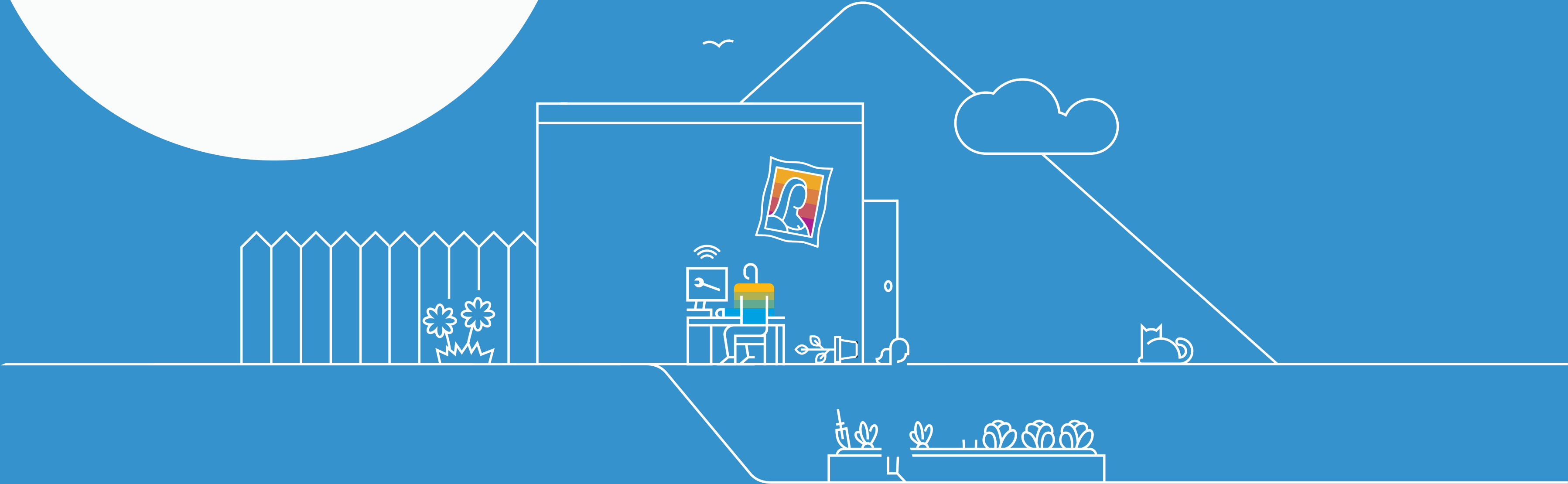




ПРЕЗЕНТАЦИЯ ПРОЕКТА
«ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ»



ПРИМЕР КЕЙСА - ЗАДАЧА:

Проведение исследования в формате «Тайный покупатель - проверка работы сотрудников контакт - центра»

01

ЦЕНТРАЛЬНЫЕ РЕГИОНЫ

03

ЯКУТИЯ

02

ПРИВОЛЖЬЕ

04

ДАЛЬНИЙ ВОСТОК

1500
ОБРАЩЕНИЙ
В МЕС

и все иные регионы
Российской Федерации во всех часовых поясах

ГОЛОС:

ОЦЕНКА РАБОТЫ СОТРУДНИКА
ПРИ КОНСУЛЬТАЦИИ ПО
ТЕЛЕФОНУ И IVR

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

КАНАЛЫ МУЛЬТИМЕДИА:

ОЦЕНКА РАБОТЫ СОТРУДНИКА В ЧАТЕ
ПОДДЕРЖКА В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ:

ЛЮБОЙ ПЕРИОД / ВОЛНОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ИЛИ
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ПРОВЕРКИ
СООТВЕТСТВИИ С КВОТАМИ

ВЕБКА - ИНСТРУМЕНТ РЕАЛИЗАЦИИ

ПОДБОР И КООРДИНАЦИЯ ТАЙНЫХ
ПОКУПАТЕЛЕЙ НА ПРОТЯЖЕНИИ
ВСЕГО ПРОЕКТА,
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

РЕКРУТ

ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ:

ПРЕДИКАТИВНЫЙ АВТОДОЗВОН И
СМС - ИНФОРМИРОВАНИЕ ТП

ДО 2000 ОБРАЩЕНИЙ /МЕСЯЦ - ЗАПУСК ЛИНИЙ И НАБОР ТП:

- 7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ

В ОБОЗНАЧЕННЫХ РЕГИОНАХ -

С ПРИГЛАШЕНИЕМ ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В ИССЛЕДОВАНИИ
СРОК ПОДГОТОВКИ К ПРОЕКТУ - 14 КАЛЕНДАРНЫХ
ДНЕЙ

РЕАЛИЗАЦИЯ
ПРОЕКТА
шешка.



РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

РЕКРУТ ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ



ЛЮБЫЕ УСЛОВИЯ ОТБОРА И СКРИНИНГА //,
РАССЫЛКА СЦЕНАРИЕВ, ИНСТРУКЦИЙ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРОВЕРКИ И ССЫЛКА НА
АНКЕТУ И ПОИСК ТАЙНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ СОГЛАСНО КВОТНОМУ
ЗАДАНИЮ;
МУЖ / ЖЕН / 18 - 70 ЛЕТ / ВЛАДЕЛЕЦ НОМЕРА

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

КООРДИНАЦИЯ ПРОЕКТА НА 2000 ТП:



3 КООРДИНАТОРА:

МОСКВА /
ДАЛЬНИЕ РЕГИОНЫ /
ПОВОЛЖЬЕ



РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА:

МОСКВА / КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ,
ДОГОВОРНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

РАЗРАБОТКА АНКЕТЫ



Рекрут



Координация
работы
Тайных покупателей



Вспомогательные
инструменты



Анкета Тайного Покупателя

Внимательно заполняйте все поля анкеты во время или
после совершенного звонка в контакт - центр

Старт

нажмите **Enter** ↵

ПЕРЕНОС СКРИПТА АНКЕТЫ В ОНЛАЙН - ФОРМАТ
ДЛЯ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ, ВКЛЮЧАЯ ЧАТ - БОТ

ПОСТАНОВКА НА ХОСТИНГ -

В АНКЕТЕ ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ ВЫБИРАЕТ СВОЙ
ГОРОД И УКАЗЫВАЕТ КОНТАКТНЫЙ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

СИСТЕМА ФИКСИРУЕТ ВРЕМЯ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ / ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ
ТАК ЖЕ ФИКСИРУЕТ ВРЕМЯ ЗВОНКА В АНКЕТЕ

ИНТЕРВЬЮЕР ПОДГРУЖАЕТ АУДИОЗАПИСЬ К АНКЕТЕ , ТЕМ САМЫМ,
КООРДИНАТОР ПОЛУЧАЕТ И АНКЕТУ И ЗАПИСЬ ОТ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

ВЫХОДНАЯ АНАЛИТИКА ДОСТУПНА В ОНЛАЙН ФОРМАТЕ В РЕЖИМЕ
РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ, ВКЛЮЧАЯ ВЫГРУЗКУ ВВОДА ДАННЫХ АНКЕТ

ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ И АНАЛИТИКА

КЛИЕНТ ПОЛУЧАЕТ ССЫЛКУ ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ, НАСТРОЙКА НЕОБХОДИМЫХ ТРИГГЕРОВ ИЗ АНКЕТЫ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС, ССЫЛКА ОБНОВЛЯЕТ ДАННЫЕ АВТОМАТИЧЕСКИ
КЛИЕНТ ПОЛУЧАЕТ ТАК ЖЕ ДОСТУП К ОНЛАЙН - ВВОДУ АНКЕТ (ВЫХОДНЫЕ ДАННЫЕ),

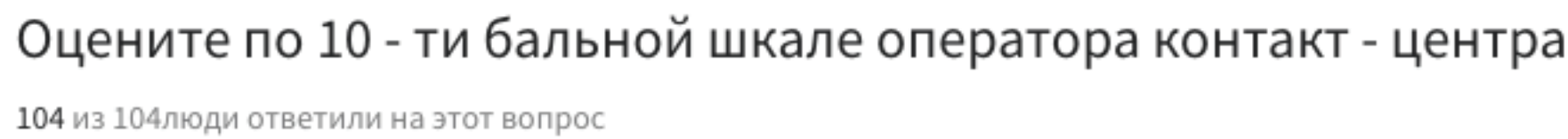
С ВОЗМОЖНОСТЬЮ ФИЛЬТРА ПО РЕГИОНУ, ВРЕМЕНИ ЗВОНКА И ЛЮБЫМ ПОЛЯМ ПО ЗАПРОСУ.
ВОЗМОЖНОСТЬДУБЛИРОВАНИЯ

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ И КВАРТАЛЬНЫЕ ОТЧЕТЫ - ОЦЕНКА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ КЦ ЗАКАЗЧИКА И ЕГО КОНКУРЕНТОВ

ОЦЕНИТЕ, КАК ВЫГЛЯДИТ ОНЛАЙН - ОТЧЕТ ПО КЛИЕНТСКОЙ ССЫЛКЕ:

<https://webka.typeform.com/report/YgRi16/QELIxsN6RnY6tx63>

104 из 104 люди ответили на этот вопрос



Выгрузка 24.02.2020_УРАЛ														
Файл Изменить Вид Вставка Формат Данные Инструменты Дополнения Справка Все изменения сохранены на Диске														
fx	15:00 - 18:00													
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Звонок совершен	Совещание	Город ТП	Время, в которое звонил абонент	Длительность разговора, сколько минут	Тема разговора	Имя оператора ко которому звонил абонент	Имя клиента, чем мы работаем	Имя менеджера, с которым общался клиент	Статус операции	Результат обработки заявки	Было привлечено к решению вопроса	Каким образом ответил клиент	Комментарии и замечания
2	05.02.2020	+74997	Екатеринбург	03:00 - 06:00	1 - 2 минуты	ЛОЖЬ		ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
3	05.02.2020	+79263	Екатеринбург	15:00 - 18:00	2 - 3 минуты	ЛОЖЬ		ИСТИНА	ИСТИНА	3	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	Отвечил в течение 5 минут	ИСТИНА
4	05.02.2020	+79859	Екатеринбург	15:00 - 18:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Оксана сначала не отвечала	ЛОЖЬ	ИСТИНА	4	ИСТИНА	ИСТИНА	Отвечил в течение 5 минут	ИСТИНА
5	05.02.2020	+79851	Екатеринбург	15:00 - 18:00	2 - 3 минуты	ИСТИНА	Кирилл	ЛОЖЬ	ИСТИНА	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
6	05.02.2020	+79037	Екатеринбург	09:00 - 12:00	2 - 3 минуты	ИСТИНА	Вячеслав, Зина	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
7	05.02.2020	+74954	Екатеринбург	15:00 - 18:00	4 - 5 минут	ИСТИНА	Сергей	ИСТИНА	ИСТИНА	4	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	Переключал на другого оператора	ИСТИНА
8	05.02.2020	+79587	Екатеринбург	15:00 - 18:00	2 - 3 минуты	ИСТИНА	Ульяна	ИСТИНА	ИСТИНА	4	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	Сразу ответил	ИСТИНА
9	05.02.2020	+79263	Екатеринбург	15:00 - 18:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Елена	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
10	05.02.2020	+79778	Екатеринбург	15:00 - 18:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Евгения	ИСТИНА	ИСТИНА	4	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
11	05.02.2020	+79775	Екатеринбург	18:00 - 21:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Ксения	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
12	05.02.2020	+79654	Екатеринбург	18:00 - 21:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Элина	ЛОЖЬ	ИСТИНА	4	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	Отвечил в течение 5 минут	ИСТИНА
13	05.02.2020	+79026	Екатеринбург	18:00 - 21:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Павел	ИСТИНА	ИСТИНА	4	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Ждал более 5 минут	ИСТИНА
14	05.02.2020	+79181	Екатеринбург	18:00 - 21:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Валерий	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	4	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
15	05.02.2020	+79661	Екатеринбург	12:00 - 15:00	3 - 4 минуты	ЛОЖЬ		ИСТИНА	ЛОЖЬ	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
16	05.02.2020	+79016	Екатеринбург	15:00 - 18:00	3 - 4 минуты	ИСТИНА	Татьяна	ЛОЖЬ	ИСТИНА	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
17	05.02.2020	+79996	Екатеринбург	21:00 - 00:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Елена	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
18	05.02.2020	+79588	Екатеринбург	15:00 - 18:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Зинаида	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ЛОЖЬ	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
19	05.02.2020	+79169	Екатеринбург	15:00 - 18:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Елена	ИСТИНА	ЛОЖЬ	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
20	05.02.2020	+79267	Екатеринбург	15:00 - 18:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Оксана	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
21	05.02.2020	+79104	Екатеринбург	15:00 - 18:00	до 1 минуты	ИСТИНА	Владимир	ЛОЖЬ	ИСТИНА	3	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
22	05.02.2020	+79126	Екатеринбург	21:00 - 00:00	1 - 2 минуты	ИСТИНА	Алина	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Сразу ответил	ИСТИНА
23	05.02.2020	+79225	Екатеринбург	21:00 - 00:00	Ожидание более 5 минут	ИСТИНА	Ася	ИСТИНА	ИСТИНА	5	ИСТИНА	ИСТИНА	Переключал на другого оператора	ИСТИНА

У НАС ЕСТЬ НЕОБХОДИМЫЕ НАВЫКИ,
ИНСТРУМЕНТЫ И ОПЫТ, КОТОРЫЙ
ПОЗВОЛИТ РЕАЛИЗОВАТЬ ПРОЕКТ
И ВДОХНУТЬ В НЕГО НОВЫЕ СИЛЫ.



webka.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

WEBKA — КОМПАНИЯ, СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ КОТОРОЙ -
МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.

МЫ ЯВЛЯЕМСЯ ЧЛЕНОМ ESOMAR - ГЛОБАЛЬНОГО СОЮЗА ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ И СОБЛЮДАЕМ
ВЗЯТЫЕ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИССЛЕДОВАНИЙ И КОНТРОЛЮ ЕГО
РЕЗУЛЬТАТОВ, ЕСТЬ ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ В СОСТАВЕ КОМПАНИИ

МЫ ГОРОДИМСЯ КАЧЕСТВОМ СВОИХ УСЛУГ, ПОЛУЧАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ ЗА ВЫПОЛНЕННЫЕ
ПРОЕКТЫ И СОХРАНЯЯ СТАБИЛЬНОЕ КАЧЕСТВО СВОЕЙ РАБОТЫ НА ВСЕМ ЭТАПЕ ПРОЕКТА



КОМПАНИЯ ПОДТВЕРЖДАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:
КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ СЦЕНАРИЯ И ДАННЫЕ ВВОДА АНКЕТ

КОМАНДА ПРОЕКТА



e.gamzina@webka-marketing.ru

ЕЛЕНА ГАМЗИНА,
РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА,
10+ ОПЫТ РАБОТЫ С КРУПНЫМИ
КЛИЕНТАМИ



v.novikova@webka-marketing.ru

ВЛАДА НОВИКОВА,
КООРДИНАТОР ПРОЕКТА,
5+ ОПЫТ РАБОТЫ С ТАЙНЫМИ
ПОКУПАТЕЛЯМИ



m.dubenok@webka-marketing.ru

МАРИНА ДУБЕНОК,
КООРДИНАТОР ПРОЕКТА,
11+ ОПЫТ РАБОТЫ С ТАЙНЫМИ
ПОКУПАТЕЛЯМИ

webka.

+74997060045
sales@webka.training

* КООРДИНАТОР В БАРНАУЛЕ
- АЛЕНА БЛИНОВСКАЯ,
14+ ОПЫТ РАБОТЫ С ТП



/СУРМА С.В

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

WEBKA — КОМПАНИЯ, СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ КОТОРОЙ -
МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ.

МЫ ЯВЛЯЕМСЯ ЧЛЕНОМ ESOMAR - ГЛОБАЛЬНОГО СОЮЗА ИССЛЕДОВАТЕЛЕЙ И СОБЛЮДАЕМ
ВЗЯТЫЕ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ПРОВЕДЕНИЮ ИССЛЕДОВАНИЙ И КОНТРОЛЮ ЕГО
РЕЗУЛЬТАТОВ, ЕСТЬ ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ В СОСТАВЕ КОМПАНИИ

МЫ ГОРОДИМСЯ КАЧЕСТВОМ СВОИХ УСЛУГ, ПОЛУЧАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ ЗА ВЫПОЛНЕННЫЕ
ПРОЕКТЫ И СОХРАНЯЯ СТАБИЛЬНОЕ КАЧЕСТВО СВОЕЙ РАБОТЫ НА ВСЕМ ЭТАПЕ ПРОЕКТА



КОМПАНИЯ ПОДТВЕРЖДАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:
КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ СЦЕНАРИЯ И ДАННЫЕ ВВОДА АНКЕТ