

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 приютах 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

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

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: