



# Silyus Marktforschung

*schnell*  
*flexibel*  
*transparent*



# Intro

---

- Silyus GmbH
- Silyus Marktforschung
- Angebot und Dienstleistungen
- Tools Silyus Marktforschung



# Silyus GmbH – Ihr Partner

---

- **Anbieter von Telekommunikations-Dienstleistungen, Kommunikations-Applikationen und -Services**
  - Für alle Belange moderner Kommunikationsanwendungen
  - Silyus leitet die Entwicklung und betreibt Mehrwertdienste in den Bereichen Telefonie, Internet und VOIP
  - Ihre Zufriedenheit ist unser Erfolg, Ihr Auftrag unsere Herausforderung
  - Es sind die Vorstellungen unserer Kunden, die wir nach ihren Wünschen umsetzen. Die Entwicklungen all unserer Services und Lösungen werden durch ihre Bedürfnisse bestimmt.
  - Silyus bietet Ihnen als Ihr zuverlässiger Partner in allen Bereichen der Kommunikation eine Lösung.



# Silyus Marktforschung

---

- **Quantitativ Repräsentative Umfragen**
  - CATI-Telefonlabor-Umfragen (Telefoninterviews)
  - CAWI-Interviews (Online/Webumfragen)
  - Customer-Feed-Back-Calls, Kundenumfrage
  - Internet-, Online- und E-Mail-Befragungen
  - Outbound-Calling (Telemarketing, Direct sales)



# Angebot und Dienstleistungen

---

- **Eigene Telekommunikations-Anwendungen**
  - Call-Center-Dienstleistungsapplikation
  - Adressdatenbanken (Segmentiert) / Adressenmanagement
- **Call-Center / Call-Center-Mitarbeiter**
  - Lokalisiert in der Deutschen-, Französischen- und Italienischen Schweiz (auch in den benachbarten EU-Gebiet und weitere Länder)
  - Mehrsprachig (DEU, FRA, ITA, ENG, weitere Sprachen auf Anfrage)
- **Datenerhebung / Feldarbeit**
  - Aktive Überwachung der Umfrage-Kampagne durch Projektleiter
  - Digitaler Audio-Mitschnitt sämtlicher Interviews
- **Auswertung- und Statistiksystem**
  - Real-time-Mitverfolgung der Umfrage durch Auftraggeber möglich (Online-Access)
  - Datenfile-Lieferung und –Generierung



# Silyus Marktforschung

---

- **Unsere Leistungen**

- Projektleitung
- Fragebogenkatalog-Endbereinigung / Drehbuchbereinigung
- Erfassungsprogrammierung
- Adressmanagement / Quotensteuerung / Segmentierung
- Instruktion der Umfrage-Mitarbeitenden
- Durchführung der Kampagne in unseren / Partner Call-Center
- Codelistenerstellung und Codierung der offenen Fragen
- Datenaufbereitung und Auswertung (EDV-Tabellen)

- **Optionale Leistungen**

- Fragebogenübersetzung (FRA, ITA, ENG, weitere Sprachen auf anfrage)
- Erstellung Powerpoint Chart Set

# Stärken von Silyus Marktforschung

---

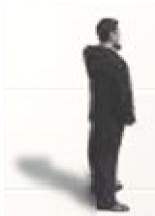
- **Schnelligkeit dank**
  - hoher Leistungsfähigkeit und flexibler Call-Center Ressourcen
  - Verteilung auf mehrere, mehrsprachige Call-Center
  - Silyus Telekommunikations-Dienstleistungen
- **Adressdatenbank / Adressenmanagement**
  - Übernahme der Adressen vom Kunden
  - Adressdatenbank Silyus, auch Adressenabgleich möglich
- **Intelligentes Management der Outgoing Calls**
  - Automatisierte Anrufe
  - Frei definierbare Algorithmen für den Wiederanruf
- **Mithören der Gespräche der Mitarbeiter (blind listening)**
  - Durch Silyus-Projektverantwortlicher und Leiter Call-Center
  - Digitaler Audio-Mitschnitt sämtlicher Interviews
- **Live-Onlineüberwachung der Umfrage/Datenerhebung**
  - Auswertungsübersicht und –statistik für Kunde zu Verfügung





# Silyus Marktforschung

## *i-Deal Applikation* *Auswertungsübersicht*



# Silyus *i-Deal* Call-Center-Applikation

The screenshot displays the Silyus *i-Deal* Call-Center-Applikation interface. On the left is a sidebar menu with categories: Admin (Campaigns, Edit Call Centers, Assign Call Centers, Campaign Scripts, Load Red List, Listen To Recordings), Employees (Edit Employees, Logout Agents), Leads (Search/Edit Leads, Load Leads, Recycle Leads, Lead Status, List Callbacks), Reports (Agent Status, Agent Activity, Agent Time Worked, Agent Time Profile, Sales), Messaging (Message Centre), and Queue Assignment (PowerDialer Campaign Assignment). The main area shows a form for lead entry with fields for Name, Campaign (DT), Select script location (Initial Lead Info), and Select file to upload. Below this is a 'Preview Window' containing a table of leads and a survey tool.

Kampagne	Vorname	Nachname	Telephon	Strasse	Ort	ZIP/Postal
SMP_Umfrage	Test	Test	0041	Grünweg 4	Grünstadt	1090

**Text**

**Bereits Erfasste Bemerkungen**

Loaded Fri Nov 9 17:28:27 2007  
from fresh leads  
Called Fri, Nov 9th at 5:57 PM  
by sisuper:

**Bemerkungen:**

DE | FR | IT |  
Guten Tag/Abend  
Mein Name ist.....  
Ich bin Mitarbeiter von Silyus  
Marktforschungsinstitut. Wir machen derzeit eine kurze  
 nein  
 ja

ipoll weiter

Bitte Bemerkungen Eintragen

Speichern

*i-Deal* Applikation

Umfragetool



# Auswertungsübersicht

## Auswertungsstatistik mit Filterfunktion

**Auswertungsübersicht**  
Stand per: 2008-01-11 16:30:13

Beendete Interviews gesamt **502**  
Abgelehnte Interviews **4947**  
Anrufe Gesamt **5449**

**Filterfunktionen**

Sprachregion: alle  
Geschlecht: alle | Alter: alle | Schulbildung: alle  
Berufsstand: alle | Personen im Haushalt: alle | Kinder im Haushalt: alle  
Gemeindegrösse: alle | Kanton: alle | Haushaltseinkommen: alle  
Filter setzen | Alle Filter zurücksetzen

Geführte Interviews nach Filterkriterien: 502

**Was ist Ihnen bei einem Arbeitsplatz am wichtigsten?**

Frage	Antworten absolut	Antworten %
hoher Lohn	36	6 %
Aufstiegschancen	39	6 %
langfristig garantierter Arbeitsplatz	171	28 %
Möglichkeit für Auslandsinsatz	9	2 %
kollegialer Umgang / Arbeitsklima	334	55 %
anderes -> unter Bemerkung eintragen	18	3 %

Frage	Antworten absolut	Antworten %
sehr gut	67	41 %
eher gut	45	27 %
weniger gut	32	19 %
gar nicht	11	7 %
Weiss nicht / Keine Angabe	10	6 %

Bemerkungen anzeigen

**Auswertungsübersicht**  
Stand per: 2008-01-11 16:29:01

Beendete Interviews gesamt **502**  
Beendete Interviews Deutsch **300**  
Beendete Interviews Französisch **132**  
Beendete Interviews Italienisch **70**

Abgelehnte Interviews **4947**  
Anrufe Gesamt **5449**

Real time Statistik:  
Stichprobenumfang

Auswertung  
Numerisch / Grafisch  
(inkl. Bemerkungen)





# Silyus Marktforschung

*www.silyus.com*

