

**Inhalt:**

Zusammenfassung.....	II
<b>1. Problemstellung und Handlungsbedarf.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Das unternehmerische Potential von Call Centern .....</b>	<b>2</b>
2.1 Charakteristika von Call Centern .....	3
2.2 Zur ökonomischen Attraktivität von Call Centern .....	5
<b>3. Hindernisse auf dem Weg zur Potentialausschöpfung.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Strategie- und kundenorientierte Make-or-Buy Entscheidung bei Call Centern .....</b>	<b>12</b>
4.1 Bewertungskriterium: Strategische Bedeutung des Call Centers.....	13
4.2 Bewertungskriterium: Standardisierungsgrad des Call Centers .....	14
4.3 Strategiebasierte Organisationsleitlinien .....	15
<b>5. Lösungsstrategien für die unternehmensinterne Organisation von Call Centern .....</b>	<b>17</b>
5.1 Konkrete Zielvereinbarungen.....	18
5.2 Detaillierte Aufgabenanalysen.....	20
5.3 Erfolgsfaktor Mitarbeiter und Mitarbeiterqualifikation.....	23
5.4 Ziel- und prozeßorientierte Auslastungsoptimierung .....	25
<b>6. Literatur.....</b>	<b>28</b>