

# Abraxas Dialog

## Sistem za telefonsko anketiranje

Abraxas Dialog vam omogoča avtomatizacijo anketiranja vaših strank in ponuja kakovost profesionalnega anketarja!

Z Abraxas Dialogom lahko izvajate telefonske ankete in zbirate podatke o zadovoljstvu strank, predloge za izboljšanje, predstavite zanimivosti vaše ponudbe in izkoristite vsak dragoceni stik s stranko ter se ji s tem še bolj približate.

Anketna vprašanja in potek ankete določite vnaprej. Ko se operater odloči za izvedbo ankete, sistem izbere partnerja oz. stranko, ki jo

bo anketiral in ga nato vodi skozi celoten postopek anketiranja. Agent stranki zastavlja na ekranu prikazana vprašanja, odgovore pa sprti beleži v podatkovno bazo.

Anketirate lahko stranke, ki vas kličejo, prav tako pa tudi stranke, ki jih kličete na osnovi vnaprej pripravljenega seznama strank za anketiranje.

Anketiranje z uporabo računalnika

Anketirni sistem, ki se izvaja s pomočjo računalnika, ima kar nekaj prednosti:

- Ker postopek anketiranja nadzira računalnik, vrstni red vprašanj

poteka točno tako, kot je nastavljen upravljalec, odgovori na vprašanja so vedno v pravilni obliki, ni manjkajočih podatkov.

- Ker operater vnaša odgovore neposredno v računalnik, lahko takoj po zaključku anketiranja pričnete z obdelavo pridobljenih podatkov.

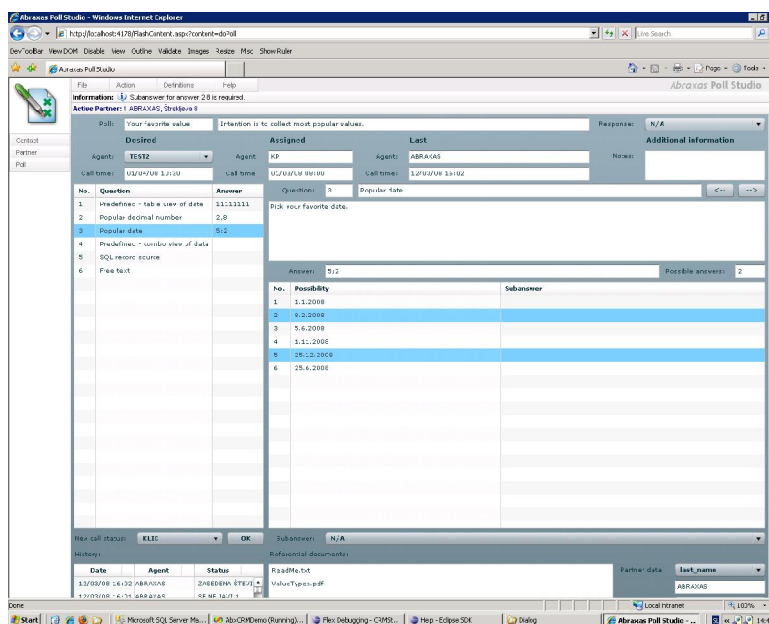
- Sistem nadzoruje tudi administrativne funkcije, povezane

## Podrobnejše informacije

Za podrobnejše informacije o Abraxas Dialog-u nas pokličite na telefon 01 426 60 03, ali obiščite spletno stran [www.abraxas.si/dialog](http://www.abraxas.si/dialog).

Če želite izvedeti več o celotni paleti naših rešitev, obiščite spletno stran [www.abraxas.si](http://www.abraxas.si).

Abraxas d.o.o., podjetje za računalniški inženiring in consulting  
Štrekljeva 8, 1000 Ljubljana, Slovenija,  
tel.: 01 421 93 70, fax: 01 421 37 41,  
[info@abraxas.si](mailto:info@abraxas.si)



z anketiranjem, kot je spremljanje kvot (proračuna), ki jih imate na voljo za posamezno anketo, pripravo poročil o učinkovitosti anketiranja, spremljanje učinkovitosti anketarja.

- Ker sistem samodejno zapisuje vse potrebne podatke v zvezi z anketiranjem, se anketarji lahko posvetijo izključno samo anketiranju. Administratorju oziroma določeni osebi pa je v vsakem trenutku na voljo vsa statistika.

### Večja kakovost podatkov

Ker sistem nadzoruje vnašanje odgovorov, se ne more zgoditi, da bi kakšen podatek manjkal ali bil nepravilen. Odgovori se vedno nahajajo v naprej določenem naboru. Z navzkrižnimi preverbami sistem tudi preprečuje nelogičnost odgovorov.

### Hitrejši rezultati

Podatki so na voljo za pregled in nadaljno obdelavo takoj po zaključku ankete.

### Večja učinkovitost

Ker celotno anketiranje vodi računalniški sistem, operaterji in nadzorniki nimajo nobenega dodatnega dela. Operaterji anketirajo, nadzorniki pa pregledujejo poročila in rezultate ter nadzorujejo sistem.

### Večja fleksibilnost

Za razliko od papirnih vprašalnikov, lahko pri Abraxas Dialogu vseskozi spreminjate in dopolnjujete ankete, odvisno od trenutnih potreb.

### Lastnosti (funkcije):

Izdelava elektronskih vprašalnikov in potekov anket. Z zmogljivim urejevalnikom lahko oblikujete izgled ankete in vprašanj (krepki, poševni tisk, barvanje besedila, različne velikosti črk). Možnost definiranja in oblikovanja vprašanj in odgovorov različnih tipov (vnaprej definirani, prosto besedilo, da/ne odgovori, datumski, numerični).

Definiranje poteka vprašanj. Določite lahko različne načine poteka vprašanj. Od enostavnih do zelo zapletenih, kjer je potek vprašanj odvisen od prejšnjih odgovorov ali od kombinacije odgovorov.

Določitev agentov, ki anketo lahko izvajajo. Za izvajanje posamezne ankete lahko določite točno določenega agenta ali skupino, ki na primer pozna tematiko ali stranko.

Vhodno in izhodno anketiranje. Anketirate lahko stranke, ki vas pokličejo, prav tako pa tudi tiste, ki jih kličete iz vaše baze/ seznama za klicanje.

Določite lahko čas trajanja ankete. Tako zagotovite, da se anketa v vsakem primeru zaključi ob točno določenem času. To je pomembno pri raznih časovno omejenih kampanjah, volilnih anketah in podobnem.

Pregled nad kvotami, proračuni in potekom anket. Za posamezno anketo lahko določite kvoto/proračun, ki jo je stranka pripravljena porabiti za izvedbo. Stanje kvote lahko spremljate ves čas izvajanja ankete.

Analiza stroškov ankete: strošek ankete, strošek na agenta.

Samodejno klicanje. Abraxas Dialog lahko samodejno vnaprej kliče stranke iz baze. Tako se zviša učinkovitost, saj operaterju ni potrebno čakati na vzpostavitev zveze.

Nadzor in ocenjevanje anketarjev.

Privzeti odgovor. Pri vprašanjih, ki imajo pri večini anketirancev enak odgovor, lahko določite, da je pri prikazu odgovorov že označen določen odgovor, ki ga anketar samo potrdi, lahko pa ga seveda tudi spremeni.

## Podrobnejše informacije

Za podrobnejše informacije o Abraxas Dialog-u nas pokličite na telefon 01 426 60 03, ali obiščite spletno stran [www.abraxas.si/dialog](http://www.abraxas.si/dialog).

Če želite izvedeti več o celotni paleti naših rešitev, obiščite spletno stran [www.abraxas.si](http://www.abraxas.si).

Abraxas d.o.o., podjetje za računalniški inženiring in consulting  
Šteklijeva 8, 1000 Ljubljana, Slovenija,  
tel.: 01 421 93 70, fax: 01 421 37 41,  
[info@abraxas.si](mailto:info@abraxas.si)



Kakovost odgovorov. Zaradi zagotavljanja kakovosti odgovorov smo vgradili postopek preverjanja logičnosti odgovorov, ki anketarja opozori, v kolikor so določeni odgovori na vprašanja nelogični, si nasprotujejo ali kaj podobnega.

Samodejna segmentacija anketirancev. Za lažjo segmentacijo anketirancev lahko sistem le-te samodejno razvrsti. Po vnaprej postavljenih pravilih jih razvršča v določene skupine glede na to, kako odgovarjajo na posamezna anketna vprašanja.

Pri posamezni stranki lahko določite želeni čas klica. S tem ustrezete želji stranke in jo pokličete, ko je zanjo to najbolj primerno. Abraxas Dialog ob nastavljenem času sam pokliče stranko in zažene anketo ter podatke na ekranu pokaže anketarju.

Določitev prioritete za posameznega anketiranca. Določeni partnerji imajo lahko prednost pri anketiranju. S tem zagotovite, da bodo nujne ankete res izvedene pravočasno.

Možnost kopiranja ankete. Za izdelavo nove ankete ni potrebno oblikovati vsega od začetka, temveč lahko naredite samo popravke že izdelane ankete.

Možnost naključnega vrstnega reda prikaza odgovorov. S tem se izognete temu, da bi si anketar zapomnil vrstni red odgovorov in zaradi tega ne bi bil več pozoren.

Napredne funkcije za prikaz odgovora anketiranega partnerja na določeno vprašanje iz druge izvedene ankete.

Grafični prikaz poteka ankete posameznih vprašanj in povezav z odgovori.

Samodejno večkratno izvajanje ankete pri isti stranki. S tem zagotovite, da se čim večje število anket izvede do konca.

V anketo je mogoče vključiti tudi zvočne posnetke. Na ta način lahko izvedete kratko samodejno anketo, pri kateri Abraxas Dialog sam pokliče stranko in ji predvaja posneta vprašanja ter zapiše pridobljene odgovore.

Izdelava zvočnih menijev (IVR).

Dialog deluje kot aplikacija klient/strežnik ali kot spletna aplikacija. Deluje z različnimi bazami podatkov, med drugim: MS SQL, Oracle, PostgreSQL

## O Abraxasu

Podjetje Abraxas d.o.o. je bilo ustanovljeno leta 1990 z namenom ustvarjati visokokakovostne rešitve in storitve na področju razvoja informacijskih rešitev za podjetja.

Naše rešitve uporabljajo stranke v 25 evropskih državah. Dolgoročno konkurenčno prednost dosegamo s kakovostnimi rešitvami, konkurenčnimi cenami in ustvarjanjem zaupanja naših strank.

Poleg že izdelanih informacijskih rešitev, kot so Turizem, CRM, Boniteta, IP Telefonski sistem in druge (celoten seznam je na voljo na [www.abraxas.si](http://www.abraxas.si)), izdelujemo tudi celovite informacijske rešitve na ključ.

