

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von 13 Abteilungen des AWO Psychatriezentrums Königslutter
 - Betrachtung und Analyse der Anrufqualität zur Ermittlung möglicher Störungen (Rauschen, Abbrüche etc.)
- Aufgabe
 - Vollständige Übernahme der Organisation, Durchführung und Auswertung der Testanrufe sowie Bereitstellung der Ergebnisse
 - Direkte Auflösung des Testanrufs nach Gesprächsannahme
- Umsetzung
 - Durchführung von 300 Testanrufen innerhalb von sechs Wochen
 - Verteilung der Anrufe auf zuvor abgestimmte Zeitfenster von Montag bis Samstag
 - Führen von mindestens einminütigen Gesprächen zur Identifizierung möglicher Fehler und Probleme während des Telefonats
- Ergebnis
 - Bereitstellung der bereinigten Rohdaten sowie einer differenzierten Auswertung der Ergebnisse



„Vielen Dank für die hervorragende Zusammenarbeit und die unkomplizierte Abwicklung des Projekts. Die ermittelten Daten sind sehr aufschlussreich. Damit können wir gut weiter arbeiten. Wir kommen gerne wieder auf Sie zu.“

Irene Tarant

Assistentin des
Geschäftsbereichsleiters IKT
AWO Psychatriezentrum Königslutter

