

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	i
Inhaltsverzeichnis	iii
Abbildungsverzeichnis	vii
Tabellenverzeichnis	xi
Abkürzungsverzeichnis	xiii
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielsetzungen	4
1.3 Vorgehensweise	6
1.4 Wissenschaftliche Einordnung	7
2 Grundlagen	9
2.1 Begriffsgrundlagen	9
2.1.1 Geschäftsprozesse	9
2.1.2 Kundeninteraktionsprozesse	11
2.1.3 Gestaltungskomponenten von Kundeninteraktions- prozessen	12
2.2 Communication Center als Instrument zur Unterstützung von Kundeninteraktionsprozessen	16
2.2.1 Grundlagen	16
2.2.2 Gestaltungsdimensionen und typische Prozessmuster aus der Communication Center-Praxis	30
2.3 Theoretische Grundlagen zur Gestaltung von Kundeninter- aktionsprozessen	41
2.3.1 Strukturelle Ansätze	41
2.3.2 Personale Ansätze	49
2.4 Hypothesen zur Bewertung typischer Kundeninteraktions- prozesse im Communication Center	52
2.4.1 Qualifikations-Mix	53
2.4.2 Kommunikations-Mix	56
3 Untersuchungsinstrumentarium	59
3.1 Grundlegende Analyseinstrumente für Kundeninteraktions- prozesse	59

3.1.1 Wartesysteme	59
3.1.2 Warteschlangentheorie	62
3.1.3 Simulation	65
3.1.4 Simulation versus Warteschlangentheorie	67
3.2 Simulationsgestützte Analyse von Kundeninteraktions- prozessen	69
3.2.1 Festlegung der Modellparameter	73
3.2.2 Datenerhebung	76
3.2.3 Verifikation und Validierung	83
3.2.4 Versuchsplanung	85
3.2.5 Statistische Ergebnisanalyse	92
3.3 Flexibilitätsanalyse von Kundeninteraktionsprozessen	95
3.3.1 Grundlagen	95
3.3.2 Modellgestützte Flexibilitätsanalyse	100
3.3.3 Werkzeug zur automatisierten Flexibilitätsanalyse	127
4 Experimentelle Bewertung typischer Kundeninteraktions- prozesse	143
4.1 Qualifikations-Mix	145
4.1.1 Integrierte Kommunikationskanäle	145
4.1.2 Getrennte Kommunikationskanäle	148
4.1.3 Zusammenfassung	151
4.2 Kommunikations-Mix	156
4.2.1 1-Ebenen-Modell	156
4.2.2 2-Ebenen-Modell	158
4.2.3 Back-Office-Modell	160
4.2.4 Zusammenfassung	162
4.3 Singuläre Flexibilitätsanalyse	165
4.3.1 Analyisierte Umweltänderungen	166
4.3.2 Ergebnisse	169
4.3.3 Zusammenfassung	174
4.4 Multiple Flexibilitätsanalyse	176
4.4.1 Analyisierte Umweltänderungen	177
4.4.2 Ergebnisse	179
4.4.3 Zusammenfassung	187
4.5 Tageszeitliche Schwankungen	188

4.5.1	Untersuchte Tagesverläufe	188
4.5.2	Ergebnisse	190
4.5.3	Zusammenfassung	194
5	Interpretation und kritische Würdigung	195
5.1	Interpretation der Ergebnisse	195
5.1.1	Koordinations- und Pooling-Effekt beim Qualifikations-Mix	195
5.1.2	Qualitative Anforderungen an die Mitarbeiter beim Back-Office-Modell	200
5.1.3	Pooling-Effekt und Lastunterschiede beim Kommuni- kations-Mix	202
5.1.4	Schwankungsausgleich beim Kommunikations-Mix	209
5.1.5	Zusammenfassung	210
5.2	Kritische Würdigung	213
5.2.1	Methodenspezifische Probleme	213
5.2.2	Designspezifische Probleme	214
5.2.3	Erzielter Forschungsbeitrag	216
6	Zusammenfassung und Ausblick	217
6.1	Zusammenfassung	217
6.2	Ausblick	220
Anhang A	Simulationsergebnisse	223
A.1	Qualifikations-Mix	223
A.2	Kommunikations-Mix	225
A.3	Singuläre Flexibilitätsanalyse	226
A.4	Multiple Flexibilitätsanalyse	234
A.5	Tageszeitliche Schwankungen	250
Anhang B	Statistische Analyseergebnisse	253
B.1	Qualifikations-Mix	254
B.2	Kommunikations-Mix	256
B.3	Tageszeitliche Schwankungen	257
Anhang C	Analysewerkzeug SimControl	259
C.1	Datenbankentwurf	260
C.2	Modulentwurf	266

Literaturverzeichnis	305
-----------------------------------	------------