

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Objektive Messung des telefonischen Services von fünf Abteilungen der Innovation Group AG im Bereich der Kfz-Schadensdienstleistungen
- Aufgabe
 - Organisation und Durchführung von 220 Mystery Calls
 - Betrachtung telefonischer B2B-Kontaktstellen mit Versicherungen, Kfz-Flotten und Netzwerkpartnern
 - Verwendung abteilungsspezifischer Szenarien rund um Schaden- & Reparaturmanagement
 - Testung von bewusst durch die Testpersonen herbeigeführte Stresssituationen
 - Erstellung und Implementierung umfangreicher Testeridentitäten
- Umsetzung
 - Konzeption und Beratung hinsichtlich des Bewertungsinstruments und der Testszenarien
 - Schulung der einzusetzenden Tester mit besonderem Fokus auf die spezifischen Anforderungen an die Rolle als B2B-Kunde
 - Bewertung von Erreichbarkeit, Service- und Beratungsqualität
- Ergebnis
 - Abbildung der Gesamtergebnisse in Form einer Präsentation inklusive detaillierter Auswertung nach Abteilungen und Testzeitfenstern
 - Zusätzlicher Informationsgewinn durch qualitative Testerkommentare



„Die Consulimus AG hat uns beim Thema „Mystery Calls“ bestens unterstützt – vom ersten Kontakt bis zur Ergebnisbereitstellung wurden wir super betreut. Schön, einen Partner gefunden zu haben, dem guter Service genauso wichtig ist wie uns!“

Svenja Maier

Personalleiterin
Innovation Group AG

**Innovation
Group**