

# Referenzprojekt „Mystery Analyse – kontinuierlich“



- 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 Monitoring (Bewertung aufgezeichneter, telefonischer Echt-Kontakte)
    - Mail Monitoring (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

