

CATI исследования

Презентация направления



eCALL

eCall Research

eCall Research



eCALL

eCall Research

eCall Research – это специализированный проект для проведения маркетинговых исследований с использованием технологии компьютеризированного телефонного опроса) во всех регионах Украины и ближнем зарубежье

CATI - студия **eCall Research** функционирует на базе самого крупного в Украине контакт-центра **eCall**, который насчитывает 650 оборудованных рабочих мест и обрабатывает более 350 тыс. контактов в день

eCall Research специализируется исключительно на исследовательских проектах по технологии CATI (Computer Assisted Telephone Interview)

CATI технология eCall Research



Технология **CATI eCall Research** обеспечивает **полную автоматизацию процесса сбора данных**: обработку телефонной базы (заранее подготовленного или сгенерированного случайным образом из телефонной базы списка номеров респондентов), последовательный набор телефонных номеров, заполнение анкет и фиксирование результатов

Программная оболочка **CATI eCall Research** позволяет, по желанию Клиента **оперативно вносить изменения** в анкету, **транслировать рекламные звукозаписи** во время интервью, **ротировать** списки альтернатив, реализовывать «**сложную логику**» со **множественным выбором**, **устанавливать «фильтры»**

В процессе интервью **вопросы могут появляться на экране с учетом логики уже введенных ответов на предыдущие вопросы. Соответствие ответов контролируется непосредственно в процессе заполнения анкеты**

Платформа CATI - студии



Все компоненты платформ CATI-студии построены на базе отказоустойчивой кластерной схеме *Cisco Systems* и *Hewlett-Packard*, что обеспечивает **высокий уровень надежности и масштабируемости** обзвона

Разработана и действует Система управления информационной безопасностью (СУИБ)

Основная технология которые используются нами для проведения CATI исследований – платформа **Cisco IPCC Automatic Dialing** (интеллектуальный исходящий обзвон): **Predictive** - тип дозвона позволяющий одновременно набирать большое количество телефонных номеров, при этом переключая на операторов только результативные вызовы (благодаря чему оператор не тратит время на ожидание подключения) и **Preview** - тип дозвона который позволяет оператору самостоятельно определить требуется ли набирать номер данного респондента, исходя из информации в карточке респондента

Операторы проектов CATI



На фото.
Лучший оператор апреля –
Сидоркина Оксана

Операторы, задействованные в проектах CATI - **штатные сотрудники компании eCall**, работа которых находится под строгим контролем полевых супервайзеров и команды исследователей

Собственный тренинг-центр компании eCall проводит 4-х дневное обучение операторов, в рамках которого, проходит **тренинг по обучению** специфике работы над **CATI интервью**, где отрабатываются навыки интервьюирования сложных целевых групп и работа по длительной анкете

Все операторы ознакомлены с международным Кодексом ICE \ ESOMAR по практике проведения маркетинговых и социальных исследований

Контроль качества

Интерфейс контролера системы CATI **позволяет отслеживать активность интервьюеров во время звонка респонденту**

Перед запуском каждого исследовательского проекта интервьюеры проходят **инструктаж** с менеджером по исследованиям И супервайзерами, а затем проводят **пилотные интервью**

По результатам брифинга и пилотов формируется финальная рабочая группа операторов, которая работает над проектом **на постоянной основе**

Ведется **запись всех разговоров**, что позволяет дополнительно прослушать интервью постфактум (на протяжении трех месяцев после окончания проекта). По желанию Клиента, возможны не только отгрузка аудиозаписей, но и прослушивание работы операторов в процессе сбора данных, а также участие Клиента в брифингах

Квоты отслеживаются автоматически



eCALL

eCall Research

Формат исходящих данных



1. Файлы первичных данных в формате Excel, SPSS, ASCII
2. Базовый технический отчет контакт - центра (количество дозвонков, время, длительность, статус звонка и т.п.)
3. Таблицы двумерного распределения в формате Excel
4. Аналитический отчет в формате Power Point (краткий, полный)
5. Презентация в Киеве в офисе Клиента или в офисе eCall

Клиент может ознакомиться с первыми результатами исследования уже через несколько часов после начала обзвона, а получить аналитический отчет с выводами и рекомендациями – в считанные дни



eCALL

eCall Research

Контакт-центр «eCall»

пр. Московский, 9

корпус 4, 5 этаж

БЦ Форум Парк Плаза,

04073, Киев, Украина

тел.: +380 44 581 11 50

факс: +380 44 590 26 10

<http://www.ecall.ua>

cati@ecall.ua

Спасибо за внимание!

