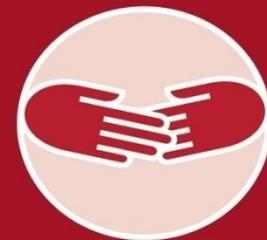




INFORMATIONSBROSCHÜRE



Mystery Calls

Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.1 Projektbeschreibung



Ziel

- Inhalt: Objektive Messung der Beratungsqualität und der Kundenbetreuung
- Betrachtungsgegenstand: Call Center / Kundenservice
- Umfangreiche Erfassung von Freundlichkeit, Beratungsqualität, Fachwissen, vertrieblicher Orientierung, Engagement sowie weiterer Gesprächsdimensionen



Umsetzung

- Durchführung von Mystery Calls pro Bereich/Abteilung mit variierenden Szenarien
- Vollständige Übernahme der Vorbereitung, Durchführung und Auswertung der Mystery Tests durch die Consulimus AG
- Besondere Berücksichtigung der speziellen Anforderungen an Testidentitäten und insbesondere Testszenarien in der Kundenbranche



Ergebnisse

- Quantifizierter Überblick über die Qualitätssituation mittels Auswertung der Testergebnisse und Erstellung von spezifischen Ergebnisberichten je Bereich zur Beendigung der Testwelle
- Aufdeckung von Bereichen expliziten Handlungsbedarfs, ggf. zur Weiterverarbeitung in bereichsbezogene Schulungen
- Ableitung erster Handlungsempfehlungen zur Steigerung der Servicequalität

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.2 Warum die **Consulimus** AG?

Ihre Vorteile durch die Umsetzung einer Mystery Call Analyse mit der Consulimus AG



Qualität

- Konsequente Qualitätssicherung nach Richtlinien des BVM (Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforschung e.V.)
- Beachtung und Einhaltung von Datenschutzrichtlinien

Objektivität

- Minimierung subjektiver Eindrücke der Tester mittels persönlicher Schulungen durch die Projektleitung
- Fokus auf größtmögliche Objektivität durch Einsatz von Bewertungskatalogen, Checklisten und Ablaufbeschreibungen

Ressourcenschonung

- Verringerung des internen Aufwands durch Auslagerung der Testkonzeption und -durchführung

Repräsentativität

- Variation der Testsituationen zur weitestgehend vollständigen Abbildung Ihres Tagesgeschäfts

Minimierung der Wahrscheinlichkeit einer Testaufdeckung

- Erstellung konsistenter Testhintergründe und -identitäten
- Einsatz erfahrener Mystery Tester

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.3 Projektplanung

Beispielhafte zeitliche Planung der Konzeption, Durchführung und Auswertung



1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.4 Projektvorbereitung

Einführung standardisierter Vorgehensweisen zur Generierung struktureller Lerneffekte



- Entwicklung, Abstimmung und Finalisierung einer qualitativ hochwertigen und belastbaren Testmethode
 - Konsistenter Bewertungsbogen mit Fokus auf größtmögliche Objektivität
 - Checklisten und Ablaufbeschreibungen
- Verwendung **konsistenter Testidentitäten**
- Auswahl der einzusetzenden Tester unter Berücksichtigung der Erfahrung als Mystery Tester im Auftrag der Consulimus AG bei vergleichbaren Projekten
- **Persönliche Schulung** der ausgewählten Tester mit besonderem Fokus auf:
 - Bewertungsinhalte und Gesprächs-/Qualitätsstandards des Unternehmens
 - Fachliche Beratung und Engagement der Mitarbeiter in den jeweiligen Bereichen

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.5 Durchführung

Planungsgetreue Umsetzung



- Durchführung der Mystery Calls im vorher festgelegten Zeitraum
- Zeitliche Verteilung der Anrufe in Abstimmung mit dem Unternehmen nach Betriebszeiten des Kundenservices
- Dokumentation der Testsituationen direkt im Anschluss an die Tests mittels
 - des entwickelten Bewertungsbogens
 - zusätzlicher Informationen bzgl. der Testdurchführung (Besonderheitsvermerke)
- Umgehende Übersendung des ausgefüllten Bewertungsbogens der Tester an die Projektleitung der Consulimus AG
- Kontinuierlicher Austausch zwischen Projektleitung und Testern bzgl. der Testdurchführung, etwaiger Szenario-Anpassungen und besonderer Vorkommnisse im Rahmen der Tests
- Laufende, zuvor festgelegte Statusupdates der Projektleitung der Consulimus AG an das Unternehmen

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung



Gesamtauswertung – Zielorientierte Identifikation von Handlungsbedarfen

- Auswertung der Testergebnisse entsprechend der definierten Informationsziele mittels gängiger statistischer Methoden sowie Erstellung einer Gesamtauswertung
- Differenzierte Auswertung der Ergebnisse
- Inhaltliche Verarbeitung der Auswertungsergebnisse
 - Identifikation von Handlungsbedarfen, insbesondere vor dem Hintergrund der Verarbeitung der Ergebnisse in bereichsbezogenen Schulungen
 - Ableitung erster Handlungsempfehlungen
- Aufbereitung der Auswertungsergebnisse
 - Graphische Aufbereitung der Auswertungsergebnisse und Erstellung eines Gesamtreports
 - Aufbereitung und Darstellung von Ergebnissen für die einzelnen Bereiche sowie Vergleich der Bereiche mittels Erstellung von Rankings, die sich an einem oder verschiedenen aggregierten Werten orientieren
 - *Optionale Durchführung einer Folgerhebung:* Aufbereitung von Wellenvergleichen zur Identifikation von Maßnahmenumsetzung zur kontinuierlichen Optimierung der Services

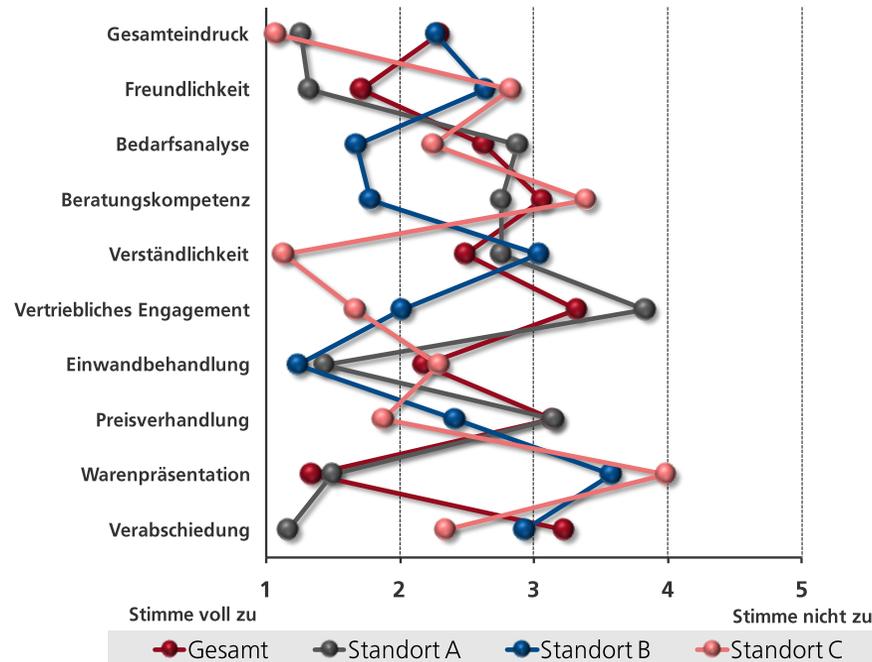
1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung

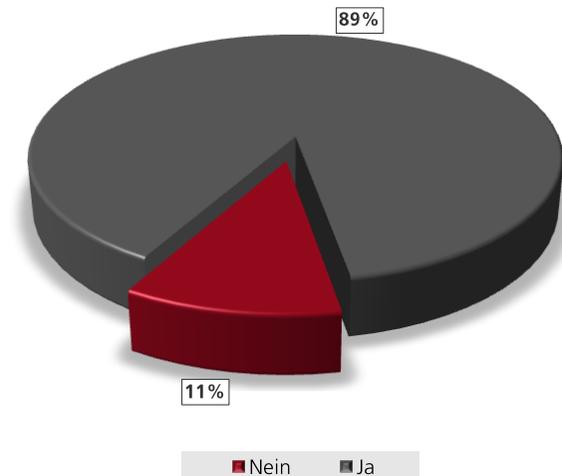


Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Zufriedenheitsanalyse - Vergleich nach Standort



Abschließende Klärung des Anliegens



*Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

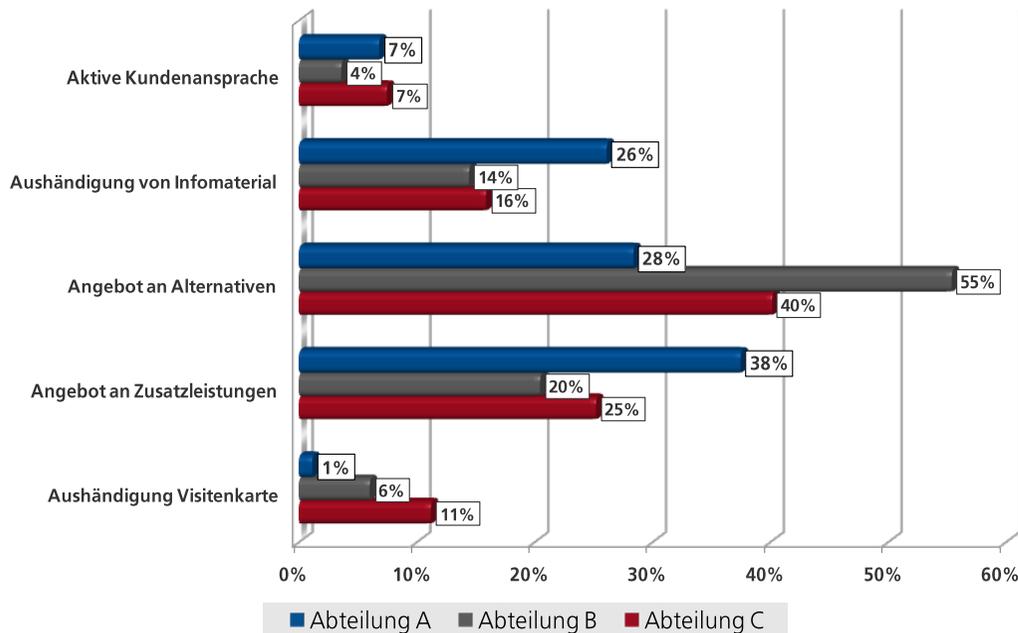
1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung

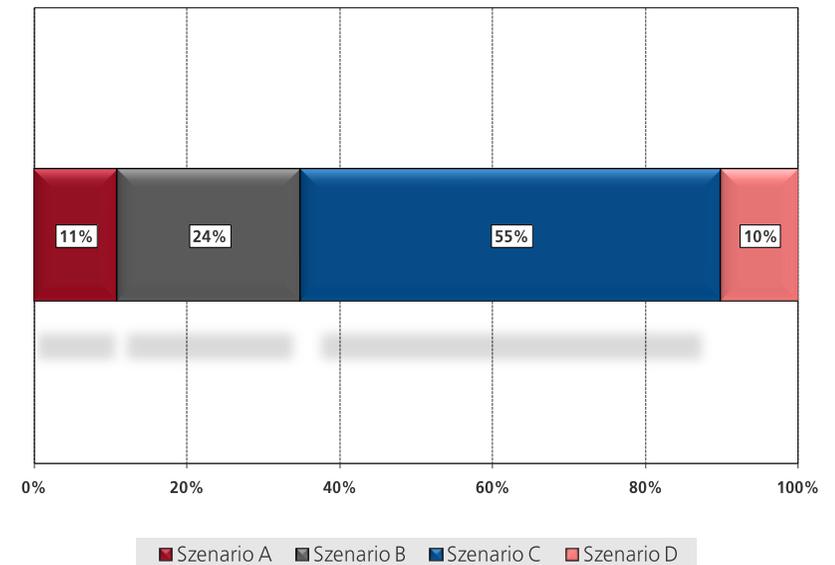


Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Einhaltung des Gesprächsleitfadens - Vergleich nach Abteilung



Verteilung der Anrufe im Kundenservice



*Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich

1. Projektvorstellung Mystery Calls

1.6 Ergebnisaufbereitung



Beispielhafte Ergebnisaufbereitung*

Trenddarstellung – Gesamteindruck
der Bereiche

Bereiche	Trend*	Trend +/- 5% **
Bereich 1	▲	▲
Bereich 2	▶	
Bereich 3	▲	▲
Bereich 4	▼	▼
Bereich 5	▼	▼
Bereich 6	▲	
Bereich n	▲	▲

*Darstellung des Trends nach der Durchführung der Optimierungsmaßnahmen;

**Abweichungen größer als +/- 5%

Top 3/Bottom 3-Ranking

TOP 3	Bereiche	Gesamtnote
TOP 1	Bereich 5	1,12
TOP 2	Bereich 3	1,39
TOP 3	Bereich n	1,68
BOTTOM 3	Bereiche	Gesamtnote
BOTTOM 1	Bereich 1	3,16
BOTTOM 2	Bereich 4	3,36
BOTTOM 3	Bereich 6	3,70

* Anpassung an das Corporate Design des Kunden möglich



1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C

- 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

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C

- Ziel
 - Überprüfung der Qualität des telefonischen Services und Identifikation von Potentialen zur Vertrieboptimierung
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Methodik
 - Kontinuierliches Monitoring des telefonischen Services
 - Auswertung hinsichtlich Optimierungspotentialen
- Umsetzung
 - Durchführung von 250 Mystery Calls pro Quartal
 - Testszenarien mit Fokus auf bestimmten Produktgruppen
 - Berücksichtigung unterschiedlicher Serviceprozesse
 - Überprüfung von Produkt-Know-How und Vertriebsanstrengungen
- Ergebnis
 - Detaillierter Überblick über die Leistungen des Serviceteams
 - Identifikation von Ansätzen zur Vertrieboptimierung



„Mit den Ergebnissen der Mystery Analyse konnten wir unsere Mitarbeiter gezielt schulen und insbesondere unseren Vertrieb stärken.“

Björn Mehlhorn
Teamleiter Vertrieb
Cyberport GmbH

**cyberport**

2. Referenzen

2.1 Referenzprojekt – Mystery Calls B2C



- Ziel
 - Überprüfung der Qualität der telefonischen Beratung von Mitarbeitern eines Online-Reise-Portals
 - Kontrolle der Prozesstreue der Beratungs-/Verkaufsgespräche
- Aufgabe
 - Vollständige Entwicklung der Test-Methode unter Einbindung von Testszenarien mit Fokus auf verschiedenen Reisezeiten
 - Planung von Testanrufen sowie Online-Anfragen mit anschließender telefonischer Beratung
- Umsetzung
 - Durchführung von 10 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



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- Ziel
 - Messung der telefonischen Service- und Beratungsqualität der Kundenhotline der Messe Frankfurt GmbH im Rahmen von Beratungen durch Mitarbeiter des Überlauf-Call-Centers eines externen Dienstleisters
- Aufgabe
 - Organisation und Umsetzung von je 50 Mystery Calls innerhalb von Messeaufbautagen zweier Veranstaltungen
 - Ermittlung des Qualitätsniveaus der durch den externen Dienstleister durchgeführten Beratungsgespräche
- Umsetzung
 - Anpassung bzw. Entwicklung einzelner Szenarien angepasst an die jeweilige Veranstaltungsthematik
 - Überprüfung der Erreichbarkeit der Kundenhotline, der Einhaltung qualitätsrelevanter Maßgaben und der Richtigkeit getroffener Aussagen
- Ergebnis
 - Detaillierte Darstellung der Einzelergebnisse anhand der Übersendung aufbereiteter Bewertungsbögen je durchgeführtem Testanruf
 - Überblick der Gesamtergebnisse anhand einer Kurzauswertung



„Trotz des kurzfristigen Projektstarts konnte die Consulimus AG uns wertvolle Ergebnisse liefern – auf diese Flexibilität und Qualität vertraue ich bereits seit mehreren Jahren!“

Bernd Dombek
Qualitätsmanagement Servicepartner
Messe Frankfurt GmbH



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- 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



2. Referenzen

2.2 Referenzprojekt – Mystery Calls B2B



- Ziel
 - Ermittlung eines Gesamtüberblicks über die Servicesituation an 12 Standorten der Carl Götz GmbH anhand der Durchführung von Mystery Calls
 - Umfassende Analyse unter Verwendung von Szenarien, die diverse Leistungen verschiedener Produktbereiche der Carl Götz GmbH thematisierten
- Aufgabe
 - Erhebung des aktuellen Status quo anhand definierter Zufriedenheitsaspekte sowie konkrete Abbildung der Testsituation anhand umfangreicher Tester-Kommentare
 - Zielorientierte und Standort-individuelle Auswertung der Ergebnisse sowie Identifikation von Bereichen mit akutem Handlungsbedarf
 - Entwicklung konkreter Handlungsempfehlungen anhand der im Rahmen der Beratungsleistungen wahrgenommenen Schwachstellen
- Umsetzung
 - Durchführung von 144 Mystery Calls mittels 12 verschiedener Test-Szenarien – je Standort wurden 12 verschiedene Situationen vorgegeben
 - Überprüfung von Freundlichkeit, inhaltlichen Aussagen und vertrieblicher Orientierung der Mitarbeiter
- Ergebnis
 - Vollständige Aufbereitung der Testergebnisse und Handlungsempfehlungen
 - Ergebnisgrundlage zur Entwicklung und zu Umsetzungen von Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität



„Unser Ziel ist es, unsere Servicequalität unternehmensweit zu verbessern und anzugleichen. Mit den aussagekräftigen Ergebnissen und Empfehlungen der Consulimus AG können wir sowohl strukturell als auch standortbezogen vorgehen – vielen Dank!“

Kati Müller
Assistentin der Geschäftsleitung
Carl Götz GmbH

2. Referenzen

2.3 Kunden über uns



„Für uns ist eine persönliche Betreuung und eine 100%ig zuverlässige Umsetzung das A und O. Und das bietet uns die Consulimus AG in vorbildlicher Art und Weise.“

Monika Arendt
Leitung Qualitätsmanagement
WAZ Direkt Service GmbH & Co. KG

WAZ



„Der flexible Umgang mit kurzfristigen Änderungen im laufenden Projekt haben mich überzeugt – ich würde die Consulimus AG uneingeschränkt weiterempfehlen.“

Dr. Frank Przybylski
Geschäftsführer
DVAK Deutsche Vertriebs Akademie
GmbH

DVAK 
Deutsche Vertriebs Akademie GmbH



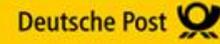
„Auf den Punkt gebracht: Professionelle, individuelle Beratung, souveräne Umsetzung und praxisnahe Ergebnisse – Erstklassig!“

Birgit Vetter
Bereichsleiterin Personal
Volksbank Vogtland eG

**Volksbank
Vogtland eG** 

2. Referenzen

2.4 Referenzkunden (Auszug)





1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

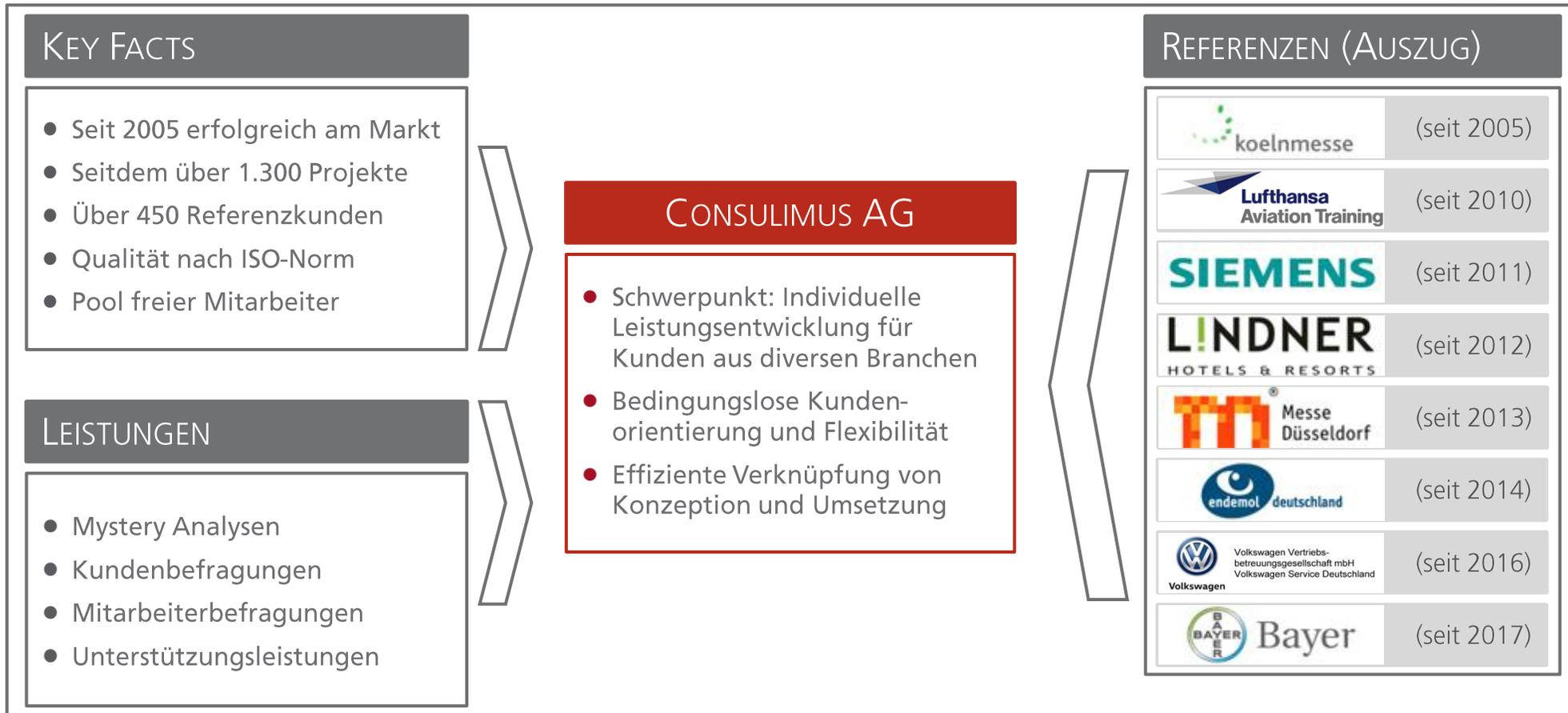
3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

3. Unternehmensvorstellung

3.1 Consulimus AG im Überblick

Spezialist für individuelle Marktforschung



3. Unternehmensvorstellung

3.2 Leistungsportfolio der Consulimus AG

Top-Leistungen der vier Unternehmensbereiche



 MITARBEITERBEFRAGUNGEN	 MYSTERY ANALYSEN	 KUNDENBEFRAGUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen• Change-Feedbacks• Führungskräfte-Feedback• Beurteilung psych. Belastung	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Calls• Mystery Shoppings• Erreichbarkeitsanalysen• Mystery Mails• Service Checks	<ul style="list-style-type: none">• Kundenzufriedenheitsbefragungen• Zielgruppenbefragungen• Meinungsumfragen• Werbewirkungsanalysen
 UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN		
<ul style="list-style-type: none">• Adressrecherchen und Adressqualifizierungen• Preisrecherchen• Manuelle und automatische Digitalisierungen• U.v.m. <p>Dank unserer Projektmanagement-Kompetenz (>150 Projekte pro Jahr) und unserer flexiblen Manpower können wir Sie bei den verschiedensten Aufgaben kompetent und günstig (ab 160,- Euro/Tag) unterstützen – fragen Sie uns einfach!</p>		



1. Projektvorstellung Mystery Calls

2. Referenzen

3. Consulimus AG Kurzvorstellung

4. Kontakt

4. Kontakt



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Daniel Pott, Bereichsleitung Mystery Analysen

Tel.: (0221) 788 745-17

E-Mail: pott@consulimus.de

Web: www.consulimus.de

