

ФОКУЗ



В РЕЕСТРЕ
МИНЦИФРЫ РФ

Платформа для безопасного
и масштабируемого сбора
обратной связи

IVQ/**2025**

Для чего нужны on-premise решения

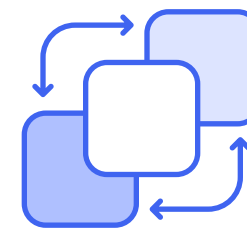
Иногда политика безопасности или бизнес-процессы требуют больше гибкости и локального контроля, чем может дать SaaS-решение.

В этом случае важно, чтобы платформа могла адаптироваться к внутренним техническим и законодательным условиям.

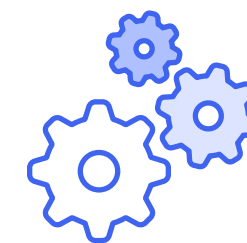
Что может потребоваться вашей команде:



Размещение в собственном IT-конуре, если корпоративная политика ограничивает работу с внешними облаками или требует размещения данных на определённой территории.



Интеграция с внутренними сервисами при необходимости подключения к закрытым системам: CRM, BI, HRM, внутренним API



Гибкое управление обновлениями и версиями, чтобы проводить запланированные тесты, управлять внедрением и избегать неожиданных изменений в сервисе



Соответствие внутренним стандартам ИБ и аудита, включая контроль доступов, шифрование, ведение журналов логов и т. д.

ФОКУЗ PRO

закроет все
эти потребности

ФОКУЗ PRO — это on-premise версия платформы ФОКУЗ, которая устанавливается и работает в инфраструктуре клиента.

Решение спроектировано для тех, кому важно соответствие внутренним требованиям, техконтроль и независимость от внешних сервисов.

Технологическая гибкость и масштабируемость

- ◆ Развёртывание через Docker Compose или Kubernetes (helm)
- ◆ Поддержка обновлений без простоев: Rolling Update, Blue-Green, Канареечные релизы, Recreate, Rainbow
- ◆ Базы данных: PostgreSQL или MySQL (на выбор), MongoDB
- ◆ Поддержка горизонтального и вертикального масштабирования
- ◆ Возможность интеграций с внутренними закрытыми системами через REST API, Webhooks, виджеты опросов
- ◆ Возможность настройки автоматического масштабирования

Полный контроль внутри периметра

- ◆ Все компоненты работают внутри вашей инфраструктуры, без зависимости от внешних сервисов
- ◆ Возможность внедрить в сервис корпоративные правила безопасности и логирования
- ◆ Доступ к персональным данным, опросам и ответам только во внутреннем контуре

Интеграция в корпоративную среду

- ◆ Поддержка авторизации по SAML SSO через KeyCloak, ADFS, OpenID и др.
- ◆ Настройка доступа по ролям, группам, корпоративной структуре
- ◆ Встраивание виджетов и ссылок во внутренние порталы и интерфейсы

Меры безопасности и соответствие стандартам



Реестр российского ПО Минцифры

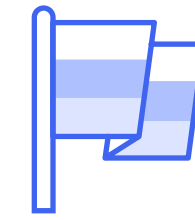
Платформа FOQUZ входит в реестр российского программного обеспечения Минцифры — публичной электронной системе учёта ПО, которое официально признано происходящим из России и рекомендовано для использования как государственными, так и коммерческими компаниями в РФ.

[Реестровая запись №17175 от 03.04.2023.](#)



Соответствие Ф3-152

Производитель и оператор платформы FOQUZ является официально зарегистрированным Роскомнадзором оператором персональных данных (регистрационный номер 77-22-133156)



Импортозамещение

[Маркетплейс российского ПО](#) Минцифры РФ рекомендует платформу FOQUZ на замену иностранных программных продуктов, таких как: SurveyMonkey, Qualtrics, GetFeedback, Survio, Alchemer и других крупнейших мировых сервисов опросов и сбора обратной связи.



Сертификат информационной безопасности

Производитель и оператор платформы FOQUZ, ООО «Технологии управления обратной связью», в конце 2023 года прошел сертификацию по международному стандарту информационной безопасности

[ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2021 \(ISO/IEC 27001:2013\)](#)

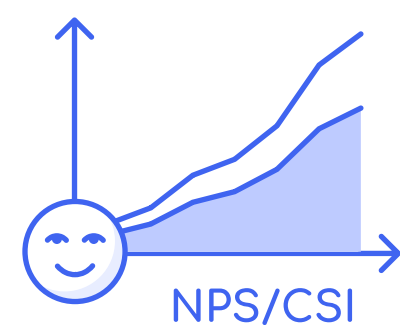


Лицензия

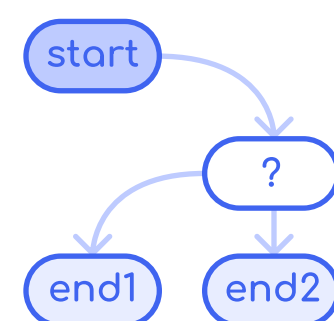
Наша платформа имеет [государственную регистрацию](#) программы для ЭВМ и внесена в Реестр программ для ЭВМ Федеральной службы по интеллектуальной собственности Роспатента РФ.

Наш функционал

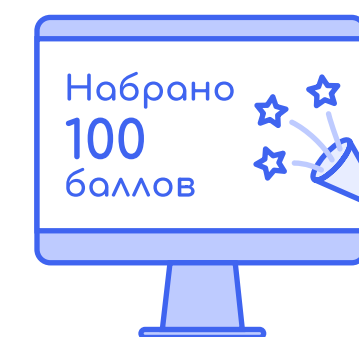
С помощью ФОКУЗ PRO можно



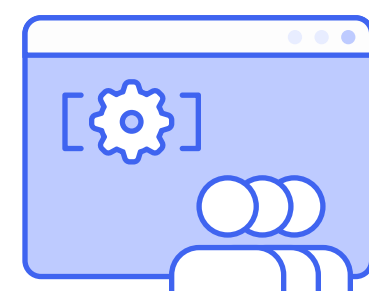
Собирать, накапливать и анализировать обратную связь по клиентским метрикам



Создавать анкеты с продвинутой логикой переходов и отображения вопросов



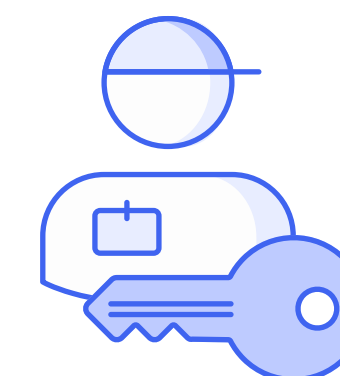
Проводить всестороннюю оценку, тестировать обучающихся, настраивать интерпретацию результатов



Настраивать систему квот и подключать панели респондентов



Проверять гипотезы и проводить продуктовые исследования



Автоматизировать контроль доступа по SAML SSO через ADFS или KeyCloak



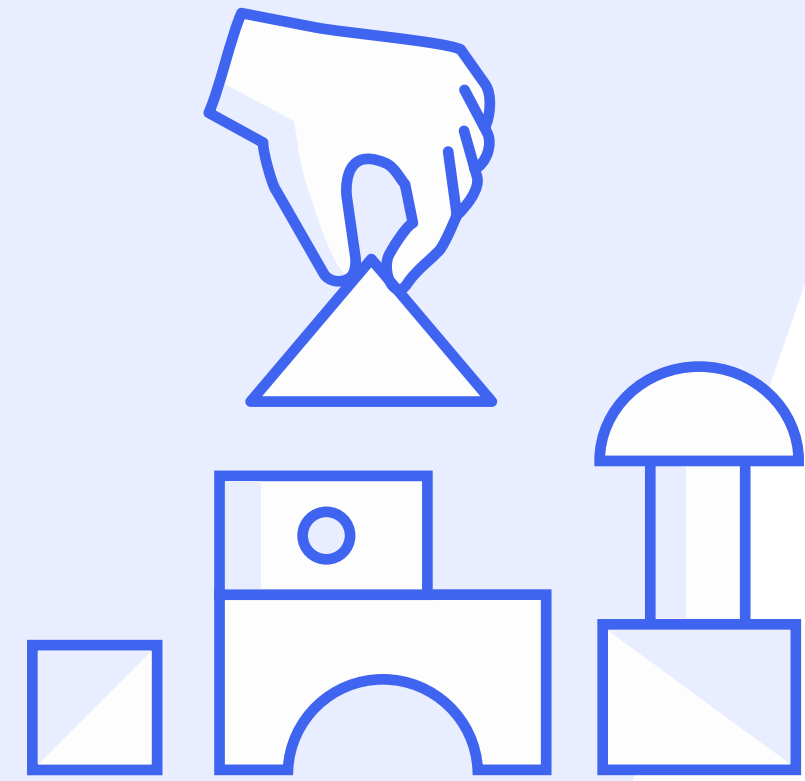
Собирать фидбек у пользователей по триггерам и таргетингам на сайте или в приложении



Нативно встраивать опросы на сайт, в письма или обучающие курсы и получать CX/UX-фидбэк с высокой конверсией

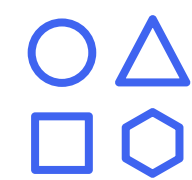


Минимизировать риски утечки персональных данных

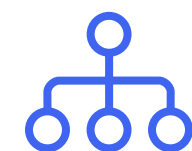


Продвинутый конструктор опросов

Позволяет создавать анкеты любого уровня сложности. Включает более 25 типов вопросов для клиентских опросов, UX/UI- и продуктовых исследований. Настройки брендирования функциями интерфейса позволяют кастомизировать анкету под свой уникальный стиль.



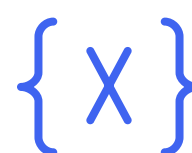
более 25 типов вопросов



логика и правила
отображения вопросов



система тестирований
и интерпретация баллов



использование переменных
для персонализации



гибкая система квотирования



брендирование и выбор
тем дизайна



восемь режимов превью
для наглядной визуализации



поддержка мультязычности



Каналы сбора обратной связи

Персонализированная отправка опросов респондентам по любому каналу связи. Виджеты с проактивным и реактивными формами обратной связи, настраиваемые по событиям и клиентскому пути на сайте или в мобильном приложении. Планшетный режим опросника для посетителей торговых точек и магазинов.



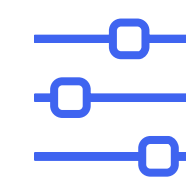
группы анонимных
и коротких ссылок



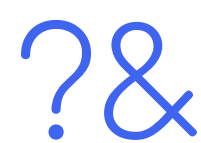
электронная почта, СМС,
мессенджеры



QR-код и модуль
для планшетов



опросы на сайте с настройкой
условий показа



ссылка с переменными
и GET-параметрами



интеграции с панелями
респондентов

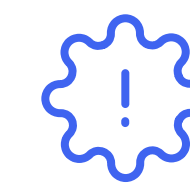


Обработка результатов

ФОКУЗ позволяет оперативно реагировать на каждый негативный отзыв и максимально быстро прорабатывать обратную связь. С помощью нашего сервиса можно проанализировать весь путь клиента и выявить пробелы в бизнес-процессах.



дашборды и гибкие таблицы с результатами



тегирование вопросов по этапам бизнес-процессов



настройка сбора качественной обратной связи по возникшим кейсам



ведение карточки респондента и просмотр его истории контактов с вашим брендом



автоматическое назначение ответственных за обработку негатива по workflow



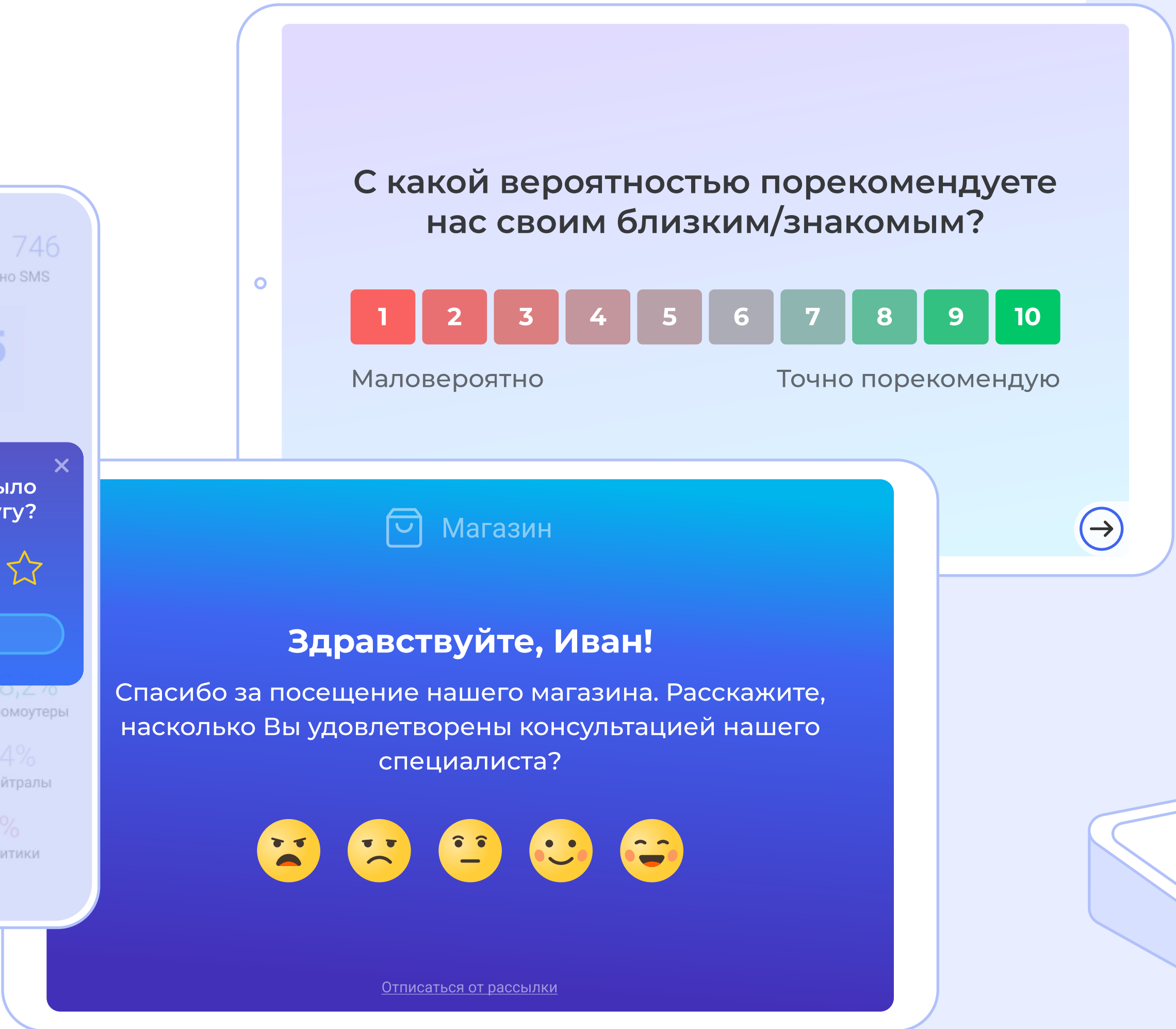
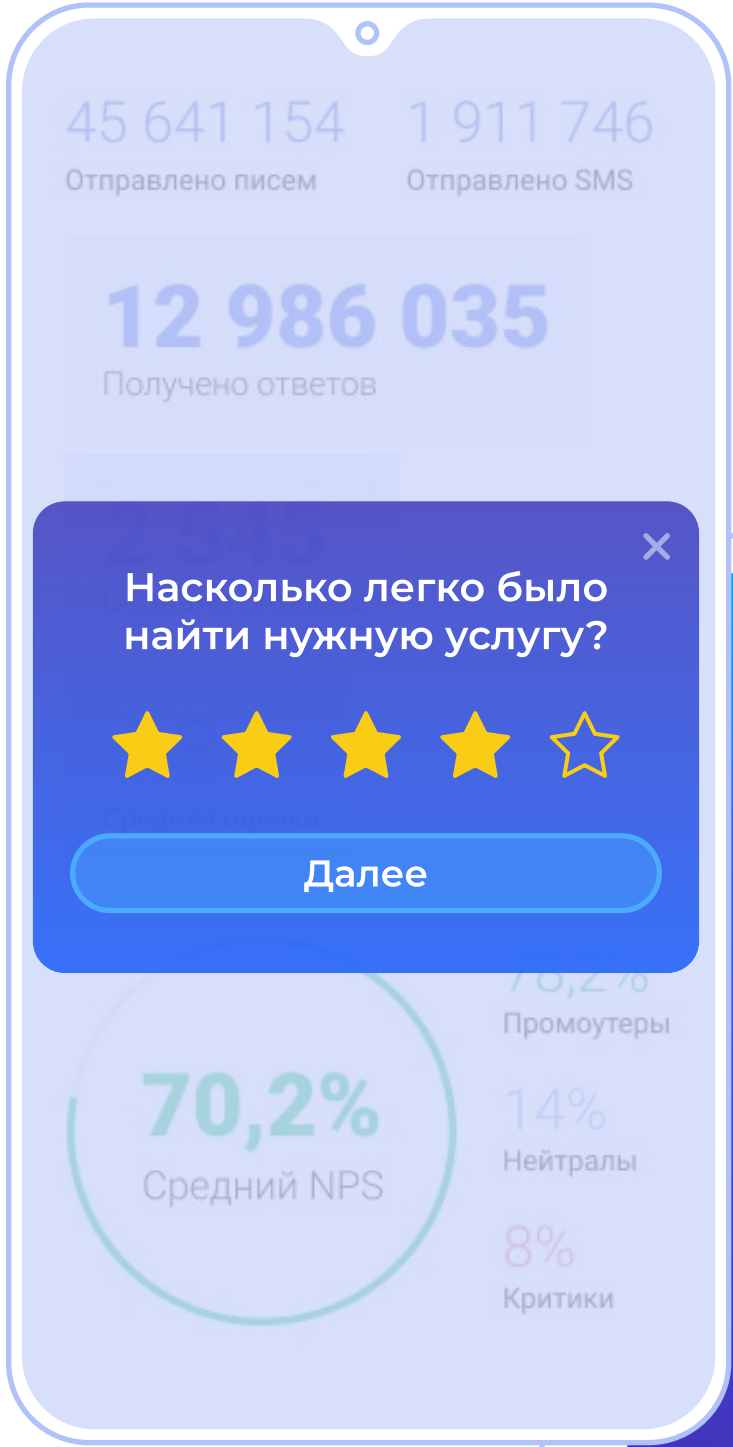
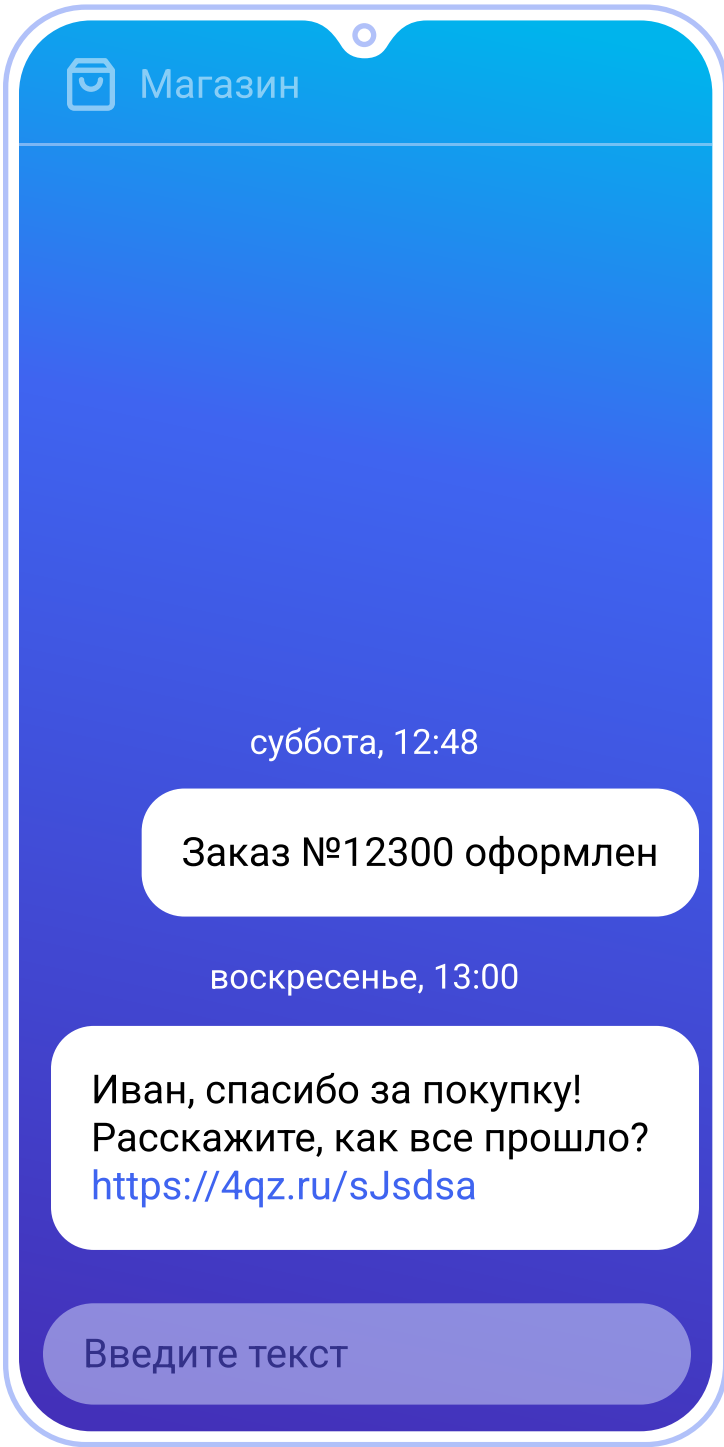
обработка негативных отзывов и оценок

Примеры приглашений к опросам

Электронные витрины

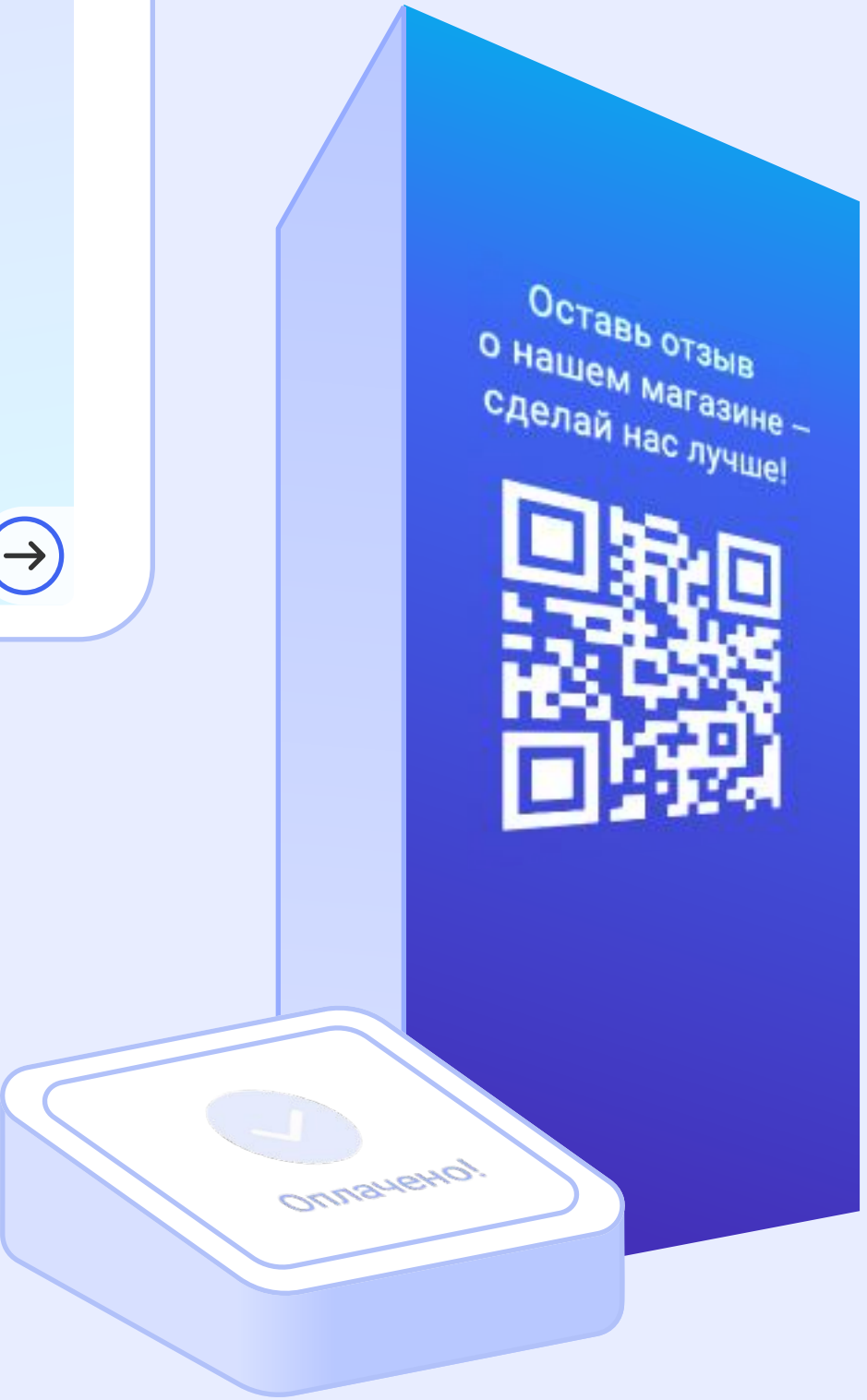
Виджеты

SMS, мессенджеры



Электронная почта

QR-коды



ФОКУЗ

Опросы на сайте

- ◆ простая и единоразовая установка кода на сайт;
- ◆ создание и управление виджетами на сайте прямо через интерфейс сервиса;
- ◆ удобный конструктор и широкие возможности визуализации;
- ◆ условия показа по событиям на сайте, действиям и таргетингам посетителей;
- ◆ поддержка опросов как в iframe, так и в DOM-страницы;
- ◆ политика контакта с посетителем сайта;
- ◆ мгновенный перехват негатива и отслеживание багов.

The screenshot displays the FOQUS service interface. At the top, there is a toggle switch for "Таргетинг на cookie" (Targeting on cookies), which is currently turned on. Below this, there are two main sections for configuring cookies. The first section, "Наименование cookie" (Cookie name), has a dropdown menu set to "Включает" (Includes) and a text input field containing "catalog". The second section, "Значение" (Value), has two radio buttons: "Без значения" (No value) and "Со значением" (With value), with the latter being selected. To the right of these radio buttons is a dropdown menu set to "Равен" (Equals). Below these sections, there is a list of cookies, with "catalog" visible. A second, partially visible section titled "Пользователи на конкретных страницах" (Users on specific pages) shows a dropdown for "Условие для URL" (URL condition) set to "Точное соответствие" (Exact match) and a text input field containing "https://n.foquz.ru/foquz/jkfo". A survey overlay is prominently displayed in the foreground. It has a blue background and a white border. The title of the survey is "Насколько удобен наш сервис?" (How convenient is our service?). Below the title, it says "Оцените удобство от 1 до 5 звезд" (Rate convenience from 1 to 5 stars). There are five yellow stars, each with a number above it (1, 2, 3, 4, 5). Below the stars is a blue button with the text "Далее" (Next). The survey overlay also includes a checkbox for "Дополнительные условия" (Additional conditions) and a dropdown menu for "Счетчик" (Counter) set to "Не обнулять" (Do not reset).

Лучшие практики платформы

Конструктор опросов

- ◆ Функциональный конструктор и легкая настройка дизайна опроса
- ◆ Использование логики, настройка правил для отображения вопросов
- ◆ Динамическое формирование анкеты в зависимости от переданных атрибутов респондента

Документированное API

- ◆ Загрузка списков респондентов с тегами и атрибутами
- ◆ Отправка приглашений по событиям или триггерам во внешнем контуре
- ◆ Доступ к заполненным анкетам и ответам
- ◆ Идентификация анкет без передачи персональных данных (связь по ID респондента)

Особенности создания приглашений к опросам

- ◆ Использование шкалы оценок или NPS в теле письма
- ◆ Рассылка приглашений средствами ФОКУЗ или сторонним сервисом
- ◆ Автоматическое формирование кода виджета для вставки на сайт
- ◆ Использование переменных и атрибутов клиентов в ссылке-приглашении

Single Sign-On, SSO — система единого входа

- ◆ поддержка идентификации федераций удостоверений с помощью SAML
- ◆ управление доступом и правами пользователей (ADFS, KeyCloak или аналогичные поставщики)

Клиентский контур

- ◆ Политика контактов, квотирование и настройка частоты касаний респондентов
- ◆ Управление качеством и обработка негатива
- ◆ История опросов и оценок респондента

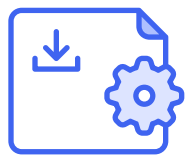
Блок администрирования

- ◆ Настойка уровней доступа и прав для пользователей
- ◆ Управление оповещениями на выбранные опросы и оценки в них

Статистика и отчеты



Наглядные динамические отчеты и статистика в режиме online и по завершению опроса



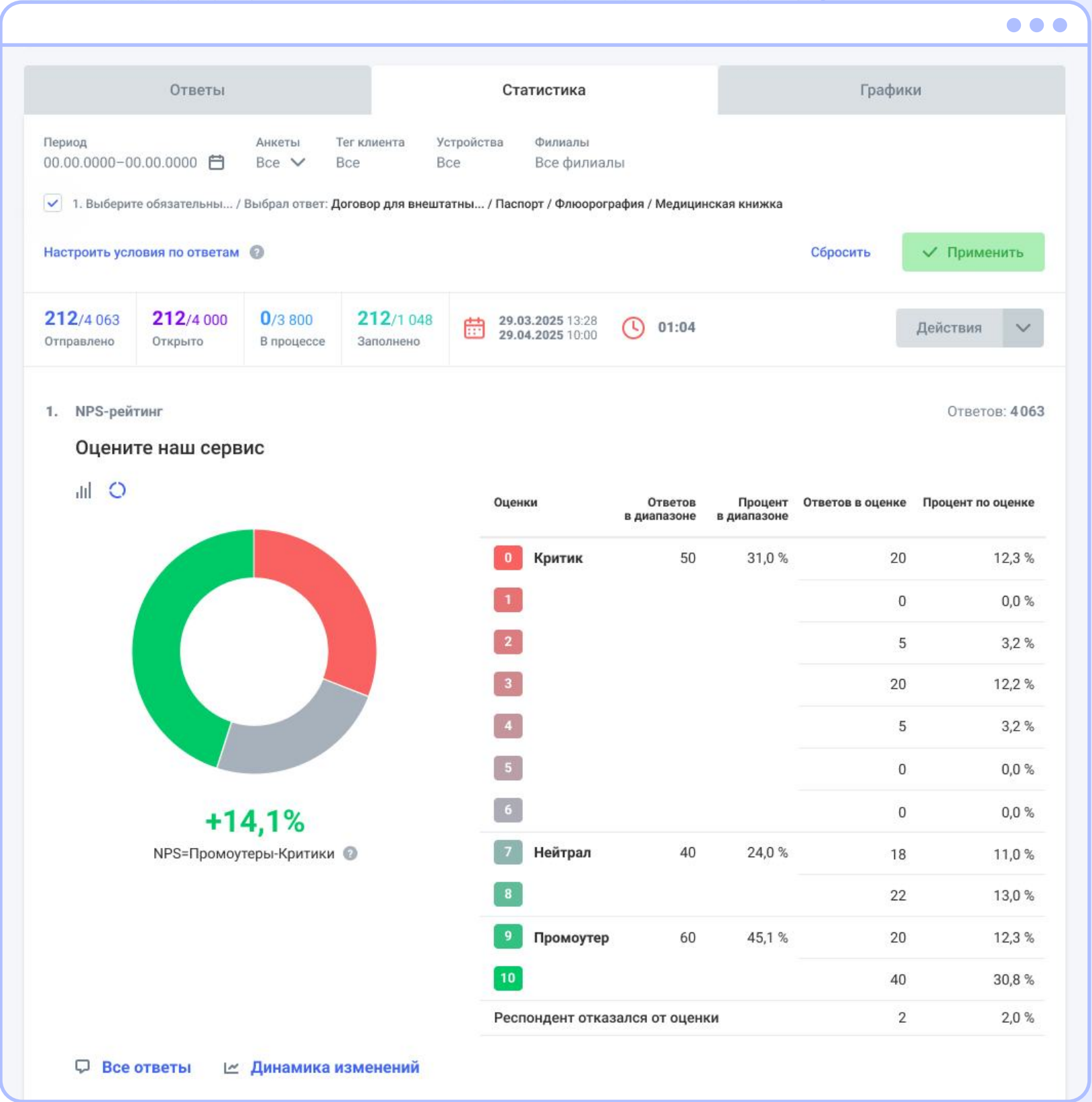
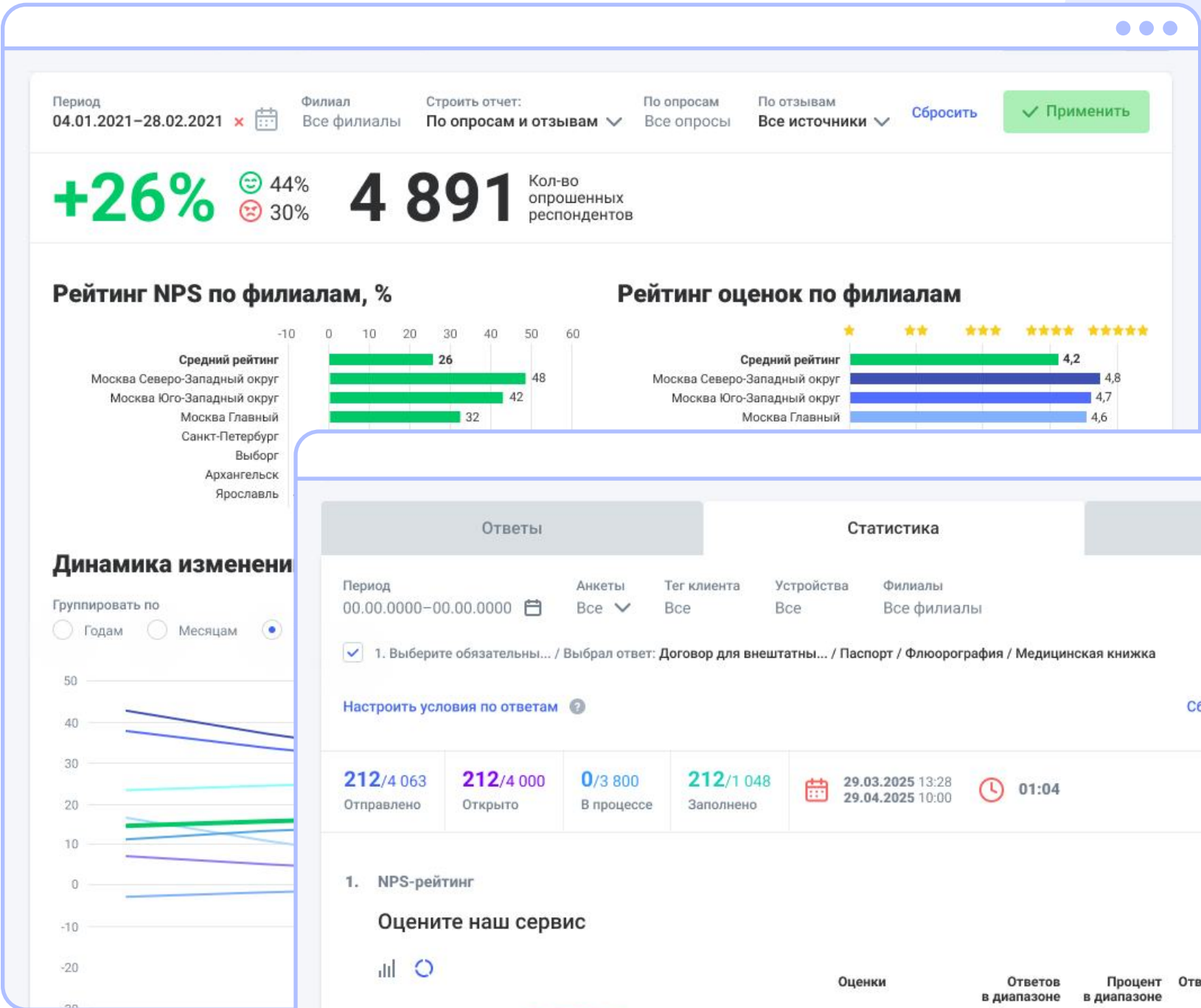
Настраиваемые параметры и выгрузка в PBI, а также стандартные форматы: JPG, XLSX, CSV, PDF, SPSS



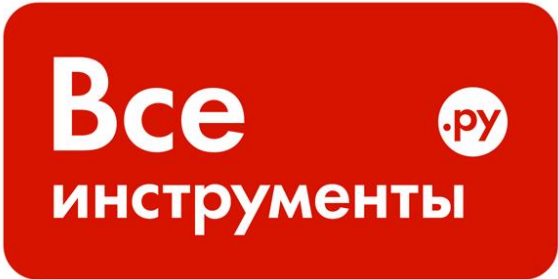
Настройка и управление уведомлениями о новых ответах и оценках



Настройка дополнительных атрибутов клиентов при формировании выгрузки или отчетов



Портфель клиентов

Наша кейсы

ПАО «Сибур Холдинг» —

одна из наиболее динамично развивающихся компаний в глобальной нефтехимии, российский лидер по производству полимеров и каучуков.

Задачи

- ◆ Цифровая трансформация компании.
- ◆ Развитие CX стандартов исходя из полученной обратной связи от клиентов и сотрудников.
- ◆ Централизация клиентского сервиса для B2B клиентов.
- ◆ Автоматизация и тиражирование процессов внутренних корпоративных сервисов компании.
- ◆ Мониторинг адаптации новых сотрудников и обучение.

МНЕНИЕМ ДЕЛИТСЯ

Наталья Кочергина

Главный эксперт, проектный офис «Развитие бизнес-приложений»



отлично

Удобство сервиса

Удобный, понятный конструктор, все потребности закрывает.



отлично

Интеграция в бизнес-процессы

Первые опросы мы запустили буквально на следующий день после обсуждения задач с коллегами.



отлично

Служба поддержки

Всегда оперативная обратная связь, готовность оказать помощь и предложить оптимальные решения.

Реализовано в компании

- ◆ Интеграция в экосистему компании.
- ◆ Бесшовная авторизация и управление правами с помощью SAML ADFS.
- ◆ Покрытие всех потребностей по опросам и исследованиям в компании: 6 департаментов, более 20 отделов и 50 сотрудников, работающих на платформе.
- ◆ Кастомизация платформы под требования и процессы, около 400 нормо-часов на доработки в 2023 году.



С ОКТЯБРЯ 2021 Г.

Банк ВТБ (ПАО) —

крупнейший российский универсальный коммерческий банк с государственным участием

Задачи

- ◆ Регулярно проводить опросы удовлетворенности и вовлеченности персонала.
- ◆ Измерять и работать с результатами показателей основных метрик.
- ◆ Проводить обучение, тестирование и аттестацию новых сотрудников.

МНЕНИЕМ ДЕЛИТСЯ

Наталья Бабанова

Директор УРДВ



отлично

Удобство сервиса

Удобен для административных пользователей и прекрасен как интерфейс для конечного потребителя.



отлично

Интеграция в бизнес-процессы

Такой оперативности, такого внимательного подхода и содействия на любом этапе давно не встречали.



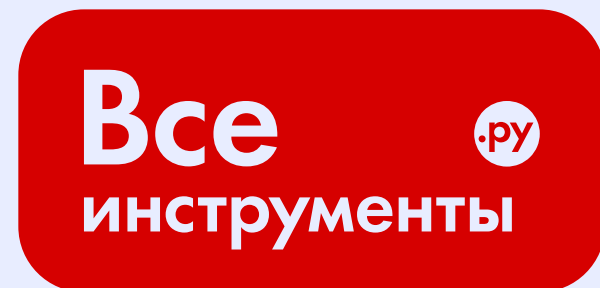
отлично

Служба поддержки

Специалисты вовлечены в процесс. Поддержку ощущали на каждом этапе работы с ресурсом.

Реализовано в компании

- ◆ Включение продукта в бизнес-процесс опросов и сбора мнений персонала.
- ◆ Регулярные тестирования, онлайн-исследования и получение обратной связи от сотрудников банка.
- ◆ Работа с историческими данными и аналитика динамики изменений оценок и мнений.



С ИЮНЯ 2024 Г.

ВсеИнструменты.ру

крупнейший онлайн-игрок на российском DIY-рынке

Задачи

- ◆ Найти альтернативу существующей в компании платформы опросов.
- ◆ Настроить систему регулярного измерения CSI на всем клиентском пути.
- ◆ Закрыть задачи маркетинговых онлайн исследований.
- ◆ Внедрить опросы у поставщиков продукции.

МНЕНИЕМ ДЕЛИТСЯ

Екатерина Куликова

Ведущий специалист отдела обратной связи с клиентами



хорошо

Удобство сервиса

Команде было не просто перестроиться, но довольно быстро ощутили и комфорт, и удобство новой платформы.



отлично

Интеграция в бизнес-процессы

Твердая пятерка, было легко внедрить FOQUZ в процессы, для этого использовали документированное API



отлично

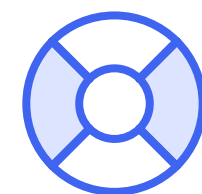
Служба поддержки

Твердая пятерка

Реализовано в компании

Полностью заменили более дорогой именитый российский сервис, который перестал отвечать нашим требованиям. И в итоге оказалось, что функционал FOQUZ шире, поддержка лучше и гораздо более клиентоцентрична.

Поддержка



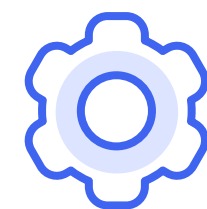
Возможности поддержки

Стандартная

10:00–18:00 5 дней в неделю,
входит во все платные тарифы

Премиум

Индивидуальный SLA,
включая время поддержки,
персональный менеджер



Экспертная помощь

- ◆ Консалтинг и экспертиза по внедрению клиентского опыта
- ◆ Разработка методологии проведения исследований, их контроль и экспертная интерпретация результатов
- ◆ Технологическая экспертиза программного контура, ограничений и требований информационной безопасности
- ◆ Выработка совместных решений по включению платформы в инфраструктуру компании

Контакты

Запросить демонстрацию платформы FOQUZ или получить **демодоступ** для ознакомления с возможностями сервиса *можно, связавшись с нами любым удобным способом:*

8 800 500 26 37

звонок бесплатный
10:00–18:00 пн. — пт. (время Мск)



[WhatsApp](#)



[Telegram](#)

Наш сайт:

www.foquz.ru

Написать письмо:

sales@foquz.ru