



Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

für Kliniken und Praxen

1. Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

1.1 Kostenkalkulation - Variante 1: 40 Anrufe

Telefonische Erreichbarkeitsanalyse – 40 Anrufe

für 750,00* €



Projektvorbereitung

Feinabstimmung mit dem Kunden, Anpassung der Briefingunterlagen, Auswahl und Briefing der Tester, Erstellung der Einsatzplanung



Durchführung

Durchführung von 40 Testanrufen innerhalb von zwei Wochen inkl. Dokumentation der Ergebnisse, Qualitätsmanagement im laufenden Projekt



Auswertung

Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse in einem übersichtlichen und handlungsorientierten Ergebnisbericht

Je weitere Rufnummer:

Durchführung von 40 Erreichbarkeitsanrufen bei einer weiteren Zielrufnummer (inkl. aller Aufwände)

für
395,00* €

*Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

1. Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

1.1 Kostenkalkulation - Variante 2: 80 Anrufe

Telefonische Erreichbarkeitsanalyse – 80 Anrufe

für 990,00* €



Projektvorbereitung

Feinabstimmung mit dem Kunden, Anpassung der Briefingunterlagen, Auswahl und Briefing der Tester, Erstellung der Einsatzplanung



Durchführung

Durchführung von 80 Testanrufen innerhalb von zwei Wochen inkl. Dokumentation der Ergebnisse; Qualitätsmanagement im laufenden Projekt



Auswertung

Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse in einem übersichtlichen und handlungsorientierten Ergebnisbericht

Je weitere Rufnummer:

Durchführung von 80 Erreichbarkeitsanrufen bei einer weiteren Zielrufnummer (inkl. aller Aufwände)

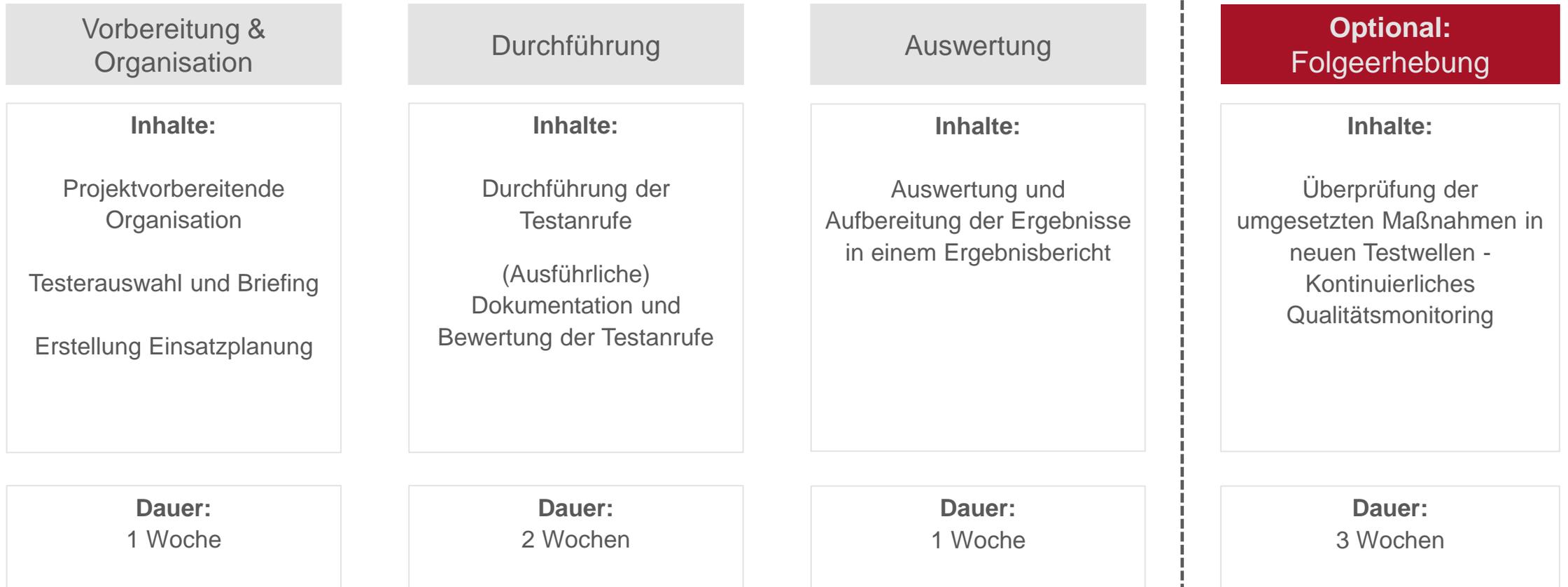
für
525,00* €

*Alle Preise zzgl. 19% MwSt.

1. Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

1.2 Projektplanung

Zeitliche Planung der Konzeption, Durchführung und Auswertung (beispielhaft)



1. Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

1.3 Projektvorbereitung & Durchführung

Umsetzung der Erreichbarkeitsanalyse

- Durchführung der 40 Anrufe (Variante 2: 80 Anrufe) zur Überprüfung der Erreichbarkeit innerhalb von zwei Wochen
- Zeitliche Verteilung der Anrufe auf vier Zeitfenster innerhalb Ihrer Öffnungszeiten
- Persönliches Testerbriefing zur Klärung offener Fragen auf Testerseite
- Dokumentation der Testsituationen direkt im Anschluss an die Tests
- Auswertung der Testergebnisse in einem aussagekräftigen Ergebnisbericht



1. Telefonische Erreichbarkeitsanalyse

1.3 Projektvorbereitung & Durchführung

Anonymität und Datenschutz

- Sämtliche Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit sowie der individuellen Vereinbarung von Vorgaben und Eigenverpflichtungen zur Verarbeitung von Daten im Auftragsverhältnis werden in einem ADV-Vertrag gemäß Art. 28 DS-GVO festgehalten
- Vollständige technische Trennung von personenbezogenen Informationen (Kunden- oder Kontaktlisten) und Ergebnisinformationen
- Externer Betrieb der Consulimus-AG-Server in einem High-Security-Datacenter, welches sämtlichen Anforderungen an die physische und technische Datensicherheit entspricht
- Interne Prozesse und Vorgaben zur Zutritts-, Zugangs- und Zugriffskontrolle zum Schutz projektbezogener Daten
 - Zugriffsschutz der Clientrechner durch passwortgeschützte, individuelle Benutzerkonten
 - Zugriffsschutz der internen Arbeitsoberflächen (ERP-System) durch passwortgeschützte, individuelle Benutzerkonten
 - Passwortschutz der Datenbanken
 - Einsatz von programmierbaren, elektronischen Zugangspässen, die den Zugang zum Gesamtgebäude und zu unterschiedlichen Bereichen individuell regeln etc.



Professioneller Umgang mit Ihren Daten – gemäß EU-DSGV

2. Referenzen

2.1 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 an bestimmten Wochentagen und zu bestimmten Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
 - Vollständige Planung und detaillierte Vorbereitung, vollständige Datenerhebung sowie Auswertung und Trends ausfindig 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, Testtage 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



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt Erreichbarkeitsanalyse

- Ziel:
 - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von fünf Abteilungen der Vitos Hochtaunus gemeinnützige GmbH
 - Erhebung der gesamten Wartezeit, der Dauer bis zur Annahme und der Art der Annahme (Mitarbeiter oder Anrufbeantworter)
- Aufgabe:
 - Vollständige Übernahme der Planung und Organisation der Testanrufe sowie der Erhebung und Aufbereitung der Daten
 - Konzeption von Fragestellungen zur Überprüfung der Antwortqualität der Mitarbeitenden
- Umsetzung:
 - Durchführung von 150 Testanrufen, verteilt auf fünf Abteilungen (30 Anrufe je Abteilung)
 - Verteilung der Anrufe auf zuvor abgestimmte Testzeitfenster und Wochentage
- Ergebnis:
 - Detaillierte Auswertung und grafische Aufbereitung der Ergebnisse für jede einzelne Abteilung
 - Persönliche Vor-Ort-Vorstellung der Ergebnisse bei der Vitos Hochtaunus gemeinnützige GmbH

„Reibungslose und kompetente Durchführung der Erreichbarkeitsanalyse. Die Aufbereitung der Analyse ist sehr aufschlussreich und gefällt uns sehr gut. Ein großes Lob!“

Referentin der Geschäftsführung
Vitos Hochtaunus gemeinnützige
GmbH

vitos 

2. Referenzen

2.3 Referenzprojekt Erreichbarkeitsanalyse

- Ziel:
 - Betrachtung des Terminvergabeprozesses in Abhängigkeit von verschiedenen Szenarien
 - Überprüfung der Einhaltung des Gesprächsleitfadens und klassischer Gesprächskompetenzen
- Aufgabe:
 - Entwicklung einer individuellen Testmethodik und gemeinsame Erstellung eines konsistenten Bewertungsbogens
 - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls unter Einbezug von spezifischen Szenarien
- Durchführung:
 - Durchführung von 30 Mystery Calls in einem Zeitraum von drei Wochen
 - Aufnahme des frühestmöglichen Termins und Bewertung der Servicequalität direkt im Anschluss an den Testanruf
 - Tägliche Stornierung der im Gespräch vereinbarten Termine
- Ergebnis:
 - Übersendung von 30 einzelnen Bewertungsbögen in PDF-Format mit Darstellung des Terminvergabeprozesses



„Sehr angenehme und zuverlässige Zusammenarbeit. Gerne arbeiten wir mit der Consulimus AG wieder zusammen. Die Ergebnisse der Mystery Calls haben uns einen deutlichen Mehrwert geliefert.“

Frank Nettekoven

Arzt

Praxis am Berg





Ansprechpartner:

Andre Makles

Bereichsleitung Mystery Analysen

Tel.: (0221) 788 745-18

E-Mail: makles@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20

51105 Köln