

## Инструменты голосовых коммуникаций фрилансеров

Федеральный провайдер интеллектуальных решений для бизнеса ОАО «МТТ» и многопрофильная биржа удаленной работы Фриланс.ру совместно с Национальной Гильдией Фрилансеров (НГФ) провели исследование инструментов коммуникаций российских удаленных самозанятых профессионалов.



Опрос проводился на базе аудитории биржи Фриланс.ру (freelance.ru). В нем приняли участие 1200 фрилансеров различных специальностей – программистов, дизайнеров, специалистов в области интернет-продвижения, копирайтеров, фотографов, других независимых профессионалов, работающих удаленно.

Наибольшая доля ответивших (47%) – дизайнеры различных направлений, 18% - специалист в области интернет-продвижения, оптимизации и маркетинга, 16% - программисты и веб-разработчики. Эти специалисты составляют более 4/5 аудитории опрошенных.

Больше половины фрилансеров (51,5% ) отметили среди основных заказчиков предприятия сферы обслуживания, предприятия розничной, в т. ч. интернет-торговли, четверть опрошенных (26,5%) – производственные предприятия. ИТ-компании указывают среди основных клиентов 17,5% фрилансеров.

В результате исследования выяснилось, что более 35% фрилансеров используют два и более номеров телефона для разделения личных и рабочих коммуникаций. При этом основным каналом коммуникации с клиентами являются мессенджеры (их

указали 86% респондентов), на втором месте видеосвязь – 26%, виртуальную АТС как основное средство коммуникаций назвали 4% удаленных самозанятых.

Из дополнительных инструментов, помогающих в работе, 28% опрошенных используют или планируют применять для общения с клиентами чат-боты и голосовых роботов, 34% пользуются функцией записи разговора для фиксации договоренностей с клиентами.

Большинство фрилансеров всегда на связи вне зависимости от праздничных и выходных дней. Только 19% опрошенных не отвечают на звонки клиентов во вне рабочее время.

**ОАО «МТТ» (Межрегиональный ТранзитТелеком)** – федеральный провайдер интеллектуальных решений для бизнеса. Сегодня в портфель компании МТТ входят услуги по облачным коммуникациям для частных лиц и корпоративных заказчиков («МТТ Бизнес»), ИСС, нумерация 8–800, мобильная связь (MVNO) и платформа развития виртуальных операторов связи (MVNE), традиционная МГ/МН связь для частных лиц и организаций и многое другое. Дополнительная информация: [www.mtt.ru](http://www.mtt.ru)

**Фриланс.ру** — одна из крупнейших русскоязычных бирж удаленной работы с около 2 млн зарегистрированных фрилансеров и заказчиков их услуг, работающая с 2008 года.

**Национальная Гильдия Фрилансеров (НГФ)** — платформа коммуникаций, поддержки, обучения и обмена опытом удаленных самозанятых. С 2020 года НГФ организует Фриланс-форум «Цифровые воротнички», с 2018 года — вручает главную награду русскоговорящих фрилансеров — Премию «Золотое копье». НГФ выпускает ежедневное также интернет-издание «Фриланс сегодня».

<https://гильдия-фрилансеров.рф/>

[Email: union@ngfree.ru](mailto:union@ngfree.ru)

тел. +8 (800) 555 18 19