

Словарь часто используемых терминов

AnyDesk - приложение для удаленного доступа к рабочему столу. С помощью этого приложения технический специалист получает возможность удаленно настроить Ваше оборудование для работы и решить некоторые возникающие технические сложности – такие как плохая слышимость, сбой в работе программ и тд.

***Обратите внимание** – технический специалист занимается настройкой и установкой исключительно наших программ. Если у вас сложности с ПК, вам необходимо обратиться к компьютерному мастеру, не занимая рабочее время нашего специалиста.

Mtools – это основная программа для работы в нашем КЦ.

DEX – это система исходящего обзвона респондентов с поддержкой предиктивного и прогрессивного режима набора номеров. Основная программа для работы.

MicroSIP – программа для IP-телефонии, которая позволяет совершать звонки на сотовые и стационарные телефоны, настроенная только на входящую линию дозвона. MicroSIP работает в связке с DEX, номера набираются автоматически, процесс набора номеров Вам не виден, Вы получаете звонок в момент, когда респондент говорит «Алло».

Заказчик – организация, юридическое или физическое лицо, которое заказывает проведение социологического исследования и сбор общественного мнения на интересующие его темы.

Квота – это ограничение по заданным условиям. Например – полу, возрасту, территории проживания. Пример: в случае, если вам нужно опросить только некурящих людей, все курящие попадут под квоту, т.е. не являются вашей целевой аудиторией.

Коэффициент эффективности (K1) – среднее время, затраченное на одно успешное интервью, т.е. общее время работы оператора, деленное на количество успешных интервью.

Оператор\Интервьюер (ОП/Интер-р) – сотрудник агентства «СВОИ», проводящий телефонный опрос Респондента.

Респондент (РЕСП) – человек, отвечающий на вопросы анкеты интервьюеру.

Скринер (или Вопросы-скринеры) – это блок вопросов, фильтр анкеты, который помогает отсеять нецелевых респондентов и опросить только тех, кто входит в целевую аудиторию.

Статусы DEX (или Статусы звонка) – статус, который присваивается в программе DEX после закрытия анкеты. (Успешно/Отказ/Не подходит/Неверный номер/Ошибка связи/Прервано/Перезвонить сейчас/Перенести звонок)

Супервайзер\Старший оператор, Админ (СВ) – руководитель проекта, специалист по обучению. Всегда присутствует в рабочем чате Telegram и готов ответить на вопросы Операторов.

Фокус-группа (ФГ) – один из методов социологического исследования - групповое обсуждение (8-12 человек), в ходе которого выясняется отношение участников, основанное на собственном жизненном опыте, к определенному виду деятельности, сфере услуг, конкретному продукту.

РСВ – работа с возражениями. Прописаны в памятке по возражениям

Памятка\Памятка по возражениям – документ, который операторы должны знать, **распечатать** и уметь применять в работе

АО – автоответчик

З\О – вариант ответа затрудняюсь ответить

ТО – твердый отказ, расширенный статус Декса, применяется на проектах от компании ИПСОС. Оператор ставит данный статус, когда слышит агрессию, негатив, четкий отказ проходить анкету (НЕ звоните, НЕ буду отвечать, НЕ нужно, НЕ хочу говорить)

МО – мягкий отказ, расширенный статус Декса, применяется на проектах от компании ИПСОС. Оператор ставит данный статус, когда слышит дыхание респондента, звуки улицы, работает телевизор, или респондент говорит: «Я занят, мне некогда, я на работе, я за рулем, перезвоните позже». А договориться о переносе звонка ОП не успевает, респондент положил трубку

ВО – варианты ответа

ТЗБ – проект «Трекинг Здоровья Бренда» от компании ИПСОС

ЛПР – лицо принимающее решение. Чаще всего применяется в опросах с юридическими лицами

РТК – Ростелеком

ШПД – широкополосный проводной интернет

В2В – опрос юридических лиц, организаций, предприятий

Учётка – учетная запись оператора, то есть его логин, пароль от рабочих программ