

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von 5 Abteilungen der AICHELIN Service GmbH
- Aufgabe
 - Vollständige Planung und Verteilung der Testanrufe sowie Datenerhebung und Auswertung der Erreichbarkeitssituation
 - Besonderer Fokus auf die Erreichbarkeit am Nachmittag bzw. zu Randzeiten
- Umsetzung
 - Durchführung von 225 Testanrufen, verteilt auf 23 Kontaktstellen in drei Testwochen
 - Berücksichtigung von rufnummernindividuellen Abwesenheitszeiten
 - Verteilung der Anrufe auf vorgegebene Absenderrufnummern
 - Umfassende Dokumentation der Erreichbarkeit sowie von Besonderheiten im Testverlauf
- Ergebnis
 - Differenzierung der Ergebnisse nach zuvor abgestimmten Kriterien (persönliche Anrufannahme, Anrufbeantworter, besetzt, keine Anrufannahme)
 - Detaillierte Auswertung der Erreichbarkeit der Abteilungen zu verschiedenen Testzeiträumen und Wochentagen
 - Einordnung der Gesamtergebnisse in eine Vergleichsbeurteilung mit ähnlichen Analysen



„Vor jeder Serviceoptimierung steht eine Analyse der Ist-Situation und der dringendsten Handlungsbedarfe. Auf Basis der Ergebnisse der Consulimus AG kann ich hervorragend arbeiten. Vielen Dank!“

Carsten Stöling

Geschäftsführer / CEO
AICHELIN Service GmbH

Aichelin
global services