

# KUNDENKONTAKTPUNKT



## Ergebnispräsentation Erreichbarkeitsanalyse 2016

Beispiel GmbH



Markt- & Serviceberatung  
Ihr Kundenkontakt im Fokus

# Agenda



1. Informationen zur Durchführung

2. Ergebnisdarstellung

3. Vergleich Welle 2016 – Welle 2017

4. Analyse der Ergebnisse

5. Handlungsempfehlungen

6. Kontakt

# 1. Information zur Durchführung



## ■ Ziele:

- Objektive Messung der telefonischen Erreichbarkeit ausgewählter Rufnummern von 6 Abteilungen mit je 4 Rufnummern
- Vergleich von Testwelle 2016 mit Testwelle 2015 zu Kontroll-/Monitoring-Zwecken

## ■ Methode:

- Durchführung von insgesamt 240 Anrufen bei insgesamt 24 Kontaktstellen (je 40 Anrufe pro Abteilung)
- Aufklärung der Testsituation bei jedem Anruf

## ■ Zeitraum:

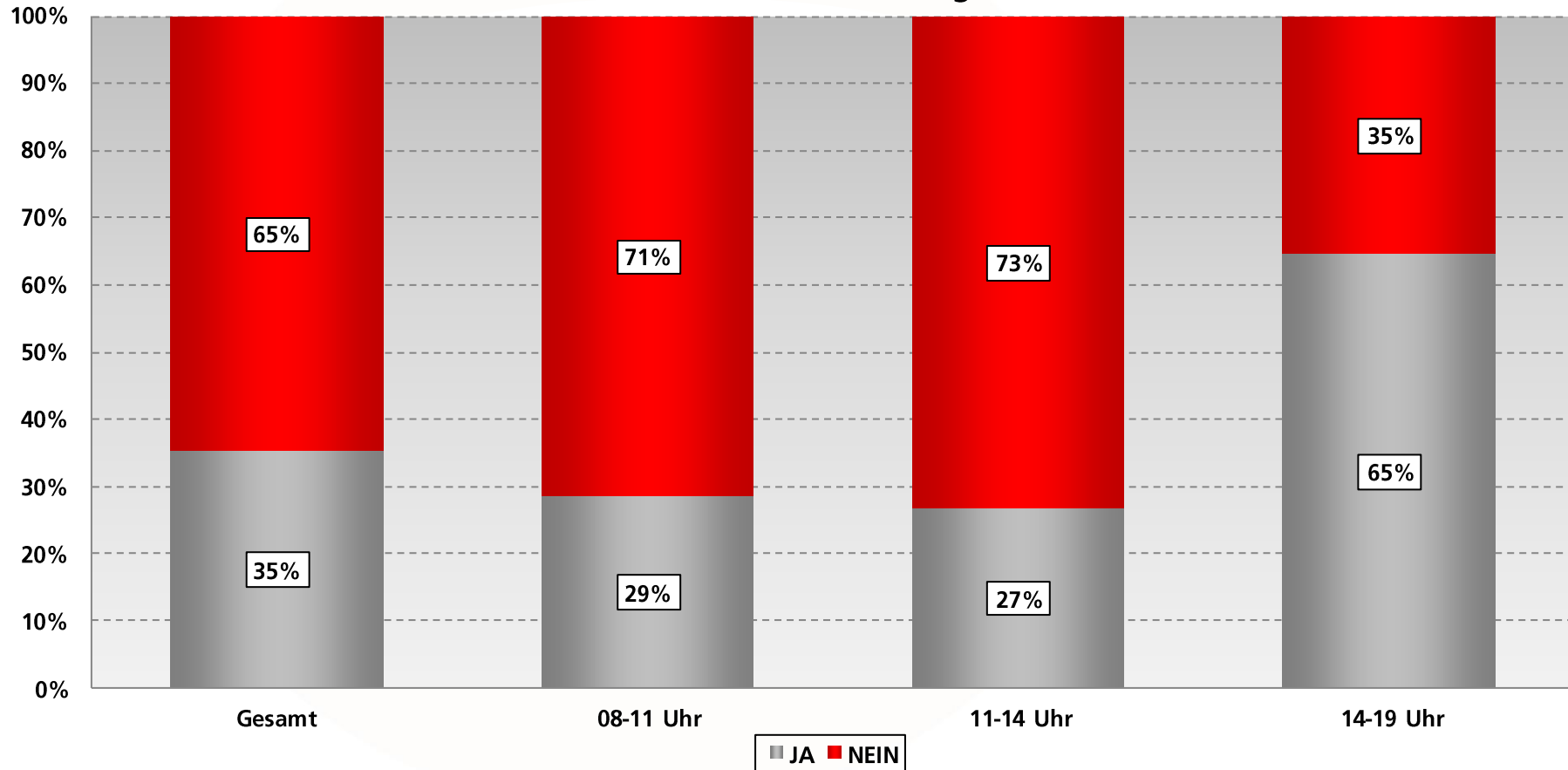
- Zwei Testwochen mit je 120 Anrufen (03. - 07. Oktober 2016 sowie 24. - 28. Oktober 2016)
- Testzeitfenster: Montag - Freitag, 8:00 -19:00 Uhr

# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt



### Erreichbarkeit nach Tageszeit

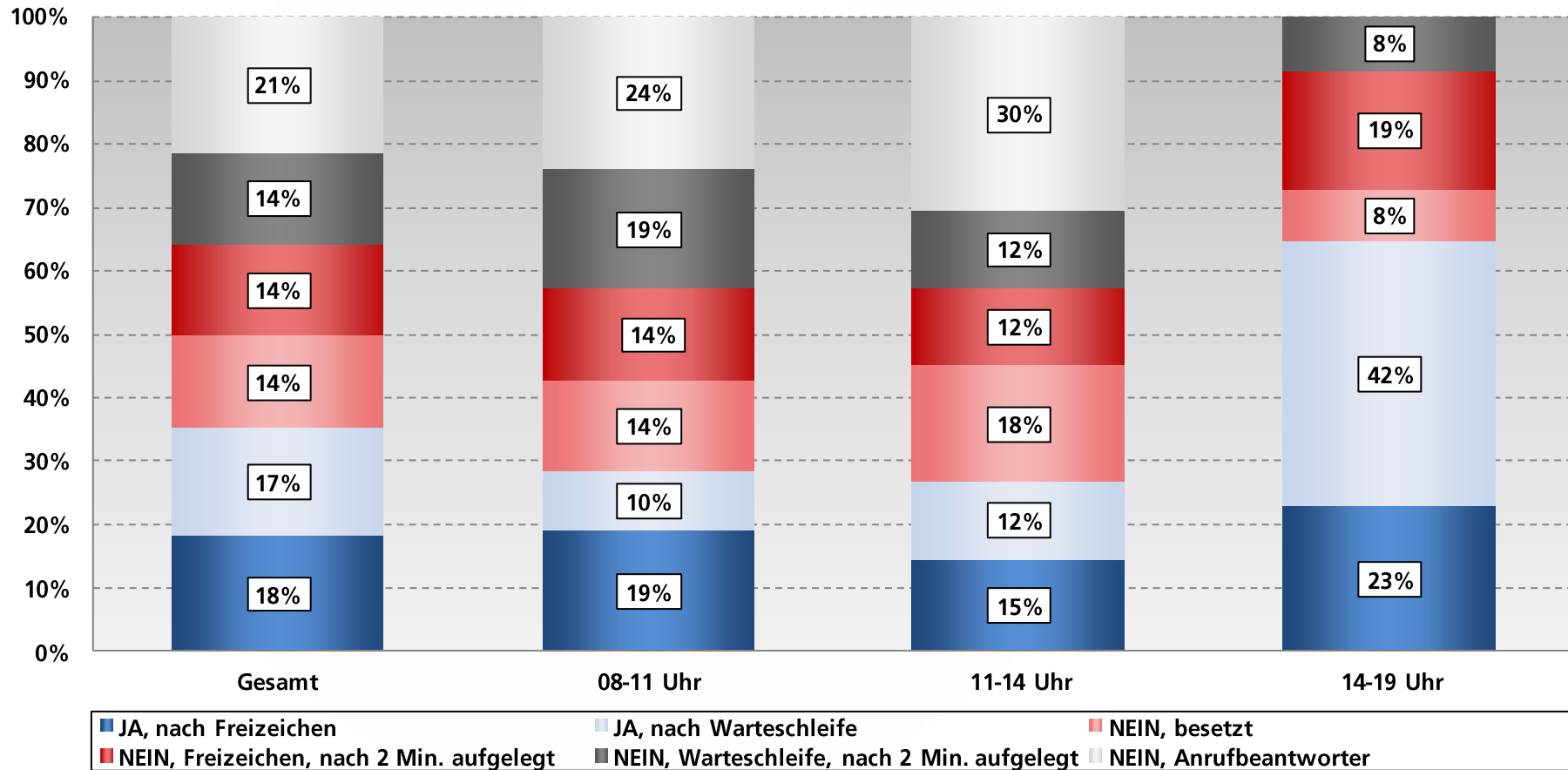


# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt



Detaillierte Angaben zur Erreichbarkeit nach Tageszeit

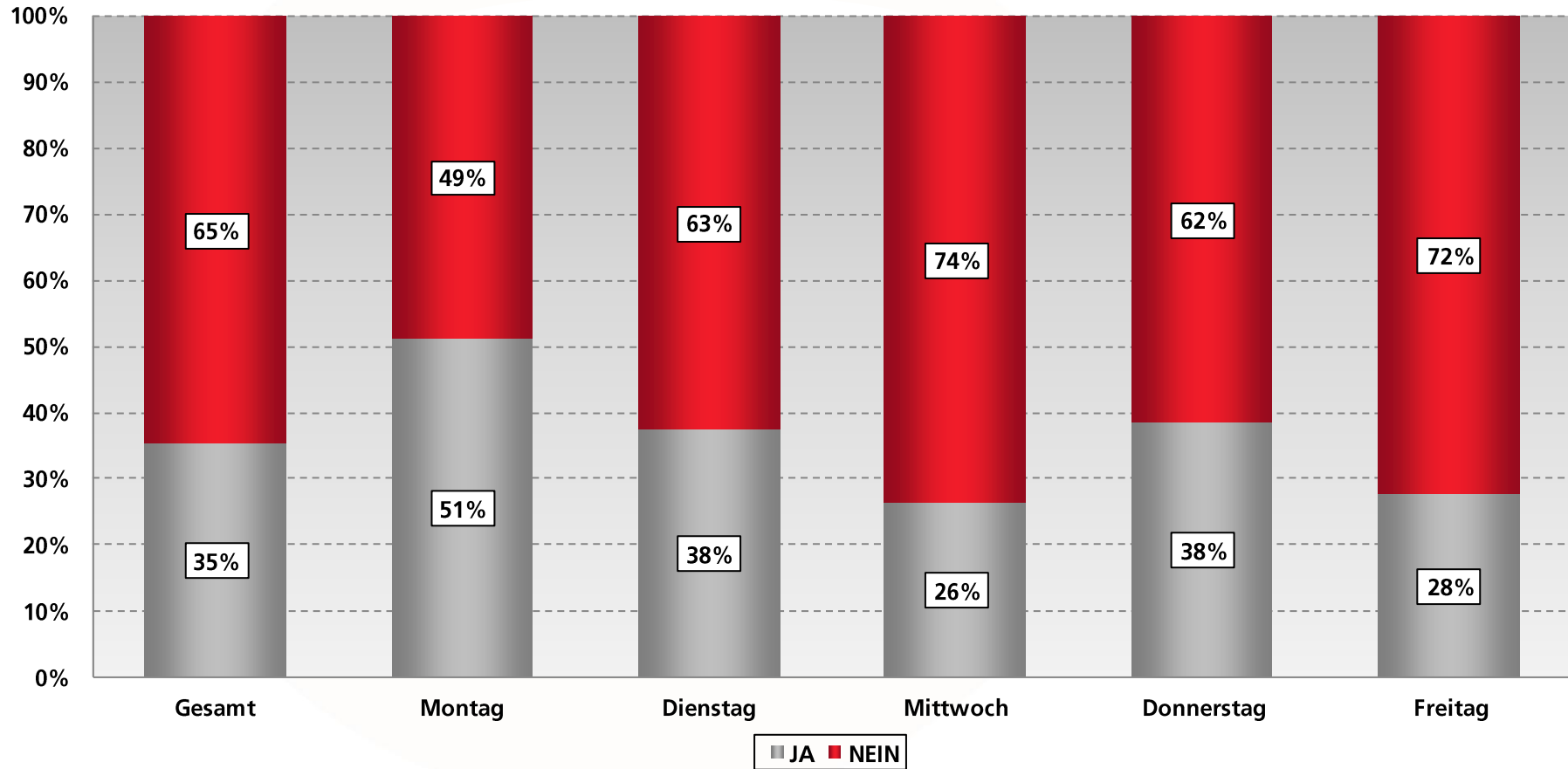


# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt



### Erreichbarkeit nach Wochentag

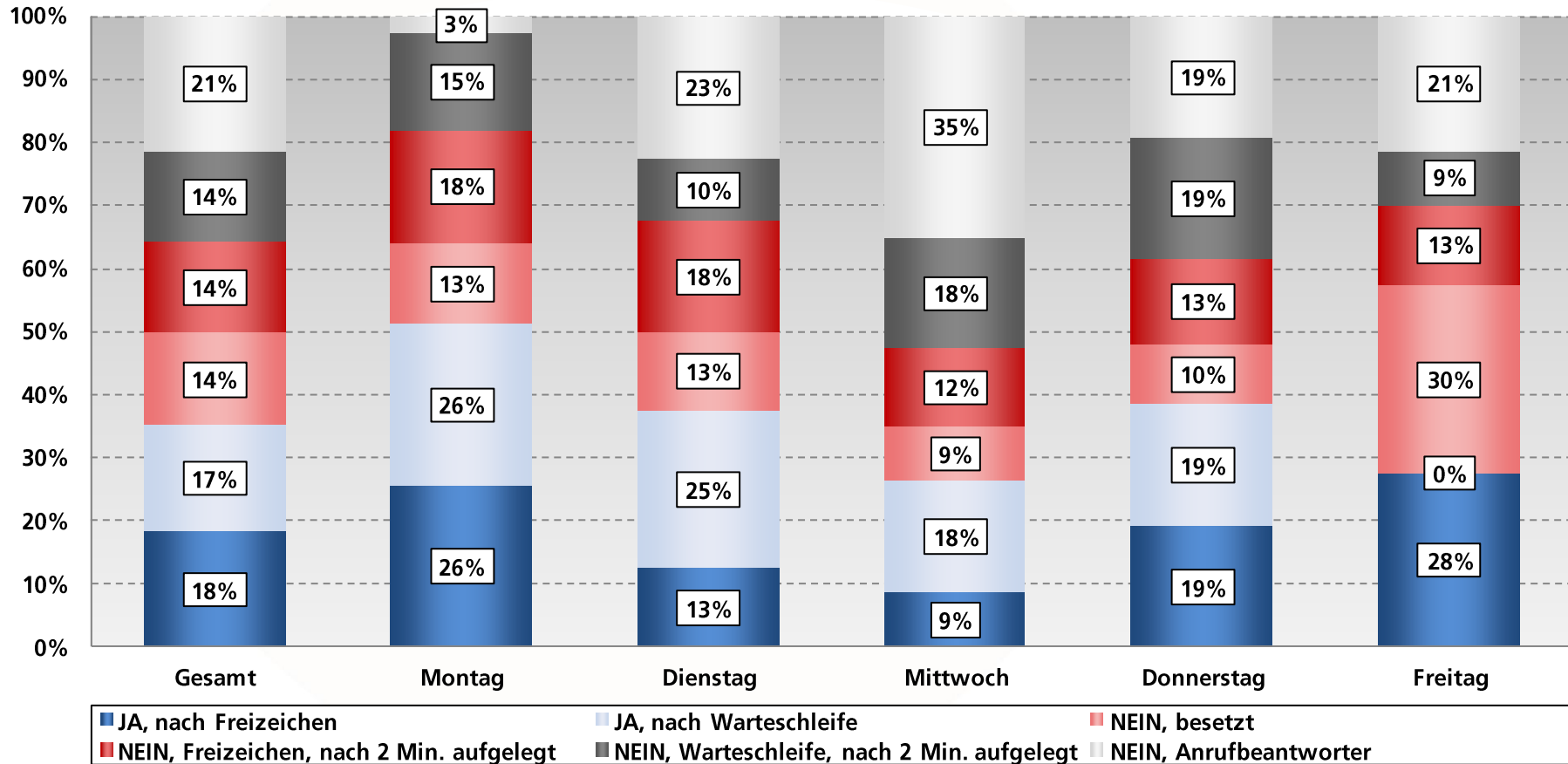


# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.1 Auswertung Gesamt



Detaillierte Angaben zur Erreichbarkeit nach Wochentag



## 2. Ergebnisdarstellung

### 2.1 Auswertung Gesamt



- Ausgabe der durchschnittlichen Zeit in der Warteschleife bis zur Rufannahme, inklusive der Darstellung von Minimal- und Maximalwert

	Gesamt (HH:MM:SS)
Mittelwert	00:00:57
Min	00:00:05
Max	00:01:49

- Ausgabe der durchschnittlichen Anzahl an Freizeichen bis zur Einschaltung des Anrufbeantworters, inklusive der Darstellung von Minimal- und Maximalwert

	Gesamt Anzahl
Mittelwert	8
Min	2
Max	13

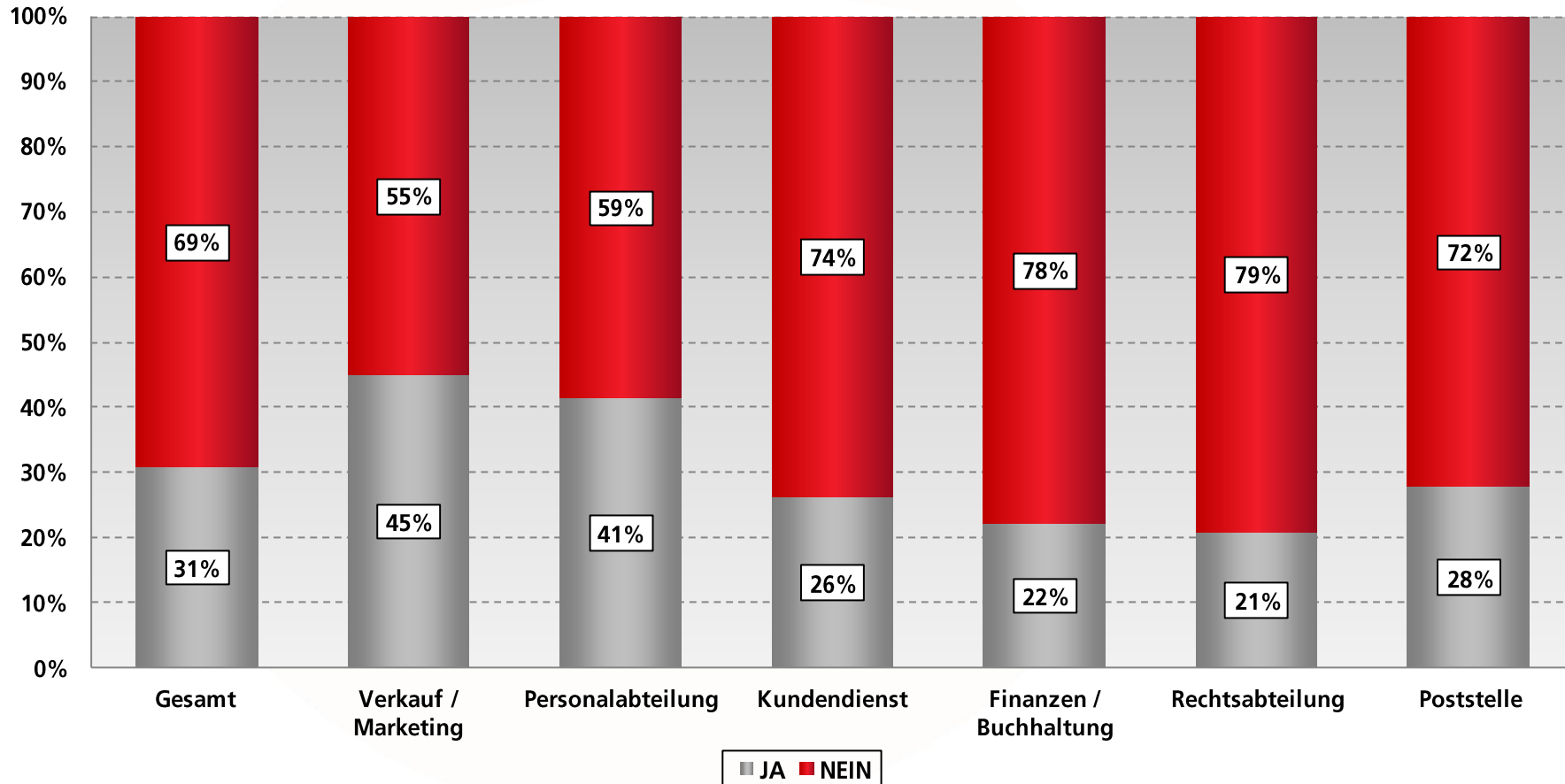


# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.2 Auswertung nach Abteilungen



### Erreichbarkeit der Abteilungen

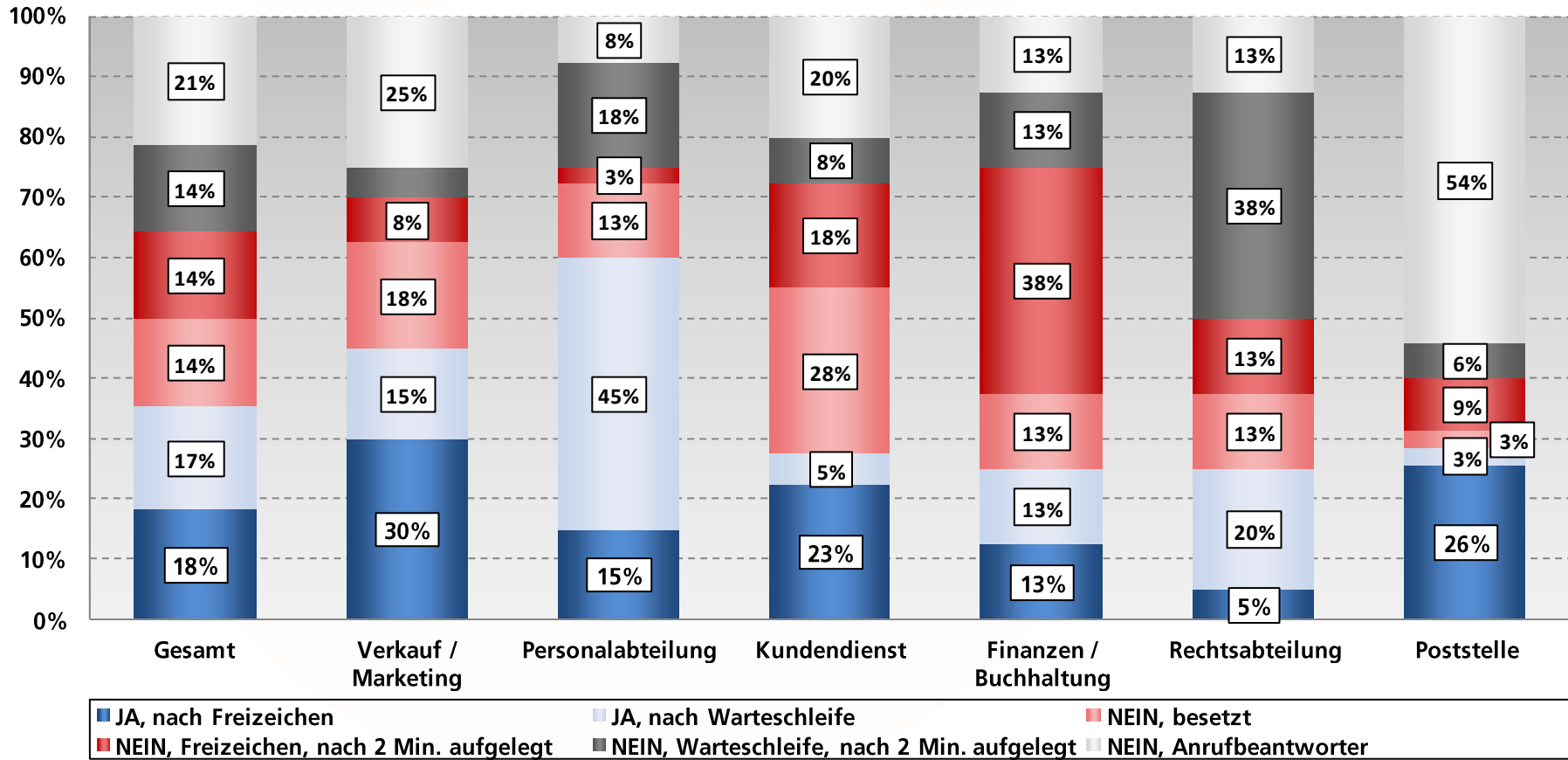


# 2. Ergebnisdarstellung

## 2.2 Auswertung nach Abteilungen



Detaillierte Angaben zur Erreichbarkeit der Abteilungen

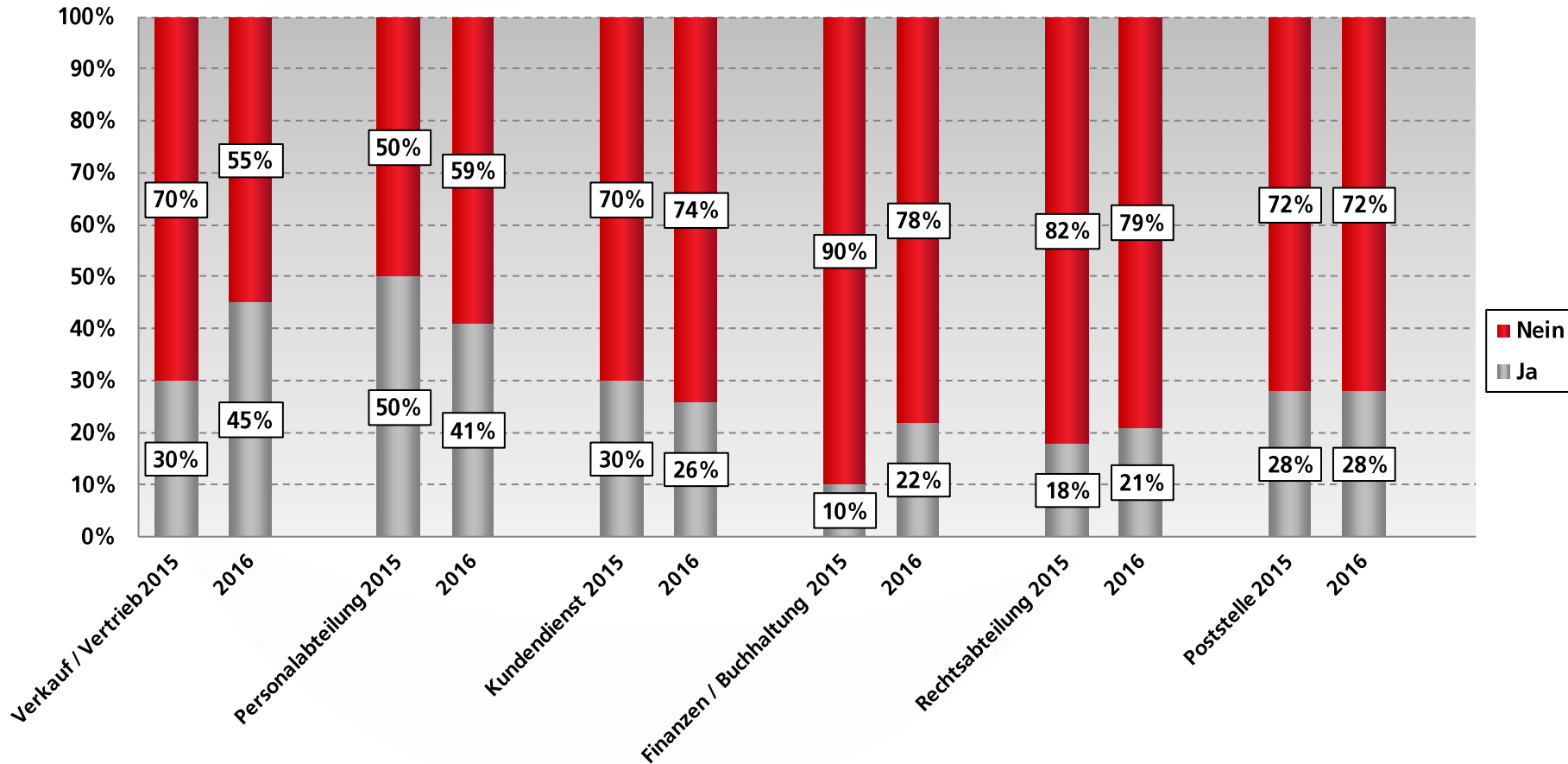


# 3. Vergleich Welle 2015 – Welle 2016

## 3.1 Graphische Darstellung



### Erreichbarkeit der Abteilungen



# 3. Vergleich Welle 2015 – Welle 2016

## 3.2 Trenddarstellung



### Trend nach Abteilung

Abteilung	Trend	Trend +/- 5%
Verkauf / Marketing	▲	▲
Personalabteilung	▼	▼
Kundendienst	▼	►
Finanzen / Buchhaltung	▲	▲
Rechtsabteilung	▲	►
Poststelle	►	►

- Bei der Betrachtung des Trends zeigt sich bei den Abteilungen Verkauf/Marketing und Finanzen/Buchhaltung eine deutliche Steigerung der Erreichbarkeit von mehr als 5%.
- Bei der Personalabteilung ist eine deutliche Verschlechterung von über 5% (hier: 9%) auszumachen.
- Die Abteilungen Kundendienst, Recht sowie die Poststelle weisen keine nennenswerten Änderungen hinsichtlich der Erreichbarkeit auf.

# 4. Analyse der Ergebnisse



## Auszug...

- 1/5 (18%) aller eingehenden Anrufe werden gar nicht angenommen.
- Hauptgründe für die Nicht-Erreichbarkeit :
  - Keine Rufannahme innerhalb von 2 Minuten, trotz Freizeichen
  - Angeschalteter Anrufbeantworter
- Die Erreichbarkeit ist morgens am schlechtesten und nimmt dann über den Tag zu, sodass in der Zeit von 14:00 – 19:00 Uhr 65% aller Anrufe beantwortet werden.
- Die Erreichbarkeit ist mittwochs besonders niedrig; es werden nur 26% der eingehenden Anrufe angenommen.

# 5. Handlungsempfehlungen

## Auszug...

- Mitarbeiterereinsatz mittwochs überprüfen (Gibt es z.B. Team-Treffen für alle Mitarbeiter, sodass die Telefone nicht besetzt sind?) und ggf. verstärken.
- Bei Rufannahme durch einen anderen Mitarbeiter: Rückrufe bei Nicht-Erreichen des Mitarbeiters, dessen Telefonnummer gewählt wurde, anbieten.
- Organisation innerhalb und zwischen Abteilungen so strukturieren, dass Telefonate – z.B. durch Einrichten automatischer Rufumleitungen – immer von einem Mitarbeiter entgegen genommen werden oder der Anrufbeantworter konsequent eingeschaltet wird.
- Ggf. Unterbesetzung prüfen.



# 6. Kontakt

Fragen? Wir helfen gerne weiter:



## Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

Tel.: (0221) 788 745 -0

E-Mail: [info@consulimus.de](mailto:info@consulimus.de)

Web: [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)

