



Mystery Calls

# Ihr Ansprechpartner

Liebe Kunden,

wir testen nicht nur Standards – wir setzen Standards!

Die Grundlage jedes Mystery Tests ist die Überprüfung von unternehmensinternen Vorgaben. Dies gelingt nur durch die intensive Auseinandersetzung mit den einzuhaltenden Vorgaben sowie mit den Zielen und Bedürfnissen des Kunden.

Beginnend mit Testszenarien über die Auswahl und Schulung der Testpersonen bis hin zur eigentlichen Testdurchführung ist es unser Anspruch, qualitativ hochwertige Mystery Tests nach Ihren Anforderungen zu konzipieren und umzusetzen.

Der direkte Kundenkontakt beeinflusst die gesamte Unternehmenswahrnehmung Ihrer Kunden maßgeblich. Wir möchten Sie zu Zeiten von Marktsättigung und hoher Wettbewerbsintensität dabei unterstützen, sich durch konsequent kundenorientiertes Handeln von anderen Marktteilnehmern abzusetzen und sich somit einen strategischen Vorteil zu verschaffen.

Wir optimieren Kundenservice – gerne auch für Sie!

## ANDRE MAKLES

- Studium der Sportökonomie mit den Schwerpunkten Betriebswirtschaftslehre und Management
- Bereichsleiter Mystery Analysen
- Schwerpunkt liegt auf der ganzheitlichen Konzeption von Mystery Projekten, der Entwicklung von Bewertungsbögen und Testszenarien, der Erstellung von Auswertungen sowie der Interpretation von Testergebnissen



# Unsere Leistungen

## Unsere Angebote im Rahmen von Mystery Calls

### Mystery Calls



- Telefonische Erhebung und Messung der Service- und Beratungsqualität mittels verdeckter Testanrufe
- Überprüfung der Qualität und Kompetenz der Telefonagenten unter der Berücksichtigung von Themenschwerpunkten
- Aufdecken von telefonischen Serviceschwachstellen, mangelnder Erreichbarkeit und unethischem Verhalten
- Beispielsweise: Mystery Calls bei Service-Hotlines, Experten Calls, Kontrollanrufe

### Erreichbarkeitsanalysen



- Überprüfung der telefonischen oder webbasierten Erreichbarkeit der Kundenkontaktpunkte
- Einsatz von verdeckten Testanrufen oder E-Mails
- Aufdecken möglicher Erreichbarkeitsdefizite sowie deren Struktur und Ursprünge
- Beispielsweise: Erreichbarkeitsanalysen bei Servicehotlines, ausgewählten Abteilungen und Ansprechpartnern

### Mystery Chats/E-Mails



- Senden von fiktiven Chat- oder E-Mail-Anfragen in Form typischer Kundenanliegen
- Objektive Messung der schriftlichen Service- und Beratungsqualität anhand (unternehmensinterner) Standards
- Überprüfung der Erreichbarkeit und der Bearbeitungsdauer des Empfängers
- Beispielsweise: Mystery Checks bei Live Chats, Mystery E-Mails an den Kundensupport

# Unsere Vorgehensweise

## Unsere Vorgehensweise im Rahmen von Mystery Calls

### Konzeption



- Vollständige Entwicklung einer qualitativ hochwertigen Testmethode
- Erstellung von Einsatzplänen und Testeridentitäten mit dazugehörigen Szenarien
- Entwicklung von Bewertungsbögen
- Auswahl und Rekrutierung von passenden Testanrufern
- Gestaltung unter Einbezug individueller Merkmale des Kunden

### Durchführung



- Vollständige Übernahme der Durchführungsorganisation
- Planungsgetreue Umsetzung
- Persönliches Briefing von erfahrenen und kompetenten Testern
- Kontinuierlicher Austausch zwischen Projektleitung, Testern und dem Kunden
- Laufende, zuvor festgelegte Statusupdates an den Auftraggeber

### Auswertung



- Analyse und Aufbereitung der Ergebnisse mittels etablierter statistischer Methoden
- Differenzierte Auswertung nach zuvor abgestimmten Kriterien
- Identifikationen von Handlungsbedarfen und Ableitung von sofortigen und kontinuierlichen Handlungsempfehlungen
- Grafische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse

### Folgeprozesse



- Präsentation der Ergebnisse vor Ort
- Kontinuierliche Durchführung
- Unterstützung während des Optimierungsprozesses

Die jeweiligen Prozessschritte stellen einen vollständigen Projektlauf dar. Selbstverständlich können nur Teilaspekte umgesetzt werden.

# Ihre Vorteile

Gründe für die Durchführung von Mystery Calls

## Serviceoptimierung



Steigerung der Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität durch objektive Überprüfung der Einhaltung und Optimierung von Servicestandards

## Potentialanalyse



Identifizierung von Stärken und Schwächen, detaillierte handlungsorientierte Ergebnisdarstellung und Analyse von Bereichen mit explizitem Handlungsbedarf

## Umsatzsteigerung



Nachhaltige Umsatzsteigerung durch bessere Marktpositionierung als Resultat optimierter Servicequalität und verbesserter Abläufe und Strukturen

## Weiterentwicklung



Identifikation von Schulungs- und Handlungsbedarfen als Grundlage der Personalentwicklung und zur Optimierung entlang der Customer Journey

# Deshalb die Consulimus AG

Aus diesen Gründen sollten Sie sich für uns entscheiden

## Qualität



Qualitativ hochwertige Konzeption und Umsetzung durch erfahrene Projektleiter mit methodisch fundiertem Wissen und persönlich geschultem Personal

## Betreuung



Individuelle und flexible Betreuung sowie kontinuierliche Status-Updates über die gesamte Projektlaufzeit durch einen persönlichen Ansprechpartner

## Preis-Leistung



Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis mit individueller und transparenter Aufwandskalkulation ohne versteckte Zusatzkosten sowie wählbarer Angebotsmodule

## Sicherheit



Uneingeschränkte Erfüllung sämtlicher Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gemäß DSGVO und weiterer gesetzlicher Vorgaben

# Referenzprojekt Mystery Calls - Service-Zertifizierung

- Ziel
  - Messung der telefonischen Service- und Beratungsqualität einer regional agierenden Genossenschaftsbank
- Aufgabe
  - Organisation und Umsetzung der Mystery Calls entsprechend der zertifikatsrelevanten Testmethode der TÜV SÜD Management Service GmbH
- Umsetzung
  - Auswahl und Briefing der einzusetzenden Tester entsprechend der anspruchsvollen, aus den Testszenarien abgeleiteten Anforderungen
  - Lückenlose Testdokumentation zur vollständigen Nachvollziehbarkeit sämtlicher durchgeführter Kontakte
  - Umsetzung der Tests in jährlichem Turnus
- Ergebnis
  - Auswertung der Testergebnisse entsprechend der Zertifikatsstandards der TÜV SÜD Management Service GmbH
  - Grafisch ansprechende Aufbereitung der Ergebnisse im Corporate Design der TÜV SÜD Management Service GmbH zur Integration in Zertifikatsberichte

*„Mittlerweile seit mehreren Jahren erfahre ich bei der Consulimus AG bemerkenswerte Flexibilität und eine stets vorbildliche Kundebetreuung – nicht nur bei diesem Projekt.“*

**Kathrin Birkner**

Auditorin Service-Zertifizierungen  
Finanzdienstleister

TÜV SÜD Management Service  
GmbH



# Referenzprojekt Mystery Calls - telefonische Terminvereinbarung

- 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 Testidentitäten 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  
Vertriebsbetreuungsgesellschaft mbH

Volkswagen Service Deutschland



**Volkswagen**

# Referenzprojekt Mystery Calls - Kfz-Schadensmanagement

- Ziel
  - Objektive Messung des telefonischen Services von fünf Abteilungen der Innovation Group AG im Bereich der Kfz-Schadensdienstleistungen
- Aufgabe
  - Organisation und Durchführung von 220 Mystery Calls
  - Betrachtung telefonischer B2B-Kontaktstellen mit Versicherungen, Kfz-Flotten und Netzwerkpartnern
  - Verwendung abteilungsspezifischer Szenarien rund um Schaden- & Reparaturmanagement
  - Testung von bewusst durch die Testpersonen herbeigeführte Stresssituationen
  - Erstellung und Implementierung umfangreicher Testeridentitäten
- Umsetzung
  - Konzeption und Beratung hinsichtlich des Bewertungsinstruments und der Testszenarien
  - Schulung der einzusetzenden Tester mit besonderem Fokus auf die spezifischen Anforderungen an die Rolle als B2B-Kunde
  - Bewertung von Erreichbarkeit, Service- und Beratungsqualität
- Ergebnis
  - Abbildung der Gesamtergebnisse in Form einer Präsentation inklusive detaillierter Auswertung nach Abteilungen und Testzeitfenstern
  - Zusätzlicher Informationsgewinn durch qualitative Testerkommentare



*„Die Consulimus AG hat uns beim Thema „Mystery Calls“ bestens unterstützt – vom ersten Kontakt bis zur Ergebnisbereitstellung wurden wir super betreut. Schön, einen Partner gefunden zu haben, dem guter Service genauso wichtig ist wie uns!“*

**Svenja Maier**

Personalleiterin  
Innovation Group AG

**Innovation  
Group**

# Referenzprojekt Mystery Calls - internationale Patentanliegen

- Ziel
  - Objektive Bewertung der telefonischen Kundenbetreuung und Beratungskompetenz des Europäischen Patentamts
- Aufgabe
  - Organisation und Durchführung der Mystery Calls in drei Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch)
  - Berücksichtigung verschiedener Standorte des europäischen Patentamts
  - Einbindung von Beratungsszenarien rund um die Erteilung europäischer Patente
- Umsetzung
  - Rekrutierung und Briefing der einzusetzenden Tester mit besonderem Fokus auf die sprachlichen und inhaltlichen Anforderungen der Testszenarien
  - Umfangreiche Erfassung von Erreichbarkeit, Sprachkenntnis, Fach- und Sozialkompetenz
  - Regelmäßige Durchführung der Mystery Calls zur kontinuierlichen Qualitätssicherung
- Ergebnis
  - Vollständige Aufbereitung der Ergebnisse inklusive detaillierter Auswertung nach Standort und Sprache der Beratungsgespräche
  - Ergänzung der quantitativen Ergebnisse durch qualitative Testercommentare
  - Überblick über die Entwicklung im Zeitverlauf durch einen differenzierten Wellenvergleich

*„Mit der Consulimus AG haben wir einen zuverlässigen Partner gefunden, der es versteht, unsere Vorstellungen und Wünsche mit höchster Qualität umzusetzen. Vielen Dank für die tolle Zusammenarbeit und die wertvollen Erkenntnisse!“*

**Anita Rungaldier**

Customer Business Assessment  
Europäisches Patentamt



# Referenzprojekt Mystery Calls und Chats - Reiseberatung

- Ziel
  - Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Mitarbeitern eines Online-Reise-Portals
  - Kontrolle der Prozesstreue der Beratungs-/Verkaufsgespräche
- Aufgabe
  - Vollständige Entwicklung der Testmethode unter Einbindung von Testszenarien mit Fokus auf verschiedene Reisezeiten
  - Planung von Testanrufen sowie Online-Anfragen mit anschließender telefonischer Beratung
- Umsetzung
  - Durchführung von zehn Mystery Kontakten via Telefon und Online-Formular
  - Überprüfung von Produkt-Know-how und Vertriebsanstrengungen
  - Erstellung detaillierter Gesprächsprotokolle
- Ergebnis
  - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
  - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung



*„Auch bei diesem kleinen Projekt hat die Consulimus AG vollen Einsatz gezeigt - das ist keine Selbstverständlichkeit! Vielen Dank.“*

**Dennis Kämker**

Geschäftsführer

SD Inspiring Travel GmbH



# Referenzprojekt Erreichbarkeitsanalyse - Patientenhotline

- Ziel
  - Messung der telefonischen Erreichbarkeit von Kunden/ Patienten-Kontaktstellen in 26 Kliniken aus den Bereichen „Akut“ und „Reha“
  - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im Allgemeinen und an bestimmten Wochentagen und zu bestimmten Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
  - Vollständige Planung und detaillierte Vorbereitung, vollständige Datenerhebung sowie Auswertung und Trends ausfindig machen
- Umsetzung
  - Durchführung von 780 Mystery Calls bei insgesamt 55 Kontaktstellen (je 30 Mystery Calls pro Klinik) in zwei Testwochen
  - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen der festgelegten Erreichbarkeitszeiten
- Ergebnis
  - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen (Keine Anrufannahme, Anrufbeantworter, Besetzt, Erreicht)
  - Differenzierte Auswertung der Ergebnisse bzgl. unterschiedlicher Standorte, Testtage und Tageszeiten
  - Identifikation von Optimierungspotenzialen und Bereichen mit akutem Handlungsbedarf



*„Ergebnisse, die sich zeigen lassen. Optimale Umsetzung und zuverlässige Kundenbetreuung bei der Durchführung der Erreichbarkeitsanalyse. Die Consulimus AG - 1a Dienstleister!“*

**Alexander Spachholz**

Leiter Vertragsmanagement/ Vertrieb  
MediClin AG



# Referenzprojekt Erreichbarkeitsanalyse - Kundenkontaktstellen

- Ziel
  - Messung der telefonischen Erreichbarkeit in 9 Abteilungen (inklusive der Zentrale) der Bulten GmbH
  - Schnelle Umsetzung zur Aufdeckung von Erreichbarkeitsdefiziten im Allgemeinen und zu bestimmten Wochentagen und Uhrzeiten im Speziellen
- Aufgabe
  - Detaillierte Vorbereitung der Anrufverteilung und der Einsatzplanung
  - Vollständige Datenerhebung sowie nach Abteilungen differenzierte Auswertung
- Umsetzung
  - Durchführung von 175 Testanrufen bei insgesamt 23 Kontaktstellen (zwischen 15 und 24 Anrufen je Kontaktstelle) in zwei Testwochen
  - Gleichverteilung der Calls bzgl. Wochentagen und Uhrzeiten im Rahmen des festgelegten Erreichbarkeitszeitraums
- Ergebnis
  - Differenzierung der Ergebnisse nach unterschiedlichen Ausprägungen für die einzelnen Abteilungen
  - Differenzierte Beschreibung der Erreichbarkeitssituation zu verschiedenen Tageszeiten und Wochentagen



*„Kurze und flexible Abstimmungsprozesse und reibungslose Abläufe. Eine durch und durch professionelle Umsetzung – Vielen Dank.“*

**Tobias Strecker**

Bereichsleiter Grundfertigung  
Bulten GmbH



# Referenzprojekt Mystery Analyse ganzheitlich - Kundenservice

- 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 Analysen 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





**Consulimus AG**  
Gottfried-Hagen-Str. 20  
51105 Köln

**Ansprechpartner:**  
Andre Makles  
Bereichsleitung Mystery Analysen  
Tel.: (0221) 788 745-18  
E-Mail: [makles@consulimus.de](mailto:makles@consulimus.de)  
Web: [www.consulimus.de](http://www.consulimus.de)