

Příloha č. 1 – Specifikace průzkumu trhu

Průzkum trhu na téma „Důvody přeregistrace k jiné zdravotní pojišťovně“

Hlavním cílem průzkumu je zjištění důvodů motivující bývalé pojištěnce Oborové zdravotní pojišťovny (OZP) k přeregistraci k jiné zdravotní pojišťovně.

Termín realizace průzkumu: 14. – 28. 3. 2022

Průzkum trhu musí zahrnovat:

- přípravu kampaně tak, aby došlo k profesionálnímu naplnění zadaného úkolu (tedy zjištění důvodů přeregistrace klientů k jiné ZP)
- správu dat (import/export dat) – import dat dodaných Poskytovatelem, tak aby je Objednatel byl schopen využít k zadanému úkolu; exportem dat se rozumí výstupy nad všemi importovanými daty
- přípravu call skriptu Poskytovatelem (scénáře) – zahrnuje návrh, jak má telefonní hovor s klientem probíhat a jaký bude mít chronologický postup
- školení operátorů s důrazem na důvěryhodnost vystupování jako zástupců OZP
- realizaci obvolání databáze (dodané Objednatelem)
- délku hovoru 2 – 3 minuty

Požadovaný výstup:

- 3.267 uskutečněných hovorů s klienty
- spuštění kampaně nejpozději k 14.3.2022