

# Gallup

## wyzwanie

Zapewnienie klientom bezpiecznego, opartego na sieci Web dostępu do interaktywnej bazy danych, jako alternatywy dla jej wersji papierowej i elektronicznej.

## rozwiązanie

Przy pomocy SPSS Consulting, Gallup opracował rozwiązanie, które umożliwia klientom łatwy dostęp, zarówno do danych, jak i formularzy analitycznych poprzez sieć, przy użyciu zwykłej przeglądarki internetowej.

## korzyści

- dostęp online do danych i analiz dla klientów Instytutu;
- opracowanie globalnego rozwiązania wychodzącego naprzeciw lokalnym potrzebom;
- zapewnienie klientom Gallupa możliwości szybkiej reakcji na potrzeby rynku.

*Nasi klienci nie muszą już korzystać ze skomplikowanej procedury, by uzyskać potrzebne informacje – zdobywają ją pojedynczym „kliknięciem” myszki*

”

*Edith Ehrlich  
konsultant ds. projektów IT  
Gallup*

Instytut Gallupa, jedna z największych światowych firm badawczo-konsultingowych, zatrudniająca ponad 3000 pracowników w 25 krajach, pomaga organizacjom w zarządzaniu relacjami z klientem, dostarczając zaawansowanych analiz, pozwalających zrozumieć postawy i zachowania. Od czasu założenia w 1935 roku, Gallup Poll stała się jednym ze światowych liderów w badaniach opinii publicznej.

Dysponując ponad sześćdziesięcioletnim doświadczeniem w zbieraniu danych, Gallup pragnie nadal dostarczać swoim klientom informacje tak skutecznie, jak to tylko możliwe. Dotychczas odbywało się to w formie papierowych raportów, uzupełnianych o elektroniczny interfejs GDE (Gallup Data Explorer), opracowany z konsultantami SPSS. Dzięki oprogramowaniu zainstalowanemu na komputerach klientów, GDE umożliwiał prosty w obsłudze dostęp do tabel, wykresów i aplikacji ułatwiających podejmowanie decyzji biznesowych. Gallup chciał pójść krok dalej – eliminując potrzebę instalacji oprogramowania i zapewniając dostęp, zarówno do danych, jak i analitycznych aplikacji za pomocą zwykłej przeglądarki internetowej. W pierwszym rzędzie należało zapewnić

klientom dostęp za pomocą sieci do danych z możliwością prowadzenia własnych analiz oraz tworzenia tabel i wykresów.

„Użyteczność sieci nie polega jedynie na dostarczaniu technicznego wsparcia i uaktualnień oprogramowania”, mówi Edith Ehrlich, konsultant ds. projektów IT w Instytucie Gallupa. „Dziś klienci oczekują rozwiązań opartych na sieci internetowej, odpowiadających na ich potrzeby, włączając w to dostęp do szczegółowych badań, jak również możliwości późniejszego wykorzystania tych informacji dla własnych potrzeb.”

## Dostęp online do danych i analiz

We współpracy z konsultantami SPSS, Gallup wypracował rozwiązanie w systemie online. Z każdym klientem współpracuje zespół analityków w celu zdefiniowania jego indywidualnych wymagań. Następnie każdy klient zyskuje za pomocą przeglądarki internetowej dostęp do bazy danych, korzystając z przejrzystego interfejsu dopasowanego do jego potrzeb. Klient otrzymuje w ten sposób dostęp do informacji i aplikacji bez potrzeby instalowania dodatkowego oprogramowania. Interfejs jest tak przygotowany,

iz wystarczy jedno „kliknięcie”, aby uruchomić określone analizy: generować tabele, wykresy, prowadzić obliczenia i korzystać z innych udostępnionych narzędzi analitycznych.

„Nasi klienci nie muszą już korzystać ze skomplikowanej procedury, by uzyskać potrzebne informacje – zdobywają ją pojedynczym „kliknięciem” myszki”, wyjaśnia Ehrlich. „Wszystkie kroki proceduralne, które tradycyjnie napotkałby użytkownik, zostały usprawnione. Klient ma za zadanie wybrać określony zbiór danych i rodzaj analiz. Możliwe są również różne „poziomy” dostępu. Przykładowo, bardziej zaawansowani użytkownicy uzyskują możliwość tworzenia własnych procedur, które następnie mogą zostać opublikowane na stronie Web w celu ich późniejszego wykorzystania. Użytkownicy mają również prawo publikacji w sieci innych dokumentów, zawierających nowe wyniki lub informacje, którymi chcą się podzielić z pozostałymi członkami zespołu analitycznego.

### **Globalne rozwiązanie wychodzące naprzeciw lokalnym potrzebom**

Gallup posiada klientów na całym świecie. Wielu spośród nich to użytkownicy potrzebujący bardzo specyficznych i precyzyjnych informacji. Przykładowo, przedsiębiorstwo może posiadać jednego badacza w Azji, którego zadaniem będzie ocena satysfakcji klientów na rynku azjatyckim oraz innego w Anglii, który będzie szukał zupełnie innych danych na temat klientów europejskich.

Obecnie, każdy badacz może skorzystać ze strony w sieci Web, kliknąc na ikonę odnoszącą się do obszaru jego zainteresowań i pobrać potrzebne mu dane oraz rodzaj analizy. Wszystkie dane znajdują się w jednym miejscu i są przedstawiane w prostym do obsługi formacie. „Technologia daje nam możliwość zapewnienia ogólnodostępnego narzędzia analitycznego, dostosowywanego do indywidualnych wymogów”, mówi Ehrlich.

### **Zdolność klientów do reakcji na potrzeby rynku**

Bazując na okresowych obserwacjach rynku, przedsiębiorstwa śledzą czynniki, które mają wpływ na decyzje dotyczące produktów i usług. Wykorzystujące Internet rozwiązanie Gallupa, umożliwia jego klientom dostęp do odpowiednich danych i analiz znacznie szybciej niż kiedykolwiek – zapewniając tym samym lepszą odpowiedź na potrzeby klientów. Gdy szukana informacja zostaje odnaleziona, Gallup uzupełnia bazę danych klientów o nowe dane i natychmiast udostępnia ją online.

W przypadkach, gdy klient oczekuje dalszych analiz, Gallup może je wykonać i przekazać ich wyniki w krótkim czasie. „Nasi klienci mają własne pomysły i oczekiwania, ale nie dysponują wystarczającą ilością czasu, by samodzielnie przygotować analizy”, wyjaśnia Ehrlich, „Teraz mogą wezwać analityka z Instytutu Gallupa, który natychmiast dostarczy im rozwiązanie. Możemy realizować te prośby bardzo szybko: dane są dostępne prawie natychmiast, dzięki czemu klient może je wykorzystać w procesie podejmowania decyzji.”

#### **SPSS Polska**

ul. Raclawicka 58  
30-017 Kraków  
tel./faks 012.636.96.80  
tel./faks 012.636.07.91  
tel./faks 012.636.45.35  
e-mail: [info@spss.pl](mailto:info@spss.pl)  
[www.spss.pl](http://www.spss.pl)  
[www.analizadanych.pl](http://www.analizadanych.pl)  
[www.webmining.pl](http://www.webmining.pl)