

Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
 - Objektive Überprüfung des Prozessschrittes „telefonische Terminvereinbarung“ bei Volkswagen Servicepartnern nach vorgegebenen Kriterien
- Aufgabe
 - Organisation und Durchführung von jährlich bis zu 12.000 Mystery Calls bei über 900 verschiedenen Servicepartnern
- Umsetzung
 - Rekrutierung, Briefing und Einsatzplanung von Testern zur Umsetzung von ca. 1.000 Mystery Calls monatlich
 - Erstellung komplexer Test-Identitäten unter Einbindung umfassender Kunden- und Fahrzeugdaten
 - Flexible Anpassung von Test- und Bewertungskriterien
 - Strukturierte Dokumentation und Bewertung der Tests im Online-Mystery-Tool
- Reporting
 - Vollständige Übernahme der händlerindividuellen Auswertung und Übersendung der Ergebnisse an die jeweiligen Ansprechpartner (innerhalb von 48 Stunden) sowie des Nachkontaktes mit den Servicepartnern
 - Aufbereitung der Einzelergebnisse durch automatisierte Generierung der Testergebnisse aus dem Bewertungstool



Volkswagen

Volkswagen Vertriebsbetreuungsgesellschaft mbH
Volkswagen Service Deutschland