

سیستم الکترونیکی تحقیقات بازار و نرم افزار نظرسنجی



www.cicell.com
+98 21 88252844

شرکت سیسل در بهار ۱۳۸۴ و با حمایت پارک علم و فناوری دانشگاه تهران تاسیس گردید. سیسل تاکنون موفق بوده به عنوان یکی از شرکتهای ایرانی پیشرو در خدمات تحقیقات بازار و مشاوره بازاریابی، به چندین شرکت و سازمان از هر دو حوزه صنعت و دولت خدمات ارائه نماید. سیستم الکترونیکی تحقیقات بازار و نرم افزار نظرسنجی، محصول جدیدی است که به منظور انطباق با رویکردهای جدید در عملیات کسب و کارها و حل مسایل شیوه های جاری تحقیقات بازار، تحقیق و توسعه آن از پاییز ۱۳۸۹ آغاز شده است.

ظهور رویکردهای جدید در عملیات کسب و کارها

در مقایسه با سالهای گذشته که در ایران، بازاریابی فقط به معنی ویزیتوری بود، از وب سایت فقط برای معرفی محصولات و خدمات استفاده می شد و یا تلفن همراه کاربردی غیر از برقراری تماس نداشت، شاهد رشد آگاهی عموم از علم بازاریابی، توسعه کاربرد آن در مدیریت و همچنین گسترش استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در عملیات کسب و کارها هستیم.

استفاده گسترده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتریان؛ CRM، رشد استفاده از اتوماسیون فروش، توسعه کاربرد ابزارهای الکترونیکی و چند رسانه ای در ارتباطات با مشتریان از جمله ایمیل؛ پیامک و وب کیوسک، راه اندازی مرکز تماس مکانیزه جهت شنیدن پیشنهادات و شکایات مشتریان، استفاده از تجهیزات الکترونیکی در توزیع و فروش از جمله تبلت ها و گوشی های تلفن همراه هوشمند، توسعه وب سایت به عنوان مرکز ارتباط با مشتریان و پایگاه تجارت الکترونیکی کسب و کار و ...

مشکلات شیوه های جاری تحقیقات و نظرسنجی

شیوه های جاری تحقیقات بازار و نظرسنجی، روشهای علمی هستند که به دو صورت کمی (مثل پرسشگری و مصاحبه حضوری) و کیفی (مثل گروه کانون و مشاهده رفتار) انجام می شوند. اما در تحقیقات و نظرسنجی های دوره ای که به منظور اندازه گیری و مانیتورینگ شاخص های کلیدی بازار و عملکرد بازاریابی کسب و کار (مثل رضایت مشتریان، سهم بازار و میزان تقاضا) اجرا می شوند و باید بصورت کمی پیاده سازی شوند، مشکلاتی وجود دارد که اثربخشی و کارایی تحقیقات را پایین می آورند.

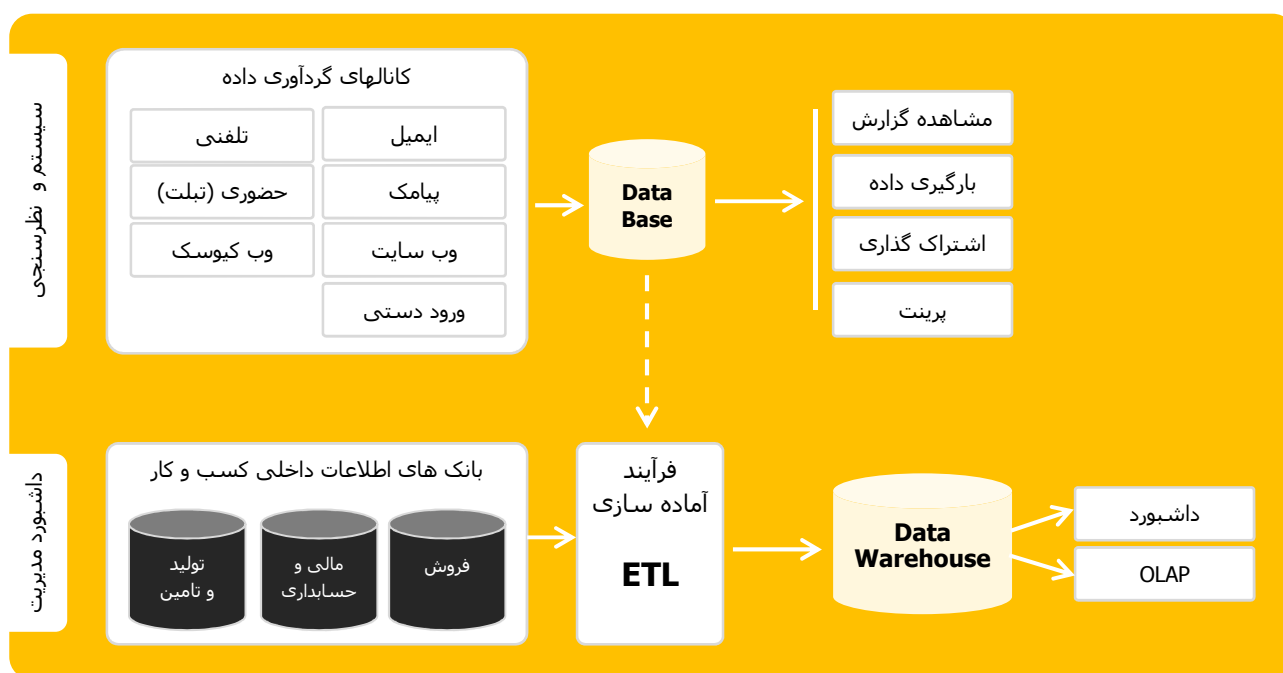
زمان اجرای تحقیق از لحظه تعیین مجری و سازماندهی تیم تا گردآوری داده و گزارشگیری، خیلی طولانی است. بدلیل لزوم استفاده از نیروی انسانی در تمام مراحل تحقیق و وجود دوباره کاری در هنگام تکرار یک تحقیق دوره ای، **هزینه ها** بالا می رود. تعدد مراحل تحقیق و وابستگی زیاد به نیروی انسانی در فرآیند گردآوری، کنترل و تحلیل داده، **دقت و صحت** تحقیق را کم می کند. **قابلیت استفاده** از نتایج تحقیق کم است. معمولاً نتایج در حد یک گزارش مکتوب ارائه می شود. بدلیل پیچیدگی ابزارهای تحلیلی، استفاده شخصی مدیران از بانک اطلاعاتی جهت برآوردن بهنگام نیازهای اطلاعاتی که پیش می آید دشوار است. نگهداری از گزارش ها و چاپ و انتشار آن به تعداد کاربران راحت نیست و در اغلب موارد اطلاعات از بین می رود در صورتیکه مبنای پیش بینی آینده، داده های سالهای گذشته است.

این مسایل در تحقیقات موردی (از نوع کمی) هم مشاهده می شود. نمی توان به سرعت به چند سوال موردی پاسخ گرفت.

راهکار سیسل برای حل مسایل، الکترونیکی کردن تحقیقات بازار (تحقیقات دوره ای یا موردی که بصورت کمی پیاده می شوند) و استفاده از نرم افزار نظرسنجی است. در این راهکار با کمک تکنولوژی نرم افزار، از قابلیت و پتانسیل کسب و کارها که به واسطه تغییر رویکردهای عملیاتی آنها فراهم شده است، در جهت تامین نیازهای اطلاعاتی مدیران استفاده می شود.

سیستم الکترونیکی تحقیقات بازار و نرم افزار نظرسنجی

این محصول و خدمت جدید به کارشناسان ادارات مختلف یک شرکت و سازمان، اعم از روابط عمومی، تبلیغات، بازاریابی، تحقیق و توسعه، فروش و منابع انسانی، امکان اجرای کامل یک تحقیق کمی دوره ای و یا تحقیق کمی موردی را در چند روز فراهم می کند. کاربر سیستم سوالات مورد نظر خود را طراحی کرده و از طریق یک یا چند کانال جهت گردآوری داده منتشر می نماید. داده ها پس از گردآوری در بانک اطلاعاتی سیستم ذخیره شده و در هر زمان (در دوره انتشار و بعد از آن)، امکان گرفتن گزارش لحظه ای بدون نیاز به مهارت آماری، بارگیری داده جهت استفاده در نرم افزارهای آماری (مثل SPSS)، پرینت و امکان تعریف سطح دسترسی و به اشتراک گذاردن گزارش یا داده خام وجود دارد. همچنین این سیستم داده بازار و بازاریابی داشبورد مدیریت و نرم افزار تحلیل و گزارش گیری همزمان (OLAP) را نیز که خدمت دیگر سیسل با عنوان هوشمندی کسب و کار (BI) است فراهم می کند.



مدل جامع خدمات تکنولوژی هوشمندی کسب و کار (سیسل)

کانالهای گردآوری داده

ورود دستی



تیم هایی از داخل یا خارج شرکت و سازمان می توانند، فرمهای کاغذی تکمیل شده را وارد سیستم کنند.

حضور (تبلت)



تیم هایی از داخل یا خارج شرکت که مجهز به کامپیوترهای همراه (Tablet, PDA, etc) هستند با کمک نرم افزار نصب شده بر روی سخت افزار، فرم های الکترونیکی را با مصاحبه حضوری از مخاطبان تکمیل می کنند.

نیروهای توزیع و فروش مویرگی شرکتها می توانند نقش گردآوری داده از این طریق را برعهده داشته باشند.

وب کیوسک



شرکتها و سازمانهایی که از طریق استقرار وب کیوسک با مشتریان خود در ارتباط هستند، می توانند با نصب زیرسیستم این کانال، فرم های تحقیقات و نظرسنجی را تکمیل کنند.

وب سایت



زیر سیستم گردآوری داده مبتنی بر وب سایت این امکان را فراهم می کند که فرم ها از طریق وب سایت شرکت بصورت مستقیم توسط مشتریان و یا سایر مخاطبان تکمیل شوند. برای کسب و کارهایی که وب سایت فعالی دارند، این کانال یکی از روشهای بسیار ارزشمند گردآوری داده است.

تلفنی



این زیر سیستم امکان گردآوری داده از طریق کارشناسان مرکز تماس شرکت را فراهم خواهد نمود. مرکز تماس و مصاحبه تلفنی شرکت سیسل می تواند ارایه این خدمت را برعهده بگیرد و در زمان درخواست شرکت یا بصورت منظم و دوره ای تامین داده را انجام دهد.

ایمیل



با ارسال ایمیل از مخاطبان طرحهای تحقیقاتی درخواست می شود فرم های الکترونیکی را تکمیل کنند.

پیامک



نظرسنجی های تک سواله از طریق ارسال پیامک به مخاطبان مورد نظر اجرا می شود.

شرکت سیسل محصول و خدمات سیستم
الکترونیکی تحقیقات بازار و نرم افزار نظرسنجی
را به دو صورت: عمومی (محصول آماده) و سفارشی
(خاص یک کسب و کار) ارائه می کند.

ویژگی	عمومی	سفارشی
مدیریت طرحها	×	×
طراحی فرم تحقیق	×	×
انتخاب کانالها و انتشار فرم	×	×
مشاهده گزارش	×	×
کنترل و ویرایش داده	×	×
بارگیری داده ها	×	×
تنظیمات اشتراک و دسترسی	×	×
دعوت از مخاطبان برای شرکت در تحقیق	×	×
مدیریت اطلاعات تماس	×	×
امکان اتصال به داشبورد و نرم افزار OLAP		×
کانالهای داده		
ورود دستی	×	×
وب سایت	×	×
تلفنی	×	×
حضور (تبلت)		×
وب کیوسک		×
ایمیل (ورود دستی یا ورود از اطلاعات تماس)	×	×
ایمیل (از طریق اتصال به CRM)		×
پیامک (ورود دستی یا ورود از اطلاعات تماس)		×
پیامک (از طریق اتصال به CRM)		×

تکنولوژی سیستم	
سفارشی	عمومی
Web based with customized technologies	Web based, SQL Server 2008, .Net Framework 8.0, ASP.Net and C# Language, Java Script and JQuery to Web 2.0

عملکرد محصول سیسل در مقایسه با شیوه های جاری

مسایلی که در شیوه های جاری تحقیقات کمی (دوره ای یا موردی) از قبیل زمانبری و هزینه بالا، دقت پایین و کاربرد کم نتایج تحقیق وجود دارد، با کمک محصول سیسل و با استفاده از بسترهای تکنولوژیکی موجود در کسب و کارها تا حد زیادی حل می شود.

محصول سیسل	شیوه های جاری	
دستی و الکترونیکی	دستی	گردآوری داده
خودکار (همزمان با گردآوری داده)	دستی	بازبینی کمی
خودکار (همزمان با گردآوری داده)	دستی	بازبینی کیفی
ندارد (همزمان با گردآوری داده)	تلفنی یا مراجعه حضوری مجدد	اصلاح داده ها
ندارد	دستی	کدگذاری متغیرها
انتقال الکترونیکی (چند ثانیه)	ورود دستی	ورود داده ها به بانک اطلاعاتی
گزارشگیری الکترونیکی در چند لحظه	گزارش های مکتوب و زمانبر	تحلیل و انعطاف پذیری در گزارشگیری
خیلی زیاد با امکان تعریف سطح دسترسی	بسیار پایین	سطح امنیت اطلاعات
بسیار زیاد و بدون صرف هزینه و زمان	بسیار کم و پر هزینه	سطح پوشش کاربر

خدمات پس از استقرار سیستم و نرم افزار

- ۱ آموزش کاربران
- ۲ پشتیبانی فنی سیستم
- ۳ ارتقا سیستم همزمان با افزودن ویژگی های جدید و توسعه ویرایش های بعدی
- ۴ طراحی علمی مدلها و فرم های سنجش در موضوعات مختلف بازاریابی
- ۵ گردآوری دوره ای داده (از طریق اپراتورهای تلفنی سیسل یا پرسشگران حضوری مجهز به تبلت)

چهار استراتژی کلیدی ما در ارائه خدمات

- ۱ کیفیت محصول بالا بگونه ای که در سطح برترین نمونه های خارجی باشد
- ۲ تحویل سریع محصول به مشتریان طبق زمان تعیین شده
- ۳ ارائه بهترین خدمات پشتیبانی با تیم فنی چابک و خیره
- ۴ تامین کاملتر نیازهای مشتریان با تحقیق و توسعه مستمر محصول و افزودن ویژگی های جدید به آن

برای نمایش و دمو سیستم "فرم درخواست خدمات" را تکمیل نمایید و از طریق فاکس به شماره ۸۸۲۵۲۸۴۴ (۰۲۱) یا ایمیل به آدرس info@icell.com برای ما ارسال فرمایید



Unit 8, 3th Floor, No 61, Sharifi St, Vanak Sq, Tehran, Iran
www.icell.com
+98 21 88252844