

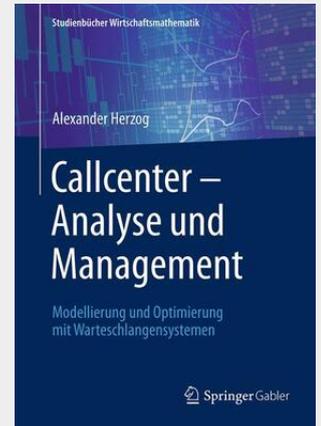
Herzog

Callcenter & Analyse und Management

Modellierung und Optimierung mit Warteschlangensystemen

In dem Buch werden zunächst die für eine warteschlangentheoretische Modellierung eines komplexen Inbound Callcenters relevanten Komponenten inklusive ihrer Zusammenhänge und besonderen Eigenschaften beschrieben. Auf dieser Basis werden moderne analytische und simulationsbasierende Methoden zur Analyse der Vorgänge und darauf aufbauend zur Optimierung der Abläufe in einem Callcenter-System vorgestellt. Ziel ist es, dem Planer in einem realen Callcenter Werkzeuge an die Hand zu geben, mit deren Hilfe die Prozesse in Bezug auf Erträge und Kundenzufriedenheit hin verbessert werden können. Es wird dabei versucht, so wenig wie möglich Wissen aus den Bereichen Mathematik und Statistik sowie in Bezug auf den Aufbau eines Callcenters vorauszusetzen. Die notwendigen Statistik-Grundlagen werden als Anhang zur Verfügung gestellt. Des Weiteren werden zu vielen der vorgestellten Analyse- und Optimierungsmethoden Excel-Makros bereitgestellt, um die Methoden direkt auf eigene Daten anwenden zu können.

In dem Buch werden zunächst die für eine warteschlangentheoretische Modellierung eines komplexen Inbound Callcenters relevanten Komponenten inklusive ihrer Zusammenhänge und besonderen Eigenschaften beschrieben. Auf dieser Basis werden moderne analytische und simulationsbasierende Methoden zur Analyse der Vorgänge und darauf aufbauend zur Optimierung der Abläufe in einem Callcenter-System vorgestellt. Ziel ist es, dem Planer in einem realen Callcenter Werkzeuge an die Hand zu geben, mit deren Hilfe die Prozesse in Bezug auf Erträge und Kundenzufriedenheit hin verbessert werden können. Es wird dabei versucht, so wenig wie möglich Wissen aus den Bereichen Mathematik und Statistik sowie in Bezug auf den Aufbau eines Callcenters vorauszusetzen. Die notwendigen Statistik-Grundlagen werden als Anhang zur Verfügung gestellt. Des Weiteren werden zu vielen der vorgestellten Analyse- und Optimierungsmethoden Excel-Makros bereitgestellt, um die Methoden direkt auf eigene Daten anwenden zu können. Der Autor Dr. Alexander Herzog, Simulationswissenschaftliches Zentrum Clausthal-Göttingen, Technische Universität Clausthal. Er hat bei großen Unternehmen aus dem Bereich der Telekommunikation, aber auch bei Versicherern und Energieversorgern zur Optimierung der Kundenservice-Bereiche mitgewirkt, dabei ging es um die Analyse der Prozesse, die Implementierung von Simulationstools, sowie um die Schulung der mit der Steuerung der Callcenter betrauten Mitarbeiter.



74,99 €

70,08 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783658183080

Medium: Buch

ISBN: 978-3-658-18308-0

Verlag: Springer

Erscheinungstermin: 03.07.2017

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2017

Serie: Studienbücher
Wirtschaftsmathematik

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 844 g

Seiten: 437

Format (B x H): 168 x 240 mm

