

## **ПОЛОЖЕНИЕ о ежегодном Всероссийском конкурсе**

### **«Чемпионат CatiCUP-2021»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Всероссийский конкурс «**CatiCUP-2021**» (далее - Чемпионат) - ежегодное состязание call-центров, предлагающих услуги по проведению социологических и маркетинговых исследований (исходящие звонки, CATI) на территории Российской Федерации, а также в странах ближнего зарубежья (на русском языке).

1.2. Организатором Чемпионата является Ассоциация исследовательских компаний «Группа 7/89».

1.3. Чемпионат проводится с 2016 года. Сроки проведения определяются ежегодно с учетом предстоящей выставки Research Expo (организатор - Ассоциация исследовательских компаний «Группа 7/89»), где озвучиваются итоги конкурса и проводится награждение финалистов и компании-победителя. Сроки проведения конкурса согласовываются оргкомитетом ежегодно и прописываются в Приложении 1.

1.4. Итоги Чемпионата размещаются на сайте «Группы 7/89» - [www.789.ru](http://www.789.ru)

1.5. Цель Чемпионата:

Чемпионат проводится с целью формирования отраслевой среды для обеспечения общественного признания профессиональных успехов специализированных call-центров, согласования отраслевых стандартов телефонных опросов, объединения профессионального сообщества и повышения общего уровня значимости и статуса профессии интервьюеров.

Конечная цель – повышение доверия к проведению социологических исследований методом телефонных опросов - через презентацию высокого уровня профессионализма интервьюеров на этапе сбора данных.

## 1.6. Задачи Чемпионата включают:

- выявление компаний-лидеров, чьи представители показали наивысший уровень профессионализма, и продвижение call-центров в on-line<sup>1</sup> и off-line<sup>2</sup> сообществе, включающем клиентскую сторону, исследователей и коллег по отрасли;
- интеграция лучших практик и подходов в работе специализированных call-центров на основе обмена опытом, установлении горизонтальных связей и дружеских контактов между представителями call-центров в профессиональной сфере, в том числе для решения задач и проблем, существующих в отрасли социологических и маркетинговых исследований;
- мотивация интервьюеров на профессиональное, качественное выполнение работы, в соответствии с общепринятыми стандартами проведения социологических и маркетинговых исследований;
- популяризация и формирование позитивного имиджа профессии интервьюера;
- формирование критериев оценки качества проведения телефонных опросов, создание на основании этих критериев общепризнанных отраслевых стандартов работы интервьюеров телефонных опросов и их распространение под эгидой Ассоциации исследовательских компаний «Группа 7/89».

## 2. Условия участия компаний в Чемпионате

2.1. Компании-участники Чемпионата заполняют размещенную на сайте [www.789.ru](http://www.789.ru) заявку на участие в конкурсе.

2.2. Компании-участники высылают на электронный адрес [konkurs@789.ru](mailto:konkurs@789.ru) ФИО участников в сроки, установленные таймингом конкурса.

2.3. Количество интервьюеров-участников Чемпионата от одного САТІ-центра не ограничено.

2.4. Компании, направляющие на конкурс интервьюеров, предоставляют техническую возможность участия их в конкурсном САТІ-проекте on-line на время проведения данного проекта, а именно:

---

<sup>1</sup> Ресурсы Ассоциации «Группа 7/89» в Facebook, ВКонтакте, Instagram, профессиональные он-лайн сообщества, ежемесячный информационный бюллетень (подписка включает 4 тысячи специалистов в сфере маркетинга и исследований, включая клиентскую сторону).

<sup>2</sup> RESEARCH EXPO - крупнейшая в России и Восточной Европе выставка решений, методик и технологий для маркетинговых исследований. Организуется Ассоциацией «Группа 7/89» с 2016 года. <http://researchexpo.ru>

- оборудованное место САТІ-центра с доступом в Интернет,
- установку программного обеспечения (предоставляется организаторами конкурса, см. п.4.1.).

2.5. Для участия в конкурсе необходимо внести организационный взнос за каждого участника конкурса. Размер взноса определяется оргкомитетом ежегодно и озвучивается в рамках объявления Чемпионата на сайте «Группы 789» [www.789.ru](http://www.789.ru).

2.6. Реквизиты счета предоставляются участникам Чемпионата после регистрации. Оплата взноса осуществляется в течение 5 дней с момента получения счета на оплату.

2.7. Взносы за участие в конкурсе не возвращаются.

2.8. Компаниям-участникам предоставляется полная таблица оценок интервью всех конкурсантов без указания ФИО участников и членов жюри (указываются ID конкурсантов, контролеров и членов Экспертного Совета). Дополнительно указывается место каждого конкурсанта в общем рейтинге.

2.9. Компания-участник обязана предоставить не менее одного профессионального контролера для организации Внешнего аудита Чемпионата. Для этого необходимо направить в оргкомитет ([konkurs@789.ru](mailto:konkurs@789.ru)) заявку на кандидатуры контролеров от своей компании. Контролером должен быть сотрудник компании, в должностные обязанности которого входит обучение или контроль качества работы интервьюеров на текущих проектах. Работа контролеров оплачивается из фонда Чемпионата (в соответствии с тарифами, установленными Оргкомитетом на текущий конкурс).

2.10. Каждый контролер прослушивает тестовое интервью с занесением оценок в бланк контроля.

2.11. Контролер обязан принять участие в on-line брифинге перед этапом Внешнего контроля (допускается изучение записи брифинга). Не допускается заменять контролеров без согласования с Организаторами Чемпионата. Контролер обязан выслать на почту Чемпионата скан формы с подписью руководителя компании-участника, подтверждающий факт изучения материалов брифинга.

На брифинге будут заданы методические рамки аудита – на основе рекомендаций, утвержденных Экспертным Советом Чемпионата. Основная задача контролера на данном этапе – проверить работу конкурсантов на соответствие с инструкциями к каждому вопросу.

Отклонение контролера от рекомендаций по работе с вопросами приводят к дисквалификации контролера и аннулированию его оценок без оплаты труда.

### **3. Конфиденциальность и открытость материалов участников Чемпионата**

3.1. Факт регистрации (заполнение электронной формы) в качестве участника считается согласием конкурсанта со всеми правилами и условиями Конкурса.

3.2. Организаторы оставляют за собой право публиковать и распространять информацию о компаниях-участниках и членах жюри в СМИ, социальных сетях, рекламно-информационных изданиях.

3.3. В интересах развития и популяризации конкурса Организаторы оставляют за собой право публично использовать полностью или частично аудиозаписи интервью Чемпионата.

### **4. Технические требования к конкурсным материалам**

4.1. Участники конкурса выполняют три интервью в рамках обязательного САТІ-проекта, разработанного организаторами Чемпионата. Проект проводится в режиме on-line в программе Survey-studio с использованием облачной системы автодозвона DEX на рабочем месте в САТІ-центре участников Чемпионата (допускается формат home-office). Участники получают программное обеспечение системы автодозвона DEX с инструкцией по использованию за два дня до старта Полевого этапа. За сутки до старта Полевого этапа участникам высылается ссылка на проект в Survey-studio.

4.2. Все инструкции к ведению интервью содержатся в комментариях к вопросам анкеты.

4.3. Контролеры оценивают три успешные аудиозаписи.

## 5. Процедура проведения Чемпионата

5.1. Чемпионат проходит по двум направлениям (традиционном для конкурса b2c и экспериментальном - b2b) и в несколько этапов.

5.2. Организационный этап b2c направления включает:

- регистрацию участников;
- публичное объявление списка CATI-центров, чьи представители будут участвовать в состязании;
- кодирование участников;
- отбор и утверждение Оргкомитетом группы контролеров, предоставленных компаниями-участниками Чемпионата для внешнего аудиоконтроля;
- утверждение Оргкомитетом состава Экспертного Совета - из внешних экспертов<sup>3</sup>, приглашенных Оргкомитетом для оценки конкурсантов вошедших в шорт-лист Чемпионата;
- проведение воркшопа с экспертами с целью согласования инструкций к конкурсной анкете<sup>4</sup>. На соответствие рекомендациям будут проверяться бланки контролёров и Экспертов. Организаторы оставляют за собой право дисквалификации в случае отклонения от утвержденных инструкций (рекомендаций);
- формирование бюджета Чемпионата;
- составление графика выполнения конкурсного CATI-проекта, информирование участников.

5.3. Полевой этап b2c направления включает:

- предоставление участникам Чемпионата ссылки на скачивание облачной системы автодозвона DEX для установки на рабочее место участника, а также инструкции по работе в программе для отработки практических навыков конкурсантами;
- предоставление участникам ссылки на тестовую анкету Survey-studio и подробной инструкции по ведению интервью на основе обязательной анкеты;
- обеспечение равных условий достижимости респондентов для всех участников Чемпионата (таргетированность баз контактов в рамках одного федерального округа, случайная генерация);

---

<sup>3</sup> Круг «внешних экспертов» формируется из специалистов крупных компаний-заказчиков, отвечающих за контроль качества субподрядных работ, методологов научно-исследовательских организаций, представителей спонсоров Конкурса, членов Ассоциации «Группа 7/89».

<sup>4</sup> В результате планируется выпустить итоговые рекомендации к проведению телефонных опросов (конечный продукт конкурса), которые будут опубликованы под грифом 7/89 с указанием ФИО всех членов Экспертного Совета

- выполнение конкурсантами трех обязательных интервью по проекту, предоставленному Организаторами Чемпионата;
- затраты на связь берет на себя Организатор Чемпионата.

5.4. Этап внутреннего контроля или самооценки конкурсных интервью b2c направления – присвоение «знака качества» - включает:

- передача аудиозаписей полных интервью участников компаниям для внутреннего аудита и оценки качества проведения интервью своими конкурсантами, по результатам которого компания либо допускает своего интервьюера на этап внешнего контроля, либо отзывает участника (регистрационный взнос за отозванного участника не возвращается);
- интервьюеру, получившему допуск по трем полным интервью по итогам внутреннего контроля, присваивается «знак качества» его компании;
- компания-участник подтверждает Оргкомитету список интервьюеров со «знаком качества», чьи аудиофайлы передаются на внешний контроль.

5.5. Этап внешнего аудиоконтроля b2c направления - силами профессиональных контролеров, предоставленных компаниями-участниками:

- распределение аудиозаписей полных интервью конкурсантов (отмеченных «знаком качества» компаний) между приглашенными контролерами<sup>5</sup>, которые анализируют аудиозаписи на соответствие требованиям инструкции к вопросам анкеты;
- брифинг по контролю качества на основе рекомендаций, утвержденных Экспертным Советом Чемпионата;
- прослушивание и оценка трех аудиозаписей каждого участника, внесение замечаний в Бланк оценки аудиозаписей;
- контролер не имеет возможности оценивать работу представителей своей компании;
- обработка результатов работы контролеров: а именно подсчет финальных оценок по формулам, разработанным на основе бланков, заполняемых контролерами;
- формирование шорт-листа участников Конкурса, набравших максимальные баллы. Не менее 10 участников;

5.6. Этап Чемпионата для интервьюеров, вошедших в «шорт-лист» (Финал b2c направления) включает:

- финалисты информируют Организаторов об удобном графике работ (в рамках заданного периода Финала);

---

<sup>5</sup> Приглашенные контролеры – это сотрудники отделов контроля качества САТІ-центров, участвующих в Чемпионате.

- за час до старта финалист получает новую тестовую и рабочую ссылку, что обеспечивает быстрый вход в поле;
- проведение финалистами интервью по модифицированной анкете в течение фиксированного времени, установленного Оргкомитетом на начало конкурса (не менее 120 и не более 180 минут);
- количество интервью не ограничено;
- сравнение параданных: показатели достижимости, отказы, прерванные интервью, др. параданные;
- прослушивание аудиофайлов финалистов (шорт-лист) членами Экспертного Совета. Аудиозаписи распределяются между Экспертами таким образом, что каждый Эксперт прослушивает по одному интервью каждого конкурсанта (количество аудиозаписей на одного члена жюри равно количеству финалистов). Таким образом, достигается максимальное число оценок конкурсных работ Экспертами.
- параллельное выборочное прослушивание контролерами промежуточных "нерезультативных" звонков финалистов (прерванные интервью, отказы, случаи, когда интервью не началось по другой причине). В оценочном бланке фиксируется количество случаев:
  - ✓ некорректного / невежливого обращения с потенциальным респондентом;
  - ✓ отсутствия объяснения в случае возникновения вопросов у потенциального респондента;
  - ✓ прерывания интервью в случае «неудобного» респондента;
  - ✓ других необоснованных действий, приведших к прерыванию интервью.
- определение призеров Конкурса по формуле, адаптированной к бланкам, заполняемым Экспертами, а также показателям достижимости и замечаниям контролёров о нерезультативных звонках;
- распределение призового фонда между финалистами;
- уведомление компаний, чьи конкурсанты стали призерами, о процедуре награждения, условиях участия компаний и конкурсантов в данной процедуре;
- информирование профессионального сообщества о всех компаниях, чьи представители вошли в шорт-лист.

#### 5.7. Дисквалификация участников Чемпионата

- Оргкомитет не дисквалифицирует конкурсантов. Это прерогатива call-центров на этапе присвоения «знака качества» конкурсным интервью;
- Оргкомитет оставляет за собой право дисквалификации отдельных контролёров или членов Экспертного Совета, в случае если их работа будет признана не соответствующей рекомендациям, утвержденным перед началом конкурса. Результаты их контроля аннулируются.

5.8. Направление b2b в рамках Чемпионата-2021 носит экспериментальный характер и может быть существенно доработано Оргкомитетом.

- все компании, заявившие конкурсантов на b2c направление, имеют возможность предоставить участников b2b направления;
- участие компании в b2b направлении рекомендуется параллельно с участием в b2c направлении – с целью демонстрации максимальных возможностей call-центра;
- компании вправе выставить на b2c и b2b направления как одних и тех же, так и разных интервьюеров;
- количество представителей одной компании не ограничено;
- соревнование проходит в один этап;
- базы контактов содержат контакты организаций малого бизнеса из открытых источников;
- уровень респондентов – не ниже заместителей руководителей компаний, подразделений, т.е. лиц, принимающих решения;
- проект работает на основе платформ survey-studio и облачном сервисе DEX;
- участники b2b направления проводят интервью в течение заданного времени (не более 360 минут);
- допускается разбивать рабочую сессию на несколько дней (с целью отработки перезвонов);
- количество интервью не ограничено;
- по итогам работы проводится сравнение параданных: показатели достижимости, отказы, прерванные интервью, др. данные;
- перечень параданных утверждается Оргкомитетом совместно с Экспертным Советом до начала конкурса;
- прослушивание аудиофайлов конкурсантов b2b направления проводится специалистами Отделов контроля федеральных компаний, предоставляющих основной пул полевых работ b2b направления;
- параллельно Организаторами выборочно прослушиваются промежуточные "нерезультативные" звонки. В оценочном бланке фиксируется количество случаев:
  - ✓ некорректного / невежливого обращения с потенциальным респондентом;
  - ✓ отсутствия объяснения в случае возникновения вопросов у потенциального респондента;
  - ✓ прерывания интервью в случае «неудобного» респондента;
  - ✓ других необоснованных действий, приведших к прерыванию интервью.



5.8. Процедура награждения финалистов b2c направления и победителя b2b направления включает:

- приглашение компаний-призеров на площадку выставки Research Expo;
- приветственные слова Спонсоров Чемпионата;
- вручение призов руководителям компаний;
- фотосессия финалистов с атрибутикой Чемпионата.

## **6. Победители и призеры Чемпионата**

6.1. Места среди призеров b2c направления Чемпионата распределяются по сумме баллов за все три финальные анкеты, выполненные конкурсантами. Результаты первого этапа конкурса не учитываются.

6.2. Победителями b2c направления Конкурса становятся:

- участник, набравший максимальное количество баллов в результате работы Экспертного Совета;
- компания, чей представитель набрал максимальное количество баллов в результате работы Экспертного Совета;

6.3. Призерами Чемпионата становятся участники, вошедшие в шорт-лист b2c направления и занявшие в рейтинге соответственно 2 и 3 место по сумме набранных баллов.

6.4. Победителем b2b направления Конкурса становится участник, получивший максимальное количество баллов в результате работы специалистов Отделов контроля партнеров конкурса.

6.5. Общее количество мест призеров может быть увеличено.

## **7. Фонд Чемпионата**

7.1. Call-центры, принимающие участие в Чемпионате, перечисляют на счет организатора взносы за каждого участника, из которых формируется призовой фонд Чемпионата. Размер взноса определяется ежегодно Оргкомитетом и объявляется перед стартом Чемпионата.

7.2. Спонсорская поддержка.

7.3. Призовой фонд Чемпионата может быть использован на:

- продвижение и популяризацию Конкурса в СМИ;
- поощрение победителей и призеров Конкурса;

- другие расходы на усмотрение организаторов.