

## imug Service Check



Die Sicherung und Optimierung der Servicequalität im Kundenkontakt ist für viele Unternehmen ein zentrales Thema. Im verschärften Wettbewerbsumfeld ist exzellenter Service ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Wie gut ist die Servicequalität Ihres Unternehmens? Wie gut fühlen sich Kunden betreut?  
Wie agieren Ihre Mitarbeiter?

Der imug Service Check nutzt die Methode des Mystery Research und liefert Ihnen konkrete Informationen über den Level Ihrer Kontaktqualität: An allen zentralen Touchpoints – objektiv und regelmäßig.

---

### Ihr Bedarf

- ▶ Objektive Analyse und effizientes Controlling Ihrer Servicequalität an unterschiedlichen Touchpoints
- ▶ Kennzahlen für Ihren optimalen Service generieren und erfolgreich steuern
- ▶ Servicequalität kontinuierlich sichern und steigern
- ▶ Performance-Check eingesetzter Service Dienstleister

### Unsere Lösung

- ▶ Ihre Servicequalität an allen Kontaktkanälen mit erprobten Bewertungstools bestimmen
- ▶ Ergebnisse inklusive Benchmark im Branchenvergleich visualisieren
- ▶ Konkrete Optimierungsansätze aufdecken

### Unsere Kompetenz

- ▶ imug Customer: Seit 15 Jahren Expertise in Mystery Analysen
- ▶ Qualitätsgesicherte Bewertungsmethoden (Zertifizierung nach ISO 9001 und 20252)
- ▶ Besondere Branchenkompetenz in Energiewirtschaft und Handel