



(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 106600305 A

(43)申请公布日 2017.04.26

(21)申请号 201610780780.5

(22)申请日 2016.08.30

(71)申请人 成都神鸟数据咨询有限公司

地址 610000 四川省成都市锦江区工业园
区三色路333号

(72)发明人 余亮

(74)专利代理机构 北京联瑞联丰知识产权代理
事务所(普通合伙) 11411

代理人 郑自群

(51)Int.Cl.

G06Q 30/02(2012.01)

权利要求书1页 说明书4页

(54)发明名称

基于神秘顾客研究的数据采集系统及其实现方法

(57)摘要

本发明公开了一种基于神秘顾客研究的数据采集系统及其实现方法,其特征在于:包括项目建项模块、信息采集模块、数据审核模块、数据终审和申述模块、进度控制模块、统计分析模块和客户呈现模块,所述数据采集系统包括分为四种角色分别为客户角色、研究员角色、督导角色和访问员角色。通过上述方案,本发明避免了纸质问卷带来的环境资源浪费,杜绝实物传输过程可能出现的物流运输、时间问题。整个执行过程轻松把握。访问员执行数据当即上传,由后台记录相关时间戳信息;各个处理流程也记录相应的时间戳,将实时展现在进度展示页面。

1. 一种基于神秘顾客研究的数据采集系统,其特征在于,包括后台采集终端、显示终端、多个智能终端、多个客户终端;后台采集终端发送信息采集任务至智能终端;智能终端将采集的信息发送至后台采集终端,后台采集终端经过审核后发送至客户终端;

后台采集终端:后台采集终端用于发布信息采集任务、收集信息及对收集的信息进行审核及统计;

智能终端:用于接收信息采集任务及上传采集的信息;

客户终端:用于客户查看信息采集结果及进行问题申诉;

显示终端:用于显示信息采集任务执行的进度及结果。

2. 一种基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法,其特征在于,包括以下步骤:

(1) 研究员及督导员根据客户的项目要求在后台采集终端上发布信息采集任务;

(2) 智能终端上安装对应的APP,访问员通过智能终端上的APP查看信息采集任务,并报名;访问员完成报名后,后台采集终端将对应的信息采集任务发送至对应的智能终端;

(3) 访问员通过智能终端完成信息采集;智能终端将采集的信息进行存储,并发送至后台采集终端;

(4) 完成步骤(3) 督导人员通过后台采集终端查看采集到的信息,并对采集的信息进行审核,不合格则重复步骤(1)至步骤(3),合格则进入复核;

(5) 完成步骤(4) 后研究员从后台采集终端查看采集到的合格信息,并对其是否合格进行复核,是,则执行步骤(6),否,则执行步骤(7);

(6) 信息合格后台采集终端对合格信息进行统计,并将统计结果发送至客户终端;

(7) 不合格,则删除该不合格信息;

(8) 后台采集终端根据步骤(1)至(7)统计信息采集任务的进度,统计信息采集任务中的各项得分;

(9) 后台采集终端统计提供合格信息的访问员,并向其对应的APP账户中发放积分奖励;访问员智能采集终端领取完成任务的积分奖励。

3. 根据权利要求2所述的基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法,其特征在于,还包括客户问题申诉的方法,其具体步骤如下:

(61) 客户在客户终端填写申述表格,提出申述;

(62) 研究员通过后台采集终端采集的信息判断是否同意客户的申述,是,则执行步骤(63),否,则不做任何处理;

(63) 研究员通过后台采集终端删除客户申述部分内容。

4. 根据权利要求3所述的基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法,其特征在于,信息采集任务是研究员及督导根据客户的项目要求确定的需要采集的信息内容及信息采集的对象。

5. 根据权利要求4所述的基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法,其特征在于,智能终端采集的信息包括访问员完成信息采集任务的录音、照片、录像中的一种或多种、访问员行走路径的GPS信息,信息采集任务的信息。

6. 根据权利要求5所述的基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法,其特征在于,访问员完成信息采集任务领取的积分可兑换商品,也可提现。

基于神秘顾客研究的数据采集系统及其实现方法

技术领域

[0001] 本发明涉及调查信息征集领域,具体地说,是涉及一种基于神秘顾客研究的数据采集系统及其实现方法。

背景技术

[0002] 当前市场调研行业的神秘顾客检测是一套成熟而有用的服务监督方法。它具体是指,使接受过相关培训或指导的个人以潜在消费者或真实消费者的身份对任意一种顾客服务过程进行体验与评价,然后通过某种方式详细客观地反馈其消费体验。

[0003] 传统的神秘顾客检测方案是访问员到指定网点进行检测,填写纸质问卷或Excel电子问卷后递交给任务指派方。任务指派方通过对纸质/Excel电子问卷的审核、录入工作,判定访问是否合格,并形成最终的有效检测数据。再通过人工对数据进行清洗、分析,制作出分析报告,提交给客户。

[0004] 整个过程主要存在以下弊端:

[0005] 1、纸质化问卷对环境资源造成浪费,同时效率低下。一个项目因问卷量大,会打印成百上千份问卷,造成了对资源的浪费;同时,偏远地区可能涉及到邮寄等传输问题,实施效率低下。

[0006] 2、执行过程不易管控。传统执行方式在进度管控上,对人的主动性要求较高。要把控执行进度问题,要么有一个负责人的执行人员在执行完一个网点后及时上报给上级人员,要么有一个负责人的上级,每天跟进每个执行人员的进度。

[0007] 3、流程效率低下。除上述的问卷传输造成时间浪费外,后续的各个处理过程都需要时间来将采集的数据电子化,形成文档。整个过程是流水化的单线作业形式,数据到客户手中时已经离数据采集时有一个月甚至更长时间,不利于客户针对检测到的问题进行及时改进。

[0008] 4、申述过程复杂缓慢:客户对有异议的扣分问题提出申述的过程,传统上是检测企业将问题用Excel表发给客户,客户拿到数据后分发给下属单位,下属单位填写申述意见,上传给客户,客户最终反馈给检测企业,检测企业根据申述意见重新审核扣分问题。整个过程繁琐、耗时。

[0009] 5、统计分析繁琐:想要对数据结果进行分析利用,必须每次手工进行统计分析,对大量的结构化的数据进行重复处理是一个耗时费力又不讨好的工作。

[0010] 6、缺乏系统化数据管理:每一期的数据形成了单独的数据孤岛,要综合查看、对比不同时期的结果是一个繁琐的过程。

发明内容

[0011] 本发明的目的在于提供一种基于神秘顾客研究的数据采集系统及其实现方法,以解决现有技术中执行过程不易管控、流程效率低下、统计分析繁琐和缺乏系统化数据管理的问题。

[0012] 为了解决上述问题,本发明提供如下技术方案:

[0013] 一种基于神秘顾客研究的数据采集系统包括后台采集终端、显示终端、多个智能终端、多个客户终端;后台采集终端发送信息采集任务至智能终端;智能终端将采集的信息发送至后台采集终端,后台采集终端经过审核后发送至客户终端;

[0014] 后台采集终端:后台采集终端用于发布信息采集任务、收集信息及对收集的信息进行审核及统计;

[0015] 智能终端:用于接收信息采集任务及上传采集的信息;

[0016] 客户终端:用于客户查看信息采集结果及进行问题申诉;

[0017] 显示终端:用于显示信息采集任务执行的进度及结果。

[0018] 基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法包括以下步骤:

[0019] (1) 研究员及督导员根据客户的项目要求在后台采集终端上发布信息采集任务;

[0020] (2) 智能终端上安装对应的APP,访问员通过智能终端上的APP查看信息采集任务,并报名;访问员完成报名后,后台采集终端将对应的信息采集任务发送至对应的智能终端;

[0021] (3) 访问员通过智能终端完成信息采集;智能终端将采集的信息进行存储,并发送至后台采集终端;

[0022] (4) 完成步骤(3) 督导人员通过后台采集终端查看采集到的信息,并对采集的信息进行审核,不合格则重复步骤(1)至步骤(3),合格则进入复核;

[0023] (5) 完成步骤(4) 后研究员从后台采集终端查看采集到的合格信息,并对其是否合格进行复核,是,则执行步骤(6),否,则执行步骤(7);

[0024] (6) 信息合格后台采集终端对合格信息进行统计,并将统计结果发送至客户终端;

[0025] (7) 不合格,则删除该不合格信息;

[0026] (8) 后台采集终端根据步骤(1)至(7)统计信息采集任务的进度,统计信息采集任务中的各项得分;

[0027] (9) 后台采集终端统计提供合格信息的访问员,并向其对应的APP账户中发放积分奖励;访问员智能采集终端领取完成任务的积分奖励。

[0028] 基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法还包括客户问题申诉的方法,其具体步骤如下:

[0029] (61) 客户在客户终端填写申述表格,提出申述;

[0030] (62) 研究员通过后台采集终端采集的信息判断是否同意客户的申述,是,则执行步骤(63),否,则不做任何处理;

[0031] (63) 研究员通过后台采集终端删除客户申述部分内容。

[0032] 具体地,信息采集任务是研究员及督导根据客户的项目要求确定的需要采集的信息内容及信息采集的对象。

[0033] 具体地,智能终端采集的信息包括访问员完成信息采集任务的录音、照片、录像中的一种或多种、访问员行走路径的GPS信息,信息采集任务的信息。

[0034] 具体地,访问员完成信息采集任务领取的积分可兑换商品,也可提现。

[0035] 与现有技术相比,本发明具有以下有益效果:

[0036] (1) 本发明中避免了纸质问卷带来的环境资源浪费,杜绝实物传输过程可能出现的物流运输、时间问题。

[0037] (2) 本发明中执行过程轻松把握;访问员执行数据当即上传,由后台记录相关时间戳信息;各个处理流程也记录相应的时间戳,将实时展现在进度展示页面。

[0038] (3) 本发明中各个流程的数据通过服务器介质留存,每个环节执行完后下一环节可立即看到相应数据,减少中间等待环节的时间。

[0039] (4) 本发明中申述过程简单高效;数据流转为客户处后,只需要根据不同权限的账号登陆,进行申述即可,无需再有接收、分发、收集数据的过程,大大提高整个流程的工作效率。

[0040] (5) 统计分析轻松易实现:系统根据数据直接呈现结果,无需再手动统计分析的过程。

[0041] (6) 系统化数据管理轻易实现:系统积累了各个项目每一期的数据,需要各时期的数据对比,只需进行查询、选择对比即可,无需再手工汇总多个文件。

具体实施方式

[0042] 下面结合实施例对本发明的具体实施方式作进一步说明。在此需要说明的是,对于这些实施方式的说明用于帮助理解本发明,但并不构成对本发明的限定。此外,下面所描述的本发明各个实施方式中所涉及的技术特征只要彼此之间未构成冲突就可以相互组合。

[0043] 基于神秘顾客研究的数据采集系统包括后台采集终端、显示终端、多个智能终端、多个客户终端;后台采集终端发送信息采集任务至智能终端;智能终端将采集的信息发送至后台采集终端,后台采集终端经过审核后发送至客户终端;

[0044] 后台采集终端:后台采集终端用于发布信息采集任务、收集信息及对收集的信息进行审核及统计;

[0045] 智能终端:用于接收信息采集任务及上传采集的信息;

[0046] 客户终端:用于客户查看信息采集结果及进行问题申诉;

[0047] 显示终端:用于显示信息采集任务执行的进度及结果。

[0048] 基于神秘顾客研究的数据采集系统的实现方法包括信息的发布、采集、审核、发布信息采集结果,其具体的步骤如下:

[0049] 1.1 研究员及督导员根据客户的项目要求在后台采集终端上发布信息采集任务;

[0050] 1.2 智能终端上安装对应的APP,访问员通过智能终端上的APP查看信息采集任务,并报名;访问员完成报名后,后台采集终端将对应的信息采集任务发送至对应的智能终端;

[0051] 1.3 访问员通过智能终端完成信息采集;智能终端将采集的信息进行存储,并发送至后台采集终端;

[0052] 1.4 完成步骤1.3 督导人员通过后台采集终端查看采集到的信息,并对采集的信息进行审核,不合格则重复步骤1.1至步骤1.3,合格则进入复核;

[0053] 1.5 完成步骤1.4后研究员从后台采集终端查看采集到的合格信息,并对其是否合格进行复核,是,则执行步骤1.6,否,则执行步骤1.7;

[0054] 1.6 信息合格后台采集终端对合格信息进行统计,并将统计结果发送至客户终端;

[0055] 1.7 不合格,则删除该不合格信息;

[0056] 1.8 后台采集终端根据步骤1.1至1.7统计信息采集任务的进度,统计信息采集任务中的各项得分;

[0057] 1.9后台采集终端统计提供合格信息的访问员,并向其对应的APP账户中发放积分奖励;访问员智能采集终端领取完成任务的积分奖励。

[0058] 完成步骤1.1-1.9则完成了对信息的发布、采集及分析,将最终结果发送至客户。

[0059] 若客户对采集的结果有异议,可申请问题申诉,具体的方法如下:

[0060] 2.1客户在客户终端填写申述表格,提出申述;

[0061] 2.2研究员通过后台采集终端采集的信息判断是否同意客户的申述,是,则执行步骤2.3,否,则不做任何处理;

[0062] 2.3研究员通过后台采集终端删除客户申述部分内容。完成步骤2.1-2.3则客户完成问题申诉。

[0063] 通过上述过程本发明避免了纸质问卷带来的环境资源浪费,杜绝实物传输过程可能出现的物流运输、时间问题。执行过程轻松把握。访问员执行数据当即上传,由后台记录相关时间戳信息;各个处理流程也记录相应的时间戳,将实时展现在进度展示页面。系统化数据管理轻易实现:系统积累了各个项目每一期的数据,需要各时期的数据对比,只需进行查询、选择对比即可,无需再手工汇总多个文件。

[0064] 按照上述实施例,便可很好地实现本发明。值得说明的是,基于上述结构设计的前提下,为解决同样的技术问题,即使在本发明上做出的一些无实质性的改动或润色,所采用的技术方案的实质仍然与本发明一样,故其也应当在本发明的保护范围内。