

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

▪ Ziel:

- Messung der telefonischen Erreichbarkeit von fünf Abteilungen der Vitos Hochtaunus gemeinnützige GmbH
- Erhebung der gesamten Wartezeit, der Dauer bis zur Annahme und der Art der Annahme (Mitarbeiter oder Anrufbeantworter)

▪ Aufgabe:

- Vollständige Übernahme der Planung und Organisation der Testanrufe sowie der Erhebung und Aufbereitung der Daten
- Konzeption von Fragestellungen zur Überprüfung der Antwortqualität der Mitarbeitenden

▪ Umsetzung:

- Durchführung von 150 Testanrufen, verteilt auf fünf Abteilungen (30 Anrufe je Abteilung)
- Verteilung der Anrufe auf zuvor abgestimmte Testzeitfenster und Wochentage

▪ Ergebnis:

- Detaillierte Auswertung und grafische Aufbereitung der Ergebnisse für jede einzelne Abteilung
- Persönliche Vor-Ort-Vorstellung der Ergebnisse bei der Vitos Hochtaunus gemeinnützige GmbH



„Reibungslose und kompetente Durchführung der Erreichbarkeitsanalyse. Die Aufbereitung der Analyse ist sehr aufschlussreich und gefällt uns sehr gut. Ein großes Lob!“

Romina Sparfeld

Referentin der Geschäftsführung
Vitos Hochtaunus gemeinnützige
GmbH

vitos ●●