

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

