

PHONESURVEY
TELECALL
DESARROLLOS IVR



SISTEMA IVR



■ SISTEMA IVR

Este sistema supone tres características distintivas para los requerimientos de intervención en campañas electorales: rapidez, altos niveles de efectividad y penetración (especialmente en sectores medio y alto, de difícil acceso a través de entrevistas personales) y precios accesibles.

Aplicado a encuestas breves permite obtener resultados dentro de las 24 horas de realizada la demanda.

Como soporte de mensajes resulta una herramienta de gran eficacia para aquellos clientes que necesiten contactar un importante número de personas en un breve período de tiempo.

Por otro lado, este servicio brinda un sistema integral de investigación y comunicación: diagnóstico, a partir de la realización de una encuesta telefónica aplicada a una muestra del universo de interés, implementación de una campaña comunicacional telefónica ampliada al universo y evaluación posterior de la misma, una vez emitida, sobre la población receptora.

Los productos que brinda este sistema pueden resumirse en cuatro grandes dimensiones:

Encuestas breves de opinión pública

Población general
Público segmentado

Encuestas de panel

Permiten seguir las variaciones y movimientos de un público determinado durante el transcurso de una campaña

Emisión de mensajes publicitarios, políticos o informativos

Evaluación de campaña

Recordación de mensajes, recordación del candidato, evaluación de campaña, etc.



■ PHONE SURVEY (encuestas telefónicas)

Encuestas con tecnología IVR. Son encuestas con reconocimiento interactivo de voz. Los entrevistados interactúan ya sea por medio de su voz o por medio del teclado del teléfono. Permite la realización de más de 5.000 encuestas telefónicas diarias. Usted establece el target y nosotros diseñamos muestras aleatorias con absoluta garantía de representatividad estadística.

Beneficios para su empresa

Su empresa se beneficia, al contar con un acertado diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta.

Esta tecnología permite obtener resultados de gran confiabilidad en 24/48 horas a un muy bajo costo.

De acuerdo a sus necesidades el sistema permite acceder a ámbitos locales, regionales, nacionales e internacionales.

Ámbito geográfico:

Alcance de todo el territorio nacional. Posibilidad de realizar encuestas extraterritorialmente. Para universos más reducidos el alcance depende de la penetración telefónica¹.

Tipo de muestras

Existen dos alternativas de diseño muestral en población general²:

- a) En estudios en los que se cuente con una base de datos telefónica, las muestras serán probabilísticas con selección de la unidad final de muestreo al azar simple.

¹ Para la aplicación de este sistema es requisito una penetración del servicio telefónico en el universo 'media baja' (25%), 'media alta' (hasta 50%) o 'alta' (más del 50%).

² Requisitos sobre las bases de datos telefónicas:

En caso de 'targets' específicos estas pueden ser provistas por el cliente o bien pueden ser utilizadas nuestras propias bases de datos. En **población general** y en el caso de no contar con bases de datos la empresa está en condiciones de generar bases de datos de números aleatorios sobre prefijos y características telefónicas correspondientes al área a investigar.



b) En estudios en los que no se cuente con una base de datos telefónica, la muestra será estratificada por conglomerados en una primera etapa, y al azar simple en una segunda etapa (la de selección del entrevistado).

Las muestras sobre targets específicos se realizan bajo el formato de estos dos tipos de diseño, sobre los que se incluyen pautas específicas de selección del respondente (tales como sexo, edad, orientación política, etc.; variando el rendimiento general de la muestra).

Estructura del cuestionario:

Un cuestionario de duración media (aproximadamente 4 ó 5 minutos) incluye hasta un máximo de 22 variables de indagación (a las que se agregan hasta 6 variables de clasificación de pregunta directa).

Esta tecnología permite la realización de preguntas cerradas de cualquier nivel de medición (nominales, ordinales o numericas) y así mismo, incluye la posibilidad de realización de preguntas abiertas mediante un sistema de grabación del audio de la respuesta del entrevistado.

Nivel de efectividad:

Aproximadamente entre el 15% y el 25% de los llamados telefónicos resultan encuestas efectivas.

Informes:

Una vez concluido el relevamiento se realizan ajustes en la bases de datos para obtener resultados del universo (incluye a quienes no poseen líneas telefónicas). A continuación se procede a realizar un Informe de resultados, incluyendo los principales resultados, gráficos y cuadros.



■ **TELECALL** (difusión por vía telefónica)

Este producto posibilita emitir mensajes informativos y/o publicitarios por vía telefónica, con capacidad superior a 30.000 llamados efectivos diarios a la población general o segmentada según zonas geográficas y/o variables socio-económicas que usted determina. Permite también contactarse con clientes de su propia base de datos para notificarlos de ofertas, eventos, aperturas de locales, etc. Además, la difusión puede ser optimizada con la aplicación previa de una encuesta telefónica

Beneficios para su empresa

Permite a su empresa comunicarse con sus clientes o potenciales clientes con rapidez y efectividad. Le permite llegar en forma directa a una gran cantidad de personas con un costo inferior al de un mailing tradicional.

Ambito geográfico:

Idem encuestas

Con capacidad para segmentar sobre distintos targets, variando el nivel de efectividad de la recepción del mensaje.

Capacidad de operación del sistema:

El sistema tiene actualmente capacidad para difundir **30.000 mensajes efectivos** -informativos o publicitarios- (escuchados de forma completa por el respondente) **por día**.



Grado estimado de contactos:

Aproximadamente un 85 % sobre la base de datos. El grado de contactos efectivos se estima a partir de un máximo de 3 intentos de comunicación por cada número telefónico.

Estructura del mensaje:

El sistema admite un mensaje grabado por un candidato o locutor en formato wav o vox, con una duración máxima de 90 segundos.

Informes:

Se elaborarán y entregarán Informes de ejecución del operativo (tanto para encuestas como para emisión de mensajes):

- Cantidad de llamadas efectuadas por día
- Cantidad de re-contactos
- Cantidad de contactos efectivos realizados
- Porcentuales de efectividad
- Grado de interrupción de las llamadas

Más información en <http://www.aresco.com>