



INFORMATIONSBROSCHÜRE



Erreichbarkeitsanalyse

Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Inhalt: Objektive Messung der Erreichbarkeit
- Betrachtungsgegenstand: Abteilungen Kundendienst und Arbeitsvorbereitung
- Zunächst Durchführung einer Testwelle, optional Durchführung einer zweiten Testwelle zu Kontroll-/Monitoring-Zwecken



Umsetzung

- Durchführung einer im vorhinein festgelegten Anzahl von Anrufen pro Testwelle
- Vollständige Übernahme der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Mystery Tests durch die Consulimus AG
- **Optional:** Durchführung von Mystery Calls mit variierenden Testszenarien zur Ermittlung der Freundlichkeit der Mitarbeiter



Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die Erreichbarkeit der Mitarbeiter mittels der Auswertung der Ergebnisse und Erstellung einer Ergebnispräsentation
- Aufdeckung von expliziten Handlungsbedarfs
- Ableitung erster Handlungsempfehlungen zur Qualitätssteigerung

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.2 Warum die **Consulimus** AG?

Ihre Vorteile durch die Umsetzung einer Erreichbarkeitsanalyse mit der Consulimus AG



Qualität

- Nachbildung des Tagesgeschäfts durch Verteilung der Anrufe auf tatsächliche Hauptanrufzeiten
- Überprüfung der Erreichbarkeit in Randzeiten und am Wochenende durch zusätzliche Anrufe

Ressourcenschonung

- Kostenoptimale Bereitstellung von Personalkapazitäten
- Verringerung des internen Aufwands der Ergebnisaufbereitung

Datenaufbereitung und Analyse

- Entscheidungsorientierte Aufbereitung und übersichtliche Ergebnisse
- Einordnung Ihrer Ergebnisse in branchenübergreifende, vergleichbare Analysen

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.3 Projektplanung

Festlegung der Projektparameter in enger Abstimmung mit dem Kunden im Rahmen eines Kick-Off-Termins



- Definition der exakten Informationsziele des Kunden
- Abstimmung der exakten Vorgehensweise und besonderen Anforderungen der Testdurchführung
- Entwicklung eines vollständigen Durchführungszeitplans inkl. entsprechender Deadlines für die einzelnen Projektphasen
- Festlegung der Anforderungen an die Auswertung bzgl. der relevanten Differenzierungskriterien
- **Optional:** Entwicklung und Abstimmung von Testszenarien für die Durchführung von Mystery Calls zur Erhebung der Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Serviceorientierung der Mitarbeiter

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.4 Projektvorbereitung

Einführung standardisierter Vorgehensweisen zur Generierung einheitlicher Ergebnisse



- Finalisierung und Abstimmung der Testmethode
 - Bewertungskriterien
 - Checklisten und Ablaufbeschreibungen
- Entwicklung von Schulungsmaterialien für die einzusetzenden Tester
- Auswahl und persönliche Schulung der Tester mit besonderem Fokus auf:
 - Bewertungsinhalte und Qualitätsstandards des Kunden
 - Besonderheiten der Testsituation
- Erstellung eines detaillierten Testplans inkl. der Zuordnung von Tester, Testobjekt, Testuhrzeit/-datum, optional Testszenario etc.

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.5 Durchführung

Planungsgetreue Umsetzung und konsequente Qualitätssicherung



- Durchführung der Erreichbarkeitsanalyse entsprechend der aufgestellten Durchführungsplanung
- Zeitnahe Dokumentation der Testsituationen mittels
 - des entwickelten Bewertungsbogens
 - zusätzlicher Informationen bzgl. der Testdurchführung (Besonderheitsvermerke)
 - Prüfung der Testdatensätze auf Vollständigkeit, Plausibilität und Methodenkonformität

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.6 Ergebnisaufbereitung

Gesamtauswertung – Zielorientierte Identifikation von Handlungsbedarfen



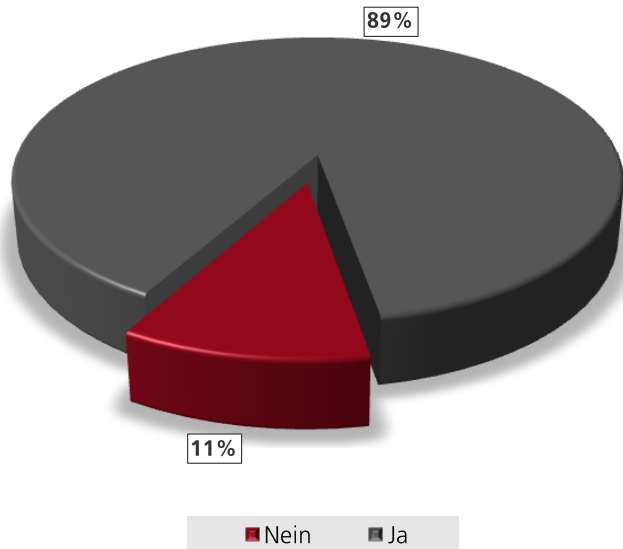
- Auswertung der Testergebnisse entsprechend der definierten Informationsziele mittels gängiger statistischer Methoden sowie Erstellung einer Gesamtauswertung
- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bezogen auf einzelne Abteilungen
- Inhaltliche Verarbeitung der Auswertungsergebnisse
 - Identifikation von Handlungsbedarfen
 - Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
 - Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
 - Erstellung eines Gesamtreports

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

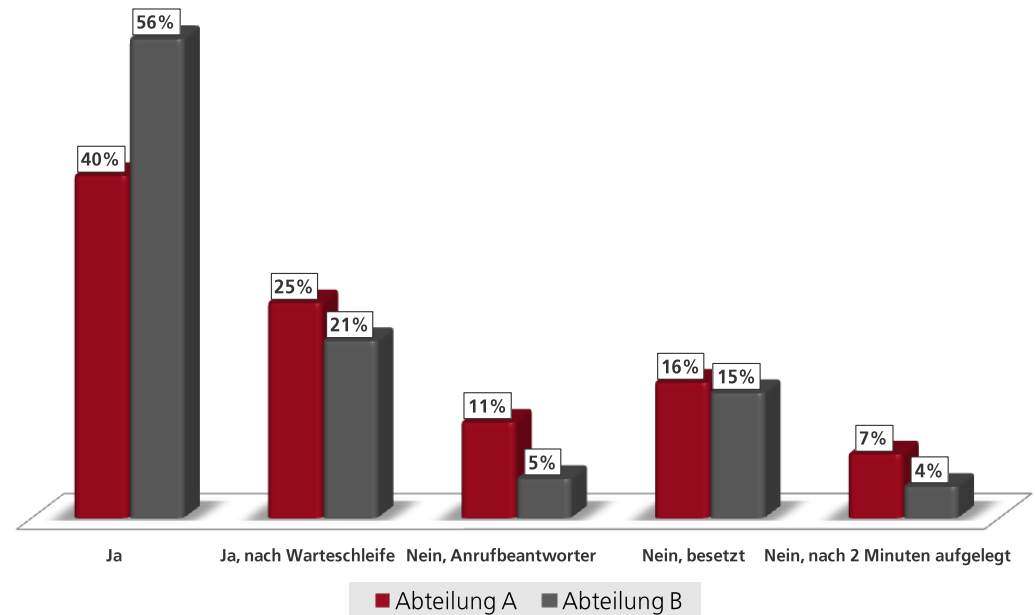
1.6 Ergebnisaufbereitung



Allgemeine Erreichbarkeit*



Erreichbarkeit nach Abteilung*



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.6 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Ergebnisaufbereitung



Trenddarstellung – Gesamteindruck
der Bereiche

Bereiche	Trend*	Trend +/- 5% **
Bereich 1	▲	▲
Bereich 2	▶	
Bereich 3	▲	▲
Bereich 4	▼	▼
Bereich 5	▼	▼
Bereich 6	▲	
Bereich n	▲	▲

*Darstellung des Trends nach der Durchführung der Optimierungsmaßnahmen;

**Abweichungen größer als +/- 5%

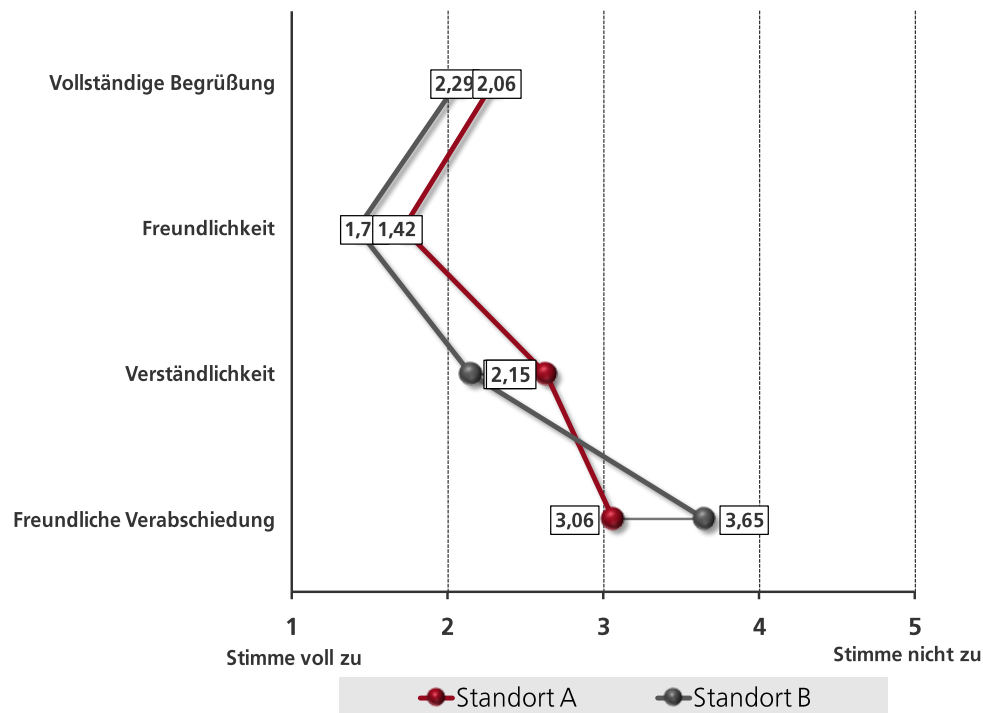
1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

1.6 Ergebnisaufbereitung



Optional: Mystery Calls zur Messung der Serviceorientierung

- Durchführung simpler Mystery Calls zur Erhebung der Erreichbarkeit sowie zur Ermittlung der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Erreichbarkeitsanalyse



- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von Kunden/ Patienten-Kontaktstellen in 26 Kliniken aus den Bereichen „Akut“ und „Reha“
 - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
 - Vollständige Planung und detaillierte Vorbereitung, vollständige Datenerhebung, Auswertung und Trends aufzufindig machen
- Umsetzung
 - Durchführung von 780 Mystery Calls bei insgesamt 55 Kontaktstellen (je 30 Mystery Calls pro Klinik) in zwei Testwochen
 - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen der festgelegten Erreichbarkeitszeiten
- Ergebnis
 - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen (Keine Anrufannahme, Anrufbeantworter, Besetzt, Erreicht)
 - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bzgl. unterschiedlicher Standorte, Testtagen und Tageszeiten
 - Identifikation von Optimierungspotenzialen und Bereichen mit akutem Handlungsbedarf



*„Ergebnisse, die sich zeigen lassen.
Optimale Umsetzung und
zuverlässige Kundenbetreuung bei
der Durchführung der
Erreichbarkeitsanalyse. Die
Consulimus AG - 1a Dienstleister!“*

Alexander Spachholz
Leiter Vertragsmanagement/
Vertrieb
MediClin AG



2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Erreichbarkeitsanalyse



- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Weiterleitung von Anrufen bei der MENCK GmbH
 - Betrachtung der Erreichbarkeit von 30 Mitarbeitern des Managements sowie der Rezeption
- Aufgabe
 - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung sowie vollständige Datenerhebung
 - Insbesondere Berücksichtigung der individuellen Bürobesetzung vor Ort
- Umsetzung
 - Durchführung von 418 Testanrufen bei insgesamt 30 Kontaktstellen (zwischen 11 und 15 Anrufen je Kontaktstelle) in zwei Testwochen
 - Zusätzliche Dokumentation der tatsächlich erreichten Mitarbeiter
- Ergebnis
 - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen (Keine Anrufannahme, Anrufbeantworter, Warteschleife, Besetzt, Erreicht)
 - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen



„Extrem routinierte Vorbereitung und professioneller, flexibler Umgang mit kurzfristigen Änderungen im Laufe der Feldphase – Hier arbeiten Profis!“

Sabine Fenner
Management Assistant
MENCK GmbH



2. Referenzen

2.2 Kunden über uns



„Für uns ist eine persönliche Betreuung und eine 100%ig zuverlässige Umsetzung das A und O. Und das bietet uns die Consulimus AG in vorbildlicher Art und Weise.“

Monika Arendt
Leitung Qualitätsmanagement
WAZ Direkt Service GmbH & Co. KG



„Zuverlässige, souveräne Umsetzung und eine schnelle Auswertung auf leicht verständlicher Basis - die Durchführung unserer Erreichbarkeitsanalyse war einwandfrei.“

Dr. Jens Bortloff
Kaufmännischer Leiter und
stellvertretender Museumsdirektor



„Auf den Punkt gebracht: Professionelle, individuelle Beratung, souveräne Umsetzung und praxisnahe Ergebnisse – Erstklassig!“

Birgit Vetter
Bereichsleiterin Personal
Volksbank Vogtland eG



2. Referenzen

2.3 Referenzkunden (Auszug)

Deutsche Post 

SIEMENS

 **DZ BANK**

Zusammen geht mehr.



 koelnmesse

 **SATURN**

 **Lufthansa Flight Training**

VORWERK

cyberport

Brandt

**Office
DEPOT.**

ADAC

MEDICLIN 

Europcar

Linde Material Handling
Linde
WILENBROCK

SV Group

Passion for quality. Since 1914.

BULTEN 

**M
MENCK**

pit-stop
AUSPUFF · BREMSEN · REIFEN · ÖLWECHSEL · STOSSDÄMPFER

 Berlin
Airports

 **Bundesanzeiger
Verlag**



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



KEY FACTS

- Seit 2005 erfolgreich am Markt
- Seitdem über 800 Projekte
- Über 350 Referenzkunden
- Qualität nach ISO-Norm
- Eigener Pool an Mitarbeitern, Testern und Interviewern

LEISTUNGEN

- Mystery Analysen
- Kundenbefragungen
- Mitarbeiterbefragungen
- Unterstützungsleistungen

CONSULIMUS AG

- Schwerpunkt: Individuelle Leistungsentwicklung für Kunden aus diversen Branchen
- Effiziente Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung
- Kernteam von akademisch ausgebildeten Projektleitern

REFERENZEN (AUSZUG)

	(seit 2005)
	(seit 2006)
	(seit 2009)
	(seit 2010)
	(seit 2011)
	(seit 2012)
	(seit 2013)
	(seit 2014)

3. Unternehmensvorstellung

3.2 Key Performance Indikatoren

Kundenbewertung als Leistungsbarometer

(Ergebnisse der Kundenbefragung Ende 2014)

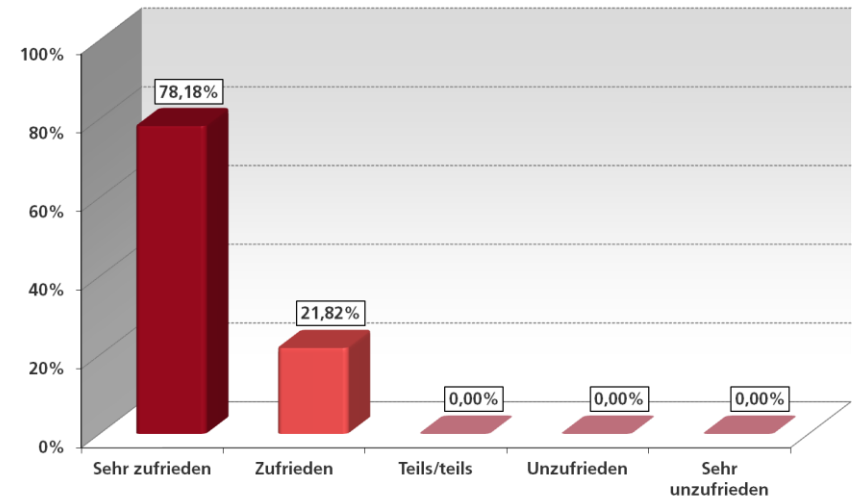


- **Kompetenz – „Sehr gut“ (1,16)**
 - Langjährige Projekterfahrung
 - Hohe Fachkompetenz

- **Flexibilität – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Unkomplizierte Anpassungs- und Reaktionsprozesse im laufenden Projekt

- **Kundenorientierung – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Individuelle Betreuung im laufendem Projekt
 - Persönliches Engagement für den Kunden
 - Hohe Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail

Zufriedenheit mit der Consulimus AG insgesamt



3. Unternehmensvorstellung

3.3 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Calls• Mystery Shoppings• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Andreas Abbing, Vorstand

Tel.: (0221) 788 745 - 13

E-Mail: abbing@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

