

## Mystery Call-Studien unter Verwendung realer Kundendaten

Mystery Calls und Mystery Mails mit Interessentenkontakten setzen keine realen Kundendaten voraus. Wie kann man aber die Qualität messen, wenn für Service- oder Leistungsszenarien die Existenz bestehender Kundenverbindungen notwendig ist? Das Anlegen von Datensätzen für Testkunden ist in der Regel nicht die Antwort, da die frisch entstandenen (Dummy-)Kunden bald mit Einträgen in der Datenbank überladen sind und damit für Call-Agenten sofort als Testkunden erkennbar werden. Das Herausnehmen von Einträgen aus der Datenbank ist in vielen Fällen nur schwierig möglich und selbst in diesen Fällen brauchen Kunden häufig eine reale Kaufhistorie.

Qualiance hat gemeinsam mit unseren Kunden verschiedene Möglichkeiten entwickelt, wie sich diese Thematik lösen lässt. Hier eine Reihe von praktischen Ansätzen, die sich in verschiedenen Projekten bewährt haben:

- Die Qualiance Testerdatenbank bietet aktuell 33.000 Einträge. Entsprechend dem Marktanteil eines Anbieters wird auch dieser Anbieter in der Testerschaft mit realen Kunden vertreten sein. Qualiance kann diese Kunden gezielt ansprechen und für die Mitwirkung in Testprojekten gewinnen.
- Optional rekrutiert Qualiance die Daten von realen Kunden. Dabei werden die Kunden telefonisch kontaktiert und das Einverständnis erfragt, ob mit den Daten der Kunden Mystery Calls durchgeführt werden können. Die Kunden erhalten eine Anerkennung, z.B. einen Tankgutschein über 5.- €. Die Tests werden durch Qualiance im Namen des Kunden durchgeführt und die Ergebnisse festgehalten. Es ist dabei seitens des Anbieters sicherzustellen, dass keine Datenbankeinträge dauerhaft gespeichert bleiben.
- Eine Variante, wenn Kundendatenbankeinträge nicht erfolgen dürfen, ist die Offenbarung durch den Tester, bevor eine Transaktion in die Systeme gespeichert wird. Dabei ist allerdings eine hohe Auffälligkeit für die Tests und ein entsprechender Verschleiß an Testanrufern durch die Offenbarung einzukalkulieren.
- Weiterhin kann Qualiance für Kunden ein Testerpanel aufbauen. Hier werden Qualiance-Tester reale Kunden bei einem Anbieter. Die (Test-)Kunden lösen reale Kaufakte aus oder führen Servicefälle herbei. So ist es in einem Projekt für ein Versandhandelsunternehmen notwendig, dass (Test-)Kunden mindestens jede zweite Testbestellung auch ausliefern lassen und behalten, wofür sie von Qualiance entschädigt werden. Auch bei Testerpanels können Datenbankeinträge nach den Calls ggf. herausgenommen werden, damit sich die Panel-Kunden nicht verbrennen.
- Sofern keinerlei andere Darstellungen möglich sind, bietet sich die Durchführung einer transaktionsbezogenen Befragung an Stelle von Testanrufen an. Dabei werden die Daten von Kunden mit einer realen Transaktion unmittelbar an Qualiance weitergegeben und von uns zeitnah zu dem Ereignis befragt. Die Fragen orientieren sich sehr eng an den entsprechenden Kriterien eines Mystery Call-Projekts. So konnten zum Beispiel für den Prozess der telefonischen Schadensaufnahme einer KFZ-Versicherung valide Daten gewonnen werden, nachdem eine Durchführung als Mystery Call-Projekt ausgeschlossen worden war.

- Call Monitoring bietet eine weitere Möglichkeit, reale Kundenanrufe mitzuhören und an Hand eines Testbogens zu bewerten. Die erfassten Inhalte sind ebenfalls sehr ähnlich denen bei Mystery Calls. Hierfür ist in der Regel die Anwesenheit von erfahrenen Qualiance-Agenten in den Call Centern beim Kunden möglich. Es wird vorab definiert, welche Fälle bewertbar sind. In anderen Fällen oder wenn die Kunden nicht einverstanden sind, erfolgt kein Mithören. Unter Anderem ist es Qualiance mit diesem Verfahren möglich, die Leistungsqualität in einer Notrufzentrale zu überprüfen.

Wir freuen uns, wenn Sie uns auch Ihre Aufgabenstellung mitteilen. Gemeinsam mit Ihnen sind wir zuversichtlich, eine Lösung für die Messbarkeit der Qualität in Ihren Prozessen zu finden.