

Tato práce popisuje celý proces tvorby call centra, včetně změn v něm probíhajících. Mapuje a popisuje praktické kroky, které byly při tvorbě fungujícího call centra použity. Nabízí však také přehled teoretických konceptů, které lze využít při plánování spouštění nového projektu či firmy nebo při plánování výrazných změn ve společnosti za účelem zlepšení jejich fungování a výkonnosti. Kromě přehledu technik jsou u každé kapitoly uvedeny konkrétní kroky a postupy, které byly použity v praxi.