

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit in 9 Abteilungen (inklusive der Zentrale) der Bulten GmbH
 - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
 - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung
 - Vollständige Datenerhebung sowie nach Abteilungen differenzierte Auswertung
- Umsetzung
 - Durchführung von 175 Testanrufen bei insgesamt 23 Kontaktstellen (zwischen 15 und 24 Anrufen je Kontaktstelle) in zwei Testwochen
 - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen des festgelegten Erreichbarkeitszeitraums
- Ergebnis
 - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen für die einzelnen Abteilungen
 - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen



„Kurze und flexible Abstimmungsprozesse und reibungslose Abläufe. Eine durch und durch professionelle Umsetzung – Vielen Dank.“

Tobias Strecker
Bereichsleiter Grundfertigung
Bulten GmbH