

# Inhaltsverzeichnis

---

Vorwort .....	5
Struktur des Buches .....	9
<b>1. Paradigmenwechsel</b> .....	11
1.1 Wirtschaftliche Rahmenbedingungen .....	12
1.2 Von der Produkt- zur Kundenorientierung .....	15
1.3 Bedeutung von Call Centern .....	17
<b>2. Call-Center-Grundlagen</b> .....	19
2.1 Typologie .....	19
2.2 Organisatorische Einbindung .....	22
2.2.1 Funktionale Sicht des Call Centers .....	22
2.2.2 Mitarbeiter im Beziehungsgefüge .....	27
2.3 Call-Center-Modell .....	28
2.3.1 Verkehrseigenschaften von Call Centern .....	28
2.3.2 Modellbildung .....	32
<b>3. Controlling-Grundlagen</b> .....	41
3.1 Historischer Abriss .....	41
3.2 Begriff und Definitionen .....	44
3.3 Funktionen .....	47
3.4 Balanced Scorecard .....	48
3.5 Immaterielle Werte .....	57
<b>4. Call-Center-Controlling</b> .....	63
4.1 Systematik .....	63
4.2 Festlegung des strategischen Rahmens .....	64
4.3 Bestimmung der Call Center relevanten Perspektiven .....	67
4.4 Definition der Ziel- und Steuerungsgrößen .....	69
4.4.1 Kundenzufriedenheit .....	69
4.4.2 Arbeitszufriedenheit .....	73
4.4.3 Wirtschaftlichkeit .....	74

4.5	Wirkungszusammenhänge von Kennzahlen .....	77
4.5.1	Bedeutung von Wirkungszusammenhängen .....	77
4.5.2	Darstellung von Abhängigkeiten .....	79
4.5.3	Bestimmung der Wirkungszusammenhänge .....	82
4.5.4	Besonderheiten bei der Darstellung von Wirkungszusammenhängen .....	90
4.5.5	Analytische Verfahren .....	91
4.6	Planung .....	94
4.6.1	Verkehrsangebot und Kapazitäten (einfacher Fall) .....	98
4.6.2	Verkehrsangebot und Kapazitäten (komplexer Fall) ....	106
4.6.3	Erreichbarkeit .....	111
4.6.4	Bediendauer .....	112
4.6.5	Betriebswirtschaftliche Größen .....	115
4.6.6	Arbeitszufriedenheit .....	123
4.7	Abweichungsanalyse .....	125
4.7.1	Vorgehensmodell .....	126
4.7.2	Anwendung der SMX .....	127
4.7.3	Kennzahldefinitionen .....	139
4.8	Call-Center-Controlling im IT-Umfeld .....	140
4.9	Modell einer Call-Center-Scorecard .....	143
4.10	Checkliste: Schritte zu einem Call-Center-Controlling .....	148
<b>5.</b>	<b>Fazit und Ausblick .....</b>	<b>151</b>
<b>6.</b>	<b>Thesenverzeichnis .....</b>	<b>153</b>
	Glossar .....	157
	Anmerkungen .....	169
	Abkürzungsverzeichnis .....	173
	Literaturverzeichnis .....	175
	Stichwortverzeichnis .....	179
	Die Autoren .....	182