



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### CCBMR - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы начали заполнять он-лайн анкету. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

**\* 3.1 Как бы вы описали стратегию цифрового бизнеса своей компании?**

- Оптимальная
- В процессе разработки/усовершенствования
- Отдельная стратегия для каждого канала доступа
- Стратегия отсутствует

**\* 3.2. Какие основные факторы способствуют переходу вашего бизнеса на цифровые технологии? Выберите все подходящие ответы:**

- Давление конкурентов
- Не соответствие требованиям рынка
- Интерес, востребованность цифровых каналов со стороны клиентов
- Улучшение клиентского опыта
- Стимулирование продаж/рост бизнеса
- Снижение затрат
- Ускорение выхода на рынок
- Соответствие нормативным требованиям
- Результаты исследования потребительского поведения/данные бизнес-аналитики
- Доступ к новым технологиям (например, проактивная автоматизация и т.д.)
- Другое (укажите)

---

Если в ходе заполнения полей он-лайн анкеты раздела Вы ввели неточные данные или сомневаетесь в корректности ответа или формата данных, то Вы всегда можете вернуться назад и внести исправления до нажатия кнопки ГОТОВО в конце раздела с того же компьютера, с которого Вы начинали вводить данные. ПОЖАЛУЙСТА, не очищайте кэш вашего браузера, в противном случае заполненные данные будут потеряны, и при повторном возвращении к он-лайн анкете Вам придется заново вносить ответы на вопросы раздела.

Вопросы, отмеченные знаком \*-звездочка, обязательны для ответа.

Если у Вас возникли вопросы, Вы хотите уточнить какой-то вопрос исследования, пожалуйста, обращайтесь к нам по телефону: +7(495)-995-80-07 или по электронной почте: [info@contact-center-benchmark.ru](mailto:info@contact-center-benchmark.ru)

**\* 3.3. Назовите основные проблемы, замедляющие ваш переход на цифровые технологии? Выберите все подходящие ответы:**

- Угроза кибербезопасности
- Поддержка экономического обоснования проекта перед руководством
- Страх принять неправильное решение
- Отсутствие стратегии перехода на цифровые технологии
- Возможности/ресурсы ИТ
- Бюджет
- Отсутствие понимания потребностей клиентов
- Устаревшие системы/плохая интеграция
- Разрозненное управление (не очевидное распределение обязанностей по каналам доступа)
- Другое (укажите)

---

Если в ходе заполнения полей он-лайн анкеты раздела Вы ввели неточные данные или сомневаетесь в корректности ответа или формата данных, то Вы всегда можете вернуться назад и внести исправления до нажатия кнопки ГОТОВО в конце раздела с того же компьютера, с которого Вы начинали вводить данные. ПОЖАЛУЙСТА, не очищайте кэш вашего браузера, в противном случае заполненные данные будут потеряны, и при повторном возвращении к он-лайн анкете Вам придется заново вносить ответы на вопросы раздела.

Вопросы, отмеченные знаком \*-звездочка, обязательны для ответа.

Если у Вас возникли вопросы, Вы хотите уточнить какой-то вопрос исследования, пожалуйста, обращайтесь к нам по телефону: +7(495)-995-80-07 или по электронной почте: [info@contact-center-benchmark.ru](mailto:info@contact-center-benchmark.ru)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### ССВМР - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы продолжаете заполнять он-лайн анкету. Вы в любой момент можете закрыть окно браузера и вернуться к этой анкете спустя некоторое время, чтобы продолжить или вернуться назад. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

**\* 3.4. Назовите основные факторы, негативно влияющие на использование клиентами новых цифровых каналов? Выберите все подходящие ответы:**

- Настороженность клиентов
- Клиенты предпочитают не цифровые каналы
- Плохой пользовательский интерфейс, негативная практика/опыт взаимодействия
- Слишком длительное время ожидания
- Ограниченная функциональность решения, не отвечающая потребностям клиентов
- Мы пока неактивны на предпочитаемых клиентами каналах
- Ничего из перечисленного
- Другое (укажите)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### ССВМР - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы продолжаете заполнять он-лайн анкету. Вы в любой момент можете закрыть окно браузера и вернуться к этой анкете спустя некоторое время, чтобы продолжить или вернуться назад. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

\* 3.5.1 Укажите **ФАКТИЧЕСКОЕ** долевое (в процентах) распределение по видам взаимодействия с клиентами. Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо». В сумме 100%.

Телефон (обслуживание оператором)

Цифровые каналы с участием операторов (например, электронная почта, вебчат, социальные сети)

Автоматизированные каналы без участия операторов (например, веб-сайт, интерактивный автоответчик, виртуальный помощник)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### ССВМР - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы продолжаете заполнять он-лайн анкету. Вы в любой момент можете закрыть окно браузера и вернуться к этой анкете спустя некоторое время, чтобы продолжить или вернуться назад. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

\* 3.5.2 Укажите **ЖЕЛАЕМОЕ** долевое (в процентах) распределение по видам взаимодействия с клиентами. Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо». В сумме 100%.

Телефон (обслуживание оператором)

Цифровые каналы с участием операторов (например, электронная почта, вебчат, социальные сети)

Автоматизированные каналы без участия операторов (например, веб-сайт, интерактивный автоответчик, виртуальный помощник)





Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### ССВМР - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы продолжаете заполнять он-лайн анкету. Вы в любой момент можете закрыть окно браузера и вернуться к этой анкете спустя некоторое время, чтобы продолжить или вернуться назад. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

**\* 3.7 Где вы применяете веб-чат? Выберите как минимум один вариант ответа:**

- Сервисные страницы веб-сайта
- Страницы продаж веб-сайта
- Страница "Свяжитесь с нами"/"Контакты" веб-сайта
- Интегрирован в приложения для смарт-устройств
- Интегрирован в наши социальные сети
- Ничего из перечисленного
- Другое (укажите)





Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

### ССВМР - 2018. Часть 3 ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Вы продолжаете заполнять он-лайн анкету. Вы в любой момент можете закрыть окно браузера и вернуться к этой анкете спустя некоторое время, чтобы продолжить или вернуться назад. Мы желаем Вам успешного завершения раздела!

**\* 3.8 Как вы используете социальные сети для улучшения клиентского опыта (CX)? Выберите как минимум один вариант:**

- Полная сервисная поддержка
- Только перенаправление на другие каналы
- Общий функционал привлечения клиентов
- Анонсы новых услуг - push уведомления
- Продуктовый маркетинг, включая лидогенерацию
- Отслеживание настроения клиентов
- Другое (укажите)

**\* 3.9 Какие функции предоставляются через ваше мобильное приложение? Выберите как минимум один вариант:**

- Версия полного веб-сайта для приложения
- Видео руководство пользователя/информация
- Обновление профиля клиента
- Заказ и изменение услуг
- Часто задаваемые вопросы (включая контактную информацию)
- Уведомления о новых услугах (включая push-обновления)
- Предложение нажать, чтобы начать чат/звонок/видео-чат
- Данные о местоположении клиента
- Другое (укажите)

---

Если в ходе заполнения полей он-лайн анкеты раздела Вы ввели неточные данные или сомневаетесь в корректности ответа или формата данных, то Вы всегда можете вернуться назад и внести исправления до нажатия кнопки ГОТОВО в конце раздела с того же компьютера, с которого Вы начинали вводить данные. ПОЖАЛУЙСТА, не очищайте кэш вашего браузера, в противном случае заполненные данные будут потеряны, и при повторном возвращении к он-лайн анкете Вам придется заново вносить ответы на вопросы раздела.

Вопросы, отмеченные знаком \*-звездочка, обязательны для ответа.

Если у Вас возникли вопросы, Вы хотите уточнить какой-то вопрос исследования, пожалуйста, обращайтесь к нам по телефону: +7(495)-995-80-07 или по электронной почте: [info@contact-center-benchmark.ru](mailto:info@contact-center-benchmark.ru)