

Referenzprojekt „Mystery Calls“

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

