

Inhalt

	Seite
1 Angaben zur Tagung	9
2 Grußwort	11
<i>Klaus Markmann, Industrie- und Handelskammer zu Flensburg</i>	
3 Vorträge	15
3.1 Wettbewerbsvorteile durch Kundenorientierung - Kundenorientierung durch Call Center <i>Univ.-Prof. Dr. Jörn-Axel Meyer, Universität Flensburg</i>	15
3.2 Call Center - Was ist das? Vorteile für KMU <i>Erich Mader, Deutsche Telekom AG</i>	23
3.3 Wann ist ein Call Center sinnvoll? Formen der spezifischen Umsetzung <i>Rainer Raupach, NOVEDAS Unternehmensberatung GmbH</i>	35
3.4 Einbindung des Call Centers in den Unternehmensprozess <i>Frank Hofmann, NOVEDAS Unternehmensberatung GmbH</i>	53
3.5 Weiterbildung für Mitarbeiter von Call Centern <i>Peter Wegner, Wegner Unternehmensberatung und Training, im Auf- trag der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein</i>	73
3.6 Personaleinsatzplanung per Computer in Call Centern <i>Peter Geyer, Invision Software GmbH</i>	81
3.7 Aufbau eines Call Centers - Gründe und Wege - Erfahrungen der Förde Reederei Seetouristik - <i>Sylvia Hörnemann, Förde Reederei Seetouristik GmbH & Co. KG</i>	89
3.8 Aufbau eines Call Centers - Erfahrungen des sh:z-Verlages - <i>Babette Leyer, Schleswig-Holsteinischer Zeitungsverlag</i>	97
3.9 Besonderheiten in Outbound Call Centern - Erfahrungen der Deutschen Telekom <i>Carsten Dietz, Deutsche Telekom AG</i>	103
4 Angaben zu den Referenten	119
5 Teilnehmerliste	123