

*** 6.1 Назовите ТРИ основных технологических тренда, которые являются приоритетными для вашей клиентской службы. Выберите ТРИ варианта ответа**

- Аналитика
- Искусственный интеллект (включая виртуальные помощники, машинное обучение)
- Роботизация процессов
- Биометрия (по лицу, голосовая, по отпечаткам пальцев и т. д.)
- Блокчейн-технологии
- Интернет вещей
- Облачные решения
- Кибербезопасность (предотвращение атак и мошенничества)
- Переход бизнеса на цифровые технологии
- Новые каналы доступа (например, WhatsApp, iMessage и т. д.)
- Омниканальность - интеграция технологий
- Персонализация услуг и сервиса
- Проактивная автоматизация
- Консолидация технологий
- Самообслуживание (включая Интернет, мобильную связь, интерактивный автоответчик)
- Другое (укажите)

*** 6.2 Назовите основные проблемы, негативно влияющие на ваши технологические системы управления клиентским опытом. Выберите все подходящие варианты**

- Возможность кастомизации ИТ системы
- Устаревшие системы препятствуют гибкости/прогрессу
- Ограничение бюджета/расходов
- Интеграция нескольких ИТ систем
- Угроза кибербезопасности
- Риск сделать неправильный выбор/сделать слишком рано
- Основное внимание уделяется поддержанию бизнеса в обычном состоянии
- Нехватка навыков (т. е. в новых технологиях)
- Нет общей ИТ стратегии
- 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

*** 6.3 Какие технологические решения вы используете, чтобы повысить производительность рабочих мест операторов? Выберите все подходящие варианты**

- Технологии помощи операторам
- Управление системой знаний
- Управление качеством
- Управление производительностью (например, отчеты в режиме реального времени)
- Управление трудовыми ресурсами
- Управление рабочим процессом (workflow)
- Аналитика операторов
- Система электронного обучения
- Запись голоса и/или данных (с экрана)
- Ничто из вышеперечисленного
- 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 6 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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!

* 6.4 Как ваша команда вовлечена в процесс принятия решений в области технологий?

	Независимая ответственность	Полностью вовлечена	Частично вовлечена	Не вовлечена
Этап проектирования	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Этап одобрения	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

*** 6.5 Насколько хорошо следующие технологические решения отвечают вашим текущим и будущим потребностям?**

	Отвечает текущим и будущим потребностям	Отвечает текущим потребностям	Не отвечает текущим потребностям	Не используется
Системы телефонии (включая IVR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Роботизированные системы (например, ИИ, роботизированная автоматизация процессов, проактивная автоматизацию)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Системы для цифровых каналов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Системы кибербезопасности (включая предотвращение мошенничества)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Аналитические системы	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Системы поддержки бизнеса (BSS, например, финансы, кадры)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Системы оптимизации взаимодействия (например, CRM, электронное обучение, KMS, WFM и т. д.),	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

*** 6.6 Какие ТРИ наиболее важных фактора влияют на принятие решения о внедрении новых IT систем/решений/приложений? Выберите три варианта ответа**

- Общая стоимость владения
- Модель владения, например, платим за то, что мы используем и т.п.
- Модель ценообразования операционных расходов (ОРЕХ)
- Отношения с ИТ-партнером (вендором, интегратором и т.п.)
- Информационная безопасность
- Возможность интеграции с другими ИТ системами
- Возможность кастомизации решения
- Политика поставщика в отношении тех.поддержки и обслуживания
- Возможности поддержания постоянной актуальности ИТ системы / перспективность обновлений
- Подтверждение рентабельности инвестиций
- 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

* 6.7 Какие ТРИ ключевых показателя регулярно используются для оценки успешности технологических проектов? Выберите три варианта ответа

- Улучшенная гибкость (включая возможность кастомизации решения)
- Данные о снижении расходов за счет решения
- Достижение целей проекта в полном объеме
- Наглядная рентабельность инвестиций
- Улучшенные показатели продаж
- Данные о качестве обслуживания/удовлетворенности клиентов
- Улучшенная скорость работы на рынке
- Данные об использовании клиентами
- 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 6 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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!

*** 6.8 Где сейчас расположена технологическая инфраструктура обеспечения клиентского опыта и каковы планы на будущее?**

	Сейчас	В течение 1 года	В перспективе до 5-ти лет
Собственная инфраструктура, онпремис - вся ИТ инфраструктура находится на ваших площадках	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
В дата-центре, который вы арендуете	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
В облаке - собственная частная облачная инфраструктура	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
В облаке - публичная облачная инфраструктура	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Гибридное облако - комбинация двух предыдущих вариантов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

CONTACT CENTER BENCHMARK

ССВМР - 2018. Часть 6 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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!

*** 6.9 Какие элементы вашей технологической инфраструктуры в настоящее время размещены в облаке или будут размещены в течение следующего года? Выберите все подходящие ответы**

- Системы телефонии (включая IVR)
- Роботизированные системы (например, ИИ, роботизированная автоматизация процессов, проактивная автоматизацию)
- Системы для цифровых каналов
- Системы кибербезопасности (включая предотвращение мошенничества)
- Аналитические системы
- Системы поддержки бизнеса (BSS, например, финансы, кадры)
- Системы оптимизации взаимодействия (например, CRM, электронное обучение, KMS, WFM и т. д.),
- Затрудняюсь ответить

* 6.10 Как использование хостинговых/облачных технологий повлияло/повлияет на ваш бизнес?

	Согласен	Не согласен
Улучшенная интеграция (т.е. доступ к единой интегрированной платформе)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Более легкая кастомизация	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Перспективность дальнейшего развития нашей технологической инфраструктуры	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Снижение расходов на владение (например, плати и используйте)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Возможность платить только за тот функционал, который мы используем	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Увеличенный срок службы/надежность	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Повышенная гибкость	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Доступ к новым функциям/тестированию новых идей	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ускорение вывода на рынок новых услуг, сервисов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Обеспечивает лучшую безопасность/соответствие требованиям законодательства	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

*** 6.11 Каковы ТРИ основные кибер угрозы оказывают влияние на ваш бизнес (например, на данные компании)? Выберите три варианта ответа**

- Вирусы-вымогатели, вирусы и трояны
- Фишинг и социальное мошенничество
- Кража личных данных
- Уязвимости приложений и операционных систем
- Отказ/сбои в обслуживании
- Неправильная конфигурация
- Инсайдерские угрозы
- Несанкционированное расширение привилегий
- Искажение, модификация, уничтожение данных
- Не авторизованные устройства (мобильные телефоны, устройства, USB-устройства, Интернет вещей)
- 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

* 6.12 Какие системы и/или устройства одобрены для хранения конфиденциальной информации вашей компании? Выберите все подходящие ответы

- Базы данных и серверы
- Системы хранения и резервного копирования
- Приложения, размещенные в общедоступном облаке
- Приложения, размещенные в частном облаке
- Корпоративные (контролируемые) персональные устройства (планшеты, ноутбуки, телефоны)
- Частные (неконтролируемые компанией) персональные устройства (планшеты, ноутбуки, телефоны)
- Неконтролируемые ИТ системы, принадлежащие организации
- USB и другие съемные носители
- Затрудняюсь ответить
- 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

*** 6.13 Какие ТРИ фактора наилучшим образом могут улучшить вашу кибербезопасность? Выберите ТРИ варианта ответа**

- Аутентификация и контроль доступа
- Антивирусы нового поколения
- Предотвращение вторжений в сеть
- Аналитическая безопасность
- Предотвращение потери данных
- Шифрование данных
- Управление уязвимостями
- Мониторинг активности базы данных
- Безопасность электронной почты
- Облачная безопасность
- 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 6 ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

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!

*** 6.14 Назовите основные причины, которые мешают вашей организации разворачивать более совершенные системы безопасности? Выберите все подходящие ответы**

- Отсутствие одобрения высшего руководства и участия заинтересованных сторон
- Отсутствие эффективного понимания современного профиля рисков
- Отсутствие специального подготовленного персонала службы информационной безопасности
- Невозможно сформулировать риски с точки зрения рентабельности инвестиций
- Отсутствие согласованности между бизнес-стратегией бизнеса и стратегией безопасности
- Отсутствие бизнес-решения для стимулирования инноваций в принятии риска кибер безопасности
- Затрудняюсь ответить
- Другое (укажите)