

Projektausschreibung *praxis academy 2008*

Projekttitle: Info- u. Wissensmanagement in einem Inbound-Contact Center - am Beispiel der ZFO Serviceline

Auftraggeber: Commerzbank AG

Adresse:

Mainzer Landstraße 185
60327 Frankfurt am Main

Website:

www.commerzbank.de

bzw.:

Dr.-Kurt-Schumacher-Str. 1-7
90402 Nürnberg

Projektbetreuer:

Jens Tomke
Rainer Spangler

Funktion/Abteilung:

Zentrales Geschäftsfeld Filialorganisation /
Serviceline

Tel.Nr.:

+49(0)69.136-26968
+49(0)69.136-28021

Email-Adresse:

Jens.Tomke@Commerzbank.com
Rainer.Spangler@Commerzbank.com

Einsatzort(e) während der Projektlaufzeit:

In Abstimmung mit Projektbetreuer Frankfurt bzw. Nürnberg

Anzahl Studierende im Projektteam:

2

Beschreibung des Projektziels:

Umsetzbare Handlungsansätze u. Empfehlungen zur nachhaltigen Weiterentwicklung des Info- und Wissensmanagements im Inbound-Contact Center Serviceline der Commerzbank AG auf Grundlage Theorie, Empirie und Praxisabgleich liegen zur Abstimmung vor.

Beschreibung des Projektablaufs:

Theoretische Ansätze zu einem zielgruppenorientierten u. effizienten Info- u. Wissensmanagement für ein Inbound-Contact-Center.

Empirische Erhebung des spezifischen Info- u. Wissensbedarfs des Inbound-Contact Centers Serviceline.

Umfeldanalyse zu Info- u. Wissensmanagementansätzen im Konzern der Commerzbank bzw. vergleichbaren Contact-Centern am Markt.

Ableitung praktischer Handlungsansätze u. Empfehlungen zum Einsatz im Contact Center Serviceline.

Ausblick zur generellen Weiterentwicklung des Info- und Wissensmanagements.

Folgenden Anforderungen an die Teilnehmer werden seitens des Unternehmens definiert:
(Studienrichtung, Studienschwerpunkte, Fremdsprachenkenntnisse, Soft Skills etc.)

hohe Eigenmotivation
selbstständiges Arbeiten und hohe Eigenverantwortung
Flexibilität
Teamorientierung

Sonstige Bemerkungen:

--