Veröffentlicht auf Presseportal Schweiz - Presse und Medienmitteilungen (https://www.presseportal-schweiz.ch)

01.04. 2011

SmartConcept Mystery Calling Innovation - Call Recording in Mystery Calling Projekte

Von Smart Concept AG

(Uster) 80% der Kundenkontakte finden heute telefonisch statt. Das Telefon ist eine der Visitenkarten jeder Unternehmung. SmartConcept gibt in den Mystery Calling Projekten den Unternehmen die Sicherheit darüber, ob das Contact Senter von den Kunden wirklich als Visitenkarte wahrgenommen wird.

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

Mystery Calling ermöglicht es, anhand realistischer Kundensituationen die Servicequalität in den telefonischen Kontakten mit geschulten Testpersonen zu messen.

Dabei werden vordefinierte Kriterien im Telefongespräch bewertet und die relevanten Treiber für Kundenzufriedenheit- und Loyalität gemessen.

Dabei werden grundsätzlich zwei Methodenansätze gewählt
1. Mystery Calling aus einem Call Center
2. Mystery Calling aus dem natürlichen Umfeld von Testpersonen

In diesen beiden Methoden stehen die ökonomische Effizienz, die technischen Möglichkeiten der Qualitätssicherung den authentischen Anrufen von potenziellen Kunden aus dem natürlichen Umfeld gegenüber.

Smart Concept Mystery Calling – Testpersonen in einem natürlichen Umfeld

Das Mystery Calling von SmartConcept wird nicht aus einem Call Center durchgeführt. Potenzielle Kunden rufen von Zuhause oder aus dem Büro an. Unterschiedliche Telefonnummern und Nummernkreise in Kombination mit unterschiedlichen Dialekten der Testpersonen ermöglichen dabei authentische Anrufsituationen.

SmartConcept schafft für das Mystery Calling Projekt ein authentisches, realistisches und natürliches Testumfeld.

SmartConcept Innovation – Call Recording als neues Auswertungsinstrument

Auf Wunsch können neu in den Mystery Calling Projekten mit SmartConcept die Testanrufe aufgenommen und als Tondokument online mit den dazugehörenden 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 SmartConcept ab sofort in den Mystery Calling Projekten an.

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

Über die Organisation:

Smart Concept AG ist ein inhabergeführtes Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Uster.

Smart Concept AG ist der Beratungs- und Dienstleistungspartner für erfolgreiche Kundenbeziehungen im Handel und Dienstleistungsektor.

Pressekontakt:

Smart Concept AG
David Meloni
Managing Partner

Bankstrasse 6
CH-8610 Uster

+41 44 980 43 43
david.meloni@smartconcept.ch
www.smartconcept.ch

Kategorie
Marktforschung & Werbung & Consulting

Source URL: *https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/smartconcept-mystery-calling-innovation-call-recording-mystery-calling-projekte*