

# Referenzprojekt „Mystery Calls“

- Ziel
  - Objektive Messung des telefonischen Services von 5 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 Stress-Situationen
  - Erstellung und Implementierung umfangreicher Tester-Identitäten
- Umsetzung
  - Konzeption und Beratung hinsichtlich Bewertungsinstrument und Test-Szenarien
  - 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 Tester-Kommentare



*„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**