

许焯：非常感谢，首先感谢 CMRA 协会给到我们分享各自的经验和互相学习的舞台。我先自我介绍一下，我是上海南康科技有限公司的运营总监，我叫许焯，我今天为大家带来的是南康云调查系统的应用。

在座有很多南康的老顾客老朋友，昨天在展台也看见了一些老朋友，南康有一条非常关键，软件再好，贵在应用，所以说今天带来了整个的。因为昨天下午的时候想了想，今天是第二天的下午，我就以整个南康从三个维度来做，一个是公司简介，很多老朋友都知道，但是我们一些新朋友还是要先了解一下。第二是技术发展史，整个南康是 1998 年成立的，距今 21 个年头了，很多了解我们南康的都知道。我们做了一个数据采集的软件，进行了全国推广，我们上面母公司是北京超图集团，是卫星摇杆类的公司，我们做了 20 多个年头，我们积累一千多家客户，其中 45%以上是长期政府客户，大家比较清楚民营调查等等，40%以上是高效客户，很多产学研研究需要数据类工具都是我们提供的。南康有一点新老客户最认可一点，我们非常强大的售后服务团队。在这个板块里面有办事处，每一个办事处都安排了相应的技术人员去服务各自片区，有一套完善的服务管理机制，这是我们公司简介。

但是在南康公司里面的话，从技术发展史当中我们分为四个阶段。第一个传统意义上，当年南康没有开题系统的时候，整个市场没有开题系统那个年代，我们用的是纸质的，传统意义上是打电话。打电话打一半，比如说打 400 个男性 600 个男性，结果里面出来个老阿姨说，外面的同学你们不要打电话了，400 个男性已经满了，现在要打女性，要打 200 个女性，这种繁杂的操作，被南康当年的 2.0 时代，被电访所取代，通过这 2.0 时代，慢慢通过整个市场发展的规律。

昨天有一位老师说了一句话我非常认可，软件是干嘛用的，是提供一个解决的方法，软件是提高我们一套解决的方法，我们在传统的有电访专家还有面访专家，随着市场应用需求增加了在线调查专家。这个时代是一个周期比较长的一个年代，但是过了这个年代之后，进入到南康 3.0 时代，这个时代从我们以往的传统调查，比如说电访面访主动式调研，向被动式调研，互相演变交替过程。什么是主动式调研什么是被动式调研？很简单，请问您的收入是多少，我想请问您的收入是多少，很多人会觉得你很陌生不愿意做答。像双十一的时候，淘宝有一条数据，我们在双十一那一天，平均中国人每个人消费一千块人民币。这个时候请问您在双十一的时候消费了多少钱，这些和资金有关系，比较隐秘的回复，就算回复可能是碍于面子，回复可能不是很正式的，但是你到了网上之后以匿名方式进行询问。请问您 14 亿人口当中，每个人平均下来消费一千块人民币，这个时候你可能在匿名角度说，这个消费才消费两百块钱，或者没消费等等暴露出来。所以在南康技术 3.0 的时代，在网络舆情方向

有数据扒取等等，但是扒取的被动调研式数据去支撑我们主动调研的数据，双向的结合形成相关文案报告。

第二块儿，我们 GIS 统计发布系统，我们作为超图集团公司，做摇杆非常知名做地图类的公司，当我们全资成为它的子公司之后，同时我们也分享了相关的技术，因此在这里昨天的展开，因为我们的很多朋友说你们的卫星定位精确度是不是准确？不用担心，我们母公司就是做 GIS 起家的，但是调研环境中 GIS 起到什么作用？一级执行公司对二级执行公司进行监控监管的使用，需要使用我们的 GIS 特别是委托方外包出去的时候，实时了解你们外包情况如何，整个过程监控使用我们 GIS 统计这样发布的系统。

3.0 时代，来的很快，其实也没有很久，时间比较长是 2.0 时代，电访了解比较多。这次有带来 2018 年，我们口袋里面有一本 2018 年，统计协会发展趋势那个本子，里面第 10 页上面，我昨天晚上看了两个小时，2018 年的信息协会的发展趋势的报告里面有第 9 页到第 10 页写的非常详细。

描述是这样的，随着调查手段越来越多，随着调研的工具越来越多，我们的调查的业务方向等等的都会有很多的变化，这时候会发现排名排第 11 的排名排在第 1 的居然是面访入户调查和我们的民访精访。第二是手机、微信、短信和微博，第三是暗访，第四是电访。电访占有率 6.87%难道以后就不存在吗？不可能，所有调查手段只是互相互补，而不是某一个调查手段取代另一个调查手段。因此，给我们南康提出了一个要求，如何在一个 4.0 时代里面，提供我们业务方更好一套解决方案，或解决方式去解决业务上面的问题。这个时候推出了南康智慧云，它是将所有多维度产品全部集合在智能云平台上面，将所有数据全部垂直打通。也就是什么是大数据，什么是利用我们的大数据，大数据和利用我们的大数据，可以通过各种手段把数据采集来之后，通过一张表的形式一张图的形式准确展现出来才是最关键的。现在调研方式越来越项目，比如说前一段时间在出差的时候有这样一个项目，文明犬类的调研，要做三千个样本，其中有两千个样本是要求打电话来完成，有一千个是面访完成，如果传统用电访去打，用面访去做，然后合在一块儿。现在不用了，现在只要进行智能云平台统一操作，汇总起来到同一个库里面去，便于后面数据分析和展现。这是智能云当时的出发点。

我们可以看一下我们传统调研，在座有很多我们的老客户，我说传统的电访调研有甚么问题？第一，兼职人员，马上 12 月份了，这是一个硬伤，兼职大学生回家过年了他们放假了，我们召集话务人员会很麻烦。第二，固定成本实在太高了。第三，日常维护，如果在做项目的时候，如果今天是做项目的时候，突然之间系统崩溃了坏了，由于硬件造成的，整个

项目工作周期都会被耽误，这个时候对比传统平台和云平台。新型云平台着重三点创新，第一新型云平台支持家庭坐席家庭式管理，包括我们的甲方我们的委托方，一级执行公司委托我们二级执行公司去完成任务的过程当中，一级执行公司可以直接通过在它的办公室里面，可以监管到我们二级公司整个执行过程，只需要通过外网就行了。

第二通过多种联合渠道整合了整个跨界软件，整合到共有的平台上面，所有数据将集成在一块儿，才能真正发挥大数据的真正大字。

第三，高效灵活的应用中心，可以根据业务需要扩展我们相关的坐席。

最简便最直观的优势是我们 SAAS 云，我们访问员用耳机插在电脑上面，都有网页，只要能登录上网页有外网就能正常做项目。如果有些地方坐席量只有 30 台，突然业务量猛增，这时候到底是扩能坐席还是去外包它的坐席，肯定选择的是 SAAS 云。这样只要有学生只要在寝室里面把耳机插在电脑上面去就能完成他的项目。

第二，我们通过云平台之后，免去了服务器采购和日常维护的费用。

第三，弹性，我们希望公司市调公司，包括市调咨询公司都希望有接到长年比较平均固定的项目，比如每个月做个五千个样本，平均每年都有，这样人员也好养。但是每年年底做政府单子调研公司会明白，现在业务量猛增，这个时候我要加坐席也不一定有场地，有场地去做的话，我做完了之后到第二年上半年又没有项目了，都成为一个没有办法被利用起来的资源。

第四分布式坐席。一级执行公司向二级公司三级公司发任务，一级执行公司给到二级公司做的时候技术人员把环境调一调，装服务器再去做一下。但是现在不用了，只要有外网插入就可以自动打电话自动做这个事儿。

这是我们国家电网满意度的调查，在当中我们总结了两点。第一是非持续的项目，每一年一个季度在做相关的调查。它的样本量很大，只有一个季度的时间，但是样本量很大，短时间需求量特别大，你的电访式只有 20 台 30 台坐席，但是他们需要 200 台坐席，这时候基于 SAAS 云智慧云平台完成我们的任务。

第二个案例和一些大型的市调集团合作的时候，它坐席数量非常巨大的，它会专门接到上海、北京、成都三个点同时完成一个项目，以前一级执行公司去委托，二级两家、三家、四家二级执行公司，他没有办法保证中间过程质量。现在只要通过 SAAS 云整个过程进行统一的安排，统一质量调控，大大提升数据采集质量，这是大型的执行公司。但是对中小型执行公司，我个人任务，项目是非持续的项目，我们经常接到很多非持续项目，适当控制它的

成本，特别是中小型公司现金流问题积压问题可以解决，可以减少长期固定投资，这是减少资金流损失的问题。

这些都是我们电网，但是在电网之外也集成了面访系统和网络调查，在其他公司网络调查和面访系统等等，如果从一个产品理解角度来说，大家基本功能基本一致的，只有偶尔有一些符合某一特定行业的特殊功能，其实大家基本功能都一致的，但是网络调查和面访这边投入力量更大是在网络安全。医疗行业大家有没有经常关注我们的网井，国家网络安全部门发出的网井。今年 9 月 27 日，网警宣布国外有一款软件叫（英）勒索病毒，这款病毒专门攻击医疗行业的相关网站网址等等。南康也投入大量的人力招了相关的人员对这一块儿技术进行维护运维，进行定向性开发，尽可能保证数据的稳定。

但是南康在 GIS 发布统计方面，也是很多一级执行公司和委托方特别关注的。因为在这里有很多驻点，论证我们数据之外，除了电话是录音文件去论证的，还包括 GPS 定位、拍照、录音文件，GPS 定位非常重要的，准确描述出行动轨迹，同时对应我们每个驻点进行信息的查询，这是当年做的医药行业的调查，相关的数据。

4.0 时代的最后，是一个数据展示，我们希望能有大屏幕展示更炫一点的东西，到底是谁在用？一级执行公司和委托方在使用这样的功能。这样的功能主要包括了，通过我们提炼，主要包括三块儿主体功能。第一，我们对过程的展现，因为过程质量监控非常关键的。我们通过大屏幕上面实时监控，而且要求实时完成大屏幕上面数据展现，可以进行实时督察监督控制。因为访问员做的执行可交付型成果的事情，但是我们真正督导在做的是我们核实可交付性运行成果的事情，最终甲方我们一级执行公司或者委托方对你所做的工作，进行验收可交付性成果的事情，也就是我们（英）里面所讲到的，质量过程 2C 的控制。对于我们结果控制，也是非常关键的，我们委托方甚至于一级执行公司他们都希望能够在每个里程碑结点的时候都能够了解到项目发展整个进度，包括项目整个完成的情况，这个是我们结果的展现控制。

第三个，我们绩效考核绩效展现，每一个坐席对于我们来说都有成本，哪怕坐席今天一个电话都不打，空在那边，对我们都有损失的，我把这些用简短的 20 分钟带给大家，非常感谢，谢谢。