

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Messung und Analyse der Erreichbarkeit der zentralen, telefonischen Kundenkontaktpunkte der Gemeinnütziger Wohnungsverein zu Bochum eG zur Identifikation potentieller Erreichbarkeitsdefizite
 - Einordnung der aktuellen Erreichbarkeitssituation der GWV Bochum in marktorientierte Service-Standards sowie Vergleich mit Benchmarkwerten von ähnlichen Unternehmen
- Aufgabe
 - Vollständige Übernahme der Organisation, Durchführung und Auswertung der Testanrufe sowie Präsentation der Ergebnisse vor xxx
- Umsetzung
 - Telefonischer Kick-Off Termin mit dem Ansprechpartner der GWV Bochum und Abstimmung der wichtigsten Parameter im Projekt
 - Inhaltliche und zeitliche Projektplanung, Auswahl und persönliches Briefing der Testenden, Erstellung aller relevanter Unterlagen sowie Aufsatz des Qualitätsmanagementprozesses zur Gewährleistung einer objektiven, reliablen und validen Datenerhebung.
 - Anpassung der Testanrufe auf individuelle Faktoren sowie eine gleichmäßige Verteilung der Anrufe auf zuvor abgestimmte Zeitfenster
 - Durchführung von 200 Testanrufen innerhalb von zwei Wochen
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die aktuelle Erreichbarkeitssituation und Identifikation von Optimierungsmöglichkeiten
 - Darstellung und Präsentation der Ergebnisse in einem übersichtlichen Ergebnisbericht inklusive der Differenzierung nach Testzeitfenster, Testtag und Betrachtung der einzelnen Abteilungen der GWV Bochum.
 - Angabe der Art der Anrufentgegennahme (Anrufbeantworter, Anrufabbruch etc.) und Darstellung der minimalen, maximalen und durchschnittlichen Wartezeiten.



„Die Ergebnisse der Erreichbarkeitsanalyse lieferten uns sehr aufschlussreiche Erkenntnisse zu unserer aktuellen Erreichbarkeitssituation. Die Consulimus AG erarbeitete für uns wertvolle Handlungsempfehlungen zur Optimierung unseres telefonischen Kundenservice. Vielen Dank an Frau Peter für die professionelle Umsetzung.“

Jakob Schotte

Ausbildungsleitung & Projektassistenz
Gemeinnütziger Wohnungsverein
zu Bochum eG

