



Ответы маркетингового агентства ПРАКТИКА на 28 вопросов ESOMAR

ESOMAR
WORLD RESEARCH

Вопросы на приведенные ниже ответы содержатся в документе «Как сделать заказ на маркетинговое исследование ('How to commission research')», разработанным Европейской ассоциацией компаний и организаций, проводящих маркетинговые исследования. Документ организован в формате чек-листа и известен также под именем «28 вопросов ESOMAR».

Оригинал документа (на английском языке) доступен для скачивания на официальном сайте ESOMAR по адресу <http://www.esomar.org/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines.php>



ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ АГЕНТСТВЕ

1. Как давно организовано агентство? Является ли агентство частью группы или организации, занимающейся другими видами деятельности, отличными от маркетинговых исследований?

Маркетинговое агентство ПРАКТИКА было основано в 2003 году как независимая компания, работающая исключительно в сфере маркетинговых исследований.

2. Агентство независимо или является частью другой компании? Насколько независима операционная деятельность агентства?

Агентство является независимой частной компанией.

3. Является ли агентство частью международной сети или ассоциации?

Агентство не является частью ассоциаций, холдингов, каких-либо организаций или объединений.

4. Следит ли агентство за соблюдением международных/национальных стандартов качества?

В нашем Агентстве разработаны собственные стандарты качества, которые соответствуют, либо превосходят требования и рекомендации стандартов ESOMAR и ISO 20252 - «Маркетинговые исследования, изучение общественного мнения и социологические исследования – основные термины и требования к организации исследований».

5. С какими клиентами агентство работало за последние два года и над проектами какого типа? С кем из клиентов агентство работает постоянно? (Из соображений конфиденциальности достаточно привести общую картину клиентуры и проектов).

Мы специализируемся на изучении рынка и продуктов для потребителей (B2C), а также имеем компетенции при проведении исследований рынков B2B. Ежегодно нами реализуется более 700 разнообразных проектов. Наши интервьюеры проводят более 5 тысяч интервью в месяц.

Со списком клиентов, которые нам доверяют, и отзывами можно ознакомиться на официальном сайте Агентства.

6. Существует ли потенциальный конфликт интересов, который требует разрешения?

Так как Агентство является независимой частной компанией, не являющейся частью ассоциаций, холдингов, других организаций, конфликт интересов исключен.

7. Какой практический опыт агентство имеет в применении тех или иных инструментов при проведении исследований, или в использовании определенных методов?

Агентство имеет многолетний опыт в проведении полевых исследований – поквартирных, уличных, экспертных интервью, СAPI/CAWI, сенсуса, ритейл-аудита, фокус-групп и глубинных интервью.

Мы располагаем двумя прекрасно оборудованными СAPI-студиями в центре Екатеринбурга, одной СAPI-студией в центре Саратова, комфортными и технически оснащенными фокус-комнатами с односторонним зеркалом в Екатеринбурге и Москве. Наша аналитическая команда состоит из 5 аналитиков с многолетним опытом. В нашем распоряжении около 300 интервьюеров, большинство из которых работают в нашей компании постоянно.



Подробнее с используемыми Агентством методами можно ознакомиться на официальном сайте компании.

8. Насколько твердо агентство следует за соблюдением профессиональных кодексов – как ESOMAR, так и национальных? Какие имеются связи с профессиональными сообществами в отрасли?

Изучив требования профессиональных кодексов, мы разработали собственные стандарты качества, которые соответствуют, либо превосходят требования и рекомендациям стандартов ESOMAR и ISO 20252.

При проведении исследований обеспечивается полное соответствие федеральному закону №152-ФЗ «О персональных данных».

Сотрудники компании имеют персональное членство в ассоциации ESOMAR, регулярно участвуют в мероприятиях профессиональных сообществ России и мира.

9. Насколько приемлемы процедуры, которые применяет агентство для соблюдения конфиденциальности данных и насколько эти процедуры соответствуют требованиям соответствующего законодательства? Использует ли агентство средства защиты типа брандмауэра для защиты электронной коммуникации?

Мы обеспечиваем безупречную безопасность данных при хранении, обработке и передаче информации электронными методами. Связь между филиалами обеспечивается посредством защищенных VPN-соединений с высоким уровнем шифрования. Все данные хранятся на наших собственных серверах, сохранность данных обеспечивается регулярным резервным копированием.

Внешние коммуникации построены на облачной платформе Google, одной из самых надежных и защищенных в мире.

При проведении исследований обеспечивается полное соответствие федеральному закону №152-ФЗ «О персональных данных».



ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ АГЕНТСТВА.

10. Какой опыт, квалификацию, тренинги имеют сотрудники компании – начиная от высшего руководства и ниже?

Все ключевые сотрудники, такие как руководители полевых структур, полевые менеджеры, супервайзеры работают в сфере маркетинговых исследований много лет.

Каждый интервьюер проходит регулярное обучение в соответствии с используемыми в компании методами. Более 90% наших интервьюеров являются постоянными сотрудниками агентства и имеют многолетний опыт проведения интервью.

11. Насколько опытны сотрудники в областях, релевантных к маркетинговым исследованиям?

Генеральный директор МА Практика Рязанцева Оксана окончила Пермский Государственный Технический Университет по специальности «Социология». До Практики проработала 8 лет в сфере маркетинга и маркетинговых исследований.

12. Есть ли среди руководителей агентства сотрудники, являющиеся профессионалами в релевантных исследованиям областях (к примеру, FMCG, розничная торговля, сервис, B2B...)

Коммерческий директор Агентства Рязанцев Николай в 2013 году окончил курс Global Executive MBA университета Duke University, Северная Каролина, США. До Практики проработал 7 лет в компании Siemens на различных должностях, в том числе в качестве руководителя подразделения направления ядерной медицины и руководителя подразделения сервисной службы.

13. Может ли агентство рассчитывать на специалистов, обладающих специальными навыками, например, на психологов, статистиков, IT- и DP-специалистов – включая собственные и привлекаемые кадры?

Все специалисты компании, принимающие участие в разработке исследований, имеют профильное образование в области социологии и маркетинга. Среди сотрудников компании пять аналитиков и три модератора со специальным образованием, трое из которых являются кандидатами социологических наук.

Наличие специалистов в области IT-технологий позволяет внедрять и использовать новейшее программное обеспечение и оборудование в соответствии с современными требованиями.

14. Кто будет отвечать за ведение проектов? Возможна ли встреча с этим сотрудником?

От первого контакта до презентации результатов исследования, за все аспекты проекта, включая соответствие стандартам качества, отвечает менеджер проекта. Менеджер проекта участвует в общении с заказчиком лично.



15. Существуют ли потенциальные проблемы в коммуникации? В частности, достаточен ли уровень владения языком, на котором будет происходить коммуникация, ключевыми участниками проекта, как со стороны агентства, так и со стороны клиента? Если трудности возможны, насколько эффективны возможные способы их разрешения?

Основной язык общения в Агентстве - русский. Также мы располагаем ключевыми сотрудниками, свободно владеющими английским языком. Для подготовки отчетов и презентаций на английском языке мы привлекаем носителей языка. Мы готовы организовать работу и на других распространенных языках.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТЯХ АГЕНТСТВА

16. Каким процедурам следует агентство при запуске и выполнении исследовательского проекта? Как обычно выглядит предложение на выполнение исследования?

Для того чтобы сделать процесс запуска проекта простым и эффективным, на начальной стадии обсуждения проекта мы предлагаем согласовать бриф, который подготовлен нами в соответствии с требованиями ESOMAR и доступен для скачивания на официальном сайте Агентства.

В процессе обсуждения согласовываются методы, методики и инструментарий исследования. В большинстве случаев этот этап работы мы проводим бесплатно. После полного согласования всех деталей, бюджета и сроков проекта, мы приступаем к его реализации.

Нашими приоритетами при выполнении проектов являются качество и сроки.

17. Какой способ сбора информации использует агентство – собственные или ресурсы или сторонние агентства? В любом случае, насколько велики эти полевые ресурсы? Если требуется, возможно ли привлечение интервьюеров со специальными навыками (например, для интервьюирования экспертов или руководителей)? Как интервьюеры набираются и обучаются? Проводится ли брифинг перед запуском проекта? Как и в какой степени происходит оперативное руководство интервьюерами? Какой квалификацией обладают супервайзеры? Какие способы используются для контроля качества и аккуратности сбора информации во время полевого этапа? Может ли клиент наблюдать за ходом интервью (в соответствии с требованиями кодекса ICC/ESOMAR)? Может ли агентство предложить проведение CAPI/интерактивного CAPI? Может ли агентство предложить телефонные опросы (CATI)? Имеется ли у агентства ресурсы по проведению опросов без участия интервьюеров, например по e-mail, почте, или через Web с самозаполнением? Имеется ли инфраструктура для проведения исследований «Тайный покупатель» или исследований методом наблюдения? Готово ли агентство к проведению независимых проверок качества?

Мы являемся одним из крупнейших полевых агентств России с тремя собственными полевыми филиалами – в Москве, Екатеринбурге и Саратове. Для охвата территории всей России и ближнего зарубежья мы привлекаем проверенных партнеров. Собственный штат интервьюеров в трех филиалах составляет около 300 человек. Часть из них обладает уникальными навыками по работе с



труднодоступной аудиторией, опытом проведения исследования «Тайный покупатель» в разнообразных категориях, в исследованиях методом наблюдения.

За координацию работы такого внушительного коллектива интервьюеров отвечают опытные супервайзеры с многолетним стажем. За работу каждого интервьюера личную ответственность несет один супервайзер. Этап полевого сбора информации всегда начинается с брифинга для супервайзеров, которые в свою очередь инструктируют интервьюеров и контролируют качество процесса сбора информации.

Большая часть интервьюеров работает в нашем Агентстве более 5 лет, в каждом отдельном проекте принимает участие не более 10% новичков. Каждый интервьюер проходит регулярное обучение в соответствии с используемыми в компании методами.

Наши CAPI-студии и фокус-комнаты оборудованы видеочамерами высокого разрешения, позволяющими наблюдать за ходом опроса, фокус-группы или глубинного интервью в режиме реального времени через Интернет.

Мы располагаем тремя прекрасно оборудованными собственными CAPI-студиями для проведения любых CAPI/CAWI исследований. У нас нет собственных CATI-ресурсов, но при необходимости мы рады организовать CATI-исследования при содействии наших постоянных партнеров.

Мы используем лучшие мировые системы CAPI/CAWI Qualtrics/SG и готовы оперативно перевести бумажную анкету на CAPI/CAWI – платформу.

Качество является нашим приоритетом и это может быть подтверждено независимой проверкой.

18. Какие типы выборок обычно использует агентство?

Для каждого проекта определяется индивидуальный способ построения оптимальной репрезентативной выборки – стратифицированная случайная выборка, систематическая случайная выборка, квотная выборка, отбор методом снежного кома, маршрутный опрос и т.п. Для качественных исследований используется преднамеренная выборка.

19. Какие ресурсы использует агентство для ввода данных – собственные или внешние? В любом случае, какие методы редактирования, кодирования и ввода применяются? Какова квалификация сотрудников и как осуществляется руководство над ними? Какие способы используются для контроля качества и аккуратности ввода данных? Могут ли применяться передовые методы контроля ввода данных, если требуется? Всегда ли используется анализ статистической значимости, когда применимо?

Агентство располагает собственными ресурсами для ввода данных. Специалисты по вводу владеют навыками составления макетов и ввода в SPSS, Vortex, Excel и др. В Агентстве действует тройной контроль ввода данных. Все бумажные анкеты, требующие кодировки и ввода, первоначально проходят визуальный контроль, в ходе которого проверяются на логику и наличие ошибок, кодируются. В процессе ввода происходит повторный контроль оператором и фильтрами программы ввода. Затем полученный массив проверяется статистическими и математическими методами.



20. Какую форму отчетов обычно использует агентство? Могут ли быть предоставлены таблицы/описание результатов/интерпретация результатов/рекомендации, план действий? Можно ли увидеть пример отчетов?

Агентство предоставляет результаты проведенных исследований как в виде коротких аналитических записок, так и развернутые аналитические отчеты с таблицами, графиками, интерпретацией результатов и рекомендациями. Форматы предоставления аналитического отчета – Word, PowerPoint, PDF.

Примеры отчетов доступны на официальном сайте Агентства.

21. Может ли клиент быть снабжен цифровой базой данных для ознакомления?

При проведении количественных исследований мы всегда предоставляем клиенту полученные массивы данных. Формат массива данных - CSV, Excel, SPSS, Vortex.

22. Может ли агентство сделать результаты доступными в клиентском Интранете?

Совершенная IT-инфраструктура Агентства позволяет решить любые IT-задачи.

23. Может ли агентство провести презентацию результатов исследования, если требуется? Если да, то в какой форме происходит презентация? Взимается ли дополнительная оплата за эту услугу?

По окончании проекта результаты предоставляются не только в виде отчетов по результатам исследования, но, по запросу клиента, осуществляется их презентация. Презентация проходит на территории клиента или Агентства, на ней присутствует любое количество представителей клиента.

Дополнительная плата за презентацию не взимается (возможна необходимость компенсации дорожных расходов).

24. Есть ли у агентства возможность предоставить услугу видеоконференции?

Совершенная IT-инфраструктура Агентства позволяет решить любые требуемые IT-задачи.

25. Имеет ли агентство специальные исследовательские ресурсы, такие как Call-центр, тестовая комната или лаборатория, тестовый магазин или специальное оборудование для тестирования?

Агентство имеет три специально оборудованных СAPI-студии. Данные студии могут быть использованы и для проведения традиционных тестов - студии оборудованы полками, имитирующими полки магазина, кухнями для организации тестирования продуктов.

Агентство располагает комфортными и технически оснащенными фокус-комнатами с односторонним зеркалом в Екатеринбурге и Москве.

Описание и фотографии наших ресурсов можно найти на официальном сайте Агентства.



26. Предлагает ли агентство тестовые системы собственной или специальной разработки? Например, для тестирования рекламы/упаковки, прогнозирования или моделирования рынка. Если да, то в какой степени эта технология прозрачна, то есть открыта для клиента, не является «черным ящиком».

В настоящее время мы предлагаем собственную модифицированную систему определения эластичности спроса «SmartPSM», основанную на методике van Westendorp's PSM, благодаря которой возможно более точное определение оптимальной цены.

В своей работе мы также используем большинство распространенных мировых методик, таких как Conjoint Analysis, BPTO, NPS и пр.

Все методики абсолютно прозрачны для клиента.

27. Каковы обычные бухгалтерские процедуры и процедуры выписки счетов, которые применяет агентство? Какую систему обычно использует агентство?

В нашем Агентстве внедрена ERP-система управления ресурсами предприятия, которая используется, в том числе для учета проектов, выписки счетов и ведения другого необходимого документооборота. Система полностью соответствует существующим правилам и законодательству.

28. Каким контрактным и другим юридическим процедурам следует агентство? Имеет ли агентство исчерпывающий формальный перечень положений своих договорных обязательств?

Перед стартом проекта между Агентством и клиентом заключается договор, который содержит полный перечень взаимных обязательств и прав.