



ПРЕЗЕНТАЦИЯ КОМПАНИИ



CATI CALL CENTER INTERNATIONAL

Компания CATI CALL CENTER INTERNATIONAL LLC – это аутсорсинговый колл-центр, специализирующийся на проведении автоматизированных телефонных опросов (CATI - Computer-assisted telephone interviewing).

Наше аппаратное и программное обеспечение соответствует всем требованиям, предъявляемым к методике и качеству проведения телефонных опросов.

Менеджеры компании имеют многолетний опыт работы в сфере проведения CATI проектов.

CATI исследования

Аппаратно-программный комплекс “CATI call center Int.” обеспечивает полную автоматизацию процесса проведения интервью: Progressive и Predictive dialling, генерирование телефонной базы случайным образом, последовательный набор телефонных номеров, заполнение анкет и фиксирование результатов.

Программная оболочка “CATI call center Int.” позволяет оперативно вносить изменения в анкету, ротировать списки альтернатив, реализовывать «сложную логику» со множественным выбором, устанавливать «фильтры».

В процессе интервью вопросы появляются на экране операторов с учетом логики уже введенных ответов на предыдущие вопросы.

Инфраструктура

Две оптоволоконные-линии, обеспечивающие цифровую телефонию по протоколам E1/PRI и SIP.

GSM-шлюзы для проведения опросов по мобильным телефонам.

Аппаратная часть “CATI call center Int.” построена на платформе Hewlett-Packard и Cisco с использованием BGP (балансировка нагрузки канала между двумя независимыми операторами услуг).

Операторский зал оборудован ноутбуками Hewlett-Packard, профессиональной мебелью и аксессуарами, и рассчитан на 30 рабочих мест.

Программная платформа

Программная оболочка CallService от компании Studio IT Engineering.

Серверная часть колл-центра основана на Unix подобных операционных системах (FreeBSD, Fedora Core).

Клиентская - Windows с применением Active Directory.

Надежность телефонии обеспечивает трехкратное резервирование по альтернативным каналам связи.

Программная платформа

Опросный модуль реализован на языке PHP, MySQL, его функциональность позволяет решать любые задачи современного опросного ПО:

- вопросы со множественным и одиночным выбором;
- проверка введенных данных по количеству символов, количеству выбранных ответов и типу данных.
- возможность задавать вопросы в матричном виде.
- ротация предлагаемых альтернатив ответа.
- случайный порядок вопросов в блоке.
- показ отдельных вопросов в зависимости от ответов на предыдущие.
- автоматический контроль выборки и квот.

Администраторская часть позволяет создавать новые опросы в течении одного дня для анкет средней сложности.

Операторы

Все операторы “CATI call center Int.” прошли специализированное обучение и владеют украинским и русским языками. Их работа находится под неусыпным контролем супервайзеров и команды менеджеров.

Тренинг-центр компании проводит обучение операторов, в рамках которого проходят тренинги по методике поведения телефонных интервью, использованию специализированного программного обеспечения, отрабатываются навыки интервьюирования сложных целевых групп и проч.

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

Контроль качества

Перед запуском каждого исследовательского проекта интервьюеры проходят инструктаж с менеджером проекта и супервайзером. Проводятся пилотные интервью.

Супервайзер контролирует работу операторов, имея непосредственный доступ к прослушиванию проводимых интервью, имея возможность перехвата респондента или переадресации его на другого оператора, а также доступ к рабочему столу каждого оператора для контроля ввода данных .

По желанию Клиента возможно прослушивание работы операторов в процессе сбора данных.

Ведется аудиозапись всех интервью.

Виды отчетов

Предоставляется ежедневный технический отчет колл-центра: количество звонков и проведенных интервью, продолжительность интервью, доступность и т.п.

Таблицы двумерного распределения в формате Excel.

Аналитические отчеты в формате PowerPoint в краткой и полной форме.

Презентация отчета в офисе Клиента или в офисе CATI CALL CENTER INTERNATIONAL.

Файлы данных могут отгружаться в форматах Excel, SPSS, ASCII и др.



Спасибо
за внимание!



Киев, ул. Сагайдачного, 8/10
+38 044 585 82 77
www.caticallcenter.com