

# Referenzprojekt „Mystery Analyse – ganzheitlich“

- Ziel
  - Kontinuierliche Messung der Qualität des Kundenservices an unterschiedlichen Kundenkontaktpunkten der SWK ENERGIE GmbH
- Aufgabe
  - Entwicklung einer kanal- und kontaktpunktübergreifenden Messmethode
  - Entwicklung von vergleichbaren Qualitätsindizes für die unterschiedlichen Kontaktkanäle
- Umsetzung
  - Kontinuierliche Durchführung von Kontaktpunkttests in Form von
    - Klassischen Mystery Calls
    - Mystery Shoppings vor Ort
    - Silent Monitorings (Bewertung aufgezeichneter, telefonischer Echt-Kontakte)
    - Mail Monitorings (Bewertung dokumentierter Echt-E-Mail-Korrespondenz)
- Ergebnis
  - Vollständige, monatliche Auswertung und Aufbereitung der Testergebnisse
  - Bereitstellung von Qualitätsindizes für die unterschiedlichen Kontaktkanäle und eines Vergleichs der erreichten Qualitätsniveaus



*„Insbesondere die Individualität des Konzeptes und die Kontinuität sowie die Aussagefähigkeit der Messungen haben die Consulimus AG zum richtigen Partner für uns gemacht.“*

**Gerd Grafmans**

Leiter Service  
SWK ENERGIE GmbH

