

# Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“



- Ziel
  - Messung der telefonischen Erreichbarkeit sowie der Weiterleitung von Anrufen bei der MENCK GmbH
  - Betrachtung der Erreichbarkeit von 30 Mitarbeitern des Managements sowie der Rezeption
- Aufgabe
  - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung sowie vollständige Datenerhebung
  - Insbesondere Berücksichtigung der individuellen Bürobesetzung vor Ort
- Umsetzung
  - Durchführung von 418 Testanrufen bei insgesamt 30 Kontaktstellen (zwischen 11 und 15 Anrufen je Kontaktstelle) in zwei Testwochen
  - Zusätzliche Dokumentation der tatsächlich erreichten Mitarbeiter
- Ergebnis
  - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen (Keine Anrufannahme, Anrufbeantworter, Warteschleife, Besetzt, Erreicht)
  - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen



„Extrem routinierte Vorbereitung und professioneller, flexibler Umgang mit kurzfristigen Änderungen im Laufe der Feldphase – Hier arbeiten Profis!“

Sabine Fenner  
Management Assistant  
MENCK GmbH

