

# 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

**bitos** 