



ПРЕЗЕНТАЦІЯ КОМПАНІЇ



ТОВ «КАТІ КОЛЛ-ЦЕНТР ІНТЕРНЕСНЛ»

Компанія CATI CALL CENTER INTERNATIONAL LLC - це аутсорсинговий колл-центр, що спеціалізується на проведенні автоматизованих телефонних опитувань (computer-assisted telephone interviewing).

Наше апаратне і програмне забезпечення відповідає всім вимогам, що пред'являються до методики та якості проведення телефонних опитувань.

Менеджери компанії мають багаторічний досвід роботи у сфері проведення CATI проектів.

CATI дослідження

Апаратно-програмний комплекс "CATI call center Int." забезпечує повну автоматизацію процесу проведення інтерв'ю: інтелектуальний та послідовний набір телефонних номерів, генерування телефонної бази випадковим чином, заповнення анкет і фіксування результатів.

Програмна оболонка "CATI call center Int." дозволяє оперативно вносити зміни в анкету, ротувати списки альтернатив, реалізовувати «складну логіку» з множинним вибором, встановлювати "фільтри".

У процесі інтерв'ю питання з'являються на екрані операторів з урахуванням логіки вже введених відповідей на попередні питання.

Інфраструктура

Дві оптоволоконні-лінії, що забезпечують цифрову телефонію по протоколах E1/PRI і SIP.

GSM-шлюзи для проведення опитувань по мобільним телефонам.

Апаратна частина "CATI call center Int." побудована на платформі Hewlett-Packard і Cisco з використанням BGP (балансування навантаження каналу між двома незалежними операторами послуг).

Операторський зал обладнаний ноутбуками Hewlett-Packard, професійними меблями та аксесуарами, і розрахований на 30 робочих місць.

Програмна платформа

Програмна оболонка CallService від компанії Studio IT Engineering.

Серверна частина колл-центру заснована на Unix подібних операційних системах (FreeBSD, Fedora Core).

Клієнтська - Windows із застосуванням Active Directory.

Надійність телефонії забезпечує триразове резервування по альтернативних каналах зв'язку.

Програмна платформа

Опитувальний модуль реалізований на мові PHP, MySQL, його функціональність дозволяє вирішувати будь-які завдання сучасного опитувального ПЗ:

- питання з множинним та поодиноким вибором;
- перевірка введених даних по кількості символів, кількості обраних відповідей і типу даних.
- можливість задавати питання в матричному вигляді.
- ротація пропонованих альтернатив відповіді.
- випадковий порядок питань у блоці.
- показ окремих питань залежно від відповідей на попередні.
- автоматичний контроль вибірки і квот.

Адміністраторська частина дозволяє створювати нові опитування протягом одного дня для анкет середньої складності.

Оператори

Всі оператори "CATI call center Int." пройшли спеціалізоване навчання та володіють українською та російською мовами. Їх робота знаходиться під невиспущим контролем супервайзерів і команди менеджерів.

Тренінг-центр компанії проводить навчання операторів, у рамках якого проходять тренінги з методики поведінки телефонних інтерв'ю, використання спеціалізованого програмного забезпечення, відпрацьовуються навички інтерв'ювання складних цільових груп та ін.

Всі оператори ознайомлені з міжнародним Кодексом ICE \ ESOMAR з практики проведення маркетингових і соціологічних досліджень.

Контроль якості

Перед запуском кожного дослідницького проекту інтерв'юери проходять інструктаж з менеджером проекту та супервайзером. Проводяться пілотні інтерв'ю.

Супервайзер контролює роботу операторів, маючи безпосередній доступ до прослуховування інтерв'ю, маючи можливість перехоплення респондента або переадресації його на іншого оператора, а також доступ до робочого столу кожного оператора для контролю введення даних.

За бажанням Клієнта можливе прослуховування роботи операторів в процесі збору даних.

Ведеться аудіозапис усіх інтерв'ю.

Звітність

Надається щоденний технічний звіт колл-центру: кількість дзвінків і проведених інтерв'ю, тривалість інтерв'ю, доступність і т.п.

Таблиці двовимірного розподілу в форматі Excel.

Аналітичні звіти в форматі PowerPoint в короткій і повній формі.

Презентація звіту в офісі Клієнта або в офісі "CATI call center Int.".

Файли даних можуть відвантажуватися в форматах Excel, SPSS, ASCII та ін.



Дякуємо
за увагу!



Київ, вул. Сагайдачного, 8/10
+38 044 585 82 77
www.caticallcenter.com