

Τα τελευταία 20 χρόνια η Καπα Research αποτελεί μία από τις κορυφαίες εταιρείες στις υπηρεσίες έρευνας αγοράς και στρατηγικής επικοινωνίας τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.



Εταιρεία

Με άξονα την ισχυρή αποδοτικότητα, η Καπα Research αναπτύσσει καινοτόμες και αποτελεσματικές υπηρεσίες συνδυάζοντας τη δημιουργικότητα, τη στρατηγική, την αξιοπιστία, και τη διεθνή εμπειρία, προσφέροντας στους πελάτες της, τη δυνατότητα επίτευξης των όποιων στόχων τους στο διαρκώς εναλλασσόμενο οικονομικό περιβάλλον της εποχής μας.

Η Καπα Research προχωράει πέρα από την αξιόπιστη μέτρηση κοινής γνώμης και τάσεων αγοράς και στην ανάπτυξη επιτυχημένων στρατηγικών διαχείρισης κρίσεων. Στόχος της είναι η αξιοποίηση χρήσιμων εργαλείων

αξιολόγησης υπηρεσιών και προϊόντων καθώς και η αποτίμηση προοπτικών επένδυσης στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και του Αραβικού Κόσμου.

Αγορά

Ο όμιλος Καπα Research έχει ένα πλήρες δίκτυο εγκαταστάσεων στην Αθήνα (Μέγαρο Υπατία), το Μεταξουργείο και τη Θεσσαλονίκη. Το μεγαλύτερο μέρος των εγκαταστάσεων είναι ιδιόκτητα και αποτελούνται από σύγχρονες και άρτια εξοπλισμένες εγκαταστάσεις και μεγάλα call centres, πολυτελείς αίθουσες συσκέψεων και χώρους εκδηλώσεων.

Η Καπα Research στηρίζεται ιδιαίτερα στις νέες τεχνολογίες και για το λόγο αυτό επενδύει διαρκώς σε αυτές. Περισσότερες από 400 θέσεις εργασίας, συνδεδεμένες μέσω VPN σε ένα ενιαίο δίκτυο (Intranet), 4 call centres (3 συμβατά με τεχνολογία Siemens, με δυνατότητα εξυπηρέτησης 300 θέσεων εργασίας και IIP 3 COM τηλεφωνικό κέντρο με δυνατότητα εξυπηρέτησης 400 θέσεων εργασίας) αποτελούν τα καθημερινά της εργαλεία που συνδράμουν στην παράδοση των αποτελεσμάτων γρήγορα και έγκυρα.

Στο σημερινό, έντονα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον η Καπα Research δίνει ιδιαίτερη σημασία στη μεταφορά τεχνογνωσίας και την αξιοποίηση της εμπειρίας μεγάλων εταιρειών και φορέων του εξωτερικού. Στο πλαίσιο αυτό, η Καπα Research συνεργάζεται με καταξιωμένες εταιρείες και οργανισμούς στην Ευρώπη και τις Ηνωμένες Πολιτείες από τον ακαδημαϊκό χώρο, το χώρο της πολιτικής, των διεθνών σχέσεων, της διαφήμισης, των τηλεπικοινωνιών, των νέων τεχνολογιών και του marketing, όπως: Harvard University Center for Hellenic Studies, London

School of Economics, EXCELL MULTIMEDIA, HARRIS INTERACTIVE, MEDIAMETRIE, IPSOS MEDIA, SOFRES.

Η Καπα Research είναι μέλος της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τηρεί τους κανόνες του ΠΕΣΣ (Ποιοτικός Έλεγχος Συλλογής Στοιχείων).

Κύρια Επιτεύγματα

Το 1993, η Καπα Research πραγματοποίησε το πρώτο Exit Poll στην Ελλάδα για λογαριασμό του τηλεοπτικού σταθμού ANTENNA στις επαναληπτικές εκλογές της Β' Αθηνών.

Το 1999, υποστήριξε επιτυχώς το έργο της Ελληνικής Κυβέρνησης στην αντιμετώπιση των συνεπειών του καταστροφικού σεισμού στην Αθήνα. Στο πλαίσιο αυτό, η Καπα Research διαχειρίστηκε πάνω από 100 χιλιάδες κλήσεις σεισμοπλήκτων σε 20 ημέρες, επιλύοντας άμεσα μικρά και μεγάλα καθημερινά τους προβλήματα.

Το 2001, η Καπα Research ανέπτυξε καινοτόμες υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη για λογαριασμό της Ελληνικής κυβέρνησης με τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου 1464.

Το 2002 σχεδίασε και υλοποίησε το 1ο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που εγκαινιάστηκε από τον Πρωθυπουργό της Ελλάδας στην Πλατεία Συντάγματος. Επίσης σχεδίασε το δίκτυο των ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα και υλοποίησε για λογαριασμό της ελληνικής κυβέρνησης τα πρώτα 10 ΚΕΠ. Το 2003 η Καπα Research ανέλαβε το σχεδιασμό, ανάπτυξη, οργάνωση και διαχείριση λειτουργίας του πρώτου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, του Δικτύου Αθήνα, το οποίο αποτελείται από 7 ΚΕΠ και του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης του Δημότη Αθηναίων 195. Το Δίκτυο Αθήνα είχε εξυπηρετήσει μέχρι το 2005



1991

Σημαντική δραστηριότητα στις χώρες των Βαλκανίων για λογαριασμό των μεγαλύτερων ελληνικών επιχειρήσεων.

1993

Η Καπα Research πραγματοποιεί το πρώτο Exit Poll στην Ελλάδα για λογαριασμό του τηλεοπτικού σταθμού ANTENNA.

1999

Ενίσχυση των υποδομών της εταιρείας με την αγορά ακινήτων και τη δημιουργία τριών call center σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο.

2001

Λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης του πολίτη 1464 για λογαριασμό της Ελληνικής Κυβέρνησης.

2001

Επένδυση σε υποδομές: αγορά ιδιόκτητων κτιριακών εγκαταστάσεων 4.500 τ.μ. με εξοπλισμό υψηλής τεχνολογίας.

2002

Σχεδιασμός και υλοποίηση του πρώτου Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στο Σύνταγμα και των επόμενων 10 ΚΕΠ.



πάνω από 700.000 Αθηναίους και διακρίθηκε ως Best practice case στα e-government awards 2005 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επίσης, το 2002, η Kapa Research ανέπτυξε, σε συνεργασία με τη γαλλική εταιρεία Mediametrie, το Mediarun, ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης ακροαματικότητας, καθώς και Pressrun, σε συνεργασία με τη γαλλική εταιρεία IPSOS MEDIA, για τη μέτρηση αναγνωσιμότητας ημερήσιου και περιοδικού τύπου.

Το 2004 η Kapa Research υλοποίησε επιτυχώς το έργο της πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των επισκεπτών των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας, λειτουργώντας το τηλεφωνικό κέντρο 185 του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθήνας σε πέντε γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ισπανικά, Ρώσικα).

Το 2005, αξιοποιώντας τις υποδομές και το προσωπικό της, τη δυνατότητα εύρεσης προσωπικού από χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, η Kapa Research ανέπτυξε και υλοποίησε το ερευνητικό εργαλείο του Kapa Research Monitor. Πρόκειται για έρευνα καταναλωτικών προθέσεων και επενδυτικών δυνατοτήτων, η οποία διεξήχθη στις χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και της Εγγύς Ανατολής.

Το 2006 η Kapa Research, σε συνεργασία με το Κέντρο Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Harvard, διεξήγαγε μια μεγάλη παγκόσμια έρευνα στον όπιο της Ελληνισμός, με σκοπό να καταγράψει στάσεις και απόψεις για κοινωνικά, οικονομικά, πολιτιστικά θέματα, θέματα εκπαίδευσης, μετανάστευσης, ταυτότητας, πολιτικής. Την έρευνα υποστήριξαν με τη χορηγία τους η EPT, η OTENET και το in.gr.

Το δύσκολο καλοκαίρι του 2007, η Kapa Research οργάνωσε και λειτούργησε τη Γραμμή Υποστήριξης Πυροπαθών 1555 μέσα σε 15 ώρες, προκειμένου να υποστηριχθούν και να εξυπηρετηθούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις των νομών που επλήγησαν από τις καταστροφικές πυρκαγιές. Το 1555 διαχειρίστηκε 491.190 κλήσεις μέσα σε δύο μήνες!

Προϊόντα-Υπηρεσίες

Η Kapa Research έχει αναπτύξει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες για λογαριασμό των πελατών της τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα.

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων και αφορούν έρευνες αγοράς (marketing, ικανοποίησης πελατών, διαφημιστικής ανάκλησης, έρευνες εταιρικής εικόνας & εταιρικής κοινωνικής

ευθύνης), κοινωνικές και πολιτικές έρευνες, δημοσκοπήσεις, έρευνες media, απογραφές καταστημάτων και νοικοκυριών, τηλεφωνικά κέντρα, γραμμές επικοινωνίας, συστήματα εξυπηρέτησης πελατών, κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών, exit-polls, mystery shopping, μελέτες επικοινωνιακής στρατηγικής, επικοινωνία, εκπαίδευση και αξιολόγηση προσωπικού, πληροφοριακά συστήματα, οργάνωση δημοψηφισμάτων και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών.

Μεταξύ των σημαντικότερων ερευνών αγοράς που έχει διεξάγει η Kapa Research συγκαταλέγονται: έρευνες για μεγάλες ελληνικές εταιρείες στις χώρες των Βαλκανίων, έρευνα για την κινητή τηλεφωνία για λογαριασμό της TELENOR, έρευνες στον τραπεζικό τομέα, τον τομέα τροφίμων και ποτών, τον τομέα των ιχθυοκαλλιεργειών, έρευνες για ασφαλιστικά προϊόντα, έρευνες επιχειρηματικής φήμης,

έρευνες για τον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τον κλάδο της ενέργειας και τον κλάδο της εμπορίας ηλεκτρικών συσκευών κ.ά.

Μεταξύ των σημαντικότερων δημοσκοπήσεων και Exit Polls που διεξάγει η Kapa Research συγκαταλέγονται: μεγάλη πολιτική έρευνα 3 φορές το χρόνο για την εφημερίδα «ΤΟ ΒΗΜΑ» (1999 ως σήμερα), δημοσκοπήσεις για λογαριασμό της NET (2000-2004), Exit Poll για λογαριασμό του ANTENNA (1992), για λογαριασμό του STAR (1999) και για λογαριασμό της NET (2000-2004), εβδομαδιαίες έρευνες κοινής γνώμης για λογαριασμό του MEGA και του ANTENNA, τακτικές έρευνες κοινής γνώμης για εφημερίδες και περιοδικά, μετρήσεις για τα debate των πολιτικών αρχηγών (2000, 2004, 2009) κατά τη διάρκεια της αναμετάδοσής τους, καθώς και έρευνες για λογαριασμό Υπουργείων και φορέων του δημοσίου.

Τηλεφωνικά Κέντρα & Γραμμές Επικοινωνίας

- Γραμμή επικοινωνίας Ανέργων και Επιχειρήσεων για λογαριασμό του Υπουργείου Εργασίας
- Γραμμή υποστήριξης και επικοινωνίας σεισμοπλήκτων για λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών
- Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών 1464 για λογαριασμό του Υπουργείου Εσωτερικών
- Γραμμή επικοινωνίας για τη νομιμοποίηση των οικονομικών μεταναστών
- Γραμμή επικοινωνίας για την ενημέρωση εκλογών
- Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του Δημότη Αθηναίων (195)
- Γραμμή επικοινωνίας Δήμου Πειραιά
- Γραμμή πληροφόρησης για τις αστικές συγκοινωνίες για λογαριασμό του ΟΑΣΑ (185), κατά την περίοδο των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004
- Γραμμή εξυπηρέτησης Αποδήμων
- Γραμμή Υποστήριξης Πυροπαθών 1555

Τηλεπωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών

- Γραμμή εξυπηρέτησης πελατών της ΠΟΥΛΙΑΔΗΣ Α.Ε.
- Κέντρο τηλεφωνικών πωλήσεων τηλεπικοινωνιακών προϊόντων για λογαριασμό της VIVODI
- Κέντρο τηλεφωνικής παραγγελίας και διαχείρισης πωλήσεων των DVDS των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας

Αξίες-Όραμα

Η αξία και ο σεβασμός που δείχνει η εταιρεία στο προσωπικό και τους συνεργάτες της, είναι ο θεμέλιος λίθος πάνω στον οποίο χτίζει τις υψηλής ποιότητας και αξιοπιστίας υπηρεσίες που προσφέρει στην ελίτ των δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών, ιδρυμάτων, επιχειρήσεων, μέσω μαζικής επικοινωνίας, πολιτικών και επιχειρηματιών.

Κοινή συνισταμένη στην ανάπτυξη όλων των προϊόντων της Kapa Research είναι η ικανοποίηση των εξειδικευμένων αναγκών του εκάστοτε πελάτη, με έμφαση στην ποιότητα, την καινοτομία και την μακροπρόθεσμη βελτίωση της απόδοσής του.

www.kapa-research.com

Ίσως δεν γνωρίζατε ότι...

Το 2005 η Kapa Research συμμετείχε στην Έρευνα SHARE (Survey of Health, Ageing, and Retirement in Europe), μια έρευνα που αφορά στην υγεία, τα γεράματα και τη συνταξιοδότηση των ανθρώπων ηλικίας 50 ετών και άνω, η οποία διεξάγεται σε 15 χώρες της Ε.Ε. σε ένα πάνελ 45.000 πολιτών. Στο ερευνητικό αυτό πρόγραμμα συνεργάζονται Πανεπιστήμια και επιστήμονες πολλών κλάδων από 15 χώρες της Ε.Ε. και σκοπός του είναι να αποτελέσει εργαλείο χάραξης πολιτικής σε επίπεδο Ε.Ε. για τα θέματα που αφορούν το κοινό των 50+.

Το 2007 η Kapa Research, σε συνεργασία με το London School of Economics διεξήγαγε Έρευνα στην Ελλάδα με θέμα τη φτώχεια σε δείγμα 6.089 ατόμων. Η έρευνα ήταν μέρος ολοκληρωμένης μελέτης της Kapa Research για λογαριασμό του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και παρουσιάστηκε σε ειδική ημερίδα στο ΕΒΕΑ στις 17 Οκτωβρίου, Παγκόσμια Ημέρα Καταπολέμησης της Φτώχειας.

2003

Σχεδιασμός, ανάπτυξη και διαχείριση λειτουργίας του πρώτου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, του Δικτύου Αθήνα.

2004

Λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου 185 του ΟΑΣΑ, για ενημέρωση των επισκεπτών των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004, σε 5 γλώσσες.

2006

Έρευνα στον όπιο της Ελληνισμός σε συνεργασία με το Κέντρο Ελληνικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Harvard.

2007

Σύσταση, οργάνωση και λειτουργία της Γραμμής Υποστήριξης Πυροπαθών 1555 μέσα σε 15 ώρες! Εξυπηρετήθηκαν 491.190 κλήσεις μέσα σε 2 μήνες!