

# Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

## ▪ Ziel

- Messung der telefonischen Erreichbarkeit von Kunden-Kontaktstellen des Landesmuseum für Technik und Arbeit in Mannheim
- Identifikation potentieller Erreichbarkeitsdefizite im Allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Testzeiträumen

## ▪ Aufgabe

- Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung sowie vollständige Datenerhebung
- Gesonderte Betrachtung von Testanrufen je nach Uhrzeit und Wochentag

## ▪ Umsetzung

- Durchführung von insgesamt 480 Mystery Calls bei zwei Rufnummern in 12 Testwochen
- Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Testzeiträumen im Rahmen des festgelegten Erreichbarkeitszeitraums

## ▪ Ergebnis

- Vollständige Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse inkl. Zwischenauswertung
- Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Wochentagen und Zeiträumen, sowie nach unterschiedlichen Ausprägungen



*„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

TECHNOSEUM

