewski</i> Kundenzufriedenheit und Kundenbindung: eine intensiv gelebte Partnerschaft am Beispiel D + S europe und Gruner + Jahr _____	119
---	-----

Teil 3: Aktuelle Fragestellungen aus der Unternehmenspraxis

Michael Kübel

Management komplexer Call-Center-Dienstleistungen _____ 143

Cord P. Schulz-Klingauf

Erfolgsfaktoren des Business Process Outsourcing _____ 163

Kirsten Gabriele Schrick und Bernhard Weinlich

Die Mitarbeiter – respektierte Partner im Dreieckverhältnis
einer Geschäftsbeziehung? _____ 179

Jens Kirchner

Steigerung der Kunden-Wertschöpfung durch vertriebsunterstützende
Call-Center-Dienstleistungen _____ 191

Anhang: Fragebögen _____ 209

Literatur _____ 231

Die Herausgeber und Autoren _____ 237