

Sector Comercio

Comerciante innovador encuentra sistema perfecto.

Al personal de las tiendas LCBO (Liquor Control Board of Ontario, Comité de Control del Licor de Ontario) le preguntan muchas veces cuál es el vino más apropiado para ciertas ocasiones. Cuando la LCBO decidió comprobar la respuesta de los usuarios a la apertura de su nueva gran tienda en Toronto, la firma de investigación le recomendó a LCBO la tecnología de recolección de datos que mejor se adaptaba a un perfil de investigación sofisticada y entrevistados ocupados.

No se trataba de un sistema de entrevista telefónica, ni de entrevista con papel y lápiz, ni siquiera de portátiles. En lugar de eso, Diane Makie y Asociados encontraron que Entryware Pro de Techneos Systems Inc. Era el sistema perfecto.

Basándose en la investigación previa, la LCBO tenía un modelo que separaba sus clientes en cinco grupos distintos. Este proyecto requería separar a los clientes de la tienda, e identificar el grupo al que pertenecían los clientes a los que se realizaba la encuesta. Sólo a los miembros de ciertos grupos se les hacían preguntas adicionales mientras caminaban por la tienda, y se grababan sus respuestas en cinta para analizarlas posteriormente. El cuestionario se creó con el Entryware Designer, y contenía scripts que automáticamente terminaban con la entrevista si los entrevistados no satisfacían ciertos criterios. A los que sí los cumplían, se les hacía otra tanda de trece preguntas sobre actitudes. Mediante scripts de cálculo se evaluaban las respuestas utilizando tablas de puntuación preestablecidas, y posteriormente se indicaba el grupo al que pertenecía cada persona.

Bob Collins, Director del Grupo de Conocimiento del Cliente de LCBO, piensa que el proyecto no hubiera podido llevarse a cabo utilizando PCs u ordenadores portátiles, y los cálculos necesarios implicaban que el lápiz y el papel no era una alternativa.

Diane Mackie piensa lo mismo. Según ella, el sistema Entryware hizo que el proyecto fuese abordable. "Los dispositivos de mano Palm y el software Entryware fueron las herramientas adecuadas".

Bob Collins pensaba que esta forma de trabajo era más productiva que cualquier otra alternativa. El cuestionario era mucho más fácil de administrar por parte de los entrevistadores, de modo que podían realizar más entrevistas. Los clientes encontraron este método más interesante que el tradicional de papel y lápiz, lo que resultó en una mayor cooperación. Y contrariamente a otras formas de entrevista, no era necesario reintroducir los datos recogidos. "Fue sencillo, instantáneo, y muy chulo". Desde luego, la pareja perfecta. ¡Salud!

Ficha del ejemplo

Detalles del proyecto

Cliente: La LCBO es el mayor comprador de bebidas alcohólicas del mundo, y compra vinos, licores y cerveza en más de 60 países. Recibió el premio a Vendedor más Innovador del Año por parte del Concilio de Vendedores de Canadá tanto en 1997 como en 1998. La LCBO tiene más de 600 tiendas.

<http://www.lcbo.com/>

Compañía de investigación: Diane Mackie and Associates (DMA) ha utilizado el Entryware System para la LCBO y otros clientes que necesitaban de un sistema de recogida móvil de datos. DMA es una firma de investigación de mercados que ofrece todo tipo de servicios a sus clientes, mediante últimas tecnologías y medios tradicionales de recolección de datos. dmackie@pdm.ca

Herramientas: Programas Entryware(tm) Designer, Entryware Interviewer(tm), y dispositivos móviles Palm(r) III.

El Sistema Entryware de Techneos

Techneos Systems Inc. nació en 1995 de la unión de personas experimentadas en las áreas de creación de encuestas y su análisis, trabajo de campo, y desarrollo y soporte técnico de programas para encuestas. Nuestro objetivo es proporcionar las mejores herramientas para MCAPI (Mobile Computer-Assisted Personal Interviewing, Entrevista Personal Asistida por Ordenador Móvil).

El sistema Entryware integra sin fisuras productos de diseño de encuestas y de recolección de datos que reemplazan tanto el papel y el lápiz como los ordenadores portátiles a la hora de la recolección de información "in situ". Ahora usted dispone de la potencia de de la Entrevista Asistida por Ordenador en cualquier parte.

Podrá encontrar más información, herramientas de ayuda a la decisión, y una versión de evaluación totalmente funcional durante 30 días en nuestra página web: <http://entryware.trevenque.es/>