



ГИБКАЯ ПЛАТФОРМА
ДЛЯ СБОРА ОБРАТНОЙ
СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ





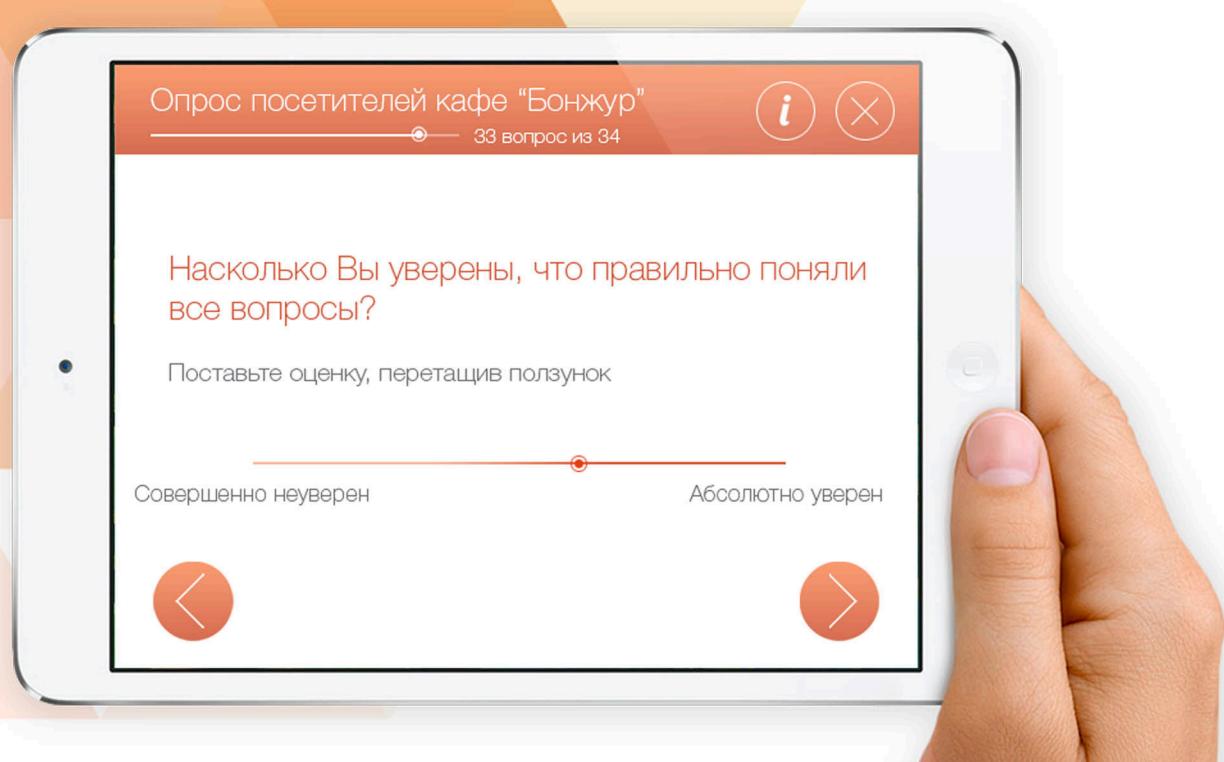
Провести опрос клиентов самостоятельно теперь еще проще благодаря inTouch. inTouch – это мобильная платформа для опроса клиентов с использованием планшетов и облачного сервиса. Чтобы провести опрос в inTouch Вам не нужно нанимать людей или исследовательскую компанию. Вам не нужно самостоятельно придумывать анкету “с нуля”. Вам не нужно ждать, чтобы получить собранные данные и принять необходимые решения.

Вы можете использовать inTouch для оценки удовлетворенности и лояльности клиентов, для улучшения качества обслуживания, для тестирования рекламных сообщений и концепций новых продуктов, для оценки эффективности маркетинговых коммуникаций и многих других случаях.

Благодаря inTouch Вы точно знаете, сколько потратите на опрос Ваших клиентов в следующем месяце. Вы точно знаете, что Вашу анкету заполняют настоящие клиенты и посетители в местах продаж и обслуживания. Вы точно знаете, что клиенты сами решают заполнить анкету и скорее всего будут более честны в своих ответах.

in Touch Xpress

- это мобильное приложение-анкета для планшетов на Android и iOS, которое не требует постоянного подключения к Интернету;
- это облачный сервис для управления и хранения собранных данных;
- это конструктор анкеты с популярными типами вопросов;
- это сервис аналитики для отчетов и статистики.



ПРЕИМУЩЕСТВА



В любое время, в любом месте (оффлайн), обратная связь от клиентов. С inTouch – легко!



Профессиональные анкеты. С inTouch – быстро!



Доступ к данным и аналитике с любого устройства. С inTouch – удобно!



Профессиональные инструменты анализа данных для принятия решений



КАК ПОДКЛЮЧИТЬСЯ

4 шага для использования inTouch



Создать аккаунт inTouch



Купить планшеты и разместить их в местах опроса



Привязать планшеты к аккаунту с помощью PIN-кода, полученного после регистрации



Создать анкету и выбрать устройства, на которых она будет отображаться

После этих простых действий вы готовы собирать обратную связь от ваших клиентов. inTouch на основе собранных данных построит для Вас все графики и посчитает всю необходимую статистику.



ВЫБОР ШАБЛОНА И ДОБАВЛЕНИЕ ВОПРОСОВ

Чтобы не создавать анкету с нуля, вы можете использовать один из шаблонов, представленных в inTouch.

Шаблоны могут стать отправной точкой в создании грамотной (профессиональной) анкеты. Они отражают различные цели сбора данных (оценка удовлетворенности, лояльности, тестирование рекламных сообщений, сбор данных о посетителях и т.д.) и особенности отдельных сфер деятельности (рестораны и кафе, кинотеатры, аэропорты, спортивные клубы, автосалоны, салоны красоты и др.).

Выбрав один из шаблонов, далее вы можете настраивать анкету с учетом ваших целей и задач: можно добавить новые вопросы, изменить порядок вопросов, их формулировки, поменять шкалы вопросов и варианты их отображения.

inTouch работает со следующими типами вопросов:

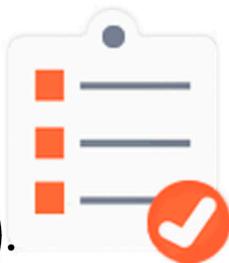
1. Открытый вопрос с числовым ответом.

Ваш клиент вписывает число в пустое поле. Ответы могут быть использованы для сегментирования аудитории и составления профиля клиента.



Пример:

Сколько раз в неделю вы обычно посещаете спортклуб?



2. Вопрос с единичным выбором (single choice).

Ваш клиент выбирает один вариант ответа из нескольких. Ответы могут быть использованы для сегментирования аудитории и составления профиля клиента.

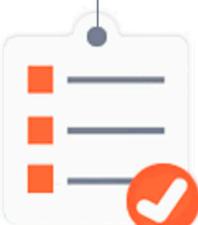
Пример:

Укажите ваш пол:

1. Мужчина
2. Женщина

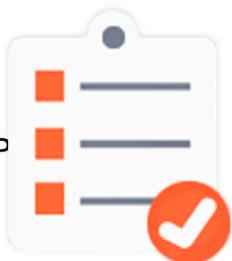
Ваш род деятельности:

1. Квалифицированный специалист (работа в офисе)
2. Рабочий (работа на производстве)
3. Высшее руководство (директор, зам. директора), владелец бизнеса



3. Вопрос с множественным выбором (multiple choice).

Ваш клиент выбирает несколько вариантов ответа. Можно ограничить минимальное и максимальное число ответов. Ответы могут быть использованы для оценки осведомленности о компании и конкурентах.



Пример:

Укажите, пожалуйста, какие из перечисленных заведений, предлагающих блюда японской кухни, вы знаете? Укажите все знакомые вам заведения.

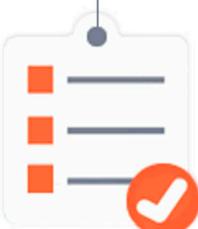


1. Ацумари
2. Васаби
3. Планета суши
4. Самурай
5. Часть суши
6. Якитория
7. Тануки

Укажите, пожалуйста, по каким основным критериям вы выбираете заведение, предлагающее блюда японской кухни?

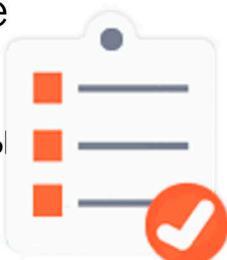
Укажите не более трех критериев.

1. Низкие цены
2. Большой выбор блюд
3. Высокий уровень сервиса
4. Удобное месторасположение
5. Наличие зала для некурящих
6. Круглосуточное время работы
7. Наличие дополнительных развлечений



4. Вопрос со шкалой «Семантический дифференциал» (semantic differential).

Ваш клиент выражает свое мнение и отношение к компании, выставляя оценки с помощью антонимов (например, дорогой-дешевый). Ответы могут быть использованы для оценки имиджа компании.



Пример:

Поставьте, пожалуйста, на шкале отметки, которые, на ваш взгляд, лучше всего описывают фитнес-клуб “Физ-ра”:



консервативный	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	прогрессивный
скучный	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	веселый
тесный	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	просторный
массовый	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	эксклюзивный

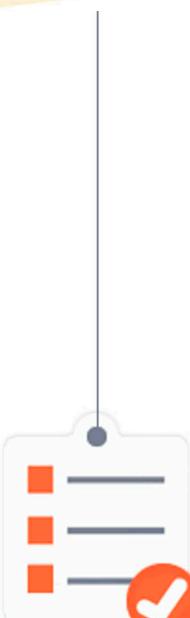
5. Открытый вопрос (String Answer)

Вы можете не ограничивать клиента в выборе ответа на вопрос, а предложить ему самостоятельно выразить свою точку зрения. Этот тип вопросов можно использовать для отзывов и пожеланий клиентов и для сбора любой неструктурированной информации.

Пример:

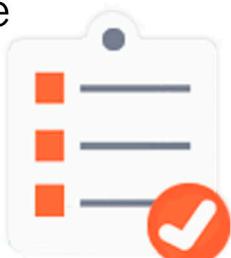
Здесь Вы можете написать свои
пожелания для нашего ресторана.

Укажите, пожалуйста, Ваш e-mail.



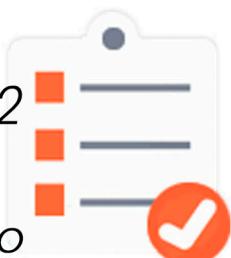
6. Вопрос со шкалой Лайкера (Likert Scale).

Ваш клиент выражает свое мнение и отношение к компании, выставляя оценки по степени согласия с утверждениями. Ответы могут быть использованы для оценки имиджа компании и уровня качества обслуживания.



Пример:

Укажите насколько вы согласны со следующими утверждениями о компании iCar (по шкале 1 = полностью не согласен, 2 = не согласен, 3 = не могу согласиться или не согласиться, 4 = согласен, 5 = полностью согласен). (



	полностью не согласен	не согласен	не могу согласиться или не согласиться	согласен	полностью согласен
iCar производит автомобили высокого качества	1	2	3	4	5
У iCar плохой послепродажный сервис	1	2	3	4	5
Мне не нравится реклама iCar	1	2	3	4	5
Владельцы автомобилей iCar - это стильные люди	1	2	3	4	5



СЕРВИС АНАЛИТИКИ

Благодаря сервису inTouch анализ собранных данных становится максимально удобным и интуитивно понятным.

По каждому типу вопросов inTouch показывает статистику и рисует графики, которые можно экспортить в маркетинговые отчеты.

Анализ данных является максимально гибким: вы можете выбрать период времени, за который хотите провести анализ, и отдельные планшеты, и далее работать с выборочными данными.



ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ



Количество устройств

E-mail поддержка

Телефонная поддержка

Кастомизация приложения

Цена (руб. в мес.)

Бесплатно (5 дней)
500 руб./мес
2 500 руб./мес
5 000 руб./мес
20 000 руб./мес



TRY

BUY

BUY

BUY



Business

Expert

Advanced

Basic

11-50
6-10
2-5

Да
Да
Нет
Да
Да

Полная
Расширенная
Базовая

20 000 руб./мес

5 000 руб./мес

2 500 руб./мес

500 руб./мес

Бесплатно (5 дней)