

Pressemitteilung

4. April 2011

Smart Concept AG führt im Mystery Calling eine Innovation ein Call Recording in Mystery Calling Projekten im natürlichen Testumfeld

80% der Kundenkontakte finden heute telefonisch statt. Das Telefon ist eine der Visitenkarten jeder Unternehmung. Smart Concept gibt in den Mystery Calling Projekten den Unternehmen die Sicherheit darüber, ob das Contact Center von den Kunden wirklich als Visitenkarte wahrgenommen wird. Dabei hat die Firma Smart Concept AG für die «Mystery Calling¹» Projekte eine entscheidende Innovation eingeführt. Testanrufe mit Call Recording aus dem natürlichen Umfeld der Testpersonen.

Smart Concept Mystery Calling – Nur was gemessen wird, kann verbessert werden

Mystery Calling ermöglicht es, anhand realistischer Kundensituation die Servicequalität in den telefonischen Kundenkontakten mit geschulten Testpersonen zu messen. Dabei werden vorderfinierte Kriterien im Telefongespräch bewertet und die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit und Loyalität gemessen.

Dabei werden grundsätzlich zwei Methodenansätze gewählt:

- ✓ Mystery Calling mit Testanrufen aus einem Call Center
- ✓ Mystery Calling mit Testanrufern aus dem natürlichen Umfeld von Testpersonen

Ökonomische Effizienz und technische Möglichkeiten in der Qualitätssicherung stehen authentischen und natürlichen Testanrufen von potenziellen Kunden aus dem natürlichen Umfeld in den beiden Ansätzen gegenüber.

Smart Concept Mystery Calling – Testanrufe von Testpersonen aus dem natürlichen Umfeld

Das Mystery Calling von Smart Concept wird nicht aus einem Call Center aus durchgeführt. Potenzielle Kunden tätigen Testanrufe von Zuhause oder aus dem Büro. Unterschiedliche Testpersonen mit unterschiedlichen Telefonnummern und Nummernkreise in Kombination mit unterschiedlichen Dialekten und Sprachen der Testpersonen ermöglichen dabei authentische Anrufsituationen. Smart Concept schafft für das Mystery Calling Projekt ein realistisches und natürliches Testumfeld.

¹ **Mystery Calling** wird zur Untersuchung der Qualität des «telefonischen» Kundenkontaktes eingesetzt.

Geschulte Testpersonen rufen aus dem natürlichen Umfeld der Personen die zu testende Firma an und gehen anhand eines vorgegebenen Szenarios vor, so, als wären sie interessierte Kunden. Die Ergebnisse werden vom Tester dokumentiert und die gesammelten Daten von Smart Concept AG ausgewertet.

Smart Concept Mystery Calling Innovation – Call Recording als neues Auswertungsinstrument

Smart Concept ermöglicht in den Mystery Calling Projekten auf Wunsch die Aufnahme der Testanrufe. Die Aufnahmen können online als Tondokument mit den dazu gehörenden Ergebnissen verfügbar gemacht werden. Das Tondokument ist auf den jeweiligen Anruf referenziert. Der Kunde erhält die Möglichkeit, jederzeit, überall und jeden Anruf im Call Monitoring Modus zu prüfen und damit eine abschliessende Gesamtbeurteilung des Testanrufes vornehmen zu können.



Was bis heute nur in Mystery Calling Projekten aus einem Call Center heraus möglich war, bietet Smart Concept ab sofort in den Mystery Calling Projekten an.

Authentische Anrufsituationen aus dem natürlichen Umfeld der Testpersonen kombiniert mit den technischen Möglichkeiten des Call Monitoring eines Call Centers.

Weitere Informationen zum Mystery Calling mit Call Recording erhalten Sie unter:

Smart Concept AG
Herr David Meloni
Bankstrasse 6
8610 Uster
Telefon 044 980 43 43
Fax 044 980 43 46
info@smartconcept.ch
www.smartconcept.ch

Diese Meldung ist auch unter www.smartconcept.ch in der Rubrik «Portrait» unter «News & Presse» abrufbar.