## Inhaltsverzeichnis

Innatiove Zerening	Seite
<b>Vorwort</b> Handbuch Call Center Management	VII
Kapitel 1 – J. Peter Kruse  Die strategische Bedeutung der Innovation Call Center	11
Kapitel 2 – Andreas Duffner Organisation von Call Centern	35
Kapitel 3 – Hans Urban Klöters Gestaltung und Einrichtung eines Call Centers	55
Kapitel 4 – Hans Jürgen Schäfer Rechtliche Grundlagen im aktiven und passiven Telemarketing	79
<b>Kapitel 5 – Heinrich Mura</b> Standortauswahl für deutschsprachige Call Center	95
<b>Kapitel 6 – Philip Cohen</b> Standortauswahl von internationalen Call Centern	113
Kapitel 7 – Ulrike Holzmann-Fuchs  Personalauswahl	129
Kapitel 8 – Wilfried Maas und Martin Stück Arbeitsrechtliche Grundlagen im Call Center	153
Kapitel 9 – Norbert Lindhof Werbung im Call Center	173
Kapitel 10 – Brad Cleveland Wie sich Incoming Call Center verhalten	187
Kapitel 11 – Cord P. Schulz-Klingauf Das Call Center für Anwendungen im Direct Response-Marketi	ng 209
Kapitel 12 – Stephan Pucker Qualitätsmanagement/Qualitätskontrolle im Call Center	229
Kapitel 13 – Harald Henn und Gerald Seiwert Controlling im Call Center	251
Kapitel 14 – Hans-Joachim Kruse Einsatz von Servicenummern aus Anbietersicht	269
<b>Kapitel 15 – Axel Rimkus</b> Das Call Center-Angebot der Alternativen Carrier	279
<ul> <li>Kapitel 16 – Olav V. Strawe</li> <li>Einführung – die Technik im Call Center</li> </ul>	297
Kapitel 17 – Kurt Kuhn Technik im Call Center	303
Kapitel 18 – Olav V. Strawe Sprachcomputer im Call Center	323
Kapitel 19 – Christian Klein CTI – Computer-Telephony-Integration	335
Kapitel 20 – Thomas Haller und Klaus-Joachim Ronge ACD im Call Center	383

## Handbuch Call Center Management

Stichwortverzeichnis

Transpact can certer management	Seite
Vanital 91 André Han	Jeile
<b>Kapitel 21 – André Han</b> Faxanwendungen im Call Center	405
Kapitel 22 – Jürgen Pleteit	
Predictive Dialing – Strategien und Verfahren zur Anrufinitiierung	425
Kapitel 23 – Günter Hofmann	
Headset statt Hörer. Problemlöser für alle Telefon-Profis	447
Kapitel 24 – Alexander Efthimiou	
Einsatz von Software zur Kapazitätsplanung	455
Kapitel 25 – Wolfgang Seidel	
PC-gestütztes Beschwerdemanagement im Call Center	483
Kapitel 26 - Tim Bolte und Harald Henn	
Kontaktmanagement-Software im Call Center	507
Kanitel 97 – Olav V. Strawe	
Call Center und Internet	527
Kapitel 28 – Robin Harris Foster	
Multimedia-Kundenservice.	×
Die Integration von Multimedia in Call Center	537
Kapitel 29 – Isabel Eber	
Von der Bestandsverwaltung zum Telefonservice	F C 1
– ein nicht nur äußerlicher Wandel	561
Kapitel 30 – Christoph R. B. Krzikalla	- 70
CompaqCare Center: ein Anwendungsbericht	573
Kapitel 31 – Florian Schümann	507
Hamburg-Hotline: Vorzeige-Call Center im Stadtetourismus	597
Kapitel 32 – Joachim Wiebel	611
START Amadeus Vertrieb GmbH	611
Kapitel 33 – Michael Manz	697
Neue effiziente Wege zum Kundenkontakt	627
Kanitel 34 – Heike Klocke	
Integrierter Kundendialog mittels Direktmarketing und	639
kampagnengesteuertes Telefonmarkeung	033
Kapitel 35 – Uwe Selbmann	
Customer Care und Call Center. Fallbeispiel eines	651
Reengineerings bei der AEG Hausgeräte GmbH	()()1
Kapitel 36 – Benno J. Pöhler	
Telemarketing im Geschäftskundenvertrieb	671
der Deutschen Telekom AG	
Kapitel 37 – Dr. Kirsten Schrick, Jörg Stephan, Manfred Neidel Outbound. Die Chance zum aktiven kunden- und	
bedarfsorientierten Verkauf	691
<b>Biographien</b> Angaben zu den Autoren	707
	719
Glossar	H (2.1

761