

# Referenzprojekt „Mystery Calls“



- Ziel
  - Messung der Erreichbarkeit und der telefonischen Servicequalität der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH im B2B-Bereich
  - Einbezug der allgemeinen Servicehotline sowie direkter interner Ansprechpartner
- Aufgabe
  - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Berücksichtigung der individuellen Kundenstruktur und der exklusiven Partnerpolitik der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH
  - Entwicklung von Testscenarien und Einbindung realer Business Cases mit der KYOCERA Document Solutions Deutschland GmbH sowie deren Partnern
- Umsetzung
  - Tagesaktuelle Anpassung grundsätzlicher Testscenarien an aktuelle Bedarfe der Partner und zeitnahe Durchführung der realen Service- und Kundenanfragen
  - Durchführung von insgesamt 95 Mystery Calls bei Mitarbeitern in 7 Abteilungen sowie an der Servicehotline
- Ergebnis
  - Detaillierter Überblick über die Leistungen der Mitarbeiter in den einzelnen Abteilungen
  - Identifikation von Ansätzen zur Serviceoptimierung



*„Mystery Calls sind nicht „Mal eben ein paar Anrufe durchführen“. Wir sind froh einen Partner zu haben, der professionell und flexibel genug für unsere Anforderungen ist.“*

Susanne Sperling  
Business Development Manager  
KYOCERA Document Solutions  
Deutschland GmbH