



Mails mystères

ETUDES

Préparation de l'étude

- Élaboration par Le client & Acticall des différents scénarii en fonction des FAQ et des réponses associées
- Élaboration de la grille d'évaluation (Notation de la forme et du fonds)
- Paramétrage de l'application informatique

Programmation Des envois et des scénarii

- Planification des envois, selon les plages horaires des CRC
- les adresses fictives utilisées sont mises à jour par Acticall
- Planification des envois suivant les règles de gestion pré-définies (prospects ou clients associés, adresse postale...)

Réalisation des envois

- Choix de la fréquence des envois automatiques
- Évaluation de l'appel suivant la grille d'évaluation
- Contrôle qualité

Restitution des résultats

- Traitement statistique des données brutes
- Croisements des données et élaboration de tris à plat
- Traitement des Verbatim
- Identification des axes d'amélioration
Recommandations
- Présentation des résultats