

1. Record Nr.	UNINA9910484279103321
Autore	Herzog Alexander
Titolo	Callcenter – Analyse und Management : Modellierung und Optimierung mit Warteschlangensystemen // von Alexander Herzog
Pubbl/distr/stampa	Wiesbaden : , : Springer Fachmedien Wiesbaden : , : Imprint : Springer Gabler, , 2017
ISBN	3-658-18309-8
Edizione	[1st ed. 2017.]
Descrizione fisica	1 online resource (XIV, 437 S. 171 Abb.)
Collana	Studienbücher Wirtschaftsmathematik, , 2627-2032
Disciplina	519.6
Soggetti	Operations research Management science Probabilities Computer simulation Call centers Operations Research, Management Science Probability Theory and Stochastic Processes Simulation and Modeling Call Center/Customer Service
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	Einleitung -- Klassifikation von Callcenter-Systemen -- Komponenten eines Inbound-Callcenters -- Parameter eines Inbound-Callcenters -- Kerngrößen eines Inbound-Callcenters -- Analyse des Systemverhaltens -- Simulation -- Optimierungsstrategien -- Zusammenfassung der Ergebnisse -- Anhänge.
Sommario/riassunto	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.
