

# 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  
Vertriebsbetreuungsgesellschaft mbH

Volkswagen Service Deutschland



**Volkswagen**