

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

