

# 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 / Kundenservice
- Umfangreiche Erfassung von Freundlichkeit, Beratungsqualität, Fachwissen, vertrieblicher Orientierung, Engagement sowie weiterer Gesprächsdimensionen



### Umsetzung

- Durchführung von Mystery Calls pro Bereich/Abteilung 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 in der Kundenbranche



### Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die Qualitätssituation mittels 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 Steigerung der Servicequalität

# 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 Gesprächs-/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 festgelegten Zeitraum
- Zeitliche Verteilung der Anrufe in Abstimmung mit dem Unternehmen nach Betriebszeiten des Kundenservices
- 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 Szenario-Anpassungen 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



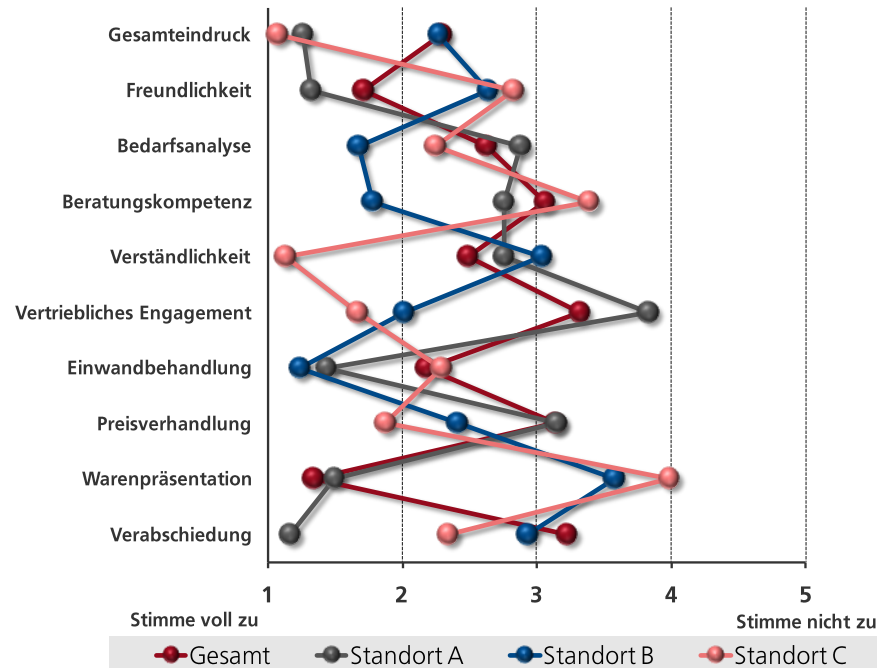
# 1. Projektvorstellung Mystery Calls

## 1.6 Ergebnisaufbereitung

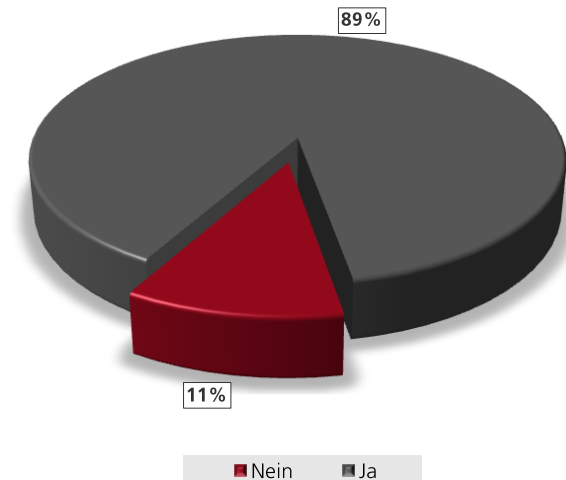


### Beispielhafte Ergebnisaufbereitung\*

#### Zufriedenheitsanalyse - Vergleich nach Standort



#### Abschließende Klärung des Anliegens



\*Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

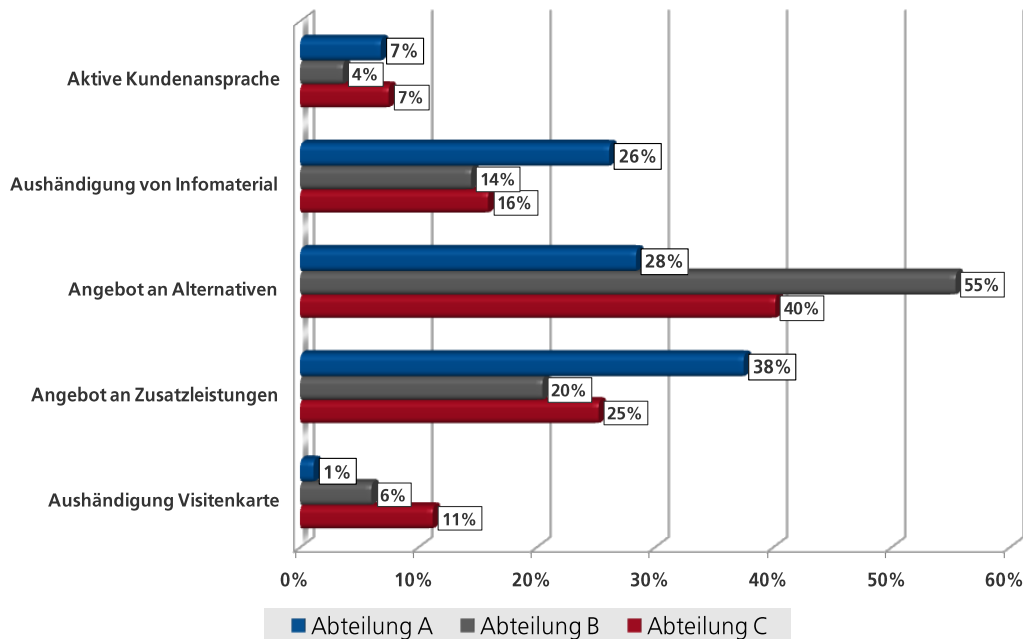
# 1. Projektvorstellung Mystery Calls

## 1.6 Ergebnisaufbereitung

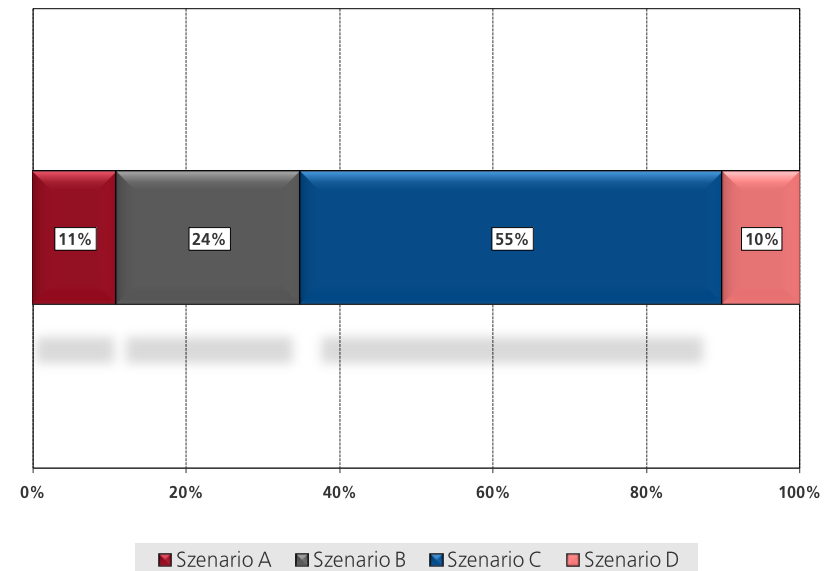


### Beispielhafte Ergebnisaufbereitung\*

#### Einhaltung des Gesprächsleitfadens - Vergleich nach Abteilung



#### Verteilung der Anrufe im Kundenservice



\*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
  - Objektive Überprüfung des Prozessschrittes „telefonische Terminvereinbarung“ bei Volkswagen Servicepartnern nach vorgegebenen Kriterien
- Aufgabe
  - Organisation und Durchführung von jährlich bis zu 12.000 Mystery Calls bei über 900 verschiedenen Servicepartnern
- Umsetzung
  - Rekrutierung, Briefing und Einsatzplanung von Testern zur Umsetzung von ca. 1.000 Mystery Calls monatlich
  - Erstellung komplexer Test-Identitäten unter Einbindung umfassender Kunden- und Fahrzeugdaten
  - Flexible Anpassung von Test- und Bewertungskriterien
  - Strukturierte Dokumentation und Bewertung der Tests im Online-Mystery-Tool
- Reporting
  - Vollständige Übernahme der händlerindividuellen Auswertung und Übersendung der Ergebnisse an die jeweiligen Ansprechpartner (innerhalb von 48 Stunden) sowie des Nachkontaktes mit den Servicepartnern
  - Aufbereitung der Einzelergebnisse durch automatisierte Generierung der Testergebnisse aus dem Bewertungstool



**Volkswagen**

**Volkswagen Vertriebsbetreuungsgesellschaft mbH**  
**Volkswagen Service Deutschland**

# 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 Testszenerien 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

## 2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- Ziel
  - Messung der telefonischen Service- und Beratungsqualität der Kundenhotline der Messe Frankfurt GmbH im Rahmen von Beratungen durch Mitarbeiter des Überlauf-Call-Centers eines externen Dienstleisters
- Aufgabe
  - Organisation und Umsetzung von je 50 Mystery Calls innerhalb von Messeaufbautagen zweier Veranstaltungen
  - Ermittlung des Qualitätsniveaus der durch den externen Dienstleister durchgeführten Beratungsgespräche
- Umsetzung
  - Anpassung bzw. Entwicklung einzelner Szenarien angepasst an die jeweilige Veranstaltungsthematik
  - Überprüfung der Erreichbarkeit der Kundenhotline, der Einhaltung qualitätsrelevanter Maßgaben und der Richtigkeit getroffener Aussagen
- Ergebnis
  - Detaillierte Darstellung der Einzelergebnisse anhand der Übersendung aufbereiteter Bewertungsbögen je durchgeführtem Testanruf
  - Überblick der Gesamtergebnisse anhand einer Kurzauswertung



*„Trotz des kurzfristigen Projektstarts konnte die Consulimus AG uns wertvolle Ergebnisse liefern – auf diese Flexibilität und Qualität vertraue ich bereits seit mehreren Jahren!“*

Bernd Dombek  
Qualitätsmanagement Servicepartner  
Messe Frankfurt GmbH





# 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 Testscenarien und Einbindung realer Business Cases mit der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH sowie deren Partnern
- Umsetzung
  - Tagesaktuelle Anpassung grundsätzlicher Testscenarien 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

## 2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- Ziel
  - Ermittlung eines Gesamtüberblicks über die Servicesituation an 12 Standorten der Carl Götz GmbH anhand der Durchführung von Mystery Calls
  - Umfassende Analyse unter Verwendung von Szenarien, die diverse Leistungen verschiedener Produktbereiche der Carl Götz GmbH thematisierten
- Aufgabe
  - Erhebung des aktuellen Status quo anhand definierter Zufriedenheitsaspekte sowie konkrete Abbildung der Testsituation anhand umfangreicher Tester-Kommentare
  - Zielorientierte und Standort-individuelle Auswertung der Ergebnisse sowie Identifikation von Bereichen mit akutem Handlungsbedarf
  - Entwicklung konkreter Handlungsempfehlungen anhand der im Rahmen der Beratungsleistungen wahrgenommenen Schwachstellen
- Umsetzung
  - Durchführung von 144 Mystery Calls mittels 12 verschiedener Test-Szenarien – je Standort wurden 12 verschiedene Situationen vorgegeben
  - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aussagen und vertrieblicher Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
  - Vollständige Aufbereitung der Testergebnisse und Handlungsempfehlungen
  - Ergebnisgrundlage zur Entwicklung und zu Umsetzungen von Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität



*„Unser Ziel ist es, unsere Servicequalität unternehmensweit zu verbessern und anzugleichen. Mit den aussagekräftigen Ergebnissen und Empfehlungen der Consulimus AG können wir sowohl strukturell als auch standortbezogen vorgehen – vielen Dank!“*

Kati Müller  
Assistentin der Geschäftsleitung  
Carl Götz GmbH

## 2. Referenzen

### 2.3 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

## 2.4 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

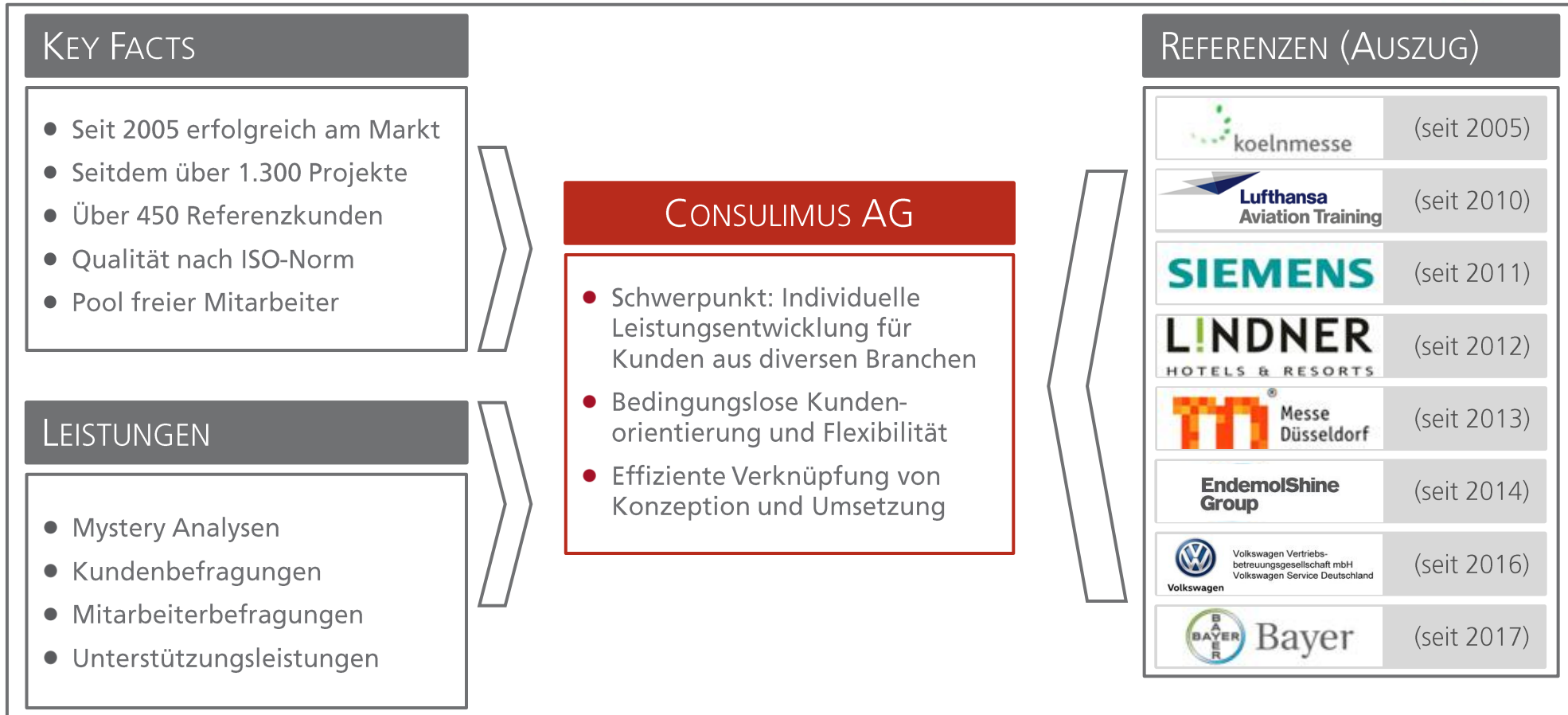
**3. Consulimus AG Kurzvorstellung**

4. Kontakt

# 3. Unternehmensvorstellung

## 3.1 Consulimus AG im Überblick

### Spezialist für individuelle Marktforschung





# 3. Unternehmensvorstellung

## 3.2 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>Mystery Calls</b></li><li>• Mystery Shoppings</li><li>• Erreichbarkeitsanalysen</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 Mystery Calls

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)

