

Bachelor-Thesis Wirtschaftsingenieurwesen | Innovation

Neue Konzepte für das Contact Center von Electrolux Schweiz

Purpose

Das Contact Center von Electrolux Schweiz ist zentral organisiert und bearbeitet eine Vielzahl von Kundenanliegen. In einem dynamischen Umfeld spielen effiziente Prozesse und eine starke Mitarbeiterbindung eine zentrale Rolle für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

Ziel dieser Arbeit ist die Entwicklung zukunftsorientierter Konzepte zur Optimierung von Arbeitsabläufen und zur gezielten Förderung der Mitarbeitendenbindung im Contact Center von Electrolux Schweiz. Im Fokus stehen praxisnahe Ansätze, die zur langfristigen Stärkung der Servicequalität und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Arbeitsumfelds beitragen.

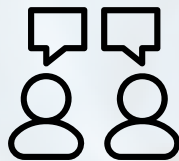
Forschungsfrage

Welche neuen Konzepte können zur Stärkung der Mitarbeitendenbindung im Contact Center von Electrolux Schweiz beitragen, um das Contact Center nachhaltig zu optimieren

Angewandte Kompetenzen



Double Diamond



Interview



Needfinding



Benchmarking



Konzeption

Die Wahl der Methoden orientiert sich an der Forschungsfrage und der Zielsetzung dieser Arbeit. Um Potenziale zur Optimierung von Arbeitsbedingungen und zur Stärkung der Mitarbeitendenbindung zu identifizieren, wird eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Ansätzen verfolgt. Dabei sind eine Analyse relevanter Stakeholder, ein Benchmarking mit vergleichbaren Unternehmen und eine Bedürfnisanalyse durch Interviews zentrale methodische Ansätze. Diese ermöglichen es, die Herausforderungen im Contact Center aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten und tragfähige Lösungskonzepte abzuleiten.

Resultat

Das Resultat dieser Arbeit ist die Entwicklung und Bewertung mehrerer Konzepte zur Verbesserung der Mitarbeitendenbindung im Contact Center. Aufbauend auf den gewonnenen Erkenntnissen wurden konkrete Handlungsempfehlungen erarbeitet, die als Entscheidungsgrundlage für nächste Umsetzungsschritte dienen können.