

Datum: 10.01.2006

Neues CATI-System bei TARGET GROUP

Schnelligkeit UND Qualität sind die Basis guter Telefonbefragungen. Zur Optimierung der Schnelligkeit wird seit Jahresbeginn eine neue CATI-Lösung bei TARGET GROUP eingesetzt. Das System automatisiert die Anrufe und ermöglicht eine genaue Protokollierung der Telefontätigkeit, also der Ausfallgründe, Befragungslängen etc.

TARGET GROUP hat sich dabei für einen progressiv Dialer und gegen eine „Predictiv“-Lösung entschieden. Beim Predictiv Dialer werden schon während die Interviews noch laufen die nächsten Personen – quasi auf Vorrat, angerufen. Dies führt zwar zu einer noch optimaleren Auslastung der Interviewer, kann aber bei den Befragten zu Wartezeiten führen. Dies ist aber aus ethischen Gründen nicht verantwortbar, außerdem sind auch die Effekte, die durch eine mögliche Verärgerung auf Seiten der Befragten führen nicht bekannt.

Mit dem neuen System bei TARGET GROUP werden dagegen die Interviewer entlastet, was zu einer höheren Zufriedenheit und damit auch Freundlichkeit führt und es kommt zu keinen „Frustrationserlebnissen“ bei den Befragten, was zu Antwortbeeinflussung und – im Extremfall – zu negativen Einstellungen gegenüber dem Auftraggeber führen kann.

Für die Auftraggeber bedeutet das günstige Preise bei hoher Qualität und keine Risiken für Image und Kundenzufriedenheit.

Nähere Informationen:

TARGET GROUP GmbH, Herr Bogner, Herr Flügel

Tel.: 0911/ 35 02 6-0

Fax: 0911/ 35 02 6-11

Email: wolfgang.bogner@targetgroup.de

Internet: www.targetgroup.de