

Referenzprojekt „Mystery Analyse zur Prüfung der Servicequalität“

- Ziel
 - Objektive Messung der Servicequalität auf verschiedenen Kontaktkanälen (Telefonisch, E-Mail und Online) der einzelnen Verlagsbereiche der Vincentz Network GmbH.
- Umsetzung
 - Individuelle Methodenentwicklung (Erstellung eines Bewertungsbogens, Entwurf von Szenarien und weiteren Projektunterlagen) in einem Kick-Off Workshop vor Ort.
 - Organisation und Umsetzung der Mystery Tests unter Einbindung branchenspezifischer Szenarien, die verschiedene Kunden- und Interessentenanfragen thematisieren.
 - Durchführung von Mystery Calls, Mystery Shoppings sowie Mystery E-Mails monatlich in einem Durchführungszeitraum von einem Jahr.
 - Umsetzung einer Websiteanalyse der Verlage zum Nutzungsverhalten anhand der Betrachtung der Inhaltsqualität, Benutzerfreundlichkeit, Ladezeiten, Barrierefreiheit, Ästhetik und Design sowie Funktion von Formularen und Interaktionselementen.
 - Durchführung und Analyse des gesamten Bestell- und Kaufprozesses sowohl online als auch telefonisch.
- Ergebnis
 - Darstellung der tagesaktuellen Ergebnisse aller Kontaktkanäle im Consulimus-Dashboard angepasst an das Corporate Design der Vincentz Network GmbH.
 - Monatliche Ergebnisreview mit den Ansprechpartnern der Vincentz Network GmbH, inklusiver tiefgehender Analyse und Darstellung von relevanten Ergebnissen sowie einer Identifikation von Optimierungspotenzialen.
 - Erstellung von maßgeschneiderten Handlungsempfehlungen, als Fundament für eine nachhaltige Serviceoptimierung.



„Dank der monatlichen Ergebnisreviews erhielten wir regelmäßig detaillierte Einblicke in unsere Serviceleistungen. Die maßgeschneiderten Handlungsempfehlungen der Consulimus AG ermöglichten uns zeitnah nachhaltig Serviceoptimierungen umzusetzen. Insbesondere die Analyse unserer Websites gab uns aufschlussreiche Ergebnisse über das potenzielle Nutzerverhalten unserer Kunden.“

Anja Brummermann

Fachliche Leitung Vertriebskoordination

