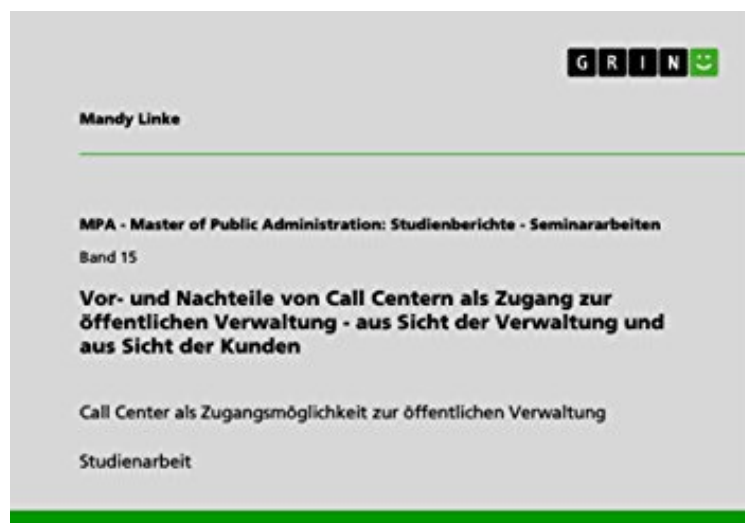


(Download) Vor- und Nachteile von Call Centern als Zugang zur öffentlichen Verwaltung - aus Sicht der Verwaltung und aus Sicht der Kunden: Call Center als Zugangsmöglichkeit ... - Seminararbeiten) (German Edition)

## **Vor- und Nachteile von Call Centern als Zugang zur öffentlichen Verwaltung - aus Sicht der Verwaltung und aus Sicht der Kunden: Call Center als Zugangsmöglichkeit ... - Seminararbeiten) (German Edition)**

*Mandy Linke*

*ebooks | Download PDF | \*ePub | DOC | audiobook*



**DOWNLOAD**



**READ ONLINE**

#4491248 in eBooks 2011-07-14 2011-07-14 File Name: B00BSEUZVG | File size: 77.Mb

**Mandy Linke : Vor- und Nachteile von Call Centern als Zugang zur öffentlichen Verwaltung - aus Sicht der Verwaltung und aus Sicht der Kunden: Call Center als Zugangsmöglichkeit ... - Seminararbeiten) (German Edition)** before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Vor- und Nachteile von Call Centern als Zugang zur öffentlichen Verwaltung - aus Sicht der Verwaltung und aus

Studienarbeit aus dem Jahr 2011 im Fachbereich Organisation und Verwaltung, Note: 2,1, Universität Kassel (MPA), Sprache: Deutsch, Abstract: Im Rahmen des E-Government ist ein Call Center als Zugang zur öffentlichen Verwaltung einer von mehreren möglichen Vertriebskanälen im Multi-Channel-Management (MCM). Aufbauend auf dem Organisationskonzept des MCM, das eine Trennung in Front Office und Back Office vorsieht, sind Call Center als Front Office die Schnittstelle zwischen der Verwaltung und deren Kunden. Mit dieser Hausarbeit werden die wesentlichen Vor- und Nachteile von Call Centern zum einen aus Sicht der Verwaltung und zum anderen aus Sicht der Adressaten der Leistung, die im Folgenden Kunden genannt werden, aufgezeigt. Auf Grund des begrenzten Rahmens dieser Hausarbeit wird zwischen den verschiedenen Kunden der Verwaltung - Bürgern, Wirtschaftsunternehmen, andere Behörden etc. nicht differenziert. Aufbauend auf einer theoretischen Einführung zu Call Centern werden die o.g. Vor- und Nachteile erläutert. Den Abschluss bildet das Fazit mit einer zusammenfassenden Betrachtung des untersuchten Themas.