ccvb Umfrage

Krankenstand im Contact Center 2014

Ergebnisse aus der Datenerhebung

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 3

I Management Summary 4

II Details zu den befragten Unternehmen 7

III Ergebnisse der Befragung 8

1. Angaben zum jeweiligen Contact Center 8
2. Ausfallzeiten im Contact Center 17
3. Monitoring von Ausfallzeiten im Contact Center 37
4. Abschließende Fragen zum Thema Krankenstand 43