

Mark Gutmann

**Prozessoptimierung im Customer
Interaction Management - am Beispiel
sprachgesteuerter Customer Self Service
Dienste**

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2006 GRIN Verlag
ISBN: 9783638607667

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/69803>

Mark Gutmann

Prozessoptimierung im Customer Interaction Management - am Beispiel sprachgesteuerter Customer Self Service Dienste

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie

Berufsbegleitender Studiengang zum Diplom Betriebswirt (VWA)

Diplomarbeit zum Thema:

Prozessoptimierung im Customer Interaction Management
am Beispiel sprachgesteuerter Customer Self Service Dienste

Autor: Mark Gutmann

Abgabetermin: 15.12.2006

Aufgrund der Verwendung firmenspezifischer Daten behält sich die STRATECO GmbH & Co. KG, Bad Homburg, einen Sperrvermerk vor. Diese Diplomarbeit darf demzufolge ohne Rücksprache mit der Geschäftsleitung der STRATECO GmbH & Co. KG nicht an Dritte zur Ansicht vorgelegt werden.

Inhaltsverzeichnis

I.	Abkürzungsverzeichnis	
II.	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	
III.	Anhang	
1.	Einleitung	S.1
1.1	Problemstellung und Ziele	S.1
1.2	Gang der Untersuchung	S.2
2.	Modelle zur Erklärung und Messung von Kundenzufriedenheit	S.3
2.1	Das Confirmation/Disconfirmation Paradigma	S.5
2.2	Das Kano-Modell	S.7
2.3	Bewertungen der Modelle	S.10
3.	Customer Interaction Management	S.13
3.1	Das Call Center als Kundenschnittstelle	S.15
3.1.1	Von der Produktorientierung zur Kundenorientierung	S.17
3.1.2	Vom Call Center zum Contact Center	S.18
3.1.3	Vom Contact Center zum Customer Interaction Center	S.20
3.1.4	Aufgabenbereiche eines erfolgreichen Self Service Angebotes	S.21
3.2	Technische Infrastruktur in einem Customer Interaction Center	S.23
3.2.1	Kundenpräferenzen bei der Kontaktaufnahme	S.26
3.2.2	Einsatzgebiete sprachgesteuerter Self Service Systeme	S.27
3.2.3	Treiber beim Einsatz sprachgesteuerter Self Service Systeme	S.29
3.2.4	Prozessoptimierende Teilautomatisierung	S.30
3.2.5	Fallabschließende Vollautomatisierung	S.31
4.	Service-Automatisierung und Kundenzufriedenheit	S.32
4.1	Ergebnisse der Fraunhofer IAO Studien 2003 und 2006	S.32
4.2	Ergebnisse der Umfrage im Rahmen der Diplomarbeit	S.33
4.3	Bewertung der Ergebnisse	S.41
5.	Schlussbetrachtung und Ausblick	S.42