

Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von Kunden/ Patienten-Kontaktstellen in 26 Kliniken aus den Bereichen „Akut“ und „Reha“
 - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
 - Vollständige Planung und detaillierte Vorbereitung, vollständige Datenerhebung, Auswertung und Trends aufzufindig machen
- Umsetzung
 - Durchführung von 780 Mystery Calls bei insgesamt 55 Kontaktstellen (je 30 Mystery Calls pro Klinik) in zwei Testwochen
 - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen der festgelegten Erreichbarkeitszeiten
- Ergebnis
 - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen (Keine Anrufannahme, Anrufbeantworter, Besetzt, Erreicht)
 - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bzgl. unterschiedlicher Standorte, Testtagen und Tageszeiten
 - Identifikation von Optimierungspotenzialen und Bereichen mit akutem Handlungsbedarf



*„Ergebnisse, die sich zeigen lassen.
Optimale Umsetzung und
zuverlässige Kundenbetreuung bei
der Durchführung der
Erreichbarkeitsanalyse. Die
Consulimus AG - 1a Dienstleister!“*

Alexander Spachholz
Leiter Vertragsmanagement/
Vertrieb
MediClin AG