

Neue Effizienz in CATI: Qualität, preisgünstig.

Klaus-J. Zschaage

authensis AG

Landsberger Str. 408 · D-81241 München

Tel. +49 (0) 89 720157-0 · Fax +49 (0) 89 720157-79

E-Mail: info@authensis.de · www.authensis.de

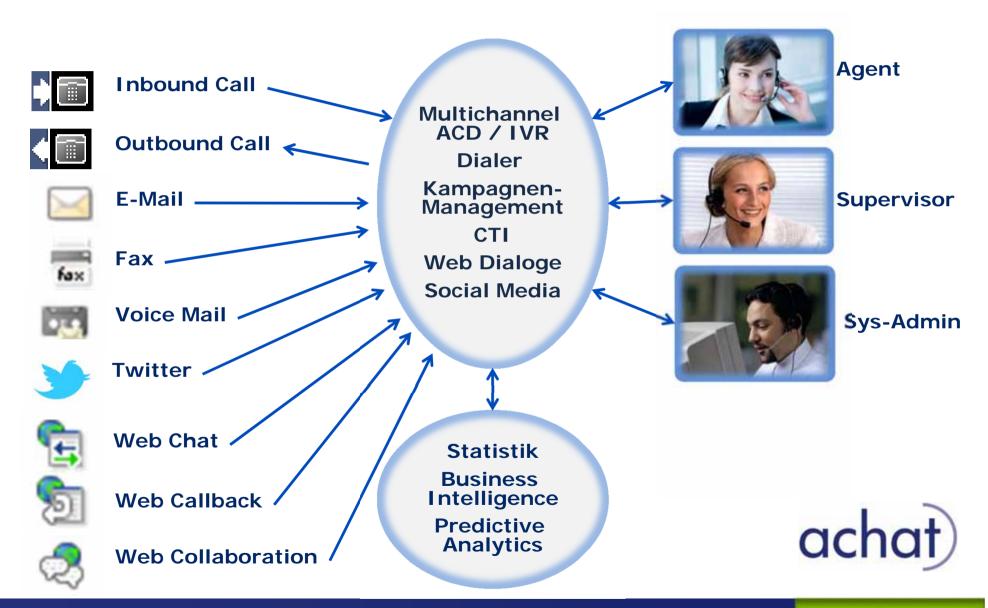


Technische Lösungen und professioneller Service für das Management Ihrer Kontakte

- Optimierung der Interaktion mit Ihren Kunden über alle relevanten Kanäle
- Langjährige Praxiskompetenz (Beratung, Konzeption, Implementierung, Integration, Support, ...)
- Innovative Kommunikationslösungen rund um authensis ACHAT, individuell und maßgeschneidert
- Nahtlose Integration in Ihre Infrastrukturen und Geschäftsprozesse

authensis ACHAT – multimedial und modular







IT-Umgebungen

- Linux (Red Hat, Suse, Debian)
- Microsoft Windows (NT, 2003, 2008, 7)
- Mac OS X Leopard, Lion
- Server in VMWare-Umgebungen
- Clients in Citrix- & Terminalserver-Umgebungen
- Mobile Clients als App auf iPad & iPhone

Suse

Telefonietechnologien

- TDM (ISDN, ...)
- VoIP (SIP, H.323)







Kunden aus der Marktforschung













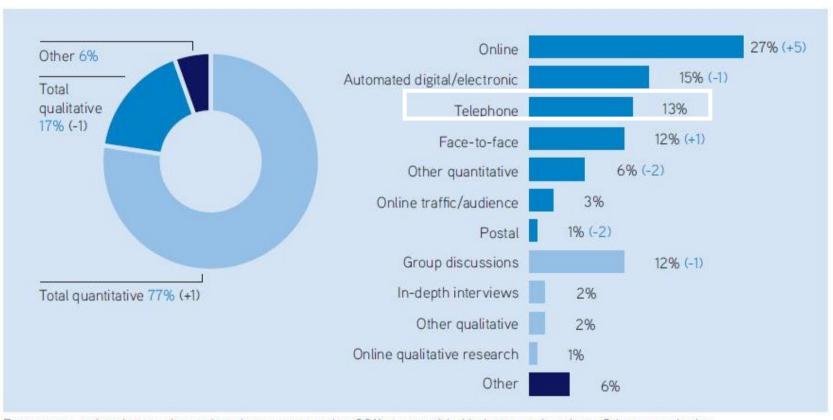
Predictive Dialing für CATI

www.authensis.de

Verteilung der Erhebungsmethoden



SPEND BY RESEARCH METHOD 2012 (%)



Percentage-point changes in market share compared to 2011 are provided in between brackets. Other quantitative research includes mainly syndicated services for which breakdowns are not available. Other qualitative research includes ethnography and other methods for which breakdowns are not available.

Aus: ESOMAR Global Market Research 2013



Vorteile

- Erheblicher Produktivitätszuwachs zwischen 30% und 400%
 - abhängig von den Studien-Charakteristika. Um so höher,
 - Je kürzer das durchschnittliche Interview
 - Je größer die Fallzahl
 - Je höher die Anzahl zeitgleicher Interviewer
- Qualitätssicherung und Vertrauensbildung
- Laufende automatische Anpassung im Betrieb

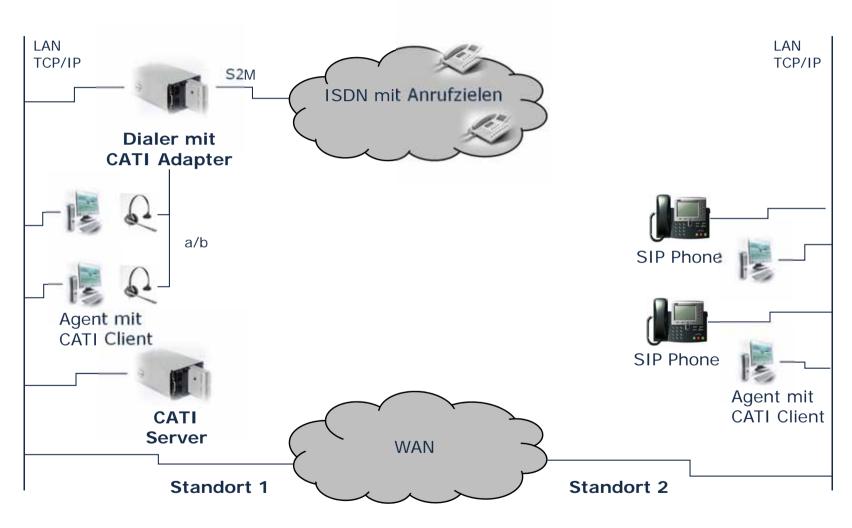
Nachteile

Missbrauch möglich



Dialer Konfiguration, komplex





TDM / VolP Dialer-Netz



Dialer Systemmerkmale



vielfältige Anruftypen

- vorausschauender Anruf (predictive)
- zugesicherter Anruf (assured) mit / ohne Preview
- persönlicher Anruf (nominated) mit/ ohne Preview
- Direktanruf (direct)

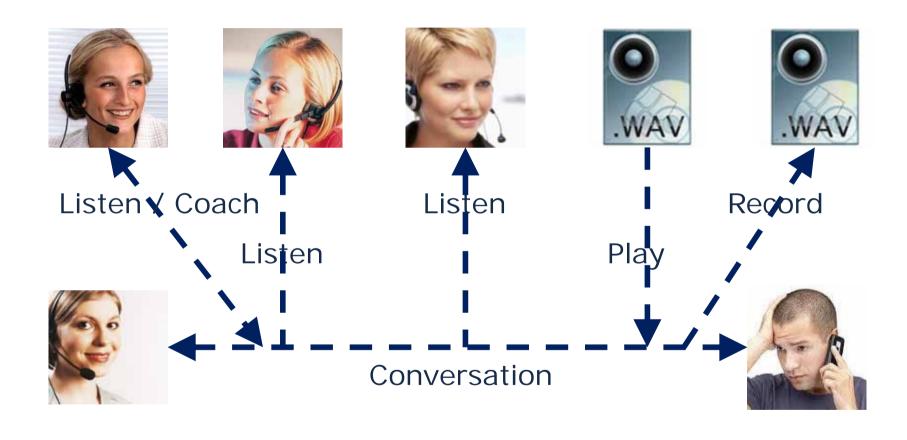
Anschluss an fachliche Back End Systeme

- IBM SPSS Data Collection (neu)
- Odin von NIPO Software
- IBM SPSS Quancept
- Weitere...



Dialer Systemmerkmale





Seite 11 www.authensis.de

Dialer Systemmerkmale



Studien-bezogene Rufnummer

• für alle angeschlossenen CATI Systeme

automatisches Bearbeiten der Rückrufe

inkl. Verarbeitung von DTMF-Tönen des Rückrufenden

gleichzeitiger inbound & outbound Betrieb

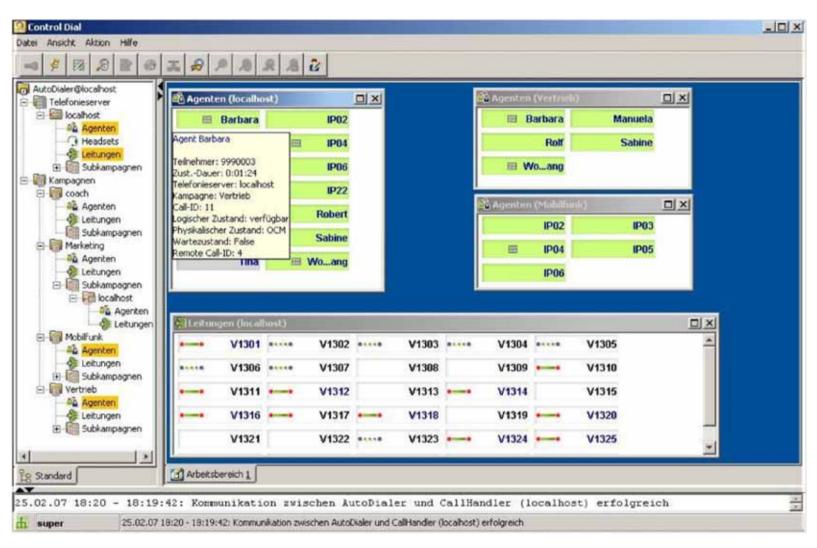
auf dem gleichen TDM / VolP Dialer Rechner

einfache Kompatibilität zu Verbandsstatuten und gesetzlichen Vorgaben



Dialer Teamleiter Client









Beachtung von Statuten und Vorgaben



Vorgaben zum Betrieb von Predictive Dialern z.B. von

- ADM, dem Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.
 - http://www.adm-ev.de/
- CCV, dem Call Center Verband Deutschland e.V.
 - http://www.call-center-forum.de/index.php?id=102
- DDV, dem Deutschen Dialogmarketing Verband e.V.
 - http://www.ddv.de
- OFCOM, der britischen Regulierungsbehörde
 - http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/persistent_misuse/?a=0

Seite 15 www.authensis.de



Behördliche Regulierung in UK und USA

- Ofcom Communications Act
- FTC Telemarketing Sales Rules

Selbstregulierung in Deutschland

- ADM Richtlinie für telefonische Befragungen
- CCF Ehrenkodex
- DDV Ehrenkodex

Seite 16 www.authensis.de

Begriffe



Begriff	Definition	Synonyme
Anrufversuch (CCF / DDV)	beginnt mit dem Start der Rufnummernwahl durch den Dialer	Bruttokontakt (ugs.), Kontaktversuch (ADM)
Anruf (CCF / DDV)	beginnt mit der Abfrage des Rufs durch den Angerufenen	Nettokontakt (ugs.), live call (Ofcom)
Dropped Call (CCF / DDV)	Anrufversuch, der vor Erreichen der Mindestrufdauer vom Dialer abgebrochen wird, ohne dass der Angerufene den Anruf angenommen hat	abgebrochener Anrufversuch (CCF / DDV)
Lost Call (CCF / DDV)	nach Abfrage des Rufs durch den Angerufenen vom Dialer beendeter Anruf, ohne Vermittlung zum Agenten	Abandoned Call (Ofcom), Stiller Anruf (ADM)
Lost Call (CCF / DDV)	nach Abfrage des Rufs durch den Angerufenen vom Dialer nicht beendeter und nicht vermittelter Anruf, bis der Angerufene auflegt	Silent Call (Ofcom)

Seite 17 www.authensis.de

Klingelzeit



Klingelzeit	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Dem Dialer-Betreiber ist verboten	Anrufversuche vor 15 Sekunden Klingelzeit abzubrechen	Anrufversuche vor 20 Sekunden Klingelzeit abzubrechen	Anrufversuche vor 15 Sekunden Klingelzeit abzubrechen
Dem Dialer-Betreiber ist verboten	Anrufversuche länger als 40 Sekunden klingeln zu lassen	Anrufversuche länger als 40 Sekunden klingeln zu lassen	
	Ein so zulässig abgebrochener Anrufversuch ist als "nicht erreicht" zu werten		

Seite 18 www.authensis.de

Verbindungszeit



Verbindungszeit	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Dem Dialer-Betreiber ist verboten	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 2 Sekunden mit einem Agenten zu verbinden	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 1 Sekunde mit einem Agenten zu verbinden	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 2 Sekunden mit einem Agenten zu verbinden
sonst	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Lost Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei informieren . durch eine Ansage, . durch eine SMS, oder . durch einen reservierten Agenten	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Stiller Anruf) und soll durch eine Ansage den Ange- rufenen informieren oder eine Rückruf- nummer geben	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Abandoned Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei durch eine Ansage informieren
erlaubt ist	eine Lost Call Rate von maximal 3% aller Anrufversuche (keine Zeitangabe)	eine Stille Anrufe Rate von maximal 1% aller Anruf- versuche mit gültigen Rufnummern pro Kalendertag	eine Abandoned Call Rate von 3% aller Anrufe pro Kampagne pro 24 Stunden

Seite 19 www.authensis.de

Weitere Anrufe



weitere Anrufe	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Dem Dialer-Betreiber ist verboten	einen Angerufenen, bei dem ein Lost Call auftrat, innerhalb der nächsten 72 Stunden mit Anwahlmethoden anzurufen, bei denen ein weiterer Lost Call auftreten kann	einen Angerufenen, bei dem ein Stiller Anruf auftrat, innerhalb der nächsten 30 Tage mit Anwahlmethoden anzurufen, bei denen ein weiterer Stiller Anruf auftreten kann	einen Angerufenen, bei dem ein Lost Call auftrat, innerhalb der nächsten 72 Stunden ohne eigenem Agent anzurufen
Dem Dialer-Betreiber ist verboten	für einen Angerufenen mehr als 5 Anrufversuche pro Tag durchzuführen. Dabei werden die vom Angerufenen für diesen Tag gewünschten Anrufe und ihre Anrufversuche nicht mitgezählt.		

Seite 20 www.authensis.de

Aufzeichnungen



Aufzeichnungen	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Der Dialer-Betreiber muss		tägliche Aufzeichnungen über den Anteil der Stillen Anrufe führen und mindestens 3 Monate aufbewahren	Aufzeichnungen über die Einhaltung der Regeln führen und mindestens 6 Monate aufbewahren
Der Dialer-Betreiber muss		darlegen können, . wie die automatische Wähleinrichtung funktioniert, . wie das Zustandekommen von stillen Anrufen registriert und . wie mit Beschwerden umgegangen wird.	

Seite 21 www.authensis.de

Rufnummernübermittlung



Rufnummern- übermittlung	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Der Dialer-Betreiber muss	mit jeder im Rahmen einer Kampagne übermittelten Rufnummer dem Angerufenen die Identifizierung des Anrufers ermöglichen. Die Rufnummer muss daher erreichbar sein.	dafür sorgen, dass im Display des Telefons des Angerufenen eine Rufnummer angezeigt werden kann, die einen Kontakt mit dem Dialer-Betreiber ermöglicht.	mit jedem Anrufversuch eine Rufnummer für einen Rückruf über- mitteln. Der Rückruf des Angerufenen darf nicht ohne Einwilligung des Angerufenen zu Werbezwecken verwendet werden.
	Die persönliche Annahme des Rückrufs wird empfohlen.	Die angezeigte Rufnummer kann eine "normale" Ortsnetzrufnummer oder eine 0800 Nummer sein	
	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.

Seite 22 www.authensis.de

Weiteres



DDV/CCF	ADM	Ofcom
Jede Vorgabe von Ausschöpfungsquoten muss sich an der Einhaltung der vorgenannten Parameter orientieren.	vollständig automatisierte Interviews sind nur nach vorheriger Schulung des Angerufenen zugelassen	vollständig automatisierte Anrufe zu Werbezwecken sind nicht zugelassen
	Rufnummer des Angerufenen darf für den mithörenden Auftraggeber nicht sichtbar sein	das Wählen von Rufnummern nur zur Prüfung ihrer Gültigkeit ("number scanning") ist nicht zugelassen.
	Bei Anrufumleitung ins Ausland soll der Anruf getrennt werden, wenn noch nicht durchgestellt, andernfalls Termin- vereinbarung (-> Weiter- leitung ins Ausland soll erkannt werden)	

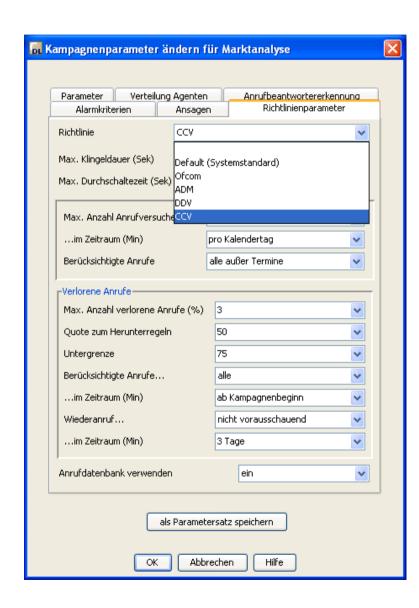
Seite 23 www.authensis.de

Dialer Systemdetails



Predictive Dialing Richtlinien

- ADM
- CCV
- DDV
- Ofcom



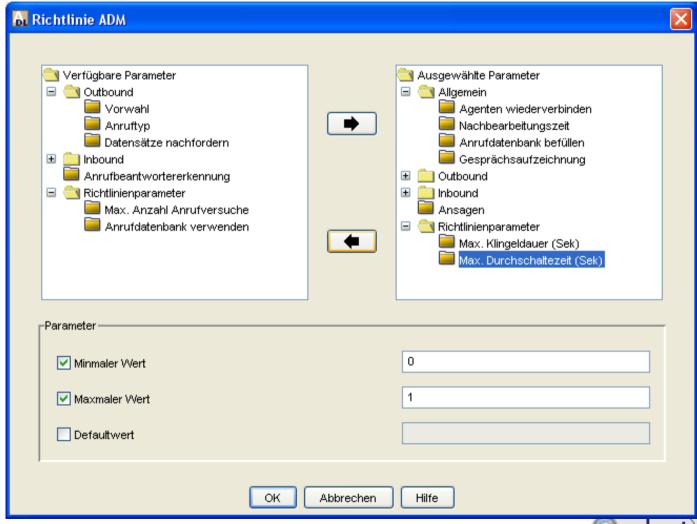


Dialer Systemdetails



Predictive Dialing Richtlinien

für jeden Kunden





Dialer Systemdetails



Parametersätze

- Zusammenfassung vieler Kampagnenparameter
 - Einmalige Erstellung
 - Vielfache Verwendung in unterschiedlichen Kampagnen
 - Anpassung nur weniger Einstellungen je Kampagne

Enthalten

- Allgemeine Einstellungen
- Einstellungen für Outbound Kampagnen
- Einstellungen für Inbound Kampagnen
- Anrufbeantwortererkennung
- Ansagen
- Konformität
- vordefinierte Parametersätze





authensis ACHAT und IBM SPSS

www.authensis.de

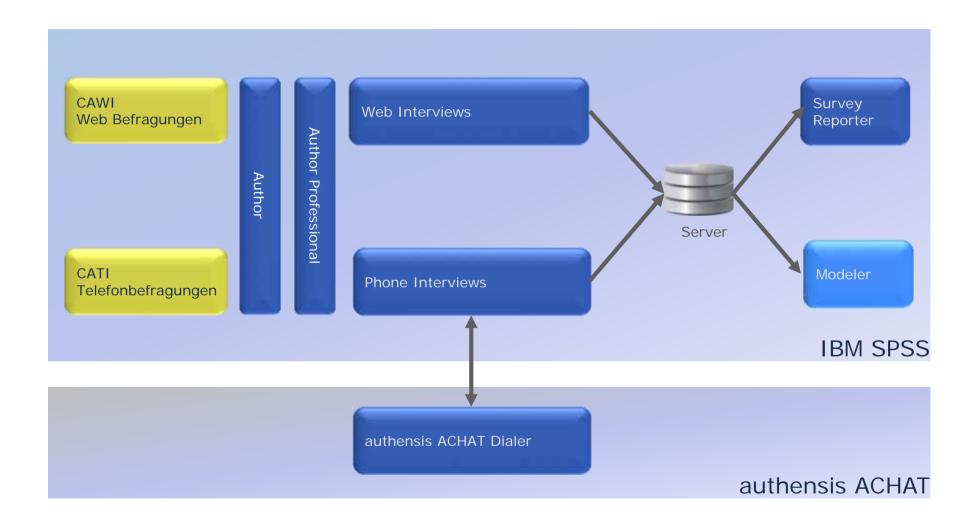
IBM SPSS Überblick





Datenerhebung durch Data Collection

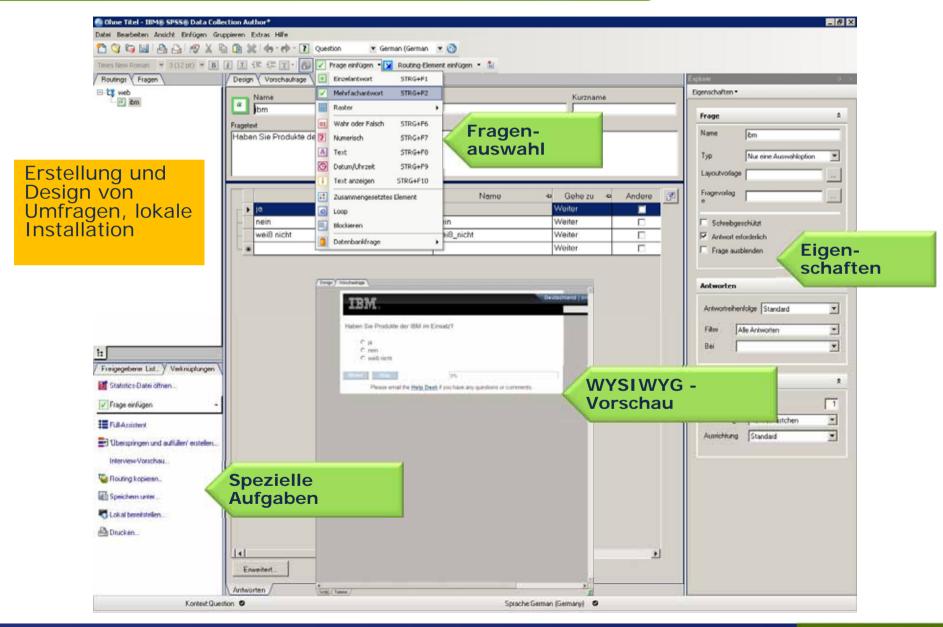




Seite 29 www.authensis.de

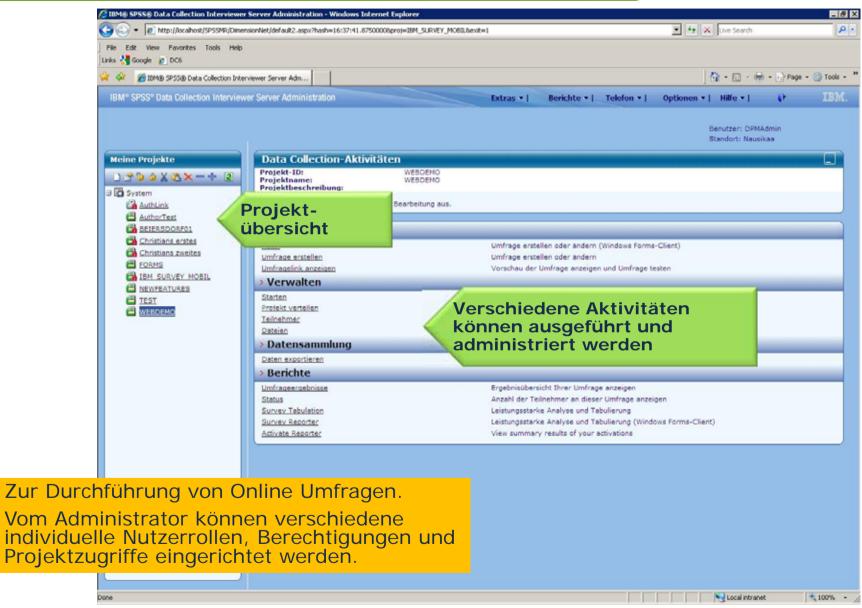
Scripting der Studien mit DC Author Desktop





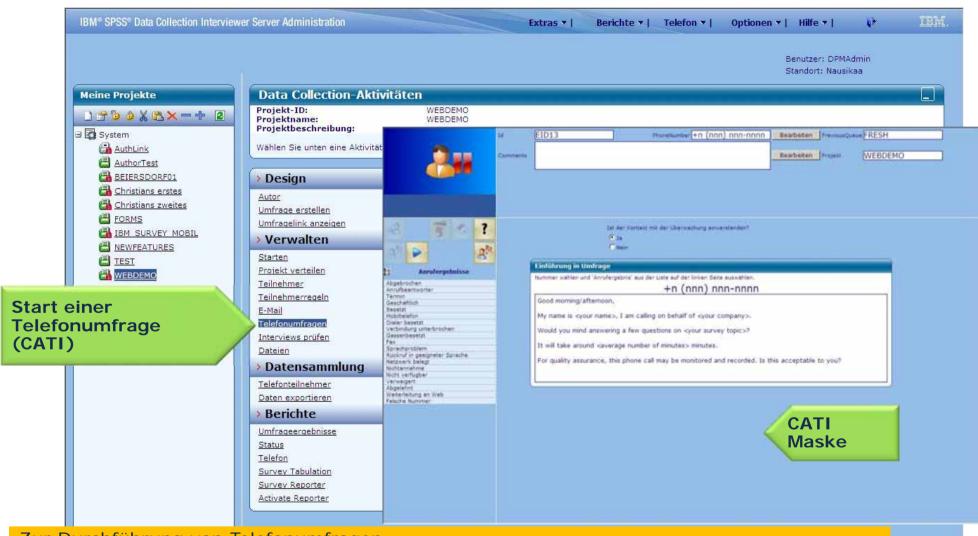
CAWI mit DC Web Interviews





CATI mit DC Phone Interviews





Zur Durchführung von Telefonumfragen.

Die CATI Maske ermöglicht verschiedene telefonspezifische Aktionen durchzuführen (Terminmanagement, Wiedervorlage, Benutzerinfo, Gesprächszeiten, Agent-Reporting ...)

Auswertung / Prognose durch DC Modeller



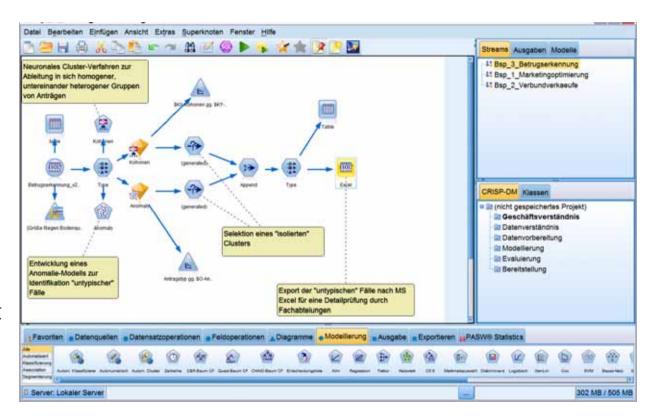
Prognose-Plattform

- Daten-Präparation
 - Plausibilitätsprüfungen mit sinnvollen Ersatzwerten
 - automatische Füllfunktionen für leere Felder
- Vielzahl von Mining Algorithmen
 - Daten
 - Text
- Verkettung von Funktionen zu Modell-Prototypen
- Tests der Modell-Prototypen an disjunkten Datenmengen
 - Stabilität der Prognosen
- Produktion der für gut befundenen Modelle ("Nuggets")
- Laufzeitumgebung für Modelle

Bereinigung und Modellierung durch DC Modeller



- Visuelles Programmieren analytische Streams
- Hohes Maß an Interaktivität und Benutzerfreundlichkeit
- Skalierbarkeit durch Client-/Server Architektur
- Nahtlose Zusammenarbeit mit allen gängigen Datenbanksystemen



Seite 34 www.authensis.de

Text Mining durch DC Modeller



- Verarbeitet Freitexte in natürlicher Sprache durch
 - heuristische Regelwerke
 - statistische Techniken
- Deckt Bedeutungen auf und kategorisiert sie
- Stellt Kategorien und ihre Daten zur Verfügung
- Text Input z.B.
 - Dokumente, ausgefüllte Fragebögen, Callcenter Notizen,
 - E-Mails, Web Seiten,
 - Blogs, Foren, RSS Feeds, ...



Vielen Dank! Noch Fragen? Aber gerne! ...z.B. auf dem IBM Stand 244

Klaus-J. Zschaage authensis AG Landsberger Str. 408 · D-81241 München Tel. +49 (0) 89 720157-0 · Fax +49 (0) 89 720157-79 E-Mail: k.zschaage@authensis.de · www.authensis.de

Seite 36 www.authensis.de