



# Presse-Information

## Mystery Panel bei Ipsos Loyalty

Hamburg, 15. Juni 2010. Ipsos Loyalty, der auf Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit spezialisierte Forschungsbereich von Ipsos bietet ein neu organisiertes Spezialpanel für Qualitätsmessungen und Mystery Shopping an. Derzeit stehen international 4.500 und deutschlandweit 3.000 speziell geschulte Teilnehmer für Messungen der Servicequalität zur Verfügung. Die Teilnehmer verfügen über langjährige Erfahrung in der Überprüfung von Qualitätsstandards. Ipsos verfügt über eine webbasierte Spezialsoftware, mit deren Hilfe die Pflege, Betreuung und Incentivierung der Panelteilnehmer ebenso erfolgt, wie die selbstständige Dateneingabe durch die Panelisten. Außerdem können multimediale Inhalte wie Fotos, Videos und Audiodateien über dieses Portal von den Panelteilnehmern hochgeladen werden.

Jan Otto, Division Manager bei Ipsos Loyalty, „über dieses Panel können wir sowohl Studien im Bereich Mystery Calling und E-Mailing als auch im Bereich Mystery Shopping abwickeln. Das Panel ist repräsentativ über Deutschland verteilt, daher sind bundesweite sowie auch Projekte mit regionalem Schwerpunkt ohne hohe Reisekosten möglich. Dieses neue Angebot profitiert von unserer Expertise bei der Konzeption und Analyse von Mystery Projekten sowie der langjährigen Erfahrung bei der Rekrutierung, Schulung und Pflege von Spezialpanels.“

Ipsos ist seit 1990 spezialisiert auf die Messung der Qualität von Dienstleistungen und Services sowie von Produktionsabläufen. Hierbei geht es um die objektive Bewertung dieser Services. Mittels statistischer Methoden und Werkzeuge, wie sie ein Total Quality Management fordert, werden adhoc oder in Langzeitstudien die Kennziffern eines Prozesses definiert und erhoben, Soll-Ist-Abweichungen ermittelt und durch Analyse Wege zur Behebung von Schwachstellen aufgezeigt. Die Qualität eines sich stetig wiederholenden Prozesses muss über einen längeren Zeitraum unter stets gleichen Bedingungen gemessen werden. Daher werden diese Panelteilnehmer für ihre Aufgabe intensiv geschult und trainiert, um bei allen Tests ein Ergebnis auf gleicher Grundlage zu erzielen.

### **Über Ipsos:**

Die Ipsos GmbH ist ein unabhängiges und weltweit tätiges Marktforschungsunternehmen und ein führender Anbieter auf dem Gebiet der umfragegestützten Forschung und Beratung. Durch ausgefeilte Forschungsmethoden, engagierte Forscher und eine weltweit vernetzte Organisation untersuchen wir die Wirklichkeit von heute, um die Realität von morgen vorauszusehen. So bestimmen wir Marktpotentiale, zeigen Markttrends, testen Produkte und Werbung, erforschen die Wirkung von Medien und geben der öffentlichen Meinung eine Stimme. Mit präzisen Daten und konkretem Know-how bringen wir die Projekte unserer Kunden zum Erfolg. „Nobody's unpredictable“ ist weltweit das Leitmotiv von Ipsos. Ipsos Loyalty ist weltweit der auf Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit spezialisierte Forschungsbereich bei Ipsos.



# Presse-Information

## **Kontakt Ipsos Pressestelle:**

Ipsos GmbH  
Gudrun Witt  
Heidenkampsweg 100  
D-20097 Hamburg  
Tel. (040) 80096-179  
Fax. (040) 80096-100  
Gudrun.witt@ipsos.com

## **Kontakt Ipsos Loyalty:**

Ipsos Loyalty GmbH  
Jan Otto  
Heidenkampsweg 100  
D-20097 Hamburg  
Tel. (040) 80096-179  
Fax. (040) 80096-100  
Jan.otto@ipsos.com

[www.ipsos.de](http://www.ipsos.de)