

# Referenzprojekt „Erreichbarkeitsanalyse“

- Ziel
  - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von Kunden-Kontaktstellen des TECHNOSEUM
  - Identifikation potentieller Erreichbarkeitsdefizite im Allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Testzeiträumen
- Aufgabe
  - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung sowie vollständige Datenerhebung
  - Gesonderte Betrachtung von Testanrufen je nach Uhrzeit und Wochentag
- Umsetzung
  - Durchführung von insgesamt 480 Mystery Calls bei zwei Rufnummern in 12 Testwochen
  - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Testzeiträumen im Rahmen des festgelegten Erreichbarkeitszeitraums
- Ergebnis
  - Vollständige Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse inkl. Zwischenauswertung
  - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Wochentagen und Zeiträumen, sowie nach unterschiedlichen Ausprägungen



*„Zuverlässige, souveräne  
Umsetzung und eine schnelle  
Auswertung auf leicht  
verständlicher Basis - die  
Durchführung unserer  
Erreichbarkeitsanalyse war  
einwandfrei.“*

**Dr. Jens Bortloff**

Kaufmännischer Leiter und  
stellvertretender Museumsdirektor  
TECHNOSEUM

