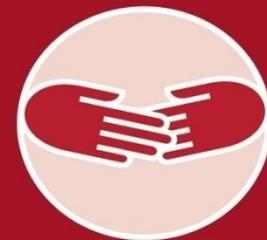




INFORMATIONSBROSCHÜRE



Mystery Calls

Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Inhalt: Objektive Messung der Beratungsqualität und der Kundenbetreuung
- Betrachtungsgegenstand: Call Center / Kundenbetreuer
- Umfangreiche Erfassung von Freundlichkeit, Beratungsqualität, Fachwissen, vertriebliche Orientierung, Engagement sowie weiterer Gesprächsdimensionen



Umsetzung

- Durchführung von Mystery Calls pro Bereich mit variierenden Szenarien
- Vollständige Übernahme der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Mystery Tests durch die Consulimus AG
- Besondere Berücksichtigung der speziellen Anforderungen an Testidentitäten und insbesondere Testszenarien



Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die Qualitätssituation mittels der Auswertung der Testergebnisse und Erstellung von spezifischen Ergebnisberichten je Bereich zur Beendigung der Testwelle
- Aufdeckung von Bereichen expliziten Handlungsbedarfs, ggf. zur Weiterverarbeitung in bereichsbezogene Schulungen
- Ableitung erster Handlungsempfehlungen zur Qualitätssteigerung

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.2 Warum die **Consulimus** AG?

Ihre Vorteile durch die Umsetzung einer Mystery Call Analyse mit der Consulimus AG



Qualität

- Konsequente Qualitätssicherung nach Richtlinien des BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforschung e.V.)
- Beachtung und Einhaltung von Datenschutzrichtlinien

Objektivität

- Minimierung subjektiver Eindrücke der Tester mittels persönlicher Schulungen durch die Projektleitung
- Fokus auf größtmögliche Objektivität durch Einsatz von Bewertungskatalogen, Checklisten und Ablaufbeschreibungen

Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands durch Auslagerung der Testkonzeption und -durchführung

Repräsentativität

- Variation der Testsituationen zur weitestgehend vollständigen Abbildung Ihres Tagesgeschäfts

Minimierung der Wahrscheinlichkeit einer Testaufdeckung

- Erstellung konsistenter Testhintergründe und -identitäten
- Einsatz erfahrener Mystery Tester

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.3 Projektplanung

Beispielhafte zeitliche Planung der Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.4 Projektvorbereitung

Einführung standardisierter Vorgehensweisen zur Generierung struktureller Lerneffekte



- Entwicklung, Abstimmung und Finalisierung einer qualitativ hochwertigen und belastbaren Testmethode
 - Konsistenter Bewertungsbogen mit Fokus auf größtmögliche Objektivität
 - Checklisten und Ablaufbeschreibungen
- Verwendung **konsistenter Testidentitäten**
- Auswahl der einzusetzenden Tester unter Berücksichtigung der Erfahrung als Mystery Tester im Auftrag der Consulimus AG bei vergleichbaren Projekten
- **Persönliche Schulung** der ausgewählten Tester mit besonderem Fokus auf:
 - Bewertungsinhalte und Qualitätsstandards des Unternehmens
 - Fachliche Beratung und Engagement der Mitarbeiter in den jeweiligen Bereichen

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.5 Durchführung

Planungsgetreue Umsetzung



- Durchführung der Mystery Calls im vorher festgelegtem Zeitraum
- Zeitliche Verteilung der Anrufe in Abstimmung mit dem Unternehmen nach Betriebszeiten des Call Centers
- Dokumentation der Testsituationen direkt im Anschluss an die Tests mittels
 - des entwickelten Bewertungsbogens
 - zusätzlicher Informationen bzgl. der Testdurchführung (Besonderheitsvermerke)
- Umgehende Übersendung des ausgefüllten Bewertungsbogens der Tester an die Projektleitung der Consulimus AG
- Kontinuierlicher Austausch zwischen Projektleitung und Testern bzgl. der Testdurchführung, etwaiger Szenarioanpassungen und besonderer Vorkommnisse im Rahmen der Tests
- Laufende, zuvor festgelegte Statusupdates der Projektleitung der Consulimus AG an das Unternehmen

1. Projektvorstellung Mystery Calls

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
- Inhaltliche Verarbeitung der Auswertungsergebnisse
 - Identifikation von Handlungsbedarfen, insbesondere vor dem Hintergrund der Verarbeitung der Ergebnisse in bereichsbezogenen Schulungen
 - Ableitung erster Handlungsempfehlungen
- Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
 - Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse und Erstellung eines Gesamtreports
 - Aufbereitung und Darstellung von Ergebnissen für die einzelnen Bereiche sowie Vergleich der Bereiche mittels Erstellung von Rankings, die sich an einem oder verschiedenen aggregierten Werten orientieren
 - *Optionale Durchführung einer Folgerhebung:* Aufbereitung von Wellenvergleichen zur Identifikation von Maßnahmenumsetzung zur kontinuierlichen Optimierung der Services

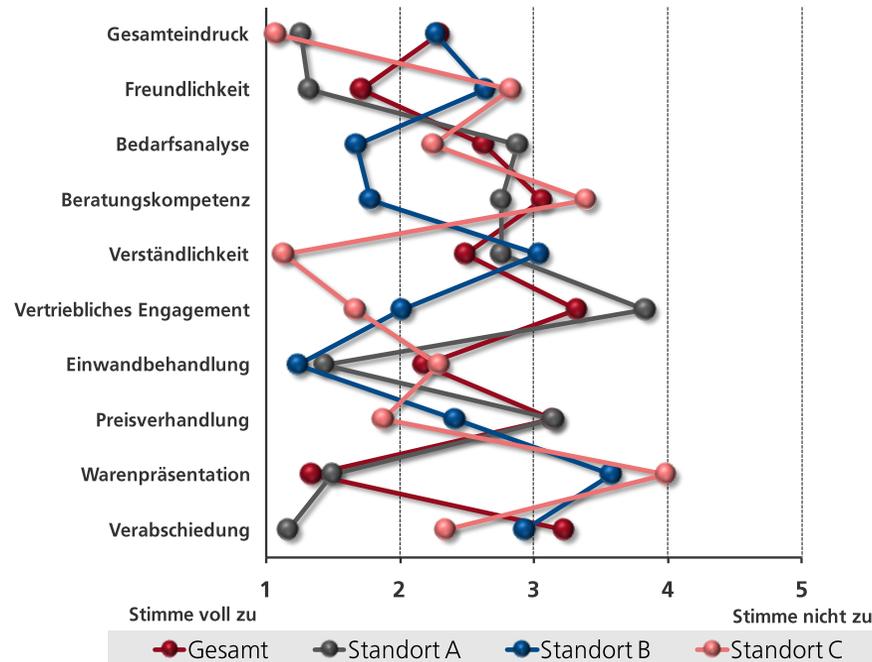
1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung

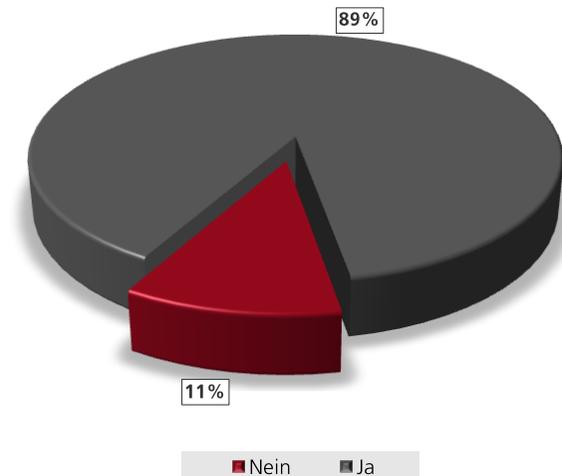


Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Zufriedenheitsanalyse - Vergleich nach Standort



Abschließende Klärung des Anliegens



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

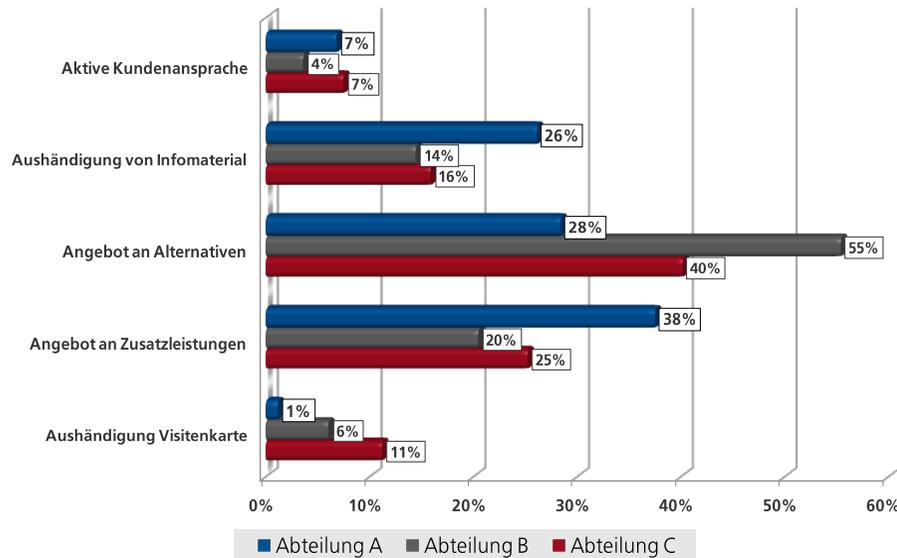
1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung

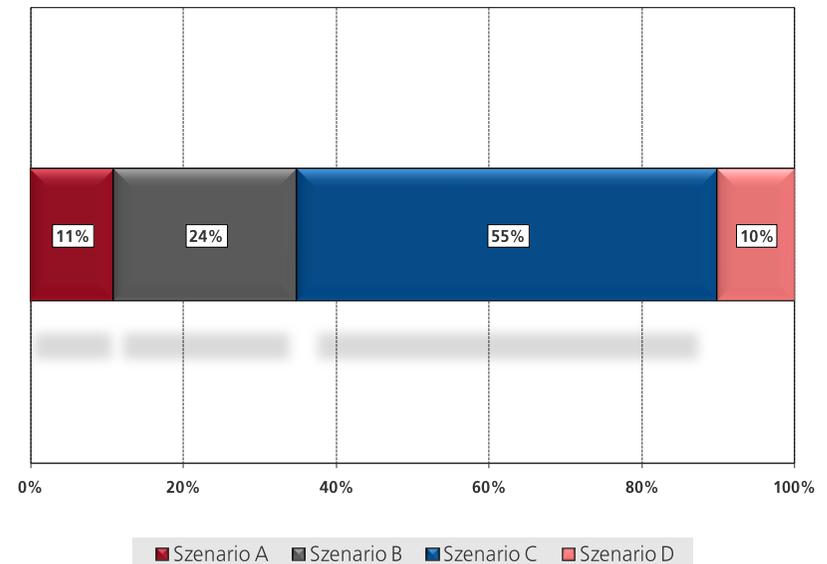
Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*



Einhaltung des Gesprächsleitfadens - Vergleich nach Abteilung



Verteilung der Anrufe im Call Center



* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung

Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*



Trenddarstellung – Gesamteindruck
der Bereiche

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

*Darstellung des Trends nach der Durchführung der Optimierungsmaßnahmen;

**Abweichungen größer als +/- 5%

Top 3/Bottom 3-Ranking

TOP 3	Bereiche	Gesamtnote
TOP 1	Bereich 5	1,12
TOP 2	Bereich 3	1,39
TOP 3	Bereich n	1,68
BOTTOM 3	Bereiche	Gesamtnote
BOTTOM 1	Bereich 1	3,16
BOTTOM 2	Bereich 4	3,36
BOTTOM 3	Bereich 6	3,70

* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich



1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C



- Ziel
 - Überprüfung der Qualität des telefonischen Services und Identifikation von Potentialen zur Vertrieboptimierung
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Methodik
 - Kontinuierliches Monitoring des telefonischen Services
 - Auswertung hinsichtlich Optimierungspotentialen
- Umsetzung
 - Durchführung von 250 Mystery Calls pro Quartal
 - Testszenarien mit Fokus auf bestimmten Produktgruppen
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Serviceprozesse
 - Überprüfung von Produkt-Know-How und Vertriebsanstrengungen
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung



„Mit den Ergebnissen der Mystery Analyse konnten wir unsere Mitarbeiter gezielt schulen und insbesondere unseren Vertrieb stärken.“

Björn Mehlhorn
Teamleiter Vertrieb
Cyberport GmbH



2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C



- Ziel
 - Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Mitarbeitern eines Online-Reise-Portals
 - Kontrolle der Prozesstreue der Beratungs-/Verkaufsgespräche
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Testszenarien mit Fokus auf verschiedenen Reisezeiten
 - Planung von Testanrufen sowie Online-Anfragen mit anschließender telefonischer Beratung
- Umsetzung
 - Durchführung von 10 Mystery Kontakten via Telefon und Online-Formular
 - Überprüfung von Produkt-Know-How und Vertriebsanstrengungen
 - Erstellung detaillierter Gesprächsprotokolle
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung



„Auch bei diesem kleinen Projekt hat die Consulimus AG vollen Einsatz gezeigt - das ist keine Selbstverständlichkeit! Vielen Dank.“

Dennis Kämker
Geschäftsführer
SD Inspiring Travel GmbH



2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C



- Ziel
 - Quantitative Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Call-Center-Mitarbeitern eines Online-Shops für Roller, Maxi Scooter und Moped (Ersatzteile, Zubehör und Tuning)
 - Ermittlung von Beschwerde- und Konfliktmanagement des Kundenservices
 - Einbezug aller Service-Mitarbeiter der Racing Planet OHG
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Beratungs-, Beschwerde- und Rückgabeszenarien
 - Anwendung von B2B- sowie B2C-Anfragen
- Umsetzung
 - Durchführung von 18 Mystery Calls sowie Produkt-Bestellungen zu unterschiedlichen Werktagen und Testzeiträumen zur bestmöglichen Erreichung aller Mitarbeiter
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Serviceprozesse
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Qualitative Ergänzungen durch Einbindung von Tester-Kommentaren zu den einzelnen Anrufen



„Qualitativ hochwertige, sehr differenzierte Szenarien – Bestellungen, Reklamation und Beschwerden. Zudem setzt die Consulimus AG Maßstäbe in der persönlichen Kundenkommunikation!“

Marcus Umlauf
Projektmanager
Racing Planet OHG

2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- Ziel
 - Messung der Erreichbarkeit und der telefonischen Servicequalität der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH im B2B-Bereich
 - Einbezug der allgemeinen Servicehotline sowie direkter interner Ansprechpartner
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Berücksichtigung der individuellen Kundenstruktur und der exklusiven Partnerpolitik der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH
 - Entwicklung von Testszenarioszenarien und Einbindung realer Business Cases mit der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH sowie deren Partnern
- Umsetzung
 - Tagesaktuelle Anpassung grundsätzlicher Testszenarioszenarien an aktuelle Bedarfe der Partner und zeitnahe Durchführung der realen Service- und Kundenanfragen
 - Durchführung von insgesamt 95 Mystery Calls bei Mitarbeitern in 7 Abteilungen sowie an der Servicehotline
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen der Mitarbeiter in den einzelnen Abteilungen
 - Identifikation von Ansätzen zur Serviceoptimierung



„Mystery Calls sind nicht „Mal eben ein paar Anrufe durchführen“. Wir sind froh einen Partner zu haben, der professionell und flexibel genug für unsere Anforderungen ist.“

Susanne Sperling
Business Development Manager
KYOCERA Document Solutions
Deutschland GmbH



2. Referenzen

2.3 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

2.4 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



„Der flexible Umgang mit kurzfristigen Änderungen im laufenden Projekt haben mich überzeugt – ich würde die Consulimus AG uneingeschränkt weiterempfehlen.“

Dr. Frank Przybylski
Geschäftsführer
DVAK Deutsche Vertriebs Akademie
GmbH

DVAK 
Deutsche Vertriebs Akademie GmbH



„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 Mystery Calls

2. Referenzen

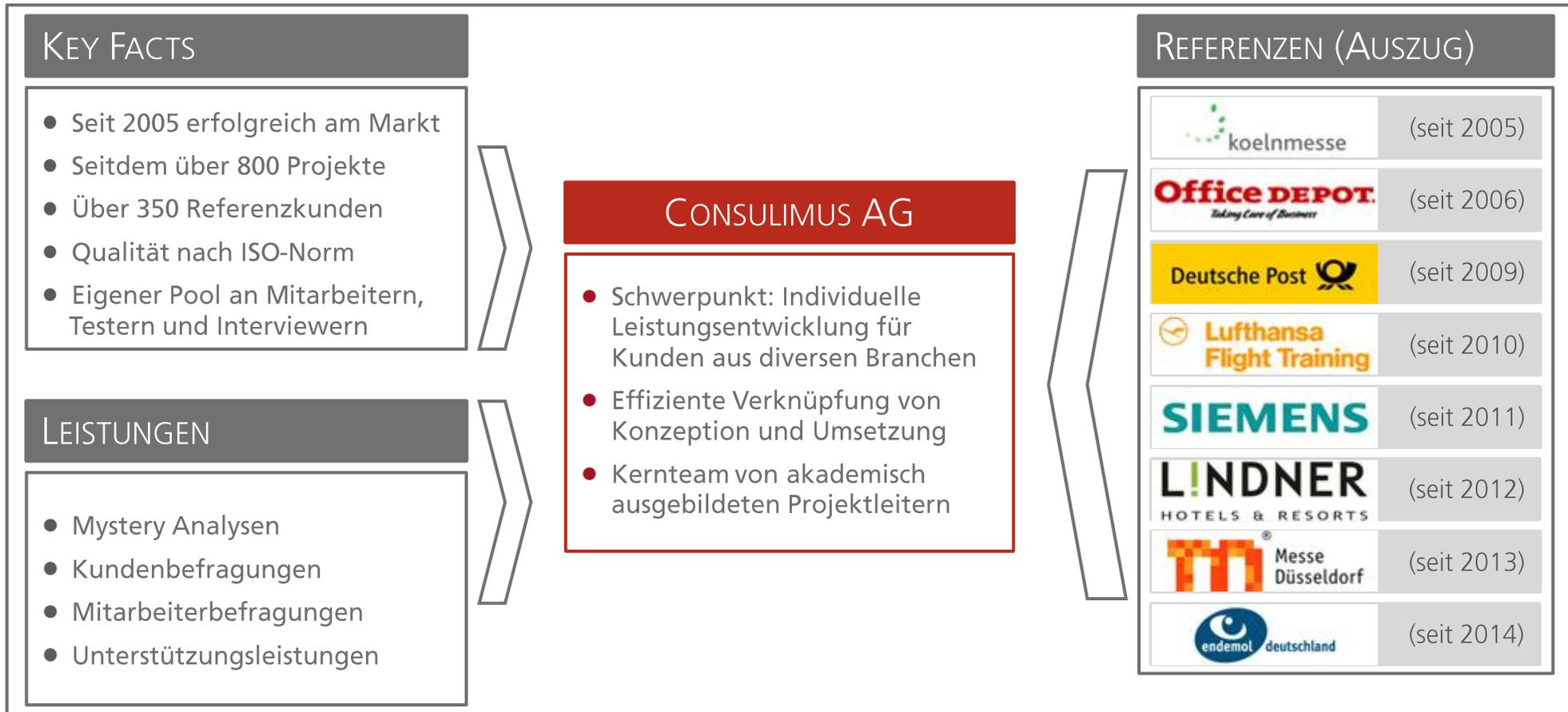
3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



3. Unternehmensvorstellung

3.2 Key Performance Indikatoren

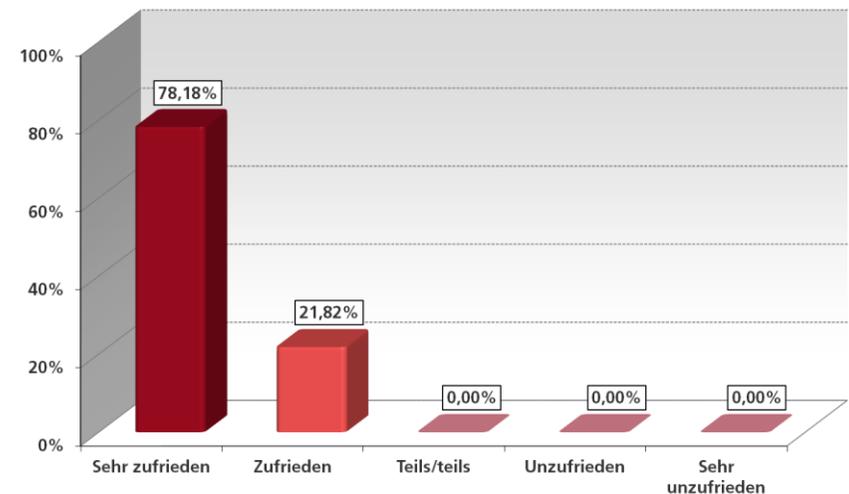


Kundenbewertung als Leistungsbarometer

(Ergebnisse der Kundenbefragung Ende 2014)

- **Kompetenz – „Sehr gut“ (1,16)**
 - Langjährige Projekterfahrung
 - Hohe Fachkompetenz
- **Flexibilität – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Unkomplizierte Anpassungs- und Reaktionsprozesse im laufenden Projekt
- **Kundenorientierung – „Sehr gut“ (1,23)**
 - Individuelle Betreuung im laufendem Projekt
 - Persönliches Engagement für den Kunden
 - Hohe Erreichbarkeit via Telefon und E-Mail

Zufriedenheit mit der Consulimus AG insgesamt



3. Unternehmensvorstellung

3.3 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Calls• Mystery Shoppings• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>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 Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Andreas Abbing, Vorstand

Tel.: (0221) 788 745-13

E-Mail: abbing@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

