



SERVICES OF INNOVATIVE CONSULTING

# Mystery Shopping System


**На шаг попереду**



---

# Інноваційна послуга **Mystery Shopping** від **SIC Company**

- **Mystery Shopping** – «таємничий» чи «таємний» покупець – одне з найбільш ефективних рішень світової практики сервісу, що за останні роки перетворюється у невід’ємний елемент роботи багатьох компаній.
  - **Mystery Shopping** використовується для отримання інформації про різноманітні аспекти діяльності Вашої організації очима споживача.
-



# Як розпочати роботу за системою Mystery Shopping:

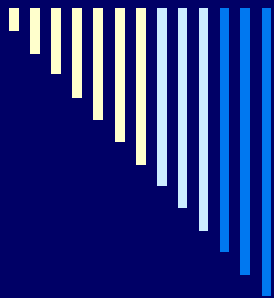
- Звернутися до представника компанії SIC Company
- Визначити свої критерії щодо оцінок якості сервісу
- Визначити тип перевірки, вимоги до таємних покупців
- Затвердити наступні документи, розроблені компанією:

Тест – сертифікацію для таємних покупців

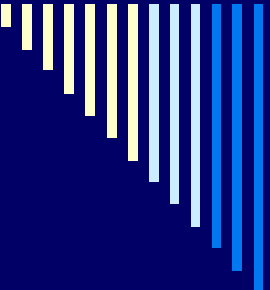
Анкету з запитаннями щодо якості сервісу

Форму отримання звіту

---



- Отримати поточні результати перевірок локацій (включаючи поточні звіти, можливість перегляду анкет, аудіо та відеозаписів перевірок)
- Отримати звіт по хвилі
- Отримати рекомендації щодо покращення якості сервісу
- Проведення наступної хвилі досліджень
- Порівняти результати



---

# Демонстраційна версія системи Mystery Shopping

- [www.demo.2ms.com.ua/clients](http://www.demo.2ms.com.ua/clients)
- Логін: testclient
- Пароль: demo

Краще один раз побачити...

---

# Загальний вигляд системи MS для клієнта

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `www.demo.2ms.com.ua/clients`. The browser tabs include "SIC SIC Company - Інноваційн..." and "Управление проектами".

The application interface is divided into several sections:

- Управление проектами (Project Management):** A sidebar menu on the left shows a tree structure: "Тестовый проект" (Test project) > "2009" > "Мобильные операторы" (Mobile operators).
- Показатели волны (Wave Indicators):** The main content area contains four numbered sections:
  - 1. Совокупные индексы разделов предназначены для анализа отдельных блоков оценки. Индексы разделов рассчитываются по всем принятым анкетам.** (Overall section indices are intended for analyzing individual evaluation blocks. Section indices are calculated based on all accepted questionnaires.)  
Action button: "Получить совокупные индексы разделов" (Get overall section indices).
  - 2. Совокупные индексы локаций предназначены для сравнения локаций. Полученные индексы рассчитываются по всем принятым анкетам по отдельной локации.** (Overall location indices are intended for comparing locations. Obtained indices are calculated based on all accepted questionnaires for a specific location.)  
Action button: "Получить совокупные индексы локаций" (Get overall location indices).
  - 3. Стандартные отчеты по волне.** (Standard reports by wave.)  
Dropdown menu: "Общий индекс локаций" (Overall location index).  
Action button: "Получить отчет" (Get report).
  - 4. Конструктор отчетов по волне.** (Wave report builder.)  
Action button: "Конструктор" (Builder).

The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons (including Internet Explorer, Firefox, and a game), and the system tray with the date and time: 12:50, 14.11.2010.

# Перегляд готових анкет клієнтом

Управление проектами

Тестовый проект

- 2009
  - Мобильные операторы
    - Список анкет
    - Отчеты
    - Анализ

Меню

- Справка
- Профиль
- Анкеты
- Операторы
- Контакты
- Выход

Список анкет волны "Мобильные операторы"

Город: Выберите город Локация: Выберите локацию Поиск Очистить фильтр

Город	Локация	Дата	Абс.	Отн.	Пр-тр.	Эк-рт.
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-25	8 %	33 %		
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-25	98 %	90 %		
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-18	85 %	84 %		
Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	2009-09-17	72 %	62 %		
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-17	91 %	85 %		
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-17	44 %	56 %		
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-09	48 %	58 %		
Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	2009-09-09	85 %	85 %		

Страница 1 из 1

Дополнительная фильтрация

Показаны записи 1 - 24 из 24

Город: Киев  
Адрес: Мобильный оператор-1 г.Киев ул. Драгоманова 32  
Дата визита: 2009-09-25  
Время визита: 10:40  
Резюме разделов: Внешний вид магазина - 10/13 (76.92%); Внешний вид менеджера - 3/4 (75%); Обслуживание - 0/12 (0%); Презентация продукции - 0/5 (0%); Ответы на возражения. - 0/4 (0%); Завершение визита - 0/2 (0%); Общие вопросы - /0 (0%);

www.demo.2ms.com.ua/clients#

13:02  
14.11.2010

# Прегляд анкети повністю, з коментарями ТП

The screenshot displays a web application interface for survey management. The main content area is titled 'Общее резюме анкеты' (General survey summary) and contains a table of overall results. Below this, a detailed table for 'Внешний вид магазина' (Store appearance) is shown, including specific questions, descriptions, and response statistics. The interface includes a sidebar with navigation options and a search filter on the right.

Общее резюме анкеты	
Внешний вид магазина	12/15 (80%)
Внешний вид менеджера	2/3 (66.67%)
Обслуживание	12/12 (100%)
Презентация продукции	5/5 (100%)
Ответы на возражения.	4/4 (100%)
Завершение визита	2/2 (100%)
Общие вопросы	0/0 (0%)

1	Внешний вид магазина	94.55 %	12/15
1.1	Интерьер салона оформлен в фирменном стиле? Салон выполнен в стиле компании, отработаны все мелочи дизайна.	Да(100%)	(1/1)
1.2	Чистота и порядок в салоне? Здесь чисто и нет следов пыли.	Да(100%)	(1/1)
1.3	В зале легко ориентироваться? Зал маленький, видно всех работников салона.	Да(100%)	(1/1)
1.4	Продукция расставлена удобно и аккуратно? Продукция выставлена на полках в шкафах с витринами.	Да(100%)	(1/1)
1.5	Ценники на продукцию в отличном состоянии? Каждый товар подписан и имеет свой ценник.	Да(100%)	(1/1)



# Отримання моментальних ПОТОЧНИХ ЗВІТІВ

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.demo.2ms.com.ua/clients](http://www.demo.2ms.com.ua/clients). The page title is "Отчеты по волне 'Мобильные операторы'". The interface includes a sidebar with navigation options like "Управление проектами", "Тестовый проект", "2009", "Мобильные операторы", "Список анкет", "Отчеты", and "Анализ". Below the sidebar is a "Меню" section with icons for "Справка", "Профиль", "Анкеты", "Операторы", "Контакты", and "Выход".

The main content area features a table with columns: "Город", "Локация", "Дата", "Абс.", and "Отн.". The table contains 10 rows of data. Below the table is a "Настройки отчета" section with radio buttons for "Тип отчета" (Full report selected, Report by section) and "Модель отчета" (By ball selected, By weight coefficients). Buttons for "По всем анкетам" and "Построить" are visible.

Город	Локация	Дата	Абс.	Отн.
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-25	8 %	33 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-25	98 %	90 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-18	85 %	84 %
Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	2009-09-17	72 %	62 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-17	91 %	85 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-17	44 %	56 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	2009-09-09	48 %	58 %
Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	2009-09-09	85 %	85 %
Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Плагманова 32	2009-09-09	95 %	90 %

Page navigation: Страница 1 из 1. Показаны записи 1 - 24 из 24.

System tray: UK, 13:18, 14.11.2010.

# Зручний формат аналізу даних

Управление проектами

Тестовый проект

- 2009
  - Мобильные операторы
    - Список анкет
    - Отчеты
    - Анализ

Анализ результатов волны "Мобильные операторы"

Город Выберите город Локация Выберите локацию Поиск Очистить фильтр

<input type="checkbox"/>	Город	Локация	Тайный покупатель	Дата	Абс.	Отн.
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Карчун Лидия Антонова	2009-09...	8 %	33 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Карчун Лидия Антонова	2009-09...	98 %	90 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Иванов Иван Иванович	2009-09...	85 %	84 %
<input type="checkbox"/>	Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	Иванов Иван Иванович	2009-09...	72 %	62 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Иванов Иван Иванович	2009-09...	91 %	85 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Карчун Лидия Антонова	2009-09...	44 %	56 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Иванов Иван Иванович	2009-09...	48 %	58 %
<input type="checkbox"/>	Харьков	Мобильный оператор-2 г.Киев ул.Урицкого 5	Иванов Иван Иванович	2009-09...	85 %	85 %
<input type="checkbox"/>	Киев	Мобильный оператор-1 г.Киев ул.Драгоманова 32	Иванов Иван Иванович	2009-09...	95 %	90 %

Страница 1 из 1

Дополнительная фильтрация

Показаны записи 1 - 24 из 24

Настройки отображения данных

Тип анализа:  По анкетам  По разделам  По отдельному вопросу  По выбранным вопросам

Дополнительно:  Показывать средние значения по волне

Персонал Получить

questioncount\_201011...xls

Показати всі завантаження...

13:26 14.11.2010

# Аналіз по конкретному(их) запиту анкети

Управление проектами

www.demo.2ms.com.ua/clients

Управление проектами

- Тестовый проект
  - 2009
    - Мобильные с
      - Список а...
      - Отчеты
      - Анализ

Меню

- Справка
- Профиль
- Анкеты
- Операторы
- Контакты
- В...

Вопрос

Раздел: 1. Внешний вид магазина

Раздел: 2. Внешний вид менеджера

- Форма одежды соответствует фирменному стилю?
- Наличие бейджа.
- Прическа.
- Продавец выглядел аккуратно и опрятно?

Раздел: 3. Обслуживание

Раздел: 4. Презентация продукции

- Сотрудник предоставил Вам полную, развернутую информацию о тарифных пакетах?
- Во время презентации продукции менеджер упомянул о бренде оператора, масштабах покрытия, дополнительных услугах (моби...
- Во время презентации продукции менеджер рассказал о конкурентных преимуществах данного мобильного оператора.
- Менеджер во время презентации давал свои рекомендации, профессионально их аргументировал?
- Сотрудник объяснил правила оплаты пакета или форму оплаты?

Раздел: 5. Ответы на возражения.

Раздел: 6. Завершение визита

Раздел: 7. Общие вопросы

Очистить фильтр

	Абс.	Отн.
..	8 %	33 %
..	98 %	90 %
..	85 %	84 %
..	72 %	62 %
..	91 %	85 %
..	44 %	56 %
..	48 %	58 %
..	85 %	85 %
..	95 %	90 %

Выбранным вопросам

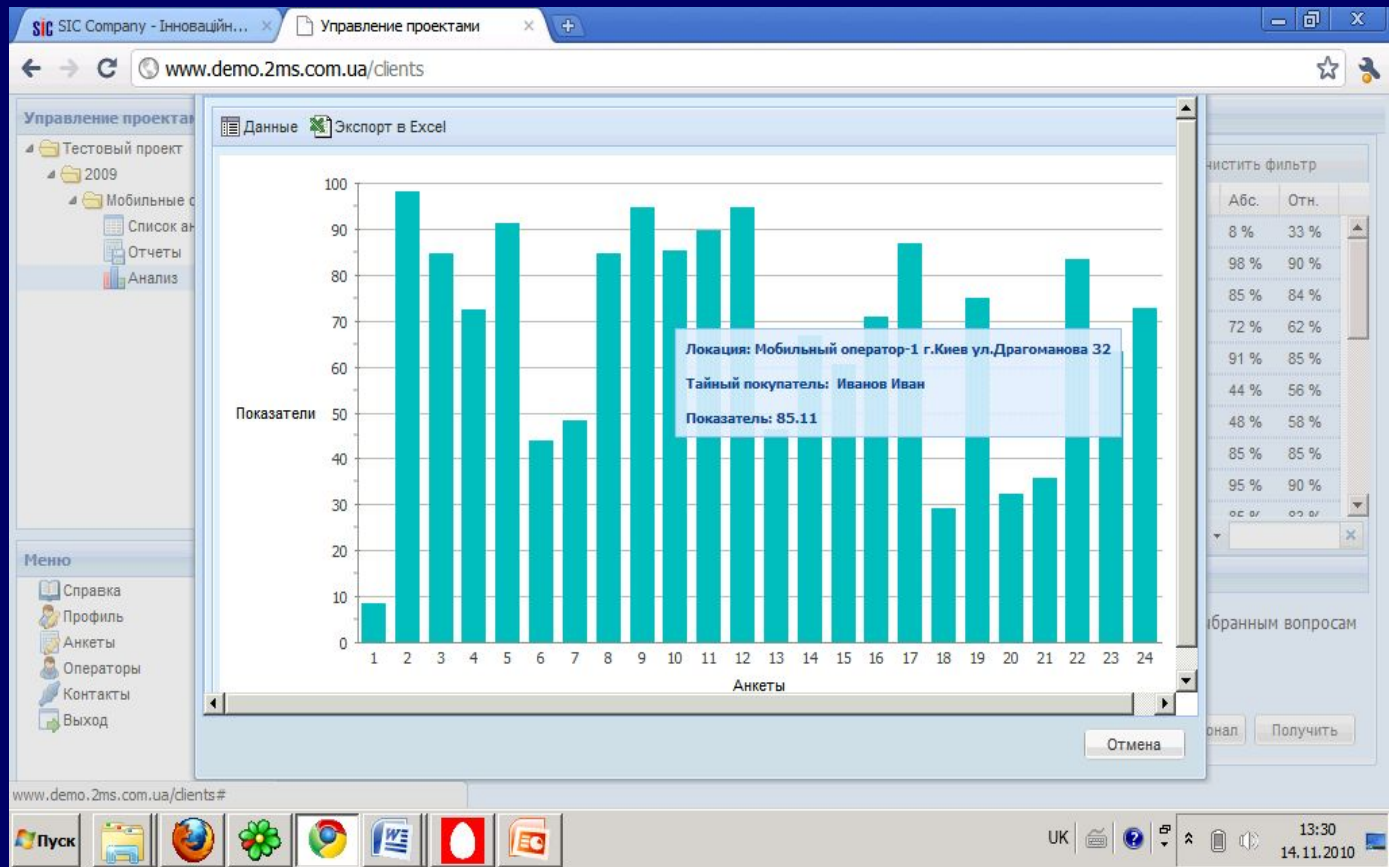
Получить

questioncount\_201011...xls

Показать все завантаження...

13:28  
14.11.2010

# Аналіз показників за всіма анкетами



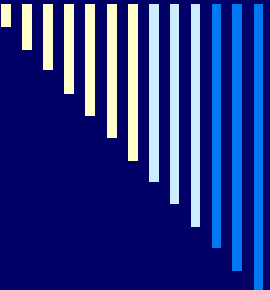


---

## В результаті:

- Клієнт отримує об'єктивні дані про якість сервісу
  - Перетворює недоліки у конкурентні переваги
-





# Конкурентні переваги системи Mystery Shopping від SIC Company:

- ❑ - Інноваційний підхід до потреб вашої організації
  - ❑ - Унікальна комп'ютерна система Mystery Shopping
  - ❑ - Ретельний підбір, навчання та сертифікація таємничих покупців
  - ❑ - Можливість постійного доступу клієнта до результатів дослідження (даних анкет, звітів тощо)
  - ❑ - Можливість цілісного дослідження якості сервісу, включаючи оцінку роботи конкретного працівника організації
-



- Своєчасне виявлення недоліків у Вашому сервісі – перетворення у конкурентну перевагу
- Можливість отримання рекомендацій щодо використання отриманих даних
- Розумна цінова політика



- Більш детальну інформацію можна отримати зв'язавшись з представником SIC Company

[www.sic.org.ua](http://www.sic.org.ua)

Тел. +3 8 044 227 94 20

Моб. +3 8 050 685 95 59

