

# **Анкета исследования рынка аутсорсинговых КЦ Украины в 2017г.**

## **1. Общие вопросы**

1. Полное юридическое название компании:
2. Название бренда, под которым осуществляется предоставление услуг:
3. Год начала деятельности КЦ?
4. В какой степени ваша компания является аутсорсинговым КЦ?
  - обслуживает исключительно внешних клиентов
  - обслуживает исключительно определенную компанию/группу компаний.
  - обслуживает как внешних клиентов, так и определенную компанию/группу компаний.
5. Структура деятельности компании
  - Мы - самостоятельная украинская организация, имеющая одну площадку в Украине.
  - Мы - самостоятельная украинская организация, имеющая несколько площадок только в Украине
  - Мы - компания, действующая в рамках международной группы компаний КЦ.
  - Мы - компания, действующая в рамках группы компаний, основная деятельность которых не связана с КЦ.
  - Мы - самостоятельная украинская организация, имеющая площадки в Украине и за рубежом
6. Место нахождения заказчиков
  - Украина
  - Россия
  - Другие страны СНГ
  - Евросоюз
  - Англия
  - Турция
  - США
  - Канада
  - Израиль
  - Австралия
  - Другие страны
7. Если Вы предоставляете услуги на иностранных языках, просим уточнить на каких чаще всего:
  - Английский
  - Немецкий
  - Французский



- Польский
  - Испанский
  - Итальянский
  - Русский
  - Чешский и / или словацкий
  - Скандинавские языки
  - Другие (какие?)
- 8. Режимы работы Вашего контакт-центра**
- Бизнес-время (8-17 или 9-18 + 2 выходных)
  - С 8 до 20 без выходных
  - С 7 до 22 без выходных
  - 24x7
  - Другое
- 9. Была ли ваша компания в 2017 году членом отраслевых организаций, национальных или международных?**
- Да (каких?)
  - Нет
- 10. Получала ли ваша компания отраслевые награды или отличия в 2017 году?**
- Да (какие?)
  - Нет
- 11. Имеет ли ваша компания сертификаты качества или другие сертификаты согласно стандартам отрасли?**
- Да (какие?)
  - Нет
- 12. Укажите, пожалуйста, количество оборудованных рабочих мест по состоянию на 31 декабря 2017 года отдельно по каждой площадке.**
- 13. Укажите, пожалуйста, количество работающих операторов по состоянию на 31 декабря 2017 года отдельно по каждой площадке.**
- 14. Укажите, пожалуйста, количество админ. персонала (поддержка + управляющий персонал от уровня тим-лидера) по состоянию на 31 декабря 2017 года отдельно по каждой площадке.**
- 15. На сколько % изменилось кол-во раб.мест в Вашей компании (например, «+15%» или «-10%») в 2017 году в соотношении к 2016 году:**
- 16. Какую специализацию имеет Ваш КЦ? Отметьте не более 3 категорий, проставив им оценки от 1 до 3, где 1 – наиболее значимое.**
- Мультисервис
  - Inbound
  - Телемаркетинг
  - Help-desk
  - Тех.поддержка
  - Коллекторские услуги
  - Телефонные опросы



- Обслуживание социальных сетей
- Авиасообщение, travel
- Ассистанс
- Банки, финансы, страхование
- Back-office, fulfillment
- Другое (что?)

**17. Какие каналы коммуникации Вы используете? (Просим оценить от 1 до 3 с точки зрения частоты использования канала в соотношении ко всем остальным каналам коммуникации, где 1 является более используемый канал)**

- Телефон
- Email
- Selfservice, IVR, чат-бот
- SMS
- Чат
- Видео
- Социальные сети
- Другое (что?)

**18. Организации каких отраслей были главными клиентами услуг Вашей компании в 2017 году? (Просим указать 3 главных сектора экономики, в которых работают ваши крупнейшие клиенты с точки зрения количества рабочих станций)**

- Финансы
- Страхование
- Медиа
- Телекоммуникация и IT
- FMCG
- Издательства
- Фармацевтика/Медицина
- Энергетика
- Автопром
- Гос.сектор
- Почта
- Другое (что?)

**19. Процентное соотношение голосовых трафиков (входящих и исходящих):**

- 0% входящих - 100% исходящих
- 10% входящих - 90% исходящих
- 20% входящих - 80% исходящих
- 30% входящих - 70% исходящих
- 40% входящих - 60% исходящих
- 50% выходных - 50% исходящих
- 60% входящих - 40% исходящих
- 70% входящих - 30% исходящих
- 80% входящих - 20% исходящих
- 90% входящих - 10% исходящих



- 100% входящих - 0% исходящих

## 2. Технологии

**20. Просим предоставить название платформы КЦ, которая используется в вашей компании:**

- Alcatel
- Altitude
- Avaya
- Avaya/Nortel Networks
- Cisco Systems
- Genesys
- Interactive Inteligence
- VICIDial
- CosmoCom
- Oktell
- Smile Soft
- Asterisk
- Собственная разработка
- Другая (какая? ...)

**21. Просим указать интегратора Вашего КЦ (если несколько вариантов, то укажите через запятую)**

**22. Какую Workforce Management system (производитель) Вы используете:**

- Teleopti
- NICE
- Verint
- Genesys WFM
- Naumen Workforce Management
- OptiSystems
- naviWFM
- Собственная разработка
- Другое
- Не используем

**23. Какую систему записи разговоров Вы используете:**

- NICE
- ZOOM
- Verint
- Cisco MediaSense
- VICIDial
- VPI
- Asterisk
- Собственная разработка
- Не используем



- Другое

**24. Какую систему записи экранов Вы используете:**

- NICE
- ZOOM
- Cisco
- Nortel Quality Monitoring
- VICIDial
- Screen Record
- Собственная разработка
- Не используем
- Другое

**25. Используете ли вы чаты?**

- Да
- Нет
- Если да, то какая платформа

**26. Используете ли вы чат-ботов?**

- Да
- Нет
- Если да, то какая платформа

**27. Какие системы аналитики Вы используете:**

- Телефонная отчетность/базовая отчетность по звонкам
- Расширенная аналитика по работе операторов
- Аналитика IVR
- Аналитика не голосовых каналов связи
- Сводная аналитика по обслуживанию клиентов
- Не используем
- Свой вариант

**28. Какие системы компании, задействованные в обслуживании клиентов (только внутренние) Вы используете:**

- Oracle Siebel CRM
- bpm'online
- Salesforce
- Microsoft Dynamics CRM
- Sugar CRM
- 1С
- AmoCRM
- Не используем
- Другое

**29. Какие еще не перечисленные выше технические системы/возможности Вы используете в КЦ:**

- База знаний
- Help Desk
- Возможность интеграции с системами Заказчика



- Другие системы КЦ (какие?)
- Ничего

**30. Какие инфраструктурные решения используются в Вашем КЦ**

- PRI
- SIP
- GSM-шлюзы
- Другое

**31. Что применяется в Вашем КЦ для обеспечения бесперебойности бизнеса**

- Дублирование серверов (внутреннее)
- Дублирование площадок
- Дублирование каналов обслуживания
- Дублирование каналов доступа
- Размещение в облаке серверов
- Размещение в облаке баз данных
- Резервный генератор
- UPS
- Ничего
- Другое

**32. Где Вы храните данные?**

- Собственный дата-центр
- Частное облако (свои сервера в дата-центре)
- Публичное облако в Украине
- Публичное облако за рубежом
- Другое

**33. Гарнитуру какого бренда вы преимущественно используете?**

- Axtel
- Jabra
- Plantronics
- Sennheiser
- Другое (какие?)

## **3. Рабочие места**

**34. Какие методы в сфере безопасности информации используете в КЦ?**

- Системы контроля доступа.
- Политика "чистый рабочий стол"
- Инструкции по ликвидации аварийных ситуаций
- Отдельные рабочие места
- Применение непосредственного контроля за работой консультантов
- Применение системы видеозаписи и слежения за действиями на экране (экраны мониторов, на которых работают консультанты)
- Запрет использования личных телефонов на площадке
- Запрет на личную электронную переписку



- Запрет на использование и подсоединение к рабочим станциям периферийных устройств
- Ограничения в пользовании интернетом
- Отдельные площадки для обслуживания различных проектов
- Видеонаблюдение
- Другое (какое?.)

**35. Укажите, пожалуйста, среднюю площадь одного рабочего места (в м2) отдельно по каждой площадке.**

**36. Какие методы снижения уровня шума в КЦ Вы используете?**

- Специализированное покрытие пола
- Звукоизоляционные панели на рабочих местах
- Звукоизоляционные панели на стенах помещения
- Подвесные фигуры – «дробители шума»
- Увеличение размеров рабочего места
- Профессиональная гарнитура, поглощающая сторонние шумы
- Генератор белого шума
- Другое (что? .....

## **4. Занятость**

**37. Как вы осуществляете набор сотрудников?**

- Мы набираем самостоятельно, внутренним отделом HR
- Мы пользуемся услугами профессионального рекрутингового агентства
- Смешанная модель (внутренние ресурсы + рекрутинговое агентство)
- Другое

**38. Какие инструменты Вы используете для набора новых сотрудников. (Пожалуйста, проставьте оценки от 1 до 3 основным используемым Вами каналам. 1 является важнейшим)**

- Объявление на бесплатных интернет-порталах
- Реклама на платных порталах
- Ярмарки вакансий
- Местные газеты / бумажные СМИ
- Сотрудничество с местными центрами занятости
- Программы внутренней рекомендации сотрудников
- Другое (что? ...)

**39. Проводите ли Вы внешние мероприятия, направленные на улучшение имиджа Вашей компании как привлекательного работодателя:**

- Мы не проводим таких мероприятий
- Мы осуществляем деятельность, связанную с имиджем компании, без дополнительных расходов
- Мы проводим мероприятия, требующие финансирования

**40. Привлекаете ли Вы сотрудников для работы из дому (удаленная работа)?**

- Да (если да, то какой %)



- Нет
- 41. Работают ли у Вас люди с ограниченными возможностями?**
- Да (если да, то какой %)
  - Нет
- 42. Какая возрастная структура операторов в Вашей компании (%)?**
- 18 – 20 лет
  - 21- 25
  - 26-30
  - 31-40
  - 41-50
  - более 50
- 43. Укажите, пожалуйста, распределение по возрасту в % менеджеров младшего звена (тим-лидер/супервайзер/РМ).**
- 18 – 20 лет
  - 21- 25
  - 26-30
  - 31-40
  - 41-50
  - более 50
- 44. Укажите, пожалуйста, распределение по возрасту в % админ. персонала (за исключением менеджеров младшего звена).**
- 18 – 20 (%)
  - 21- 25
  - 26-30
  - 31-40
  - 41-50
  - более 50
- 45. Какова структура образования операторов в Вашей компании (%)?**
- Базовое среднее
  - Среднее техническое
  - Среднее специальное
  - Бакалавр
  - Магистр
- 46. Какова структура образования тим-лидеров / супервайзеров / руководителей проектов (лиц, ответственных за непосредственное управление работой операторов) в Вашей компании (%)?**
- Базовое среднее
  - Среднее техническое
  - Среднее специальное
  - Бакалавр
  - Магистр
- 47. Какая структура обучения руководителей и специалистов в Вашей компании (%)?**
- Базовое среднее





- Среднее техническое
- Среднее специальное
- Бакалавр
- Магистр

48. Какое среднее соотношение операторов на 1 супервайзера на проектах?
49. Каково среднее соотношение операторов и админ.персонала на проекте (включая отдел качества, обучение, проект-менеджмент)? Например, 10 к 3,5.
50. Какая доля менеджеров и специалистов в Вашей компании, привлеченных извне сразу на данную должность, без продвижения по карьерной лестнице (%)?
51. Как текучесть сотрудников уровня операторов создает трудности в работе Вашей компании? *Просьба субъективно оценить от 1 до 10, где 1 означает «совсем не создает препятствий» и 10 – «полностью делает невозможным ведение деятельности».*
52. Укажите, пожалуйста, уровень текучести операторов за 2017 год по каждой площадке отдельно (рассчитываем по формуле: количество операторов, покинувших компанию за год / все операторы, принятые в компанию за год).
53. Укажите, пожалуйста, среднюю продолжительность «жизни» оператора в компании по каждой площадке отдельно.
54. Укажите, пожалуйста, основные причины увольнения операторов, расположив их по мере убывания значимости (по каждой площадке отдельно).

## 5. Корпоративная культура

55. Какие методы Вы используете, чтобы удержать работников в Вашей компании?
- Повышение ставки для операторов в зависимости от стажа
  - Дополнительные финансовые мотивации (бонусы)
  - Социальные программы (партнерские программы, страхование, медицинская помощь и т.д.)
  - Улучшение рабочего пространства (комнаты для отдыха, игр и т.п.)
  - Корпоративные мероприятия и тимбилдинг
  - Реальная возможность продвижения по карьерной лестнице
  - Другое (что? ...)
56. Какие активности, направленные на улучшение климата в коллективе, проводятся в Вашей компании?
- Активности, связанные с различными праздниками (День Независимости, День студента, Новый год, День Вышиванки и т.д.)
  - Активности с продвижением ценностей компании (годовщина компании и т.п.)
  - Встречи руководства с сотрудниками для ознакомления со стратегией компании
  - Team-дни
  - Не проводятся
  - Другие активности (перечислите)
57. Принимает ли Ваша компания участие в социальной жизни города:
- Помощь в приюты для животных



- Помощь детским домам, домам престарелых и т.п.
- Уборка парков и другой территории
- Помощь переселенцам
- Помощь воинам АТО
- Помощь в госпиталях
- Не принимает
- Другие социальные активности (перечислите)

**58. Существует ли в Вашей компании корпоративное медиа?**

- Корпоративный журнал (печатный) Название.....
- Корпоративный журнал (электронный) Название.....
- Корпоративный портал
- Внутренняя социальная сеть
- Внешние социальные сети
- Другое
- Не существует

## **6. Обучение**

**59. Существует ли в компании собственный отдел обучения?**

- Да
- Нет
- Другое

**60. Есть ли в компании сертифицированные тренеры? Предоставьте подтверждающие сертификаты тренеров. Копии вышлите на электронный адрес [research@cca.org.ua](mailto:research@cca.org.ua)**

**61. Какой % рабочего времени оператора занимает обучение (в среднем по компании, включая обратные связи и демо-стола)?**

**62. Какие методы и инструменты Вы используете для обучения операторов продукту?**

- автоматизированная система обучения операторов (видеокурсы и тд)
- собственная база знаний
- электронное обучение
- дистанционное обучение
- стандартные тренинги в компании
- тренинги от Заказчика
- Другой вариант

**63. Оплачивается ли обучение новым агентам компании?**

- Да
- Нет
- Зависит от проекта
- Другое (что?)

**64. Оплата обучения проводится:**

- Почасово, так же, как и ставка на проекте
- Почасово, ниже ставки на проекте
- Фиксированная сумма



- Зависит от проекта
- Не проводится
- Другое (что?)

## **7. Финансовые вопросы**

- 65. Какая сумма в среднем выплачивается на руки оператору при выработке полной ставки на украинско/русскоговорящих проектах? Предоставьте информацию по каждой площадке в грн.**
- 66. Какая сумма в среднем выплачивается на руки оператору при выработке полной ставки на англоязычных проектах? Предоставьте информацию по каждой площадке в грн.**
- 67. Укажите примерное соотношение ставки и бонуса на входящих проектах.**
- 0% Ставка - 100% Бонус
  - 10% Ставка - 90% Бонус
  - 20% Ставка - 80% Бонус
  - 30% Ставка - 70% Бонус
  - 40% Ставка - 60% Бонус
  - 50% Ставка - 50% Бонус
  - 60% Ставка - 40% Бонус
  - 70% Ставка - 30% Бонус
  - 80% Ставка - 20% Бонус
  - 90% Ставка - 10% Бонус
  - 100% Ставка - 0% Бонус
- 68. Укажите примерное соотношение ставки и бонуса на исходящих проектах.**
- 0% Ставка - 100% Бонус
  - 10% Ставка - 90% Бонус
  - 20% Ставка - 80% Бонус
  - 30% Ставка - 70% Бонус
  - 40% Ставка - 60% Бонус
  - 50% Ставка - 50% Бонус
  - 60% Ставка - 40% Бонус
  - 70% Ставка - 30% Бонус
  - 80% Ставка - 20% Бонус
  - 90% Ставка - 10% Бонус
  - 100% Ставка - 0% Бонус
- 69. Какие разработаны и внедрены виды доплат для операторов?**
- Дополнительный бонус за переработку часов
  - Дополнительный бонус за перевыполнение плана
  - Повышение ставки в зависимости от стажа работы в компании
  - Квалификационный бонус



- Нет бонусов и доплат
  - Другие доплаты
- 70. Ниже какой стоимости Вы не готовы работать? (за минуту работы украинско/русскоговорящих операторов, без учета трафика, в гривнах без НДС).**
- Входящие проекты ...
  - Исходящие проекты ...
  - Не голосовые каналы ...
- 71. Какую часть от общего количества проектов составляют проекты, в которых плата за результат является как минимум элементом системы оплаты труда?**
- 72. Какая ожидаемая Вами сумма дохода за 1 час работы оператора (почасовая ставка) для услуг, предоставляемых КЦ, реализованных на русском/украинском языке?**
- Почасовая ставка на входящих звонках ... ..
  - Почасовая ставка на исходящих звонках... ..
  - Другое....
- 73. Какая ожидаемая вами сумма дохода за 1 час работы оператора (почасовая ставка) для услуг, предоставляемых КЦ, предоставляемых на иностранном языке?**
- Почасовая ставка на входящих звонках... ..
  - Почасовая ставка на исходящих звонках... ..
  - Другое...
- 74. Каким был оборот в Вашей компании в 2017году, связанный с деятельностью КЦ (грн, без НДС)?**

## **8. Информация для открытой анкеты:**

- 1. Конкурентные преимущества Вашего контактного центра**
- 2. Дополнительные услуги, которые предоставляет Ваш контактный центр**
- 3. Руководящий состав (директора)**
  - Генеральный директор: ФИО и ссылка на страничку в linkedin
  - Операционный директор: ФИО и ссылка на страничку в linkedin
  - Коммерческий директор: ФИО и ссылка на страничку в linkedin
- 4. Контактная информация лица, заполнявшего анкету**
  - ФИО .....
  - Должность .....
  - Телефон .....
  - E-mail .....
  - Комментарии: