



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

**ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

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

**\* 7.1 Что из перечисленного ниже оказало наибольшее влияние на улучшение процессов оптимизации контактного центра (WFO) за последние 12 месяцев? Выберите все подходящие варианты ответов**

- Аналитические системы (например, аналитика речи, данных и т.п.)
- Искусственный интеллект (включая машинное обучение, Интернет вещей)
- Развивающиеся технологические системы (например, чат-боты)
- Новые технологические тренды (например, облачные решения)
- Включение стратегии управления клиентским опытом (CX) в корпоративную культуру
- Инициативы, проекты в области цифровой трансформации бизнеса
- Переосмысление нашей операционной модели обслуживания / структуры клиентского сервиса
- Проактивная автоматизация (включая автоматизацию роботизированных процессов)
- Персонализация услуг
- Омниканальность (согласованные между каналами и точками контакта взаимодействия клиентов с компанией)
- 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 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.2 Какие функции управления трудовыми ресурсами (WFM) используются в вашем контакт-центре для оптимизации производительности?**

	Голосовые каналы (телефон)	Не голосовые каналы (с участием операторов)
Точность прогноза нагрузки, объема контактов (accuracy rate - факт в сравнении с прогнозом)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Точность планирования ресурсов (accuracy rate - факт в сравнении с прогнозом)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Составление расписания, графика смен	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тайм-менеджмент, включая соблюдение графика (schedule adherence)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ничто из вышеперечисленного	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.3 Как вы используете системы управления знаниями (KMS), чтобы помочь операторам оптимально обрабатывать контакты? Выберите все подходящие варианты**

- Доступ ограничивается традиционными системами управления знаниями (например, статические FAQ и руководства для операторов)
- Система интерактивного доступа к информации через несколько точек входа (например, динамические FAQ и онлайн-руководства для операторов)
- Доступны несколько систем и выбор цифровых интерфейсов (например, видео инструменты поддержки клиентов и инструменты диагностики)
- Доступны несколько продвинутых систем и выбор доступных цифровых интерфейсов (например, ИИ, виртуальный помощник, Интернет вещей и роботизация для сотрудников и клиентов)

**\* 7.4 Назовите ТРИ ключевых фактора, влияющих на клиентский опыт, при контактах, обслуживаемых оператором. Выберите ТРИ варианта ответа**

- Простота разрешения (т. е. усилия клиента/решение за один контакт)
- Местонахождение оператора (например, акцент, говор)
- Время ожидания/решения
- Технологии/плохие системы
- Отношение оператора к работе
- Знания оператора
- Полномочия оператора
- Ограничительные/неэффективные процессы
- Отсутствие единой точки (единый номер телефона) для обработки контактов от клиентов
- 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](mailto:info@contact-center-benchmark.ru)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

### \* 7.5 Как часто вы пересматриваете процессы взаимодействия с клиентами?

	Непрерывно/ежемесячно	Ежеквартально	Ежегодно	Только в порядке исключения (например, жалобы, внедрение нового решения)	Никогда
Телефон - голосовые контакты, обрабатываемые оператором	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Не голосовые каналы, обрабатываемые оператором	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Автоматизированные/каналы самообслуживания	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**\* 7.6. Назовите ТРИ ключевых показателя, которые вы используете для оценки операционной эффективности. Выберите три варианта ответа**

- FCR (решение при первом обращении)
- Уровень удовлетворенности клиентов, C-Sat и/или другие показатели клиентского опыта (CX)
- Уровень самообслуживания клиентов
- Уровень удовлетворенности персонала (EX)
- NPS - индекс потребительской лояльности (включая положительные рекомендации/отзывы)
- Контроль качества, точность соблюдения процессов
- Исполнение бюджета
- Объемы продаж, включая объемы лидогенерации, ценности клиентов
- Удержание/отток клиентов
- Среднее время ожидания ответа
- Продуктивность, эффективность операторов
- Текучка персонала (attrition rate)
- 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 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.7 Каковы ваши целевые и фактические показатели клиентского опыта? Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо». Введите целое число.**

Целевые значения удовлетворенности клиентов

Фактические показатели удовлетворенности клиентов

Целевые значения NPS

Фактические показатели NPS





Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.8 Каковы ваши средние уровни FCR? Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо»**

Телефон - голосовые контакты, обрабатываемые оператором

Не голосовые каналы, обрабатываемые оператором

Автоматизированные/каналы самообслуживания

**\* 7.9 Какие из следующих показателей настроения и отношения сотрудников к работе (ЕХ) вы измеряете? Выберите все подходящие варианты ответа**

- Уровень настроения и отношения сотрудников (ЕХ) к работе/вовлеченности сотрудников
- Моральный дух и мотивация сотрудников
- Успешность, благосостояние и благополучие сотрудников
- Удержание сотрудников
- Учёт рабочего времени сотрудников
- Удовлетворенность обучением и развитием
- Удовлетворенность отношениями с руководством
- Степень понимания миссии и стратегических целей бизнеса, пути достижения
- Удовлетворенность брендом
- Ничего из перечисленного выше
- 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)

**\* 7.10 Какие решения, практики для управления опытом и удовлетворенностью сотрудников используются вами для дальнейшего улучшения уровня вовлеченности и производительности операторов? Выберите все подходящие ответы**

- Решения для непрерывного управление эффективностью персонала (СРМ)
- Платформы реализации возможностей/мобильности сотрудников (например, Workday)
- Трансформация процессов управления персоналом (т. е. участие персонала в развитии бизнеса)
- Рабочие группы для обсуждения и обеспечения взаимоприемлемых условий работы (для персонала и компании)
- Система грейдов и поощрения персонала, включая опционы, доленое участие в бизнесе и т.п.
- Оценка производственной экосистемы, включая данные о температуре, влажности и т.п.
- Социальные пакеты (страхование, питание сотрудников и т.п.)
- Матрицы карьерного роста, управление жизненным циклом сотрудников
- Личностное развитие персонала (программы лидерства)
- Ничего из перечисленного выше
- 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)

**\* 7.11 Какие стратегии вы применяете для удовлетворения потребностей сегодняшних эволюционирующих трудовых ресурсов КЦ? Выберите все подходящие варианты ответа**

- Удаленная работа
- Гибкий рабочий график
- Применение современных методов/подходов к обучению
- Необходимость немедленных ответов при коммуникации с сотрудниками поколения Y,Z
- Производственная среда, экосистема, рабочая среда
- Расположение офиса
- Гибкая, адаптивная практика/стили управления персоналом
- Ничего из перечисленного выше
- 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)

**\* 7.12 Каковы ключевые драйверы применения новых подходов организации труда и/или изменения корпоративной культуры? Выберите все подходящие варианты ответа**

- Потребность в росте производительности
- Удовлетворенность сотрудников влияет на качество обслуживания и улучшает его
- Потребность сотрудников в большей гибкости (например, лучший баланс между работой и личной жизнью)
- Наличие новых технологий и инструментов
- Потребность в привлечении и сохранения талантов
- Корпоративная политика в части улучшения производственной экосистемы
- Необходимость в облегчении, улучшении процессов сотрудничества между подразделениями
- Распоряжение/поддержка со стороны непосредственного руководства/высшего руководства
- Смена поколений сотрудников
- Сокращение затрат / другие финансовые соображения
- Ничего из перечисленного выше
- 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 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.13 Назовите наиболее эффективные методы обучения для вашего персонала КЦ? Выберите все подходящие варианты ответа**

- В классе в офисе (в помещении для тренингов, обучения)
- На рабочем месте (менторство, наставничество опытного сотрудника)
- Электронное обучение
- Внешний/выездной тренер
- Видео-курсы, обучение (например, руководство для самообучения)
- Внешние курсы проф. подготовки, обучения, проверки знаний
- Ничего из перечисленного выше
- Другое (укажите)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.14 Укажите количество дней, которые отводятся на одного сотрудника в год для следующего: Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо»**

На начальную подготовку (т. е. для нового сотрудника):

На развитие навыков, дополнительное обучение (в среднем за год):

Отпуска (в среднем за год)



Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.15 Какой процент сотрудников работают по следующим видам контрактов? В сумме должно быть 100%. Не указывайте знак %. Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо»**

Бессрочному трудовому договору на полный рабочий день

Бессрочному трудовому договору на неполный рабочий день

Срочному трудовому договору на полный рабочий день

Срочному трудовому договору на неполный рабочий день





Бенчмаркинг Исследования рынка Опросы

**CONTACT CENTER BENCHMARK**

## ССВМР - 2018. Часть 7 ОПТИМИЗАЦИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

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!

**\* 7.16 Укажите ваше среднее значение за год для каждого из следующих показателей. Введите ноль, чтобы обозначить «недоступно» или «неприменимо»**

Текучка персонала, среднегодовой значение (attrition rate т. е. процент увольнений по собственному желанию)

Годовой процент прогулов, невыходов на работу (absenteeism)