



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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

*** 4.1. Какое влияние окажут искусственный интеллект (ИИ), роботизация и переход на цифровые технологии на ваше управление клиентским опытом в течение следующих двух лет?**

	Увеличатся	Останутся без изменений	Уменьшатся	Неприменимо
Объемы обслуживания по телефону с участием оператора...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Объемы обслуживания по цифровым каналам с участием оператора...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Объемы роботизации, автоматизации (включая ИИ)...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Объемы общего взаимодействия (охватывающего все каналы)...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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!

*** 4.2 Какова доля от вашей СХ активности, в настоящее время осуществляемой операторами, может быть полностью автоматизирована?**

- Никакой
- 1-10%
- 11-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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!

*** 4.3 Какова доля от вашей СХ активности, в настоящее время осуществляемой операторами, может быть полностью автоматизирована в ближайшие 2 года (ваш реалистичный прогноз)?**

- Никакой
- 1-10%
- 11-25%
- 26-50%
- 51-75%
- 76-100%



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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!

*** 4.4 Как неизбежное наступление цифровой трансформации бизнеса (включая роботизацию) повлияет на вашу операционную модель в ближайшие два года?**

	Увеличится	Останется без изменений	Уменьшится	Неприменимо
Сложность обязанностей персонала...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Численность персонала...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Зарботная плата персонала...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Бюджет на внедрение новых технологий...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Общий бюджет на обеспечение клиентского опыта (общая стоимость взаимодействия с клиентами)...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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!

*** 4.5. Какие элементы искусственного интеллекта (ИИ) и роботизации имеются у вас в наличии и/или будут доступны в течение следующих 2 лет?**

	Сейчас	Будет в течение 2-х лет
Машинное обучение ИИ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Виртуальные ассистенты/боты на основе ИИ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Интернет вещей	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Роботизация процессов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Виртуальная/дополненная реальность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Проактивная автоматизация	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Голосовые интерфейсы (Алиса/Siri/Alexa и т.п.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*** 4.6 Назовите три главных преимущества ИИ и роботизации по мнению вашей организации. Выберите три варианта.**

- Лучшая бизнес-аналитика (то есть машинное обучение)
- Аналитика взаимодействия с клиентами и потребительского поведения - детальный сбор данных о клиенте
- Улучшенное качество обслуживания
- Улучшенная точность/показатели качества
- Более строгое соблюдение требований, например, правил обслуживания и т.п. норм
- Снижение рисков
- Снижение затрат
- Снижение требований к обучению
- Ускорение выхода на рынок
- Облегченная масштабируемость
- Улучшение отношения сотрудников к работе (например, устранение рутинной работы)
- 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



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 4 РОБОТИЗАЦИЯ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КЦ

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!

*** 4.7 Что вы считаете основными рисками/опасениями в отношении ИИ, роботизации и автоматизации? Выберите все подходящие варианты.**

- Уязвимость кибербезопасности
- Мошенничество
- Нехватка навыков
- Затраты
- Рентабельность инвестиций/Экономическая эффективность
- Влияние на операционную модель
- Негативные отзывы клиентов
- Другое (укажите)

* 4.8 Каким по вашему мнению будет основное влияние ИИ и/или машинного обучения на кибербезопасность? Выберите все подходящие ответы.

- Усовершенствованное обнаружение угроз
- Ускоренное реагирование на инциденты
- Улучшение видимости и контекста появления кибер угроз
- Повышение рентабельности существующих инвестиций в безопасность
- Помощь в устранении пробелов в навыках и знаниях
- Снижение потребности вовлечения людей в процессы и задачи
- Снижение затрат
- Более строгое соблюдение требований
- Не знаю
- 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