

# 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 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, 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

