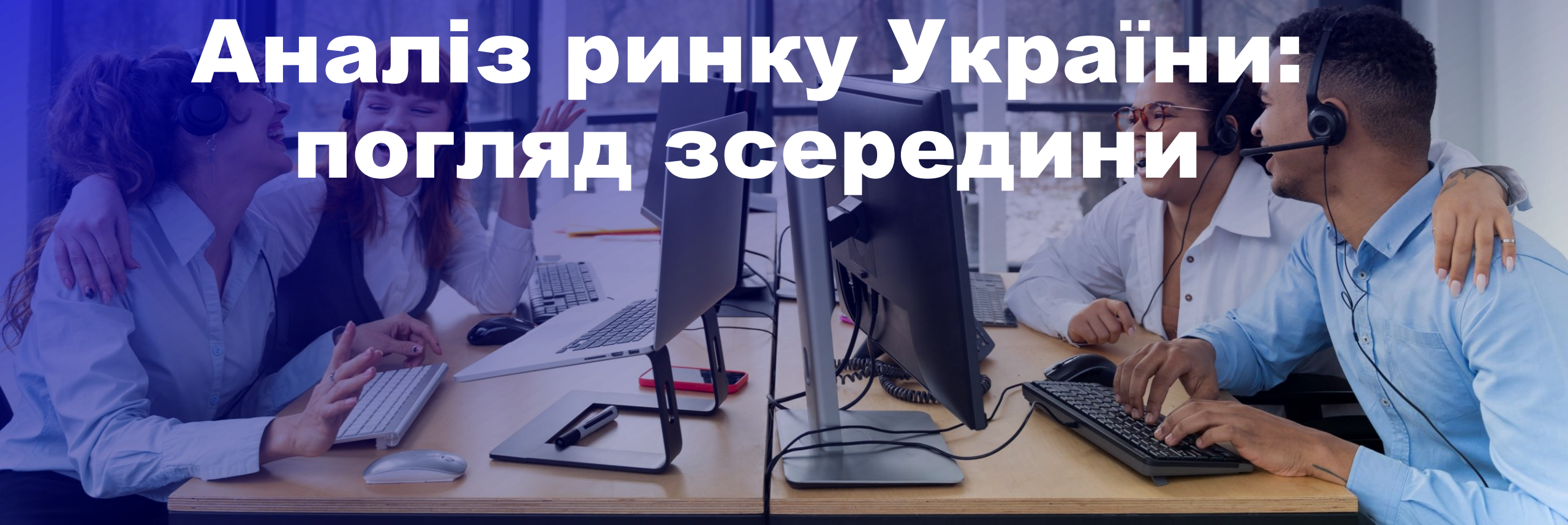




Аналіз ринку України: погляд зсередини



Ми надаємо послуги інтегрованих CX-рішень, а саме:

Маркетингові дослідження

- Якісні
- Кількісні
- Кабінетні
- Етнографічні
- Дослідження HR-бренду
- Дослідження реклами
- NPS
- Brand Health Tracking та інші

Digital-рішення

- Сервіс зворотнього зв'язку Voicer
- Мобільний додаток для стимулювання продажів та мотивації персоналу Play4Sales
- Віртуальний асистент EMET
- Фото- та відеоаналітика

Контроль

- Mystery Shopping
- Mystery Employee
- POS-аудит
- Price Monitoring

CX-консалтинг та навчання

- Сервіс-дизайн
- CX-консалтинг
- Розробка стандартів
- Тренінги, відкриті та індивідуальні (Школа директорів, школа якісних досліджень та ін.)



20+ років Клієнтського Досвіду

1 з ТОП-10

Європейських
CX агенцій

2000 000+

Рейтингів якості
обслуговування

100 000+

Візитів у місяць таємних
покупців

90+ країн

Ми ділимося кращим галузевим
досвідом з усього світу

10+

Професійних
сертифікацій



5 ВИКЛИКІВ ДЛЯ УКРАЇНИ. РИЗИКИ 2024

1.

Фінансові ризики для бізнесу через інфляцію і спад економіки

2.

Брак кваліфікованого персоналу і демографічна криза

3.

Моральне і психологічне спустошення, низька толерантність до помилок

4.

Фізичні, інформаційні і психологічні бар'єри, відсутність інклюзивності

5.

Недостатність фінансів для інвестицій в СХ, UX, AI



ДИЗАЙН ДОСЛІДЖЕННЯ



ЯК

Анонімне онлайн опитування (SAWI)



ХТО

Економічно активне населення у віці 18-64 років, що проживає на підконтрольній території України / Румунії



КОЛИ

Лютий – березень 2024р.

ВИБІРКА

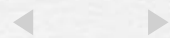
UA: 322 респонденти
RO: 195 респондентів

Ринок працевлаштування.

Опитування українських працівників щодо їх готовності змінювати роботу, ключових чинників при виборі місця працевлаштування, популярних джерел пошуку роботи та очікувань рівня заробітної плати



ПИТАННЯ



МОЖЛИВІСТЬ ЗМІНИ ПОТОЧНОГО МІСЦЯ РОБОТИ

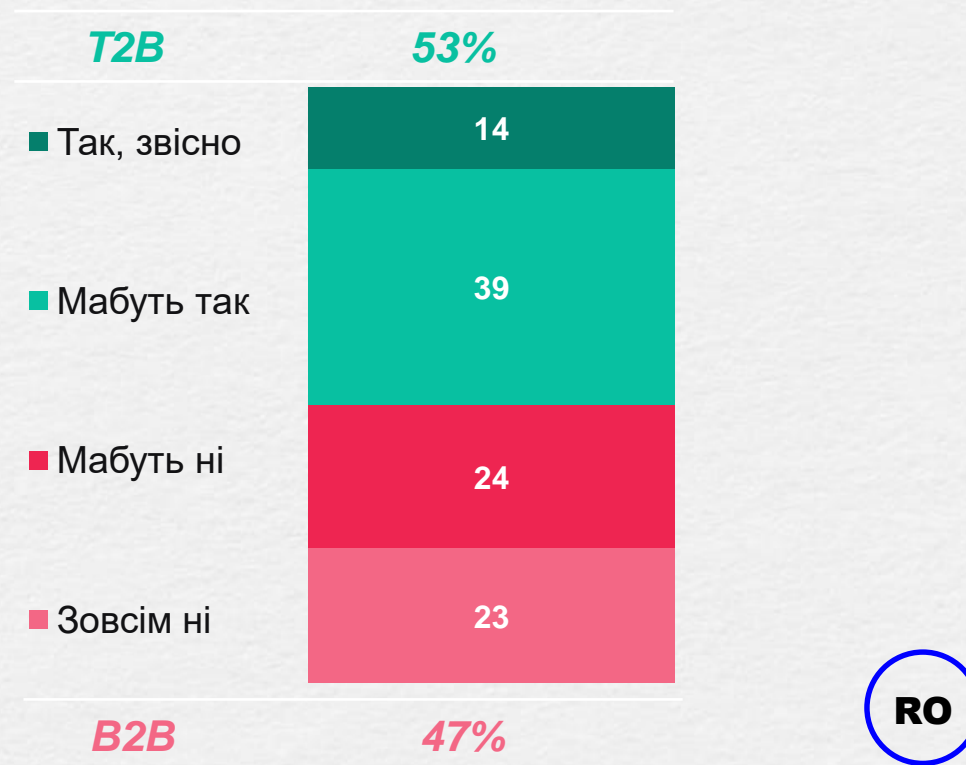
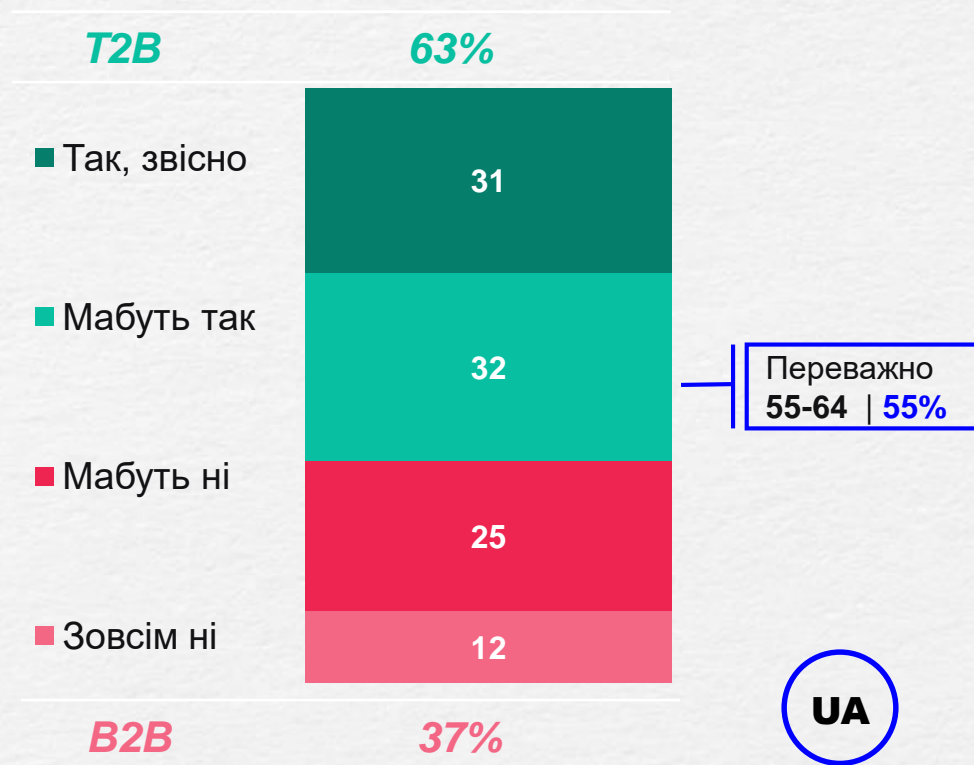
Дані в %

63%

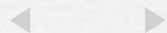
Розглядають можливість зміни місця роботи в найближчі півроку

53%

Розглядають можливість зміни місця роботи в найближчі півроку

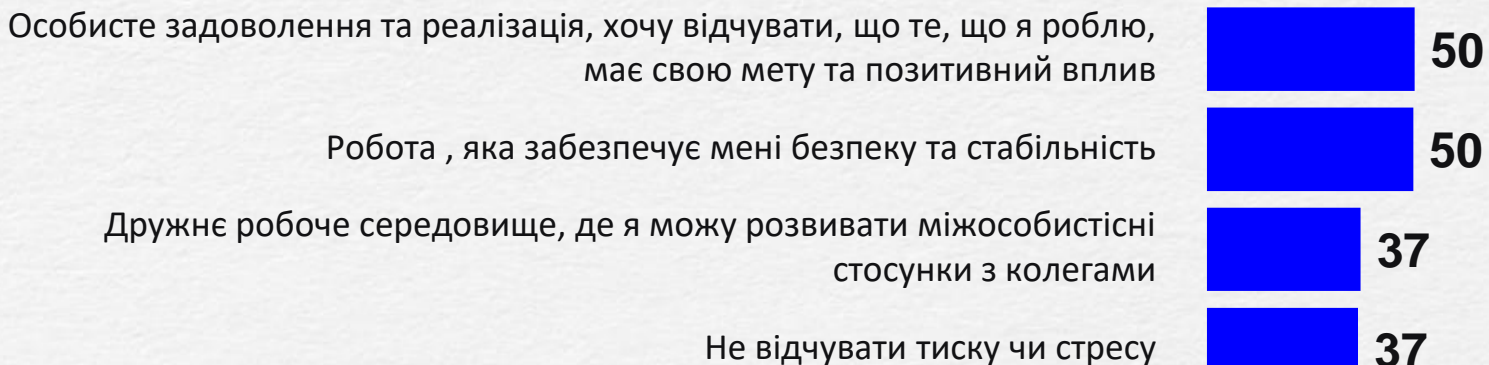


Q6. Чи розглядаєте Ви можливість зміни поточного місця роботи протягом наступних 6 місяців? Q7. Враховуючи економічну ситуацію в Україні, якою була б чиста місячна заробітна плата, яку Ви хотіли б отримати, щоб відчувати себе задоволеним?

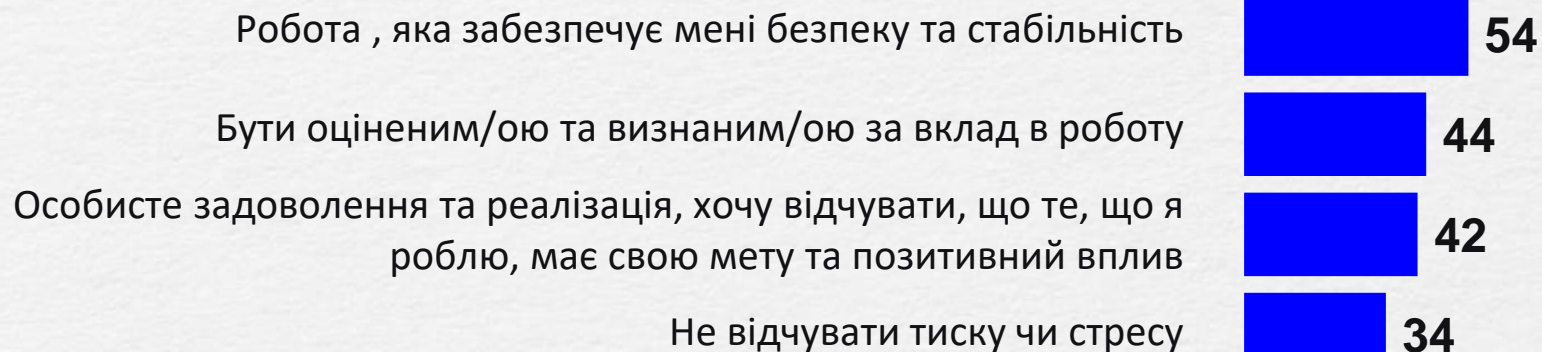


ВНУТРІШНІ ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ВИБІР МІСЦЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

Дані в %



UA



RO

Q4. З наведеного нижче списку, вкажіть 3 найважливіші речі, які Ви враховуєте під час пошуку роботи?

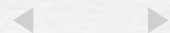


ЗОВНІШНІ ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ВИБІР МІСЦЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

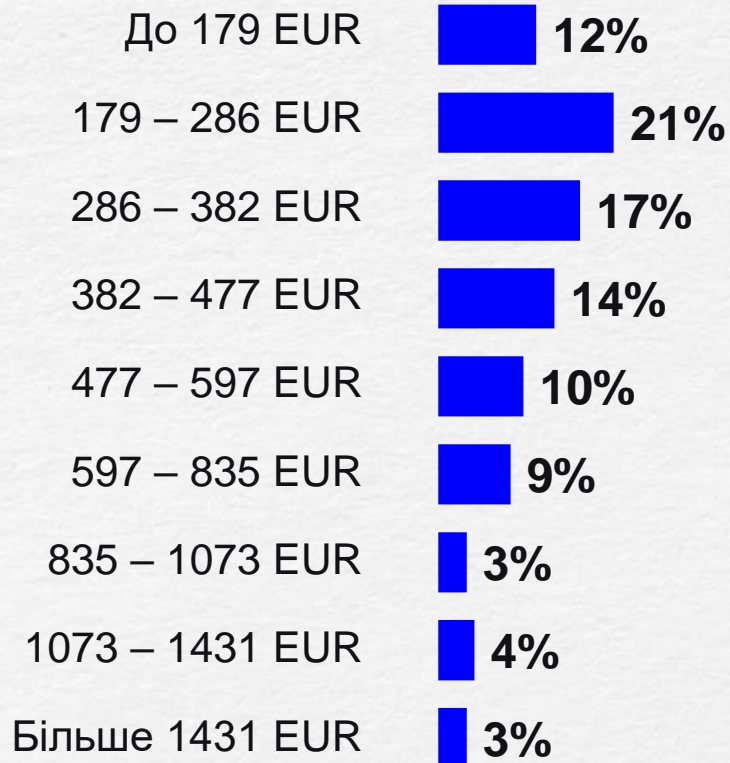
Дані в %



Q3. З наведеного нижче списку, вкажіть 3 найважливіші речі, які Ви враховуєте під час пошуку роботи?



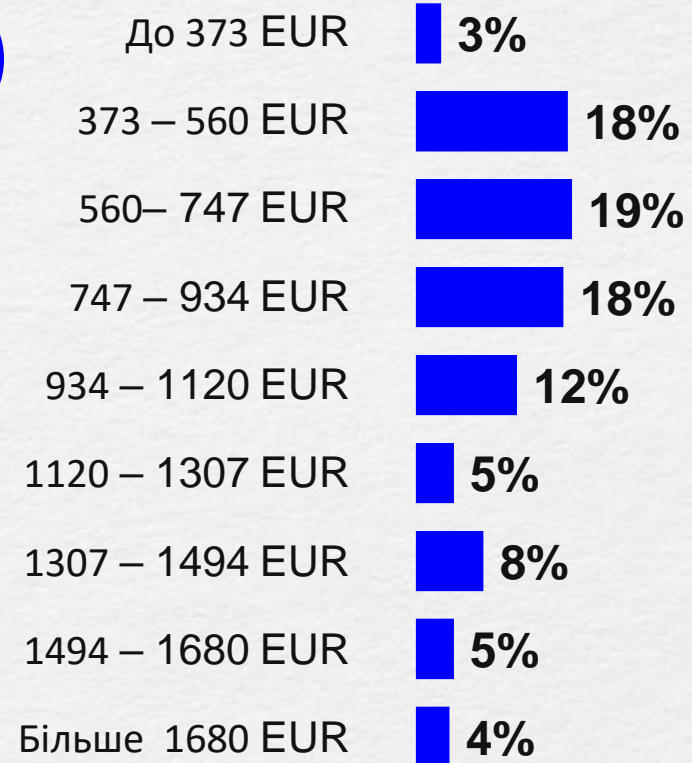
ЩОМІСЯЧНИЙ (ЧИСТИЙ) ДОХІД



Не знаю / Немає відповіді – 6%

UA

В середньому:
440,34 EUR



Не знаю / Немає відповіді – 8%

RO

В середньому:
812,01 EUR

D1. Який Ваш сімейний стан? D2. Скільки людей, включаючи Вас, проживає у вашій родині? D3. Чи є у Вас діти віком до 18 років, які проживають разом з вами? D4. В який з наступних діапазонів потрапляє Ваш щомісячний (чистий) дохід?

БАЖАНА МІСЯЧНА ЗАРОБІТНА ПЛАТА

Дані в %



Q6. Чи розглядаєте Ви можливість зміни поточного місця роботи протягом наступних 6 місяців? Q7. Враховуючи економічну ситуацію в Україні, якою була б чиста місячна заробітна плата, яку Ви хотіли б отримати, щоб відчувати себе задоволеним?

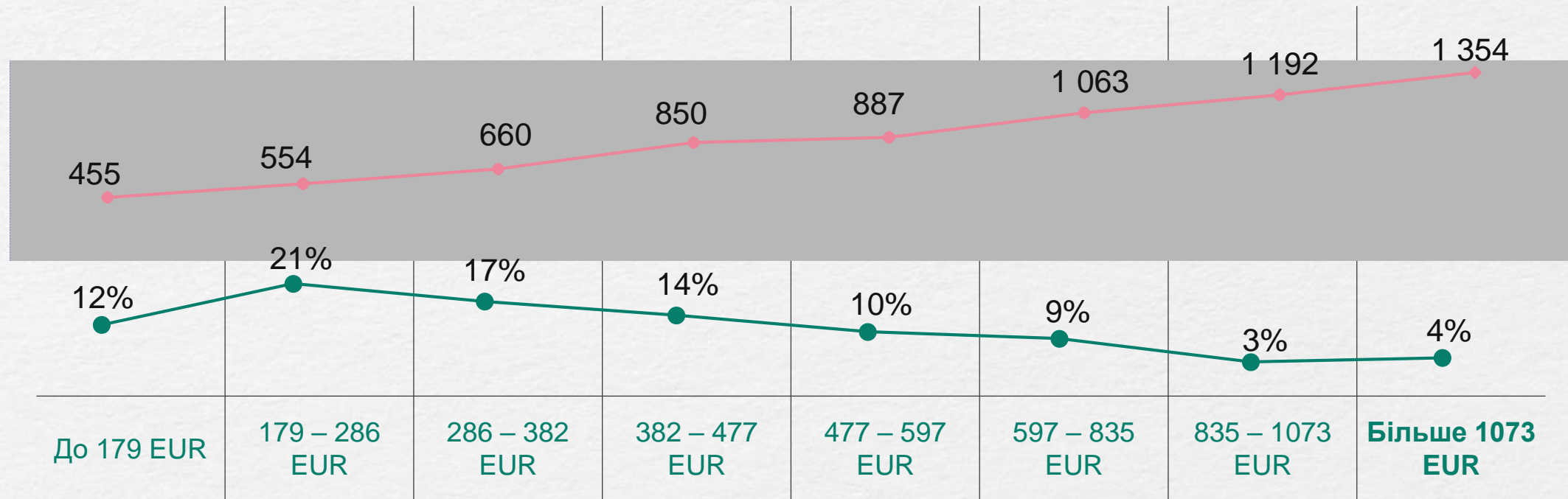
СПІВВІДНОШЕННЯ БАЖАНОЇ ТА РЕАЛЬНОЇ ЗАРОБІТНОЇ ПЛАТИ



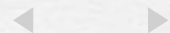
Середня реальна заробітна плата становить **57%** від середньої бажаної заробітної плати

D4. В який з наступних діапазонів потрапляє Ваш щомісячний (чистий) дохід? Q7. Враховуючи економічну ситуацію в Україні, якою була б чиста місячна заробітна плата, яку Ви хотіли б отримати, щоб відчувати себе задоволеним?

—●— Реальна заробітна плата, % —●— Розмір бажаної заробітної плати, EUR (в середньому)



$$\text{Індекс задоволення} = \frac{\text{Середня реальна заробітна плата}}{\text{Середня бажана заробітна плата}} \times 100\% = \frac{440,34 \text{ EUR}}{772,79 \text{ EUR}} \times 100\% = 57\%$$

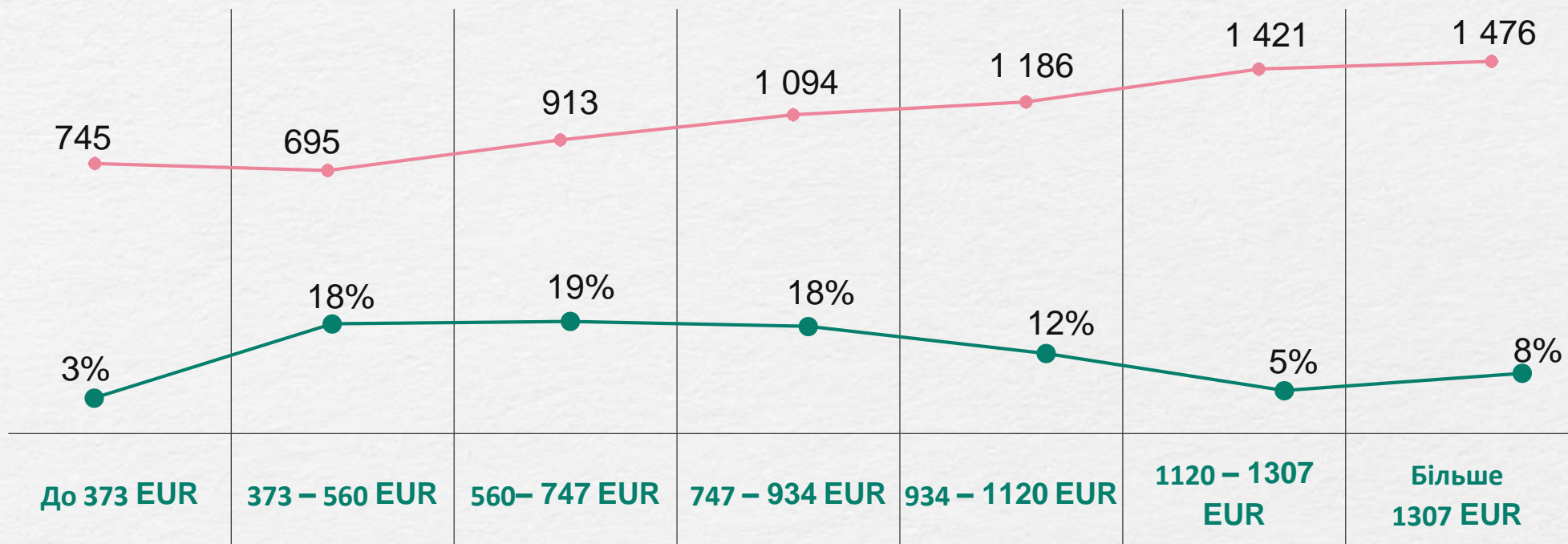


СПІВВІДНОШЕННЯ БАЖАНОЇ ТА РЕАЛЬНОЇ ЗАРОБІТНОЇ ПЛАТИ

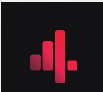
Середня реальна заробітна плата становить **75%** від середньої бажаної заробітної плати

D4. В який з наступних діапазонів потрапляє Ваш щомісячний (чистий) дохід? Q7. Враховуючи економічну ситуацію в Україні, якою була б чиста місячна заробітна плата, яку Ви хотіли б отримати, щоб відчувати себе задоволеним?

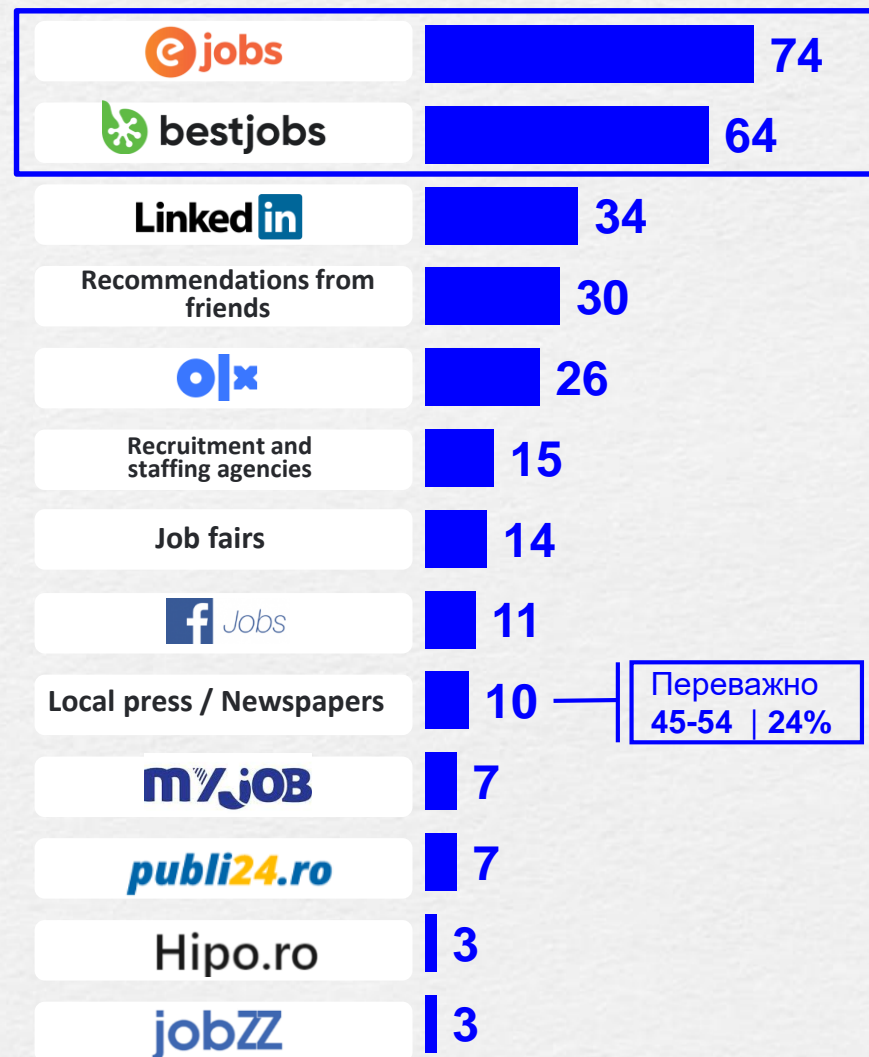
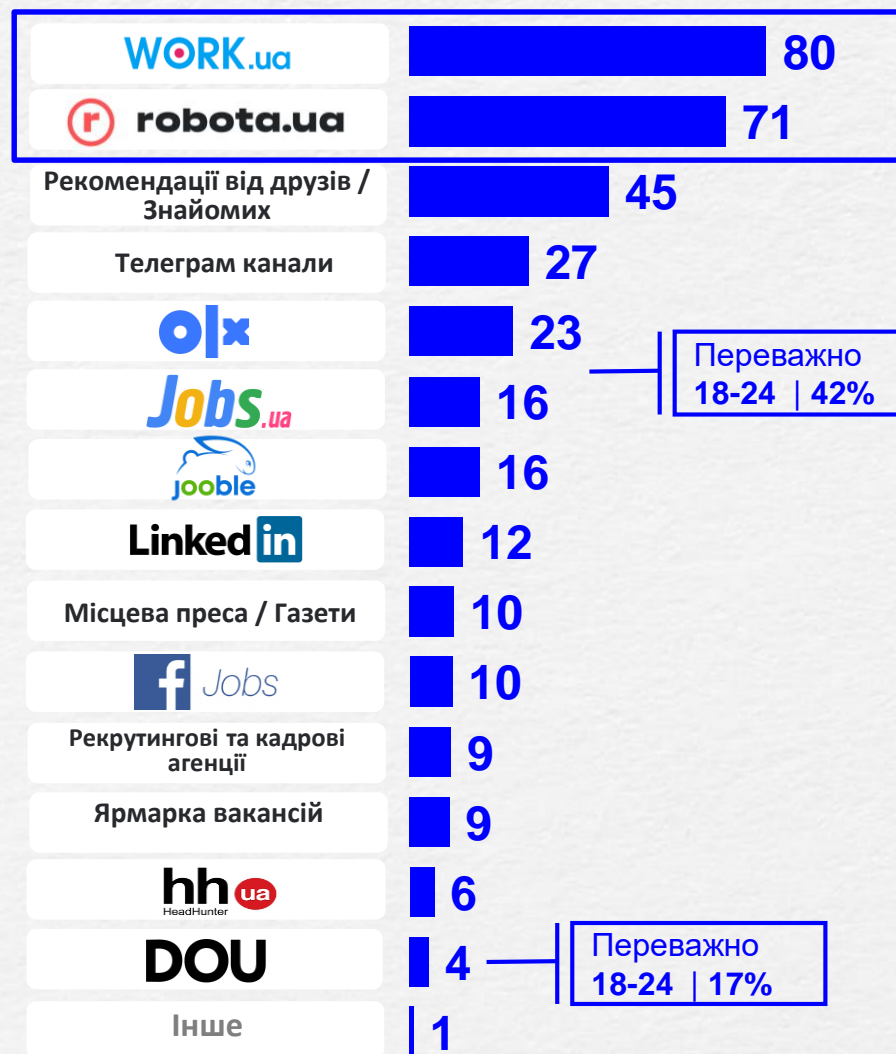
—●— Реальна заробітна плата, % —●— Розмір бажаної заробітної плати, EUR (в середньому)



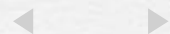
$$\text{Satisfaction Index (Індекс задоволення)} = \frac{\text{Середня реальна заробітна плата}}{\text{Середня бажана заробітна плата}} \times 100\% = \frac{812,01 \text{ EUR}}{1087,22 \text{ EUR}} \times 100\% = 75\%$$



ДЖЕРЕЛА ДЛЯ ПОШУКУ РОБОТИ



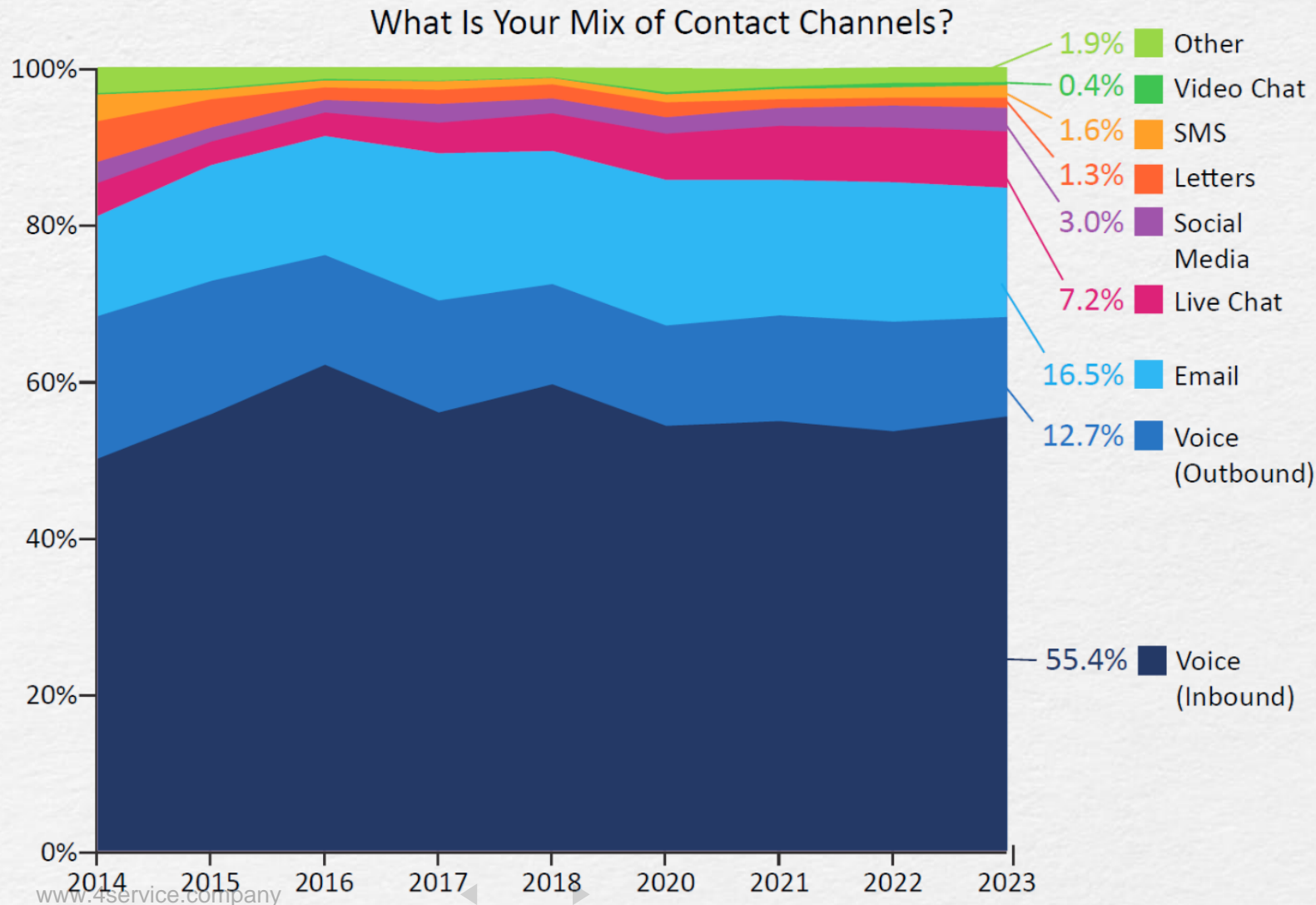
Q5. Загалом, які джерела Ви використовуєте для пошуку оголошень про роботу або для подання заявки на роботу?



Що контакт-центри роблять прямо зараз?

What Contact Centres Are Doing Right Now (2023 Edition): <https://www.callcentrehelper.com/what-contact-centre-channels-are-used-most-217219.htm>

Які канали комунікацій використовують контакт-центри?



Незважаючи на зміни між цифровими каналами комунікації, **голос (дзвінки) все ще домінує в галузі контакт-центрів.**

Це свідчить про те, що **багато хто лише на словах говорить про цифрову трансформацію у своїй діяльності**: хоча інші канали були доступні (включаючи чат, електронну пошту та соціальні мережі), **цифрові транзакції мають пройти довгий шлях, щоб справді конкурувати з голосом як першим каналом вибору.**





Ірина Єфимова

Директор з розвитку бізнесу 4Service в Україні
Бізнес-партнер DesignThinkers Academy

+38 (063) 251-96-52

i.efimova@4service-group.com