

Исследования для IT сектора

Подготовлено



DM-агентство
CALL-центр

117342, Россия, Москва, Ул. Введенского, 8

Тел.: +7 (095) 788-89-97,

e-mail: come-in@4sformula.ru

www.4sformula.ru



Компания-заказчик

- Verysell проекты – системный интегратор, поставщик IT услуг (г.Москва)
- Целевая аудитория: компании малого и среднего бизнеса, у которых есть необходимость в приобретении:
 - компьютерного оборудования
 - программного обеспечения
 - специальных интегрированных программ.



Описание проекта

- Глубокое исследование
- Цель исследования:
 - Выявление потенциальных клиентов
 - Разработка индивидуального предложения
- Период проведения:
 - Июль, 2003г.



Описание проекта

Основные этапы :

- Определение задач проекта и его структуры
- Подготовка БД
- Подготовка сценария интервью
- Подбор и тренинг операторов
- Система управления коммуникациями
- Предоставление аналитического отчета



Определение задач проекта и его структуры:

- Исследования:
 - Выявление потенциальных клиентов
 - Получение детальной информации
 - Возможность подготовки индивидуального предложения с учетом потребностей и особенностей потенциального клиента.



Подготовка БД

- Количество предприятий в БД - 1000
- Компании г. Москвы:
 - Различные сферы деятельности (гостиницы, банки, страхование и т.д.)
 - Количество сотрудников от 200 человек.

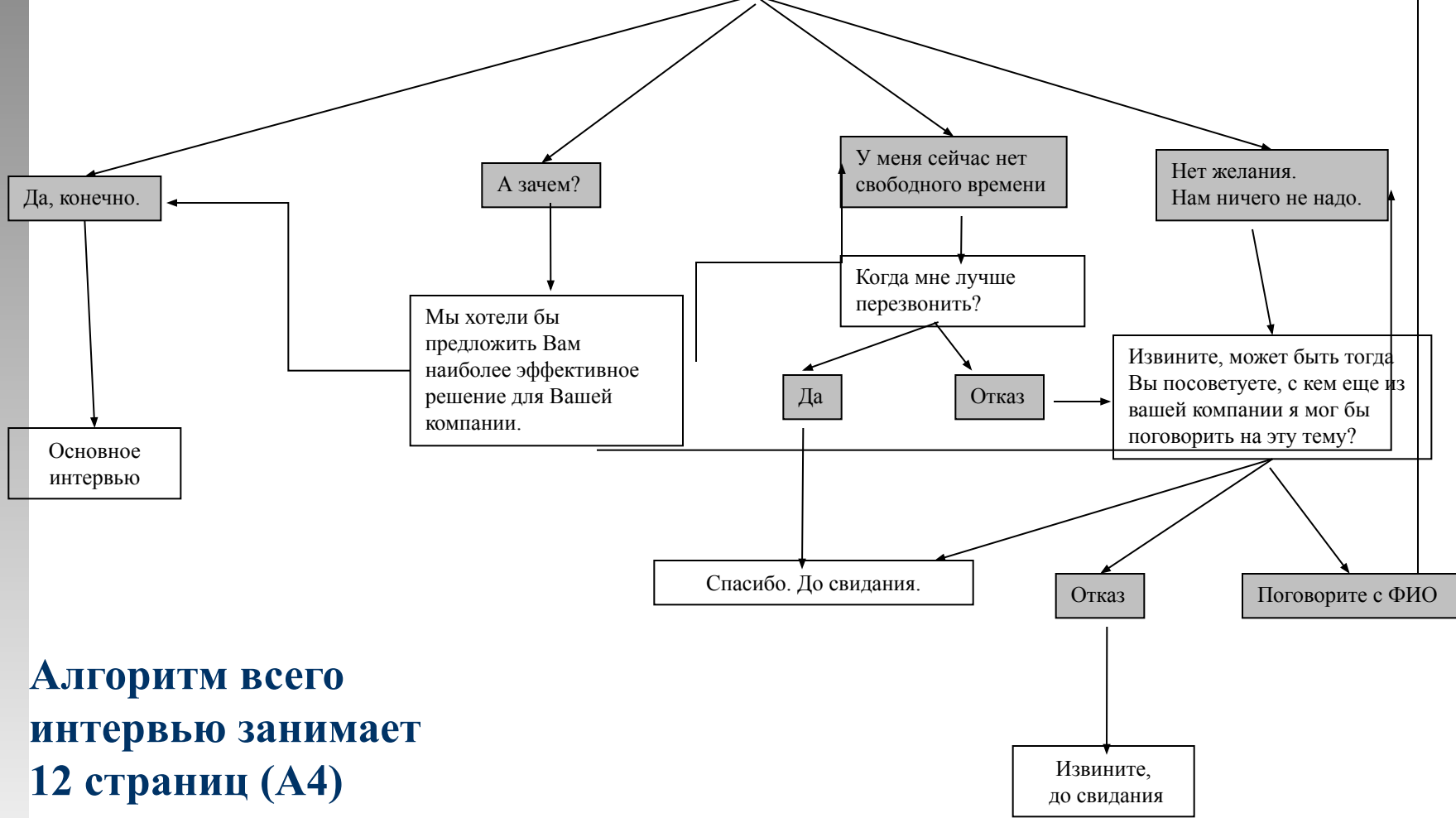


Подготовка сценария интервью:

- 22 вопроса в анкете:
 - Данные о компании
 - Организационная структура компании
 - Бюджет компании
 - График финансирования
 - и т.д.
- Психолог участвует в процессе подготовки алгоритма интервью
- Набор косвенных вопросов для получения наиболее полной информации

Фрагмент интервью на этапе начала разговора с ответственным лицом

Здравствуйте, _____ ФИО.
Меня зовут _____. Я представляю компанию. В настоящий момент мы проводим исследование компьютерного и сетевого обеспечения российских предприятий. У Вас есть сейчас несколько минут свободного времени?



Алгоритм всего интервью занимает 12 страниц (А4)

Разговор с ответственным лицом



Подбор и тренинг операторов :

Специально подобраны операторы

- специальное образование (выпускники ВУЗов, готовящих специалистов в сфере информационных технологий)

Тренинг операторов:

- психолог. Ведение успешного интервью
- маркетинговая подготовка
- техническая подготовка
- совместные занятия
- пилотаж



Проведение интервью:

- Скрипт
- Длительность интервью от 6 мин., некоторые интервью длились до 30 мин.
- Запись разговоров оператора
- Анализ проведения разговора
- Пилотаж



Результат проекта

- 41 % успешных интервью:
 - 35% интервью – получены ответы на все вопросы (более 2/3 анкеты)
 - 6 % - заполнена 1/3 анкеты (обязательно контактные данные, лицо, принимающее решение)
- Аналитический отчет по итогам проведения проекта
- Заказчик получил важную маркетинговую информацию для дальнейшей эффективной работы с потенциальными клиентами.



Особенности проекта

- Сложная анкета
- Вопросы касаются конфиденциальной информации
- Интервью по узкоотраслевой теме (IT)
- Специально подобранные и подготовленные операторы
- Большой процент заполненных анкет



Итоги работы

- Клиенту предоставлена детальная информация о 400 потенциальных клиентах
- Проект продолжается. Ведется работа по предприятиям других сфер деятельности.



4S FORMULA

**ДМ-агентство
CALL-центр**