

# INFORMATIONSBROSCHÜRE



## Erreichbarkeitsanalyse

Konzeption, Durchführung und Auswertung



## 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 2. Referenzen

## 3. Consulimus AG Kurzvorstellung

## 4. Kontakt

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.1 Projektbeschreibung



### Ziel

- Inhalt: Objektive Messung der telefonischen Erreichbarkeit
- Betrachtungsgegenstand: Service, Kundendienst und interne Fachabteilungen
- Zunächst Durchführung einer ersten Testwelle, optional Durchführung einer Folgewelle zu Kontroll-/Monitoring-Zwecken



### Umsetzung

- Durchführung einer im vorhinein festgelegten Anzahl von Anrufen pro Testwelle
- Vollständige Übernahme der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Mystery Tests durch die Consulimus AG
- **Optional:** Durchführung von Mystery Calls mit variierenden Testszenarien zur Ermittlung weiterer Service-Dimensionen (Beratung, Freundlichkeit, etc.) der Mitarbeiter



### Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter mittels Auswertung der Ergebnisse und Erstellung einer Ergebnispräsentation
- Aufdeckung von Bereichen expliziten Handlungsbedarfs
- Ableitung erster Handlungsempfehlungen zur Qualitätssteigerung

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.2 Warum die **Consulimus** AG?

### Ihre Vorteile durch die Umsetzung einer Erreichbarkeitsanalyse mit der Consulimus AG



#### Qualität

- Nachbildung des Tagesgeschäfts durch Verteilung der Anrufe auf tatsächliche Hauptanrufzeiten
- Überprüfung der Erreichbarkeit in Randzeiten und am Wochenende durch zusätzliche Testanrufe

#### Ressourcenschonung

- Kostenoptimale Bereitstellung von Personalkapazitäten
- Verringerung des internen Aufwands der Ergebnisaufbereitung

#### Datenaufbereitung und Analyse

- Entscheidungsorientierte Aufbereitung und übersichtliche Ergebnisse
- Einordnung Ihrer Ergebnisse in branchenübergreifende, vergleichbare Analysen

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.3 Projektplanung

### Festlegung der Projektparameter in enger Abstimmung mit dem Kunden im Rahmen eines Kick-Off-Termins



- Definition der exakten Informationsziele des Kunden
- Abstimmung der exakten Vorgehensweise und besonderen Anforderungen der Testdurchführung
- Entwicklung eines vollständigen Durchführungszeitplans inkl. entsprechender Deadlines für die einzelnen Projektphasen
- Festlegung der Anforderungen an die Auswertung bzgl. der relevanten Differenzierungskriterien
- **Optional:** Entwicklung und Abstimmung von Testszenarien für die Durchführung von Mystery Calls zur Erhebung der Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Kundenberatung und Serviceorientierung der Mitarbeiter

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.4 Projektvorbereitung

### Einführung standardisierter Vorgehensweisen zur Generierung einheitlicher Ergebnisse



- Finalisierung und Abstimmung der Testmethode
  - Bewertungskriterien
  - Checklisten und Ablaufbeschreibungen
- Entwicklung von Schulungsmaterialien für die einzusetzenden Tester
- Auswahl und persönliche Schulung der Tester mit besonderem Fokus auf:
  - Bewertungsinhalte und Qualitätsstandards des Kunden
  - Besonderheiten der Testsituation
- Erstellung eines detaillierten Testplans inkl. der Zuordnung von Tester, Testobjekt, Testuhrzeit/-datum, (optional) Testszenario etc.

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.5 Durchführung

### Planungsgetreue Umsetzung und konsequente Qualitätssicherung



- Durchführung der Erreichbarkeitsanalyse entsprechend der aufgestellten Durchführungsplanung
- Zeitnahe Dokumentation der Testsituationen mittels
  - des entwickelten Bewertungsbogens
  - zusätzlicher Informationen bzgl. der Testdurchführung (Besonderheitsvermerke)
  - Prüfung der Testdatensätze auf Vollständigkeit, Plausibilität und Methodenkonformität

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.6 Ergebnisaufbereitung

### Gesamtauswertung – Zielorientierte Identifikation von Handlungsbedarfen



- Auswertung der Testergebnisse entsprechend der definierten Informationsziele mittels gängiger statistischer Methoden sowie Erstellung einer Gesamtauswertung
- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bezogen auf einzelne Abteilungen, Testzeitfenster, Rufnummern, etc.
- Inhaltliche Verarbeitung der Auswertungsergebnisse
  - Identifikation von Handlungsbedarfen
  - Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
  - Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
  - Erstellung eines Gesamtreports

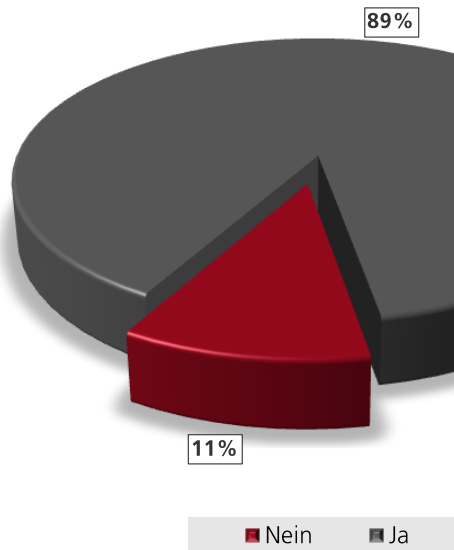


# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

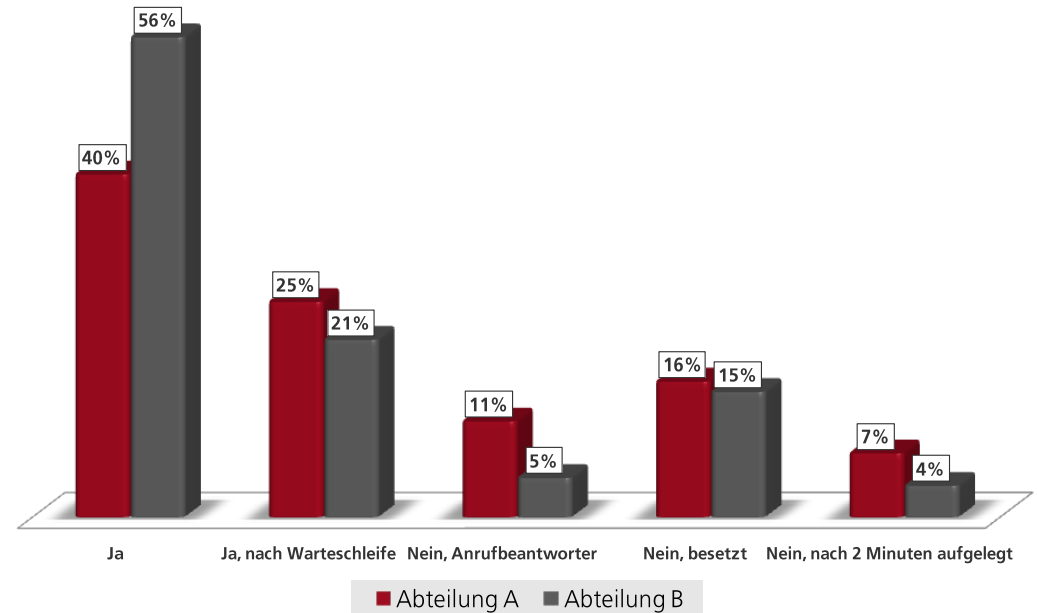
## 1.6 Ergebnisaufbereitung



### Allgemeine Erreichbarkeit\*



### Erreichbarkeit nach Abteilung\*



\*Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.6 Ergebnisaufbereitung

### Beispielhafte Ergebnisaufbereitung



Trenddarstellung – Gesamtergebnisse  
der (Fach-)Abteilungen

Bereiche	Trend*	Trend +/- 5%**
Abteilung 1	▲	▲
Abteilung 2	▶	
Abteilung 3	▲	▲
Abteilung 4	▼	▼
Abteilung 5	▼	▼
Abteilung 6	▲	
Abteilung n	▲	▲

\*Darstellung des Trends nach der Durchführung der Optimierungsmaßnahmen;

\*\*Abweichungen größer als +/- 5%

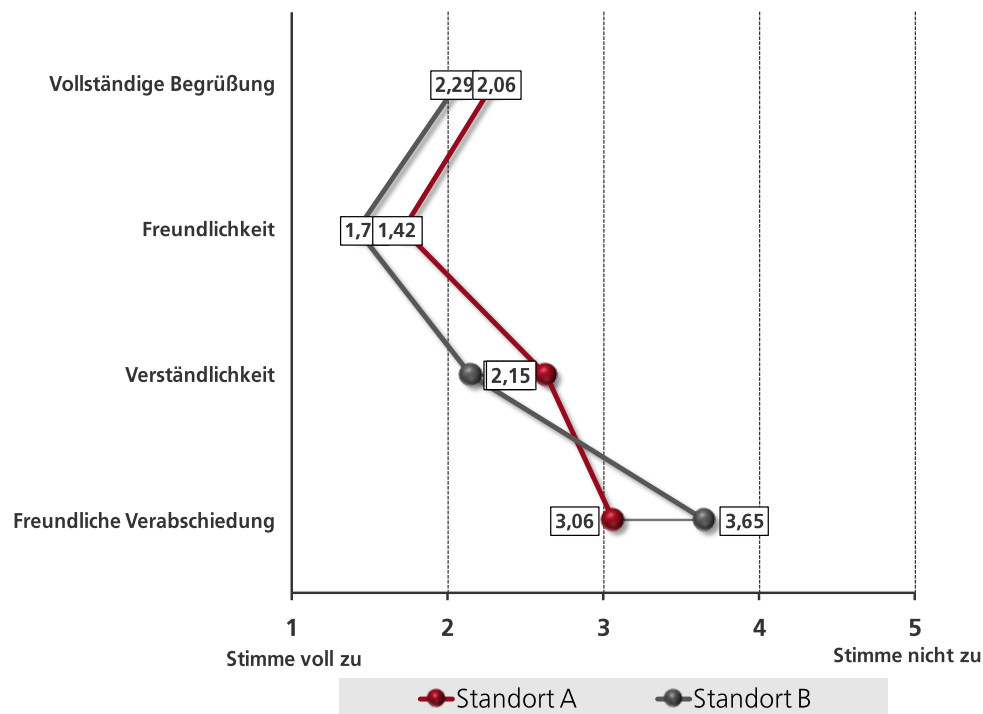
# 1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

## 1.7 Zusätzliche Möglichkeiten



### Optional: Mystery Calls zur Messung der Serviceorientierung

- Durchführung einfacher Mystery Calls zur Erhebung der Erreichbarkeit sowie zur Ermittlung der Freundlichkeit und Kundenorientierung der Mitarbeiter



\* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

**2. Referenzen**

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

# 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 zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
  - Vollständige Planung und detaillierte Vorbereitung, vollständige Datenerhebung, Auswertung und Trends aufzufindig 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



# 2. Referenzen

## 2.2 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



# 2. Referenzen

## 2.3 Referenzprojekt – Erreichbarkeitsanalyse



- Ziel
  - Messung der telefonischen Erreichbarkeit in 9 Abteilungen (inklusive der Zentrale) der Bulten GmbH
  - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
  - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung
  - Vollständige Datenerhebung sowie nach Abteilungen differenzierte Auswertung
- Umsetzung
  - Durchführung von 175 Testanrufen bei insgesamt 23 Kontaktstellen (zwischen 15 und 24 Anrufen je Kontaktstelle) in zwei Testwochen
  - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen des festgelegten Erreichbarkeitszeitraums
- Ergebnis
  - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen für die einzelnen Abteilungen
  - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen



*„Kurze und flexible Abstimmungsprozesse und reibungslose Abläufe. Eine durch und durch professionelle Umsetzung – Vielen Dank.“*

Tobias Strecker  
Bereichsleiter Grundfertigung  
Bulten GmbH



## 2. Referenzen

### 2.4 Kunden über uns



*„Für uns ist eine persönliche Betreuung und eine 100%ig zuverlässige Umsetzung das A und O. Und das bietet uns die Consulimus AG in vorbildlicher Art und Weise.“*

Monika Arendt  
Leitung Qualitätsmanagement  
WAZ Direkt Service GmbH & Co. KG

**WAZ**



*„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  
TECHNOSEUM**  
Landesmuseum  
für Technik und Arbeit  
in Mannheim



*„Auf den Punkt gebracht: Professionelle, individuelle Beratung, souveräne Umsetzung und praxisnahe Ergebnisse – Erstklassig!“*

Birgit Vetter  
Bereichsleiterin Personal  
Volksbank Vogtland eG

**Volksbank  
Vogtland eG** 



# 2. Referenzen

## 2.5 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

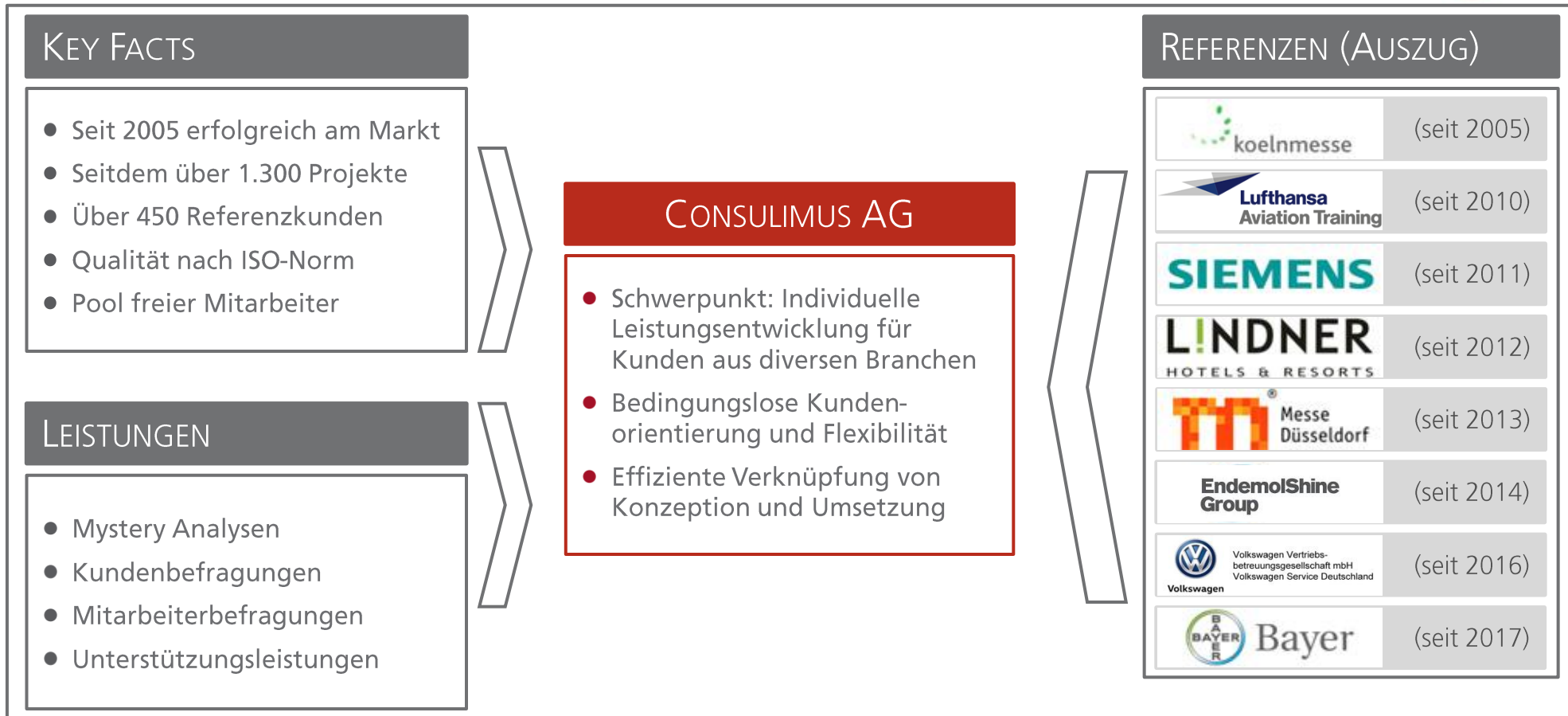
**3. Consulimus AG Kurzvorstellung**

4. Kontakt

# 3. Unternehmensvorstellung

## 3.1 Consulimus AG im Überblick

### Spezialist für individuelle Marktforschung



# 3. Unternehmensvorstellung

## 3.2 Leistungsportfolio der Consulimus AG

### Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen</li><li>• Change-Feedbacks</li><li>• Führungskräfte-Feedback</li><li>• Beurteilung psych. Belastung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Erreichbarkeitsanalysen</b></li><li>• Mystery Calls</li><li>• Mystery Shoppings</li><li>• Mystery Mails</li><li>• Service Checks</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundenzufriedenheitsbefragungen</li><li>• Zielgruppenbefragungen</li><li>• Meinungsumfragen</li><li>• Werbewirkungsanalysen</li></ul>
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen</li><li>• Preisrecherchen</li><li>• Manuelle und automatische Digitalisierungen</li><li>• U.v.m.</li></ul> <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (&gt;150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Erreichbarkeitsanalyse

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

**4. Kontakt**

# 4. Kontakt



## Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

### Ansprechpartner:

Daniel Pott, Bereichsleitung Mystery Analysen

Tel.: (0221) 788 745-17

E-Mail: [pott@consulimus.de](mailto:pott@consulimus.de)

Web: [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)

