



北京泛亚咨臣市场咨询有限公司

电话访问CATI业务简介



目录

公司简介

执行中心简介

CATI中心简介

公司资质文件

公司简介

The logo for Fan Ya Zi Chen is a blue ribbon with the company name in white Chinese characters.

泛亚咨臣

➤我们的背景：

泛亚咨臣由市场调查执行行业资深人士共同组建，业务范围主要包括市场研究执行服务和CATI服务等领域。

➤我们的使命：

致力于成为专业数据采集商与优秀的市场研究支持性服务合作方。

➤我们的愿景：

团队合作，为客户提供省心省事的高品质服务；平等快乐，打造轻松自主的企业文化。

➤我们的理念： 有问必答，说到做到，认真细致，尽心尽力。

目录

公司简介

执行中心简介

CATI中心简介

公司资质文件

主要团队成员介绍

聂辉哲 团队负责人

- 燕山大学MBA与测试计量技术双硕士学历
- 七年研究经验；在2007年，加入GfK(china)（德国市场研究集团中国代表处）开始市场研究工作生涯，在泛亚咨臣之前，主要供职于CTR（央视市场研究公司）
- 精通定量、定性研究。精于消费者行为与态度分析，品牌定位与价值研究，市场区隔研究，以及整合营销、社会化营销等营销策略分析
- 服务于腾讯、百度、易车网、和讯网、凤凰网、远洋地产、西安杨森、强生、大宝、联想酒业、海尔、中意人寿等
- 项目质量第一负责人

主要团队成员介绍

王丽霞 项目经理

- 任职泛亚咨臣项目经理，中山大学市场营销学士学位。在市场调研领域有7年多的从业经验。
- 王丽霞女士在多家市场研究公司历任项目督导，部门主管及项目经理等岗位，对项目执行督导和项目统筹管理有丰富的实战经验，能够制定项目操作指引，迅速组织庞大的访问员团队，能够系统推动项目的开展及解决突发情况。
- 王丽霞女士凭着多年的市场调研经验，为公司建立了一套成熟的项目实施体系。同时，为了深入了解项目情况，经常亲身参与项目的访问和执行之中，务求获得第一手的项目信息，保证最终研究成果能满足客户的需求。
- 曾经服务过的主要客户：河北移动、广东移动、江苏移动、山东移动、消协、中兴、SONY、康佳、联想、米其林、中山大学医药连锁店、雅居乐、时代广场、等客户，屡次获得客户好评。

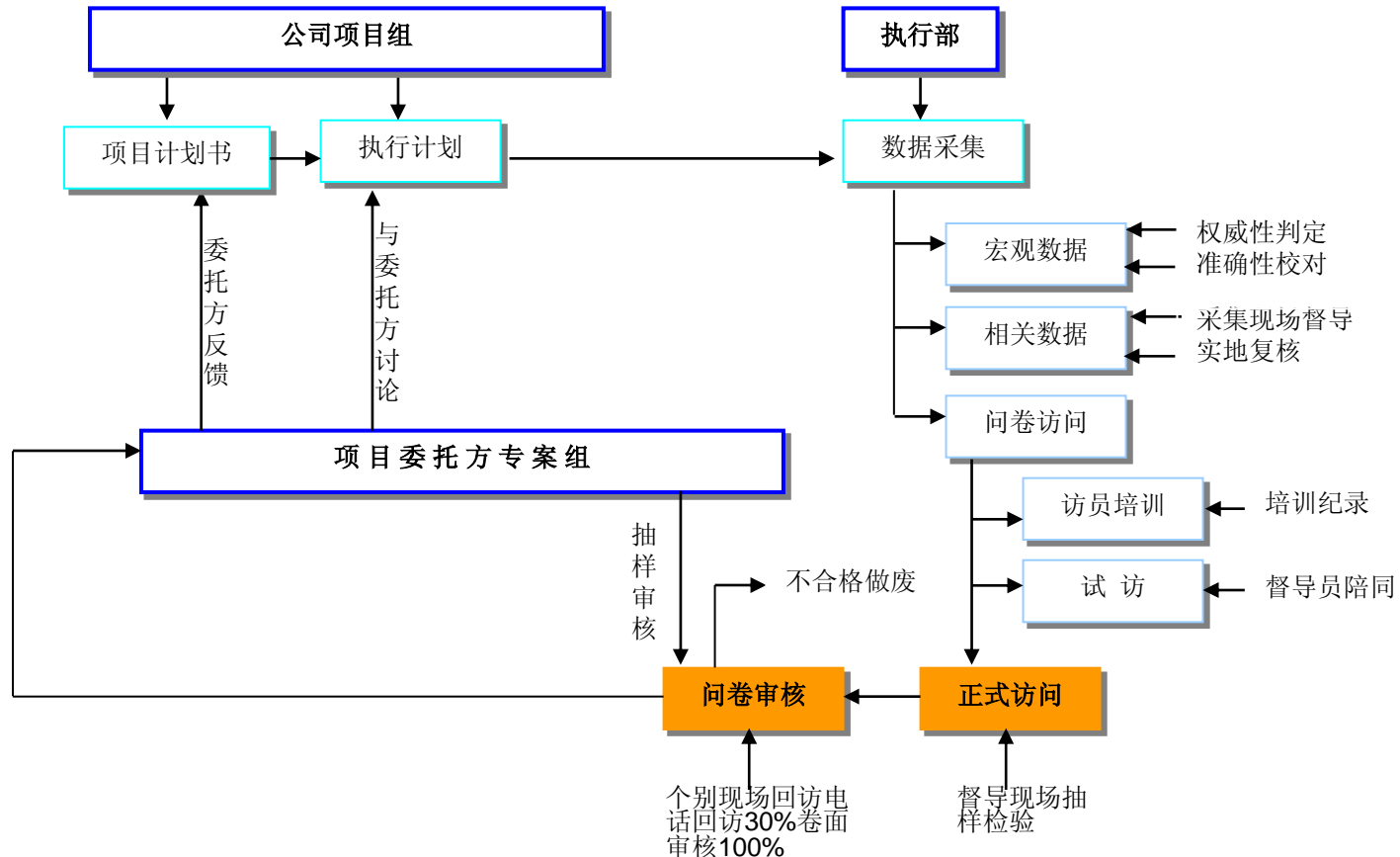
项目督导

- 建立了一支稳定、专业的访问队伍。我们将从中安排优秀的人员到各种项目的运作。

姓名	职务	学历	性别	执行类型
李彦	高级督导	本科	女	负责电话访问执行工作
明昕	督导助理	大专	女	负责电话访问执行工作
吕毅	QC	大专	女	神秘顾客/街访/电话访问QC

质量控制流程：

■ “提供高品质的专业市调服务”是我们的承诺，并建立了严格规范的质量控制系统以保证我们承诺的实现。在项目的质量管理上我们注重细节的管控，每个部分、每个工作环节都有严格的操作标准和监督程序，并制定专人负责。好的流程也离不开人来控制，所以非常注意培养员工的工作责任心和提升他们的专业技能。



项目操作经验和部分曾服务过客户

■ 行业经验：

- ◆ 日化：护肤品、化妆品、洗涤用品、牙膏牙刷、卫生用品
- ◆ 房地产：住宅、商业
- ◆ 食品饮料：香烟、食品、饮料、白酒、饮用水、牛奶
- ◆ 汽车：卡车、轿车、摩托车、4S店、车展
- ◆ IT/通讯：电脑、手机、移动、联通、电信、网通、数码相机
- ◆ 商场/超市
- ◆ 其他：银行、家电

■ 我们的客户：



目录

公司简介

执行中心简介

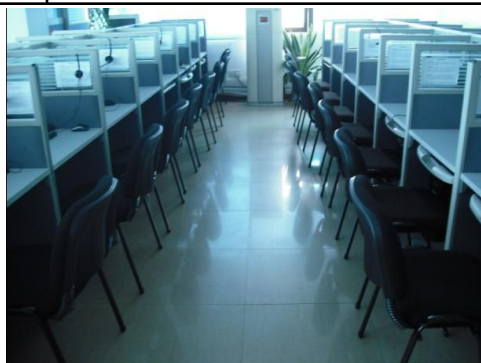
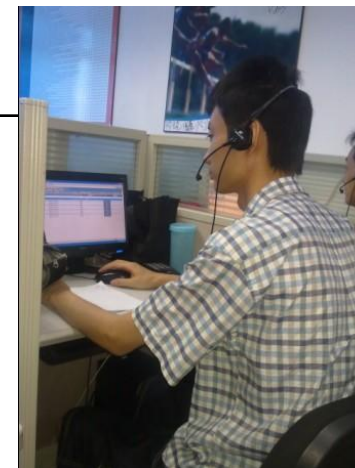
CATI中心简介

公司资质文件

专业外呼访问平台

我公司CATI中心采取目前最先进、最流行、最成熟的CATI调查方式（计算机辅助系统电话调查）

名称	数量	备注
CATI外呼中心	60个座席	<p>CATI中心具有先进的设备、优秀的团队、成熟的运作经验。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■能实现复杂的样本抽取、问卷设计、配额监控、号码预设、员工和访员管理； ■满荷载状态下能在1天内完300-500份样本的调满意度查（视问卷长度而定） ■在调研效率及调研质量上较传统调研形式具有非常明显的优势； ■可提交问卷逻辑设置命令条件清单供客户审阅，清单内容包括样本总量配额、甄别筛选条件、跳问、终止访问条件、问卷访问时间长度。
		<p>关键节点管理完善：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■系统自动进行配额控制，防止人为错漏； ■提供FTP空间供客户远程下载访问录音进行全程监控；可以实现远程同步监控。 ■问卷复核：督导现场复核（录音监听）15%→事后复核（10%）； ■问题访问员处理：如果督导复核/监控发现问题，则暂停该访问员执行，并跟班学习一天。再投入工作，若仍存在问题，则将该访问员从队伍中剔除； ■访问员以能听懂地方口音的访问员为主。 ■能够导出excel\spss\Quantun等格式的数据资料。



CATI
中心采
影

专业外呼系统

□ 我们建立起了完备的南康CATI系统，目前拥有座席64个，每月电访访问容量将达到6000-8000个。

关键节点管理完善：

- 系统自动进行配额控制，防止人为错漏；
- 提供FTP空间供客户远程下载访问录音进行全程监控；
- 问卷复核：督导现场复核（录音监听）15%→事后复核（10%）；
- 问题访问员处理：如果督导复核/监控发现问题，则暂停该访问员执行，并跟班学习一天。再投入工作，若仍存在问题，则将该访问员从队伍中剔除；
- 访问员以能听懂地方口音的访问员为主。
- 可根据客户需要提交Excel与SPSS等数据

□ 配额控制

录音监听

配额控制

重要说明

1. 当有访问员在进行访问、有管理台在做审核、样本回收等可能影响配额或功能等操作时，这里的有效、准有效数和实际数据略有差异
2. 当没有第1条所描述的情况存在时，这里的有效、准有效数是准确的
3. 查询可用样本数会比较耗时，需要手工点“刷新可用样本数”，而不会实时刷新
4. 查询到的用样本数只是估计值，由于存在回拨时间未到、预设访问组、访员、配额交叉等情况，实际可分配给访员的样本数比显示的少

有效样本总数: 62 准有效样本总数: 3

代码	名称	表达式	关系符	数量	有效数	准有效数	可用样本数	分类	状态
1	抚中区	%City% = '抚中区'	--	4	5	0	4	A	有效
2	抚下区	%City% = '抚下区'	--	15	4	0	0	A	有效
3	抚南区	%City% = '抚南区'	--	4	4	0	5	A	有效
4	天栢区	%City% = '天栢区'	--	15	4	0	3001	A	有效
5	历城区	%City% = '历城区'	--	15	5	0	1	A	有效
6	高邮区	%City% = '高邮区'	--	15	4	-3	1	A	有效
7	章丘市	%City% = '章丘市'	--	4	4	0	1	A	有效
8	长清区	%City% = '长清区'	--	15	4	0	1	A	有效
9	平阴县	%City% = '平阴县'	--	4	4	0	1	A	有效
10	济阳县	%City% = '济阳县'	--	15	4	0	0	A	有效
11	商河县	%City% = '商河县'	--	4	4	0	0	A	有效
12	蒙阴县	%City% = '蒙阴县'	--	4	8	0	7	A	有效
13	集团一	%City% = '集团一'	--	4	4	0	1	A	有效
14	集团二	%City% = '集团二'	--	4	4	0	3	A	有效

刷新有效、准有效数 刷新可用样本数 刷新时间: 8:20 秒 开始 >>> 结束 || 导出 取消

开始时间 结束时间 录音文件 访员 编码标志 审核标志 审核评分 审核时间

▶ 2010-03-11 11:31:18	2010-03-11 11:57:08	广州准诚...	8016	未编码	审核中		
-----------------------	---------------------	---------	------	-----	-----	--	--

18:32 答题时间: 2010-03-11 04:26

读取录音文件 录音文件根目录: \\192.168.1.253\录音

问卷导航 样本信息 接触历史 电话记录

	外线号码	内线号码	访员	电话状态	开始时间	结束时间	录音
▶	9682000531...	9016	8016	通话中	2010-03-11 11:11:38	2010-03-11 11:29:23	广州

专业操作能力

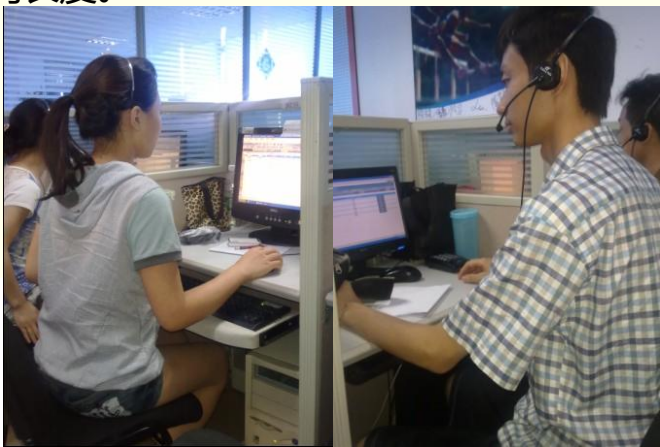
■CATI中心具有先进的设备、优秀的团队、成熟的运作经验。

■能实现复杂的样本抽取、问卷设计、配额监控、号码预设、员工和访员管理；

■满荷载状态下能在1天内完成300-500份样本的调满意度查（视问卷长度而定）

■在调研效率，调研质量上较传统调研形式具有非常明显的优势；

■可提交问卷逻辑设置命令条件清单供客户审阅，清单内容包括样本总量配额、甄别筛选条件、跳问、终止访问条件、问卷访问时间长度。



严谨的项目操作流程



准备

- A. 设计访问运作流程，制定项目实施的时间表
- B. 通讯资源设置
(1) 分配项目呼出中继 (2) 分配监听资源
- C. 了解项目涉及的专业知识和文化
- D. 受访数据整理或随机产生数据号码

时间：一个工作日 负责人：项目经理

项目培训

- 问卷培训：客户负责
- 测验：(1) 模拟访问 (2) 试访

时间：半个工作日 负责人：培训专员

问卷电子化载入 CATI 系统和数据加载

时间：半个工作日 负责人：IT 工程师

访问员上机试访

时间：半个工作日 负责人：项目经理

正式开始

时间： 负责人：项目经理

动态调整预计指标

时间： 负责人：项目经理

项目完成，提交分析报告及话务量报表

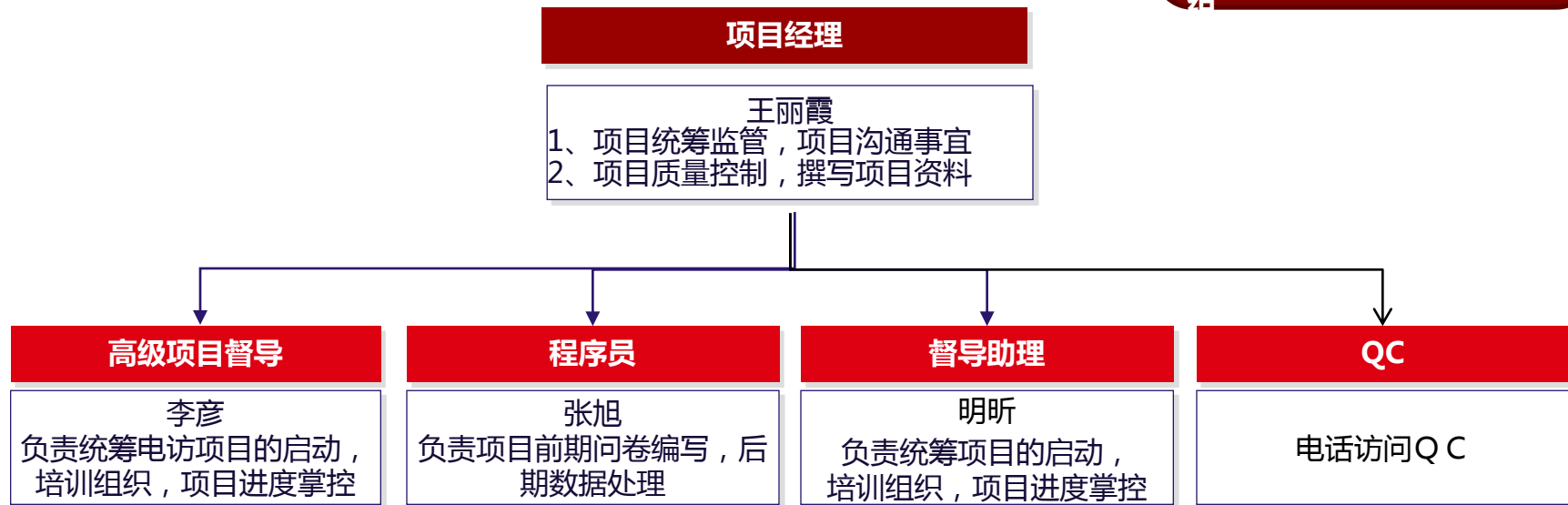
时间：一个工作日 负责人：项目经理

我们的核心优势

- 熟悉各类项目的操作实施流程，并针对各类项目制定了完备的操作手册，将所有的工作都进行了流程化、标准化的管理，有利于保证项目的顺利实施。
- 我们拥有一批经验丰富的项目管理和执行人员，公司核心成员是中国最早的一批市场研究专家，具有十分丰富的项目操作经验
- 我们拥有完善的访问执行网络。我们在华北地区拥有超过200人的稳定的访问队伍，在各高校设有访问资源负责人，可以快速响应客户需求。
- 我们拥有全国省市的电话访问资源库和行业用户电话库

CATI中心执行团队

公司有专门的人事专员为您配备完善的项目执行团队，为了更好保证质量品质。我们将这个团队分为执行和QC两个小组



部分客户及项目列表

行业		明细
通信行业	中国移动	创思勤—河北移动
		苏州移运
		广东移动
		吉林移动
		湖南移动
		北京移动
		信索—12580/114/10086拨测项目
	中国联通	山东网通营业厅暗巡检/拨测/电访/面访
		吉林联通
	中国电信	河北电信
东莞电信		
湖南电信		
消费类	物业满意度调研项目	
	汽车满意度项目	
	国民消费信心调研项目	
	中行满意度调研项目	
	啤酒调研项目	
其它类	婴幼儿奶粉调研项目	
	中科院—报纸贺卡调研项目	
	益普索—丰台区品牌形象调研项目	

期待与您精诚合作！

致力于成为优秀的市场调研支持服务的专业合作方

William Nie 聂辉哲

Deputy General Manager

WiT Works consulting

Tel:010-56039216

Mobile: 8610-15810263389

Email:william.nie@wit-works.com