

<<呼叫中心数字化管理>>

图书基本信息

书名：<<呼叫中心数字化管理>>

13位ISBN编号：9787801621979

10位ISBN编号：7801621972

出版时间：2001-1

出版时间：经济管理出版社

作者：[美] 乔恩·安东

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<呼叫中心数字化管理>>

内容概要

美国普杜大学（Purdue）乔恩·安东（Jon Anton）博士是呼叫中心管理方面的著名学者，其在呼叫中心管理方面的研究成果，已经成功地应用在全球600多多个呼叫中心中的实际运营中。

本书介绍了呼叫中心的管理人员应该怎样使用从呼叫中心系统中得到的数据，呼叫中心系统应该向管理者提供哪些信息，以及怎样才能通过对呼叫中心系统所提供数据的反复研究，来确定一个高水平的度量标准。

这种呼叫中心管理者使

<<呼叫中心数字化管理>>

书籍目录

中文版前霄 / 1

译者的话 / 1

作者简介 / 1

感谢 / 1

第一章 绪论 / 1

背景 / 1

把管理呼叫中心当作一种使命 / 4

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>