

Gestion des quotas dans l'application Hermes.Net

Auteur : SANCHEZ Philippe
Date : 23/11/2011

Contexte

Dans le cadre de son activité, votre société peut être amenée à réaliser des enquêtes téléphoniques auprès de la population.

Ce document décrit le fonctionnement du module de gestion de quotas associés aux campagnes d'appels.

Objectif

Le module de gestion de quotas permet d'associer une caractéristique à chaque enregistrement de la table d'appels constituant l'échantillon à interroger.

Pour chaque caractéristique, la solution permet de définir un « Quotas » d'appels.

Un enregistrement est pris en compte dans un quota lorsque le statut d'appel choisi par le conseiller est éligible aux quotas.

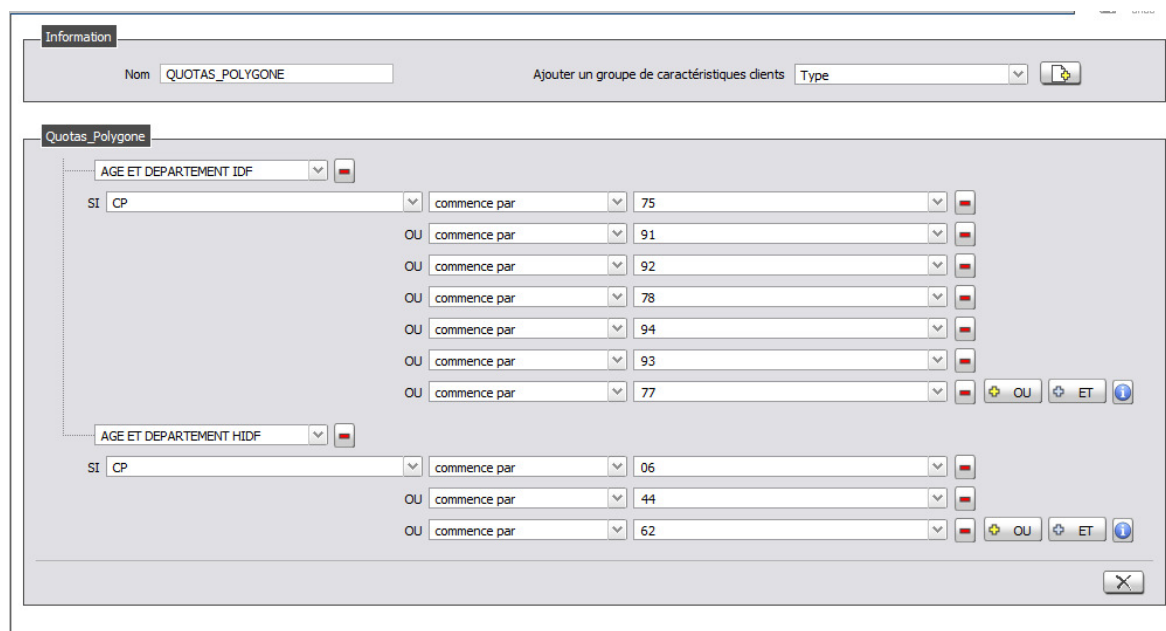
Principe:

Pour une meilleure compréhension de la gestion des quotas, nous vous proposons d'illustrer nos propos.

Dans le cadre d'une enquête, vous souhaitez définir des quotas d'appels pour :

- Les personnes habitants l'Ile de France et situés dans la tranche d'âge 18-25 ans
- Les personnes habitant la Loire Atlantique, les Alpes maritimes et le Pas de calais, situés également dans la tranche d'âge 18-25 ans

La localisation est un critère sociodémographique connus lors de la création du fichier d'appels ; il va permettre de constituer les « caractéristiques ».



Information

Nom: QUOTAS_POLYgone

Ajouter un groupe de caractéristiques clients: Type

Quotas_Polygone

AGE ET DEPARTEMENT IDF

SI: CP

commence par: 75

OU: 91

OU: 92

OU: 78

OU: 94

OU: 93

OU: 77

AGE ET DEPARTEMENT HIDF

SI: CP

commence par: 06

OU: 44

OU: 62

L'éditeur de caractéristiques permet de combinés les critères en utilisant les opérateurs logiques ET/OU. Nous aurions donc pu ajouter à nos caractéristiques le critère sexe en s'appuyant par exemple sur la civilité.

L'âge de la personne interrogée est un critère inconnu de l'enquêteur avant la mise en relation avec le sondé, ce critère sera donc l'information déterminante qui validera le quota. L'âge de la personne sera choisi dans la liste des statuts proposés à l'enquêteur.

Général

Qualifications *

Qualifications

Description	Catégorie	Bénéfice	Validation quota
1 - AGE 18-25 ans	Non argumenté	0 €	☒
2 - AGE 26-35 ans	Non argumenté	0 €	☐
3 - HORS CIBLE	Non argumenté	0 €	☐
94 - rappel personnel	Non argumenté	0 €	☐
95 - relance	Non argumenté	0 €	☐

Si l'enquêteur choisi le statut « Age 18-25 » l'appel sera pris en compte dans les quotas, si il valide, par exemple « refus de répondre », il ne sera pas comptabilisé.

Lors de l'importation des enregistrements dans votre table d'appels, le système Vocalcom affecte automatiquement les caractéristiques définies pour la campagne d'appels aux fiches.

Pour chaque caractéristique, vous définissez l'objectif de quota attendu ; pour chaque campagne, vous pouvez également définir le nb maximum de sondés mis en relation avec les enquêteurs.

Définition des quotas						
Priorité	Arrêt	Quotas_Polygone	Objectif	Atteint	A appeler	
HAUTE	☐	AGE ET DEPARTEMENT IDF	6	4	68	✓
MOYENNE	☐	AGE ET DEPARTEMENT HIDF	2	0	7	✓
BASSE	☒	peu importe	8	4	91	✓

Notre panel de sondés est constitué de 99 personnes. Parmi cet échantillon, Il reste à appeler 68 personnes correspondant à la caractéristique « habitant en Ile de France » et 7 personnes correspondant à la caractéristique « Habitants dans les 3 autres départements ».

Pour l'Ile de France, nous avons défini un quota de 6 ; pour « Hors ile de France », un quota de 2.

La caractéristique « peu importe » représente l'ensemble des fiches de la campagne restant à appeler.

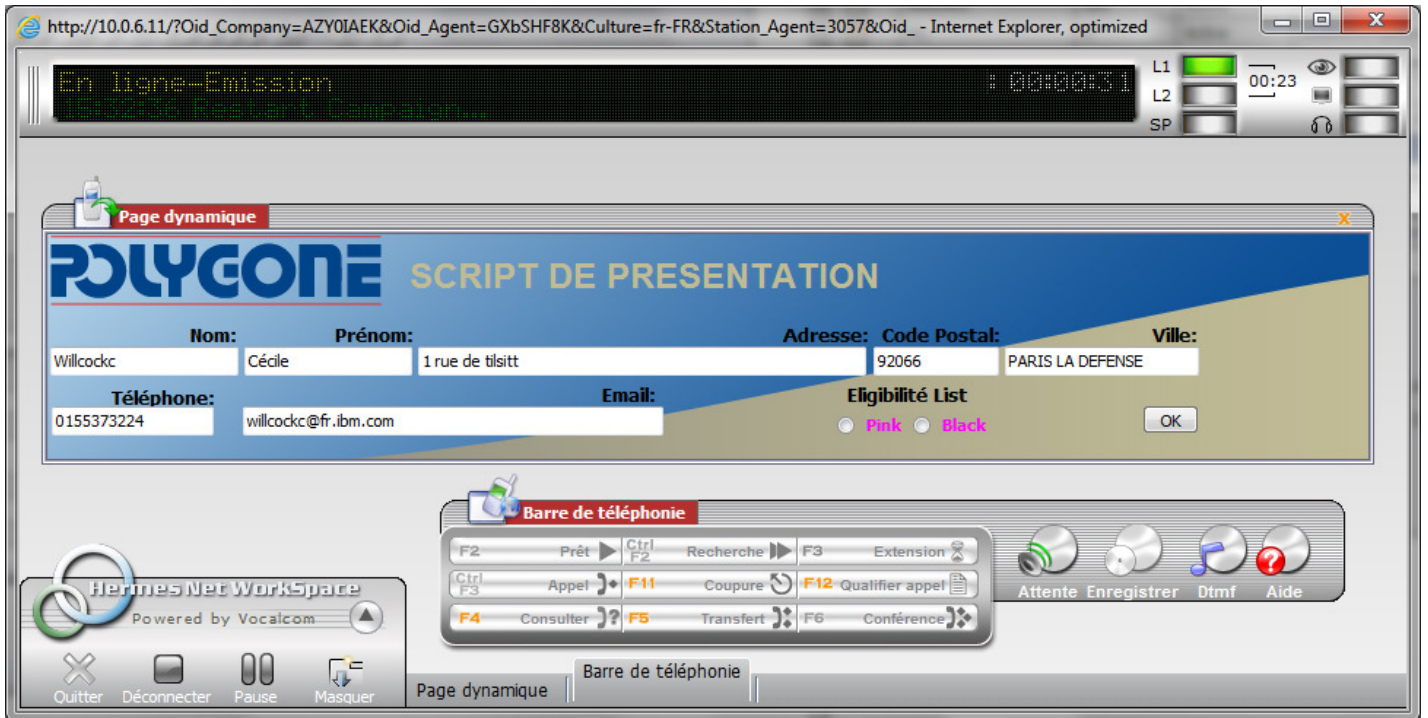
Lorsqu'un objectif est atteint, le moteur de numérotation n'appelle plus les fiches associées à la caractéristique pour laquelle le quota est atteint.

Lorsque la case « Arrêt » est cochée, la campagne d'appels est stoppée dès que l'objectif pour lequel l'arrêt à été défini est atteint.

Dans notre exemple, la campagne sera stoppée dès que 8 personnes répondant aux critères de quotas auront été mis en contact avec un enquêteur. Dès que les 2 caractéristiques de quotas seront atteint (6+2), la campagne d'appels sera stoppée.

La notion de priorité pour chaque caractéristique permet de définir l'ordre de priorité d'appels des fiches. Ici, le moteur numérote d'abord les personnes habitant en Ile de France.

Le conseiller dispose d'une interface graphique qui lui permet, par exemple, de disposer de quelques informations relatives aux sondés, par exemple ses coordonnées. La définition des pages présentées aux enquêteurs est totalement libre. Ces pages sont réalisées avec l'éditeur de scripts de la solution.



En ligne-Emission 00:00:31

Page dynamique

POLYgone SCRIPT DE PRESENTATION

Nom: Willcockc Prénom: Cécile Adresse: 1 rue de tilsitt Code Postal: 92066 Ville: PARIS LA DEFENSE

Téléphone: 0155373224 Email: willcockc@fr.ibm.com

Eligibilité List
☐ Pink ☐ Black

Barre de téléphonie

F2 Prêt Ctrl F2 Recherche F3 Extension
 Ctrl F3 Appel F11 Coupure F12 Qualifier appel
 F4 Consulter F5 Transfert F6 Conférence

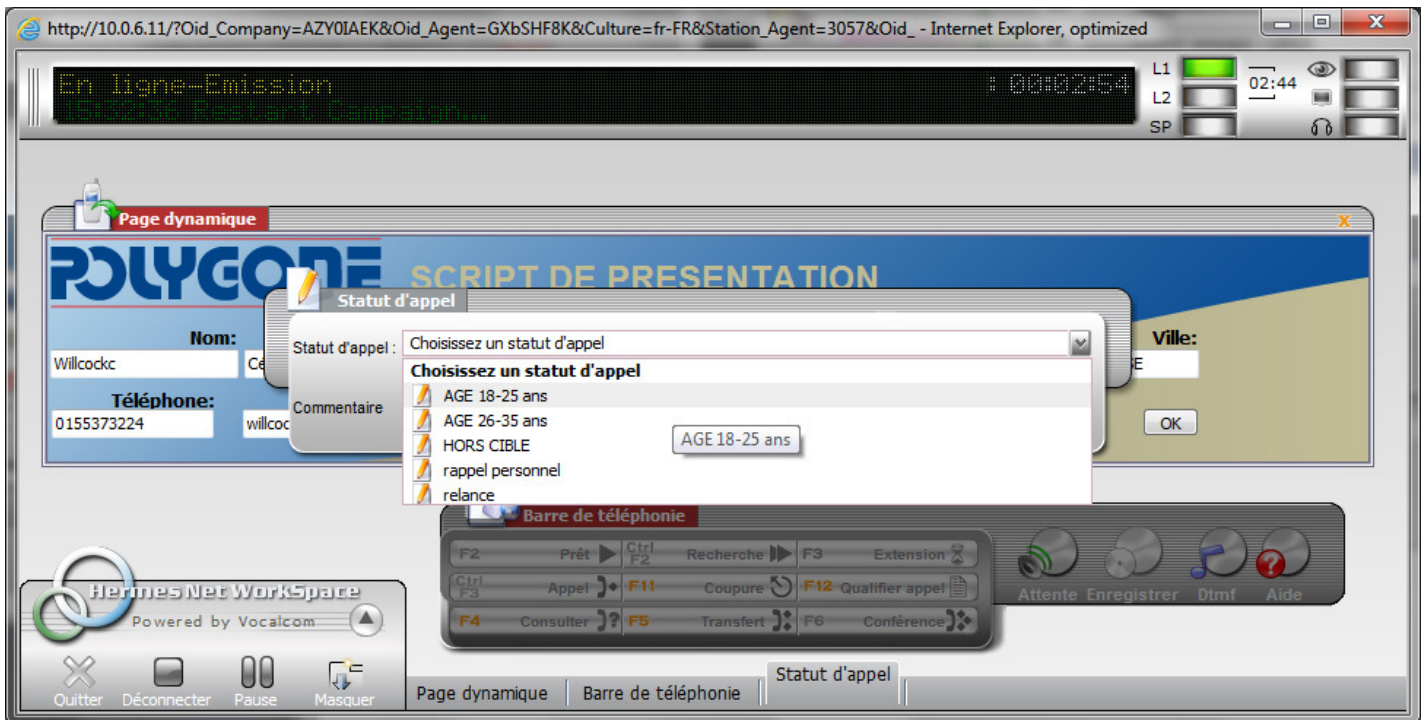
Attente Enregistrer Dtmf Aide

Hermes Net Workspace
 Powered by Vocalcom

Quitter Déconnecter Pause Masquer

Page dynamique Barre de téléphonie

L'enquêteur dispose de votre propre outil d'enquête, l'environnement Vocalcom lui permet de prendre connaissance (en mode de numérotation preview) de la fiche, de valider par exemple l'éligibilité Pink ou black list au cours de sa conversation et de statuer sa fiche pour valider ou non le quota.



En ligne-Emission 00:02:54

Page dynamique

POLYgone SCRIPT DE PRESENTATION

Nom: Willcockc Prénom: Cécile Adresse: 1 rue de tilsitt Code Postal: 92066 Ville: PARIS LA DEFENSE

Téléphone: 0155373224 Email: willcockc@fr.ibm.com

Statut d'appel

Statut d'appel : Choisissez un statut d'appel

Choisissez un statut d'appel

- AGE 18-25 ans
- AGE 26-35 ans
- HORS CIBLE
- rappel personnel
- relance

AGE 18-25 ans

Barre de téléphonie

F2 Prêt Ctrl F2 Recherche F3 Extension
 Ctrl F3 Appel F11 Coupure F12 Qualifier appel
 F4 Consulter F5 Transfert F6 Conférence

Attente Enregistrer Dtmf Aide

Hermes Net Workspace
 Powered by Vocalcom

Quitter Déconnecter Pause Masquer

Page dynamique Barre de téléphonie Statut d'appel

Dans notre exemple, cet appel sera comptabilisé dans les quotas parce que l'enquêteur le statue « Age 18-25 ans ».

Si nous avons vu précédemment que sur l'ensemble des sondés, 4 personnes validées les quotas, le module de reporting vous permet d'avoir une visibilité immédiate sur la ventilation des statuts d'appels pour votre campagne.

VOCALCOM

Calls qualifications report

Campagne Polygone
Le 25/11/2011
Les qualifications standards sont incluses
Les appels non qualifiés sont affichés

Qualifications	Occurences	Pourcentages	Comm.	Post. trav.	Trait.	Bénéfices	Occurences graph
Non argumenté (et non positif)							
AGE 18-25 ans	3	42.9%	0h01'32	0h00'12	0h01'44	0.00€	
AGE 26-35 ans	1	14.3%	0h00'03	0h00'09	0h00'12	0.00€	
HORS CIBLE	3	42.9%	0h00'13	0h00'07	0h00'20	0.00€	
	7	100.0%	0h00'45	0h00'10	0h00'55	0.00€	
Total	7	100.0%	0h00'45	0h00'10	0h00'55	0.00€	

Ratios	Occurences
Positif / Argumenté	0.0%
Positif / Tous	0.0%
Argumenté / Tous	0.0%

Coût temps	Durée communications	Durée traitement
Positif	0h00'00	0h00'00
Argumenté	0h00'00	0h00'00
Appel	0h00'45	0h00'55

FIN DU DOCUMENT