



Рынок аутсорсинговых контактных центров в России 2015-2020

По вопросу приобретения обращайтесь::

Tel: +7 (495) 505-10-50

<http://www.iks-consulting.ru>

E-mail: fd@iks-consulting.ru

Москва, 2016

АННОТАЦИЯ

Исследование проведено в мае-сентябре 2016 года.

Объем отчета - 271 стр.

Отчет содержит 31 табл. и 64 графиков и диаграмм.

Язык отчета - русский.

Руководитель проекта
Станислав Мирин
Stanislav.Mirin@iks-consulting.ru

Аналитик
Светлана Патрикеева
S.Patrikeeva@iks-consulting.ru

Отдел продаж:

Tel: +7 (495) 505-10-50
<http://www.iks-consulting.ru>
E-mail: fd@iks-consulting.ru

Обзор «Рынок аутсорсинговых контактных центров в России 2015-2020» сконцентрирован на основных трендах развития контактных центров, оказывающих аутсорсинговые услуги в России. Отчет об исследовании может быть интересен как для игроков рынка (контакт-центров), так и для заказчиков услуг аутсорсинговых call-центров (банков, страховых компаний, ритейлеров и прочих компаний). Исследование выполнялось при участии НАКЦ по методике, разработанной iKS-Consulting.

В рамках проведения исследования подготовлен рейтинг ИКС аутсорсинговых контактных центров России 2016. Рейтинг включает оценку долей игроков по выручке, по количеству инсталлированных рабочих мест, по входящему и исходящему трафику и прочим параметрам.

В отчете представлена информация об объеме российского рынка аутсорсинговых контактных центров, его динамике, дан прогноз развития рынка до 2020 года на основе выделенных факторов развития рынка. В ходе проведения исследования проанализировано региональное распределение контактных центров, приведены карты и схемы размещения крупнейших сайтов (рабочих площадок) аутсорсинговых контактных центров в России и ближайших странах.

Отдельный раздел отчета посвящен кадровой политике контактных центров, проанализированы уровни заработных плат операторов контактных центров в различных городах. В отчете представлена информация о ценовых предложениях участников рынка, проведен сравнительный анализ цен на различные услуги аутсорсинговых call-центров.

В исследовании проведен сравнительный анализ программных решений для обработки вызовов в call-центрах, в отчете приведены профили российских производителей решений для call-центров. Отдельный раздел посвящен развитию рынка облачных услуг на рынке аутсорсинговых контактных центров.

Отчет включает полные тексты интервью с руководителями ведущих аутсорсинговых контактных центров в России и независимых экспертов.

Заключительный раздел обзора «Рынок аутсорсинговых контактных центров в России 2015-2020» содержит подробные описания контактных центров – участников данного исследования. Профили участников рынка включают описание компаний, перечень предоставляемых услуг, данные по количеству операторских мест, числу обработанных вызовов, объему голосового трафика, перечню используемого оборудования, контактную информацию и т.д.

Отчет дополнен англо-русским словарем основных терминов и аббревиатур.

Методы проведения исследования: письменное анкетирование участников рынка, ревизия агентских мест, сверка выручки компаний с налоговой отчетностью, интервьюирование экспертов, сравнительный анализ данных, кабинетные исследования.

Об агентстве iKS-Consulting

iKS-Consulting - международное консалтинговое агентство, предоставляющее услуги управленческого консалтинга, исследований и анализа рынков телекоммуникаций, информационных технологий и медиа. Компания работает на рынке исследований более 10 лет. Изучение лучшего мирового опыта развития рынка телекоммуникаций, цифровых технологий и ИТ и его основных игроков является неотъемлемой частью всех проводимых компанией исследований. iKS-Consulting накопил уникальную экспертизу и базу знаний, охватывающую информацию о различных финансовых, операционных и регулирующих аспектах российского и глобальных телекоммуникационных рынков (операторы, лицензии, абонентская база, поставщики, тарифы, дополнительные услуги, доходы и т.д.). Специалисты компании имеют значительный опыт сбора, обработки и анализа информации, а также разработки стратегий и бизнес-планов.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. РЫНОК АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ В МИРЕ.....	9
1.1. Тенденции и технологии.....	9
Преобразование call-центров в контакт-центры.....	10
Технологическое усовершенствование.....	11
Сокращение расходов за счет применения облачных технологий.....	11
Плата за время ожидания на телефонной линии.....	12
Частичный аутсорсинг.....	12
1.2. Мировой рынок контакт-центров.....	12
1.3. Лидеры мирового рынка.....	15
1.4. Консолидация на рынке контакт-центров.....	18
2. РОССИЙСКИЙ РЫНОК КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ.....	21
2.1. Объем рынка и основные игроки на рынке аутсорсинговых контакт-центров.....	21
Модель развития рынка.....	21
Факторы развития.....	24
Объем рынка и число операторских мест.....	27
Прогноз развития рынка аутсорсинговых контакт-центров.....	30
2.2. Региональное развитие.....	36
Критерии выбора площадок.....	36
Распределение контакт-центров.....	36
3. РЕЙТИНГ IKS ПО КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ.....	48
3.1. Лидеры рынка по выручке.....	48
3.2. Лидеры рынка по количеству рабочих мест.....	51
3.3. Другие показатели.....	51
4. УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМИ.....	57
Методика проведения исследования.....	57
4.1. Основные показатели эффективности и качества работы аутсорсинговых контакт-центров.....	57
4.2. Информация и планирование.....	60
4.3. Техническое оснащение.....	61
4.4. Оценка качества и мониторинг.....	63
4.5. Исходящие звонки.....	63
4.6. Обеспечение безопасности.....	64

5. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ	67
5.1. Влияние демографической ситуации в стране на кадровый состав контакт-центров	67
5.2. Этапы отбора персонала	68
5.3. Методы мотивации персонала	72
5.4. Уровень зарплат операторов контакт-центров	76
5.5. Работа операторов на дому	81
6. ФИНАНСОВЫЕ ПОТОКИ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ	83
6.1. Структура финансовых потоков на рынке аутсорсинговых контакт-центров	83
6.2. Повышение эффективности	84
6.3. Структура цены	86
6.4. Тарифная политика аутсорсинговых контакт-центров	88
7. ВЫБОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА	95
7.1. Типы игроков на рынке	95
7.2. Выбор между внутренним и аутсорсинговым контакт-центром	98
7.3. Преимущества использования услуг контакт-центра	100
7.4. Функциональные возможности типичного контакт-центра	101
7.5. Критерии оценки поставщика услуг аутсорсингового контакт-центра	104
7.6. Проведение тендеров	106
8. ОСНОВНЫЕ ПОСТАВЩИКИ СИСТЕМ ДЛЯ ЦЕНТРОВ ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ	110
8.1. Мировой рынок оборудования для контакт-центров	110
8.2. Использование ПО аутсорсинговыми контакт-центрами	114
8.3. NAUMEN	120
8.4. Call-o-Call	122
8.5. Infinity	124
8.6. MightyCall	127
8.7. Oktell	129
8.8. Облачные решения	131
9. ИНТЕРВЬЮ С ЭКСПЕРТАМИ	134
9.1. Teleperformance	134
9.2. Телеконтакт	139
9.3. Телеком-экспресс	142
9.4. Comfortel	149
9.5. Астра Пейдж	150
9.6. ГРАН	151

9.7.	Телеросса	152
9.8.	NAUMEN	153
9.9.	Инфинити Трейд	158
9.10.	Независимый эксперт	161
10.	ПРОФИЛИ УЧАСТНИКОВ РЫНКА.....	165
10.1.	Астра Пейдж.....	165
10.2.	Аудиотеле	172
10.3.	ГРАН	178
10.4.	Comfortel	184
10.5.	Комус Контакт	192
10.6.	Константа.....	197
10.7.	Creative Call Project	199
10.8.	CallTraffic.....	203
10.9.	Фронт Лайн	209
10.10.	Global Bilgi.....	216
10.11.	MonitorDirect	222
10.12.	OCC Group.....	227
10.13.	Teleperformance	232
10.14.	Wilstream	237
10.15.	Телеком-Экспресс.....	244
10.16.	Телеконтакт	251
10.17.	Телеросса	258
10.18.	Танго Телеком	264
10.19.	BEEPER	270
11.	ПРИЛОЖЕНИЕ. СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ ПО КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ	272
11.1.	Русско-английский словарь	272
11.2.	Англо-русский словарь терминов.....	274

СПИСОК ГРАФИКОВ И ДИАГРАММ

Рис. 1. Доля аутсорсинговых контакт-центров на глобальном рынке, 2015 г.	12
Рис. 2. Объем мирового рынка аутсорсинговых контакт-центров, \$ млрд, 2012-2020F	13
Рис. 3. Динамика распределения аутсорсинговых услуг по отраслям на примере компании Teleperformance	14
Рис. 4. Доля мировых игроков на аутсорсинговом рынке, 2014-2015 гг.	16
Рис. 5. Доля рынка, приходящаяся на 10 крупнейших мировых игроков, 2015 г.	16
Рис. 6. Магический квадрант: Customer Management Contact Center BPO, Worldwide 2015	17
Рис. 7. Крупнейшие в мире аутсорсинговые компании по количеству стран присутствия	18
Рис. 8. Модель развития рынка аутсорсинговых контакт-центров в России	21
Рис. 9. Динамика возникновения аутсорсинговых контакт-центров в России	24
Рис. 10. Силы Портера на рынке аутсорсинговых контакт-центров	26
Рис. 11. Объем рынка аутсорсинговых контакт-центров России (2011-2015 гг.)	27
Рис. 12. Объем рынка аутсорсинговых контакт-центров России без учета объема работ для компании «Ростелеком» (2011-2015 гг.)	28
Рис. 13. Доля рынка в ВВП, %	29
Рис. 14. Число задействованных рабочих мест в аутсорсинговых call-центрах и темпы прироста, 2011-2015 гг.	29
Рис. 15. Распределение операторских рабочих мест по контакт-центрам в зависимости от их размеров	30
Рис. 16. Прогноз развития рынка аутсорсинговых контакт-центров России (2016-2020 гг.)	32
Рис. 17. Направления развития контакт-центров в 2015 году	33
Рис. 18. Планы на 2016 год	35
Рис. 19. Распределение площадок аутсорсинговых контакт-центров по федеральным округам РФ	37
Рис. 20. Распределение количества рабочих мест по федеральным округам РФ	37
Рис. 21. Карта размещения крупнейших площадок российских контакт-центров в европейском регионе	38
Рис. 22. Схема размещения контакт-центров в ЦФО	39
Рис. 23. Схема размещения контакт-центров в СЗФО	40
Рис. 24. Схема размещения контакт-центров в ПФО	41
Рис. 25. Схема размещения контакт-центров в ЮФО и СКФО	42
Рис. 26. Схема размещения контакт-центров в УФО, СФО и ДФО	43
Рис. 27. Схема размещения контакт-центров в Украине, Литве и Молдавии	44
Рис. 28. Рыночная концентрация (2006-2015 гг.)	48
Рис. 29. Рейтинг ИКС: доли call-центров на рынке по выручке от аутсорсинговых услуг, 2015 год	49
Рис. 30. Важность показателей эффективности работы контакт-центров, 2016	57
Рис. 31. Наиболее популярные способы измерения FCR, 2016	59
Рис. 32. Управленческие задачи, стоящие перед менеджментом контактных центров в 2016 году	60
Рис. 33. Разработки, используемые для управления человеческими ресурсами, по всем респондентам, 2016	61
Рис. 34. Наиболее важные критерии выбора поставщика ИТ-решений для контактных центров, 2016	62

Рис. 35. Удовлетворенность установленным автоматизированным решением (платформой контакт-центра), % ответов	62
Рис. 36. Цели использования записи разговоров (данные по всем респондентам), 2016	63
Рис. 37. Виды исходящих звонков, 2016	64
Рис. 38. Использование систем автоматического дозвона, 2016	64
Рис. 39. Используемые организационные меры обеспечения безопасности (доли контактных центров, по всем респондентам), 2016	65
Рис. 40. Используемые инженерно-технические меры обеспечения безопасности (доли контактных центров, по всем респондентам), 2016	66
Рис. 41. Распределение возрастных категорий операторов в аутсорсинговых call-центрах, 2016 г., %	67
Рис. 42. Численность населения по полу и возрасту на начало 2014 г., %	68
Рис. 43. Оценка методов, используемых при отборе операторов call-центра	70
Рис. 44. Оценка качеств или способностей, которыми должен обладать оператор call-центра	71
Рис. 45. Проблемы, с которыми сталкиваются руководители при отборе персонала, доля call-центров, давших положительный ответ, %	71
Рис. 46. Средние затраты на подготовку нового оператора контакт-центра, доля контакт-центров, %	75
Рис. 47. Распределение федеральных округов по количеству вакансий операторов контакт-центров	76
Рис. 48. Средние зарплаты операторов контакт-центров по федеральным округам, руб.	77
Рис. 49. Средние зарплаты операторов контакт-центров по городам, руб.	78
Рис. 50. Средние зарплаты операторов контактных центров по городам, руб.	79
Рис. 51. Средние зарплаты супервайзеров и менеджеров контактных центров по городам, руб.	80
Рис. 52. Отношение руководителей контактных центров к работе операторов из дома, средние оценки, 2016	82
Рис. 53. Доля различных услуг в структуре доходов аутсорсинговых call-центров	83
Рис. 54. Схема финансовых потоков на рынке контакт-центров	83
Рис. 55. Примерные доли затрат, в %	84
Рис. 56. Распределение ценовых предложений по обработке входящих вызовов распределенными операторами call-центров (по всем анкетизируемым call-центрам), 2016	89
Рис. 57. Распределение ценовых предложений по исходящему телемаркетингу (по всем анкетизируемым call-центрам), 2016	90
Рис. 58. Распределение ценовых предложений по обработке вызовов выделенными операторами call-центров (по всем анкетизируемым call-центрам), 2016	90
Рис. 59. Распределение ценовых предложений по обработке входящих вызовов системой IVR (по всем анкетизируемым call-центрам), 2016	91
Рис. 60. Распределение ценовых предложений по обслуживанию неголосовых вызовов (e-mail, чат и т.п.), по всем анкетизируемым call-центрам, 2016	91
Рис. 61. Распределение ценовых предложений по перенаправлению вызовов в офис заказчика в Москве (по всем анкетизируемым call-центрам), 2016	92
Рис. 62. Квадрант Гартнера «Инфраструктура для контакт-центров», 2016 г.	111
Рис. 63. Присутствие вендоров в аутсорсинговых контакт-центрах, % от общего количества изученных контакт-центров, 2016 г.	116
Рис. 64. Доли вендоров по количеству установленных рабочих мест в аутсорсинговых контакт-центрах, % от общего количества установленных рабочих мест, 2016 г.	117

СПИСОК ТАБЛИЦ

Табл. 1. Распределение клиентского портфеля на примере компании Teleperformance	15
Табл. 2. Крупнейшие в мире аутсорсинговые компании по объему выручки, 2010-2015 гг.	15
Табл. 3. Крупнейшие сделки по слияниям и поглощениям, 2001-2015 гг.	19
Табл. 4. Годы создания аутсорсинговых контакт-центров в России	22
Табл. 5. Сводная таблица размещения площадок аутсорсинговых контакт-центров по городам РФ и за рубежом	45
Табл. 6. Рейтинг ИКС: крупнейшие аутсорсинговые call-центры в России. Выручка call-центров в 2013-2015 году, млн руб. (без НДС).....	49
Табл. 7. Рейтинг популярности call-центров среди участников рынка, 2016	50
Табл. 8. Рейтинг ИКС: крупнейшие аутсорсинговые call-центры России (по количеству установленных рабочих мест), май-июнь 2015 г.....	51
Табл. 9. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке голосовых вызовов, 2016	51
Табл. 10. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке голосовых вызовов в день, 2016.....	52
Табл. 11. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке входящего голосового трафика, 2016	53
Табл. 12. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке исходящего голосового трафика, 2016	53
Табл. 13. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке трафика IVR, 2016.....	54
Табл. 14. Крупнейшие аутсорсинговые контакт-центры по обработке IVR, сообщений электронной почты, SMS, чат-сообщений, факсов и прочего, количество сообщений в день, 2016	55
Табл. 15. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по размеру площади операторских залов, 2016	55
Табл. 16. Количество внешних телефонных линий в аутсорсинговых контакт-центрах, с учетом линий IP-телефонии, 2016	56
Табл. 17. Методы решения проблемы текучести кадров.....	73
Табл. 18. Примерные ценовые предложения аутсорсинговых контакт-центров, 2016.....	92
Табл. 19. Сравнение call-центров по типам	97
Табл. 20. SWOT-анализ call-центров по типам	97
Табл. 21. Потенциальные пользователи различных типов контакт-центров	99
Табл. 22. Востребованность моделей call-центров по отраслям по сравнению со средним показателем по рынку в России	100
Табл. 23. Варианты применения контакт-центра для решения задач клиентов	102
Табл. 24. Перечень факторов, учитываемых при выборе call-центра	104
Табл. 25. Выбор типа конкурса (классификация по типу участников).....	107
Табл. 26. Примеры критериев допуска к RFP	108
Табл. 27. Крупнейшие вендоры по Гартнеру, 2016 г.	111
Табл. 28. Использование аутсорсинговыми контакт-центрами систем телефонии	114
Табл. 29. Общее количество внедрений решений для call-центров в России, по данным вендоров.....	118
Табл. 30. Количество внедрений решений для call-центров в России в 2015 году.....	118
Табл. 31. Основной функционал системы.....	118

1. РЫНОК АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ В МИРЕ

1.1. Тенденции и технологии



Самое важное - это наладить тесные взаимосвязи с клиентами и постоянно извлекать уроки из поступающей от них информации. На обеспечение этой главной потребности должен направляться весь потенциал компании – эффективность рабочих процессов и системы сбора данных, рефлексивная обратная связь и координация, разработка стратегических планов и их реализация.

Билл Гейтс (William Henry Gates III) основатель корпорации Microsoft

Развитие современных технологий связи и new media, таких как Facebook, ВКонтакте, другие социальные сети, многочисленные блоги и форумы изменило традиционную концепцию центров удаленного информационно-справочного обслуживания. ...

Денис Садовский, генеральный директор «Телеконтакт»:

Мультиканальность (или её самое свежее воплощение – омниканальность) встречается на этапе запросов, но после осознания того, что для реализации этой самой омниканальности в компании надо перестраивать процессы вокруг единой CRM – и после оценки стоимости этой работы, вопрос с омниканальностью откладывается...

...

Преобразование call-центров в контакт-центры

Все крупные call-центров уже диверсифицировали и модернизировали себя в контакт-центры. Контакт-центры принципиально отличаются от call-центров и имеет встроенную коммуникационную платформу веб и т.д. ...

Сергей Синягин, генеральный директор «Телеком-экспресс»:

Хотя в нашей стране традиционно голосовой канал является самым популярным, мы, тем не менее, видим снижение его доли в общем объеме. Буквально за последние 2-3 года бывшие экзотикой online-чаты стали популярным каналом коммуникаций с клиентом. Если судить по текущей ситуации, то можно сказать, что в перспективе ближайших лет заметно вырастет доля online-чата и интегрированных в мобильные приложения услуг.

Технологическое усовершенствование

Аутсорсинговые контакт-центры стали активно использовать интегрированные системы облачных технологий для повышения маневренности и безопасности своих

сетей. Безопасность данных для контакт-центров имеет первостепенное значение при оказании услуг ВРО для клиентов.

Вадим Аниканов, независимый эксперт:

Я думаю, грядет потеря анонимности при звонке в колл-центр – даже когда ваш номер телефона не числится в CRM-системе этой компании. Уже сейчас есть сервис....

...

Сокращение расходов за счет применения облачных технологий

На сегодняшний день среди ключевых расходов аутсорсинговых контакт-центров является оплата работы операторов. Контакт-центры страдают от высокой текучести кадров и вынуждены искать новые пути по сокращению расходов, связанных с обучением операторов.

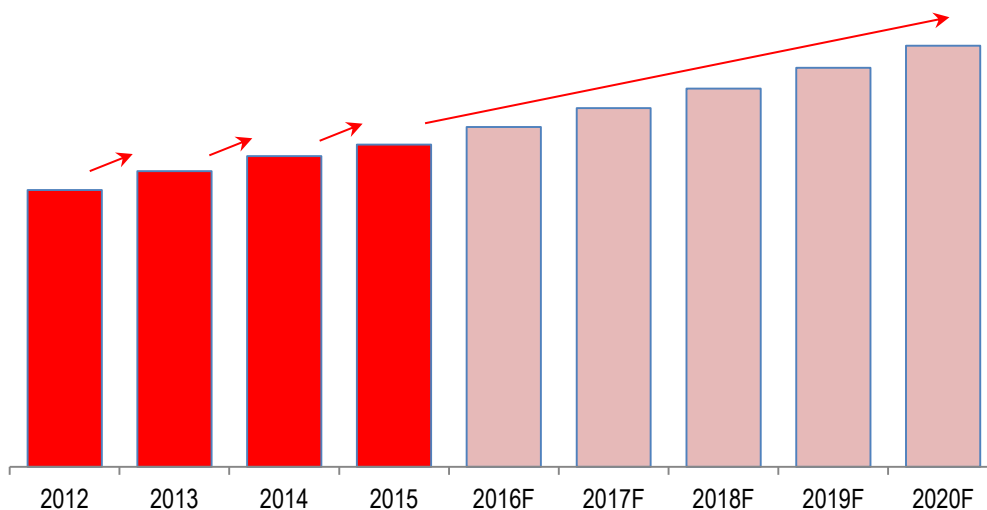
...

1.2. Мировой рынок контакт-центров

...

Объем аутсорсингового рынка в 2015 году, по оценке iKS-Consulting, составил \$... млрд. Он разделен на два сегмента: управление взаимодействия с клиентами и сбор задолженности (коллекторский рынок).

Рис. 1. Объем мирового рынка аутсорсинговых контактных центров, \$ млрд, 2012-2020F



Источник: iKS-Consulting

До 2020 года мы ожидаем среднегодовой рост рынка аутсорсинговых услуг контакт-центров на уровне 5,5%. ...

1.3. Лидеры мирового рынка

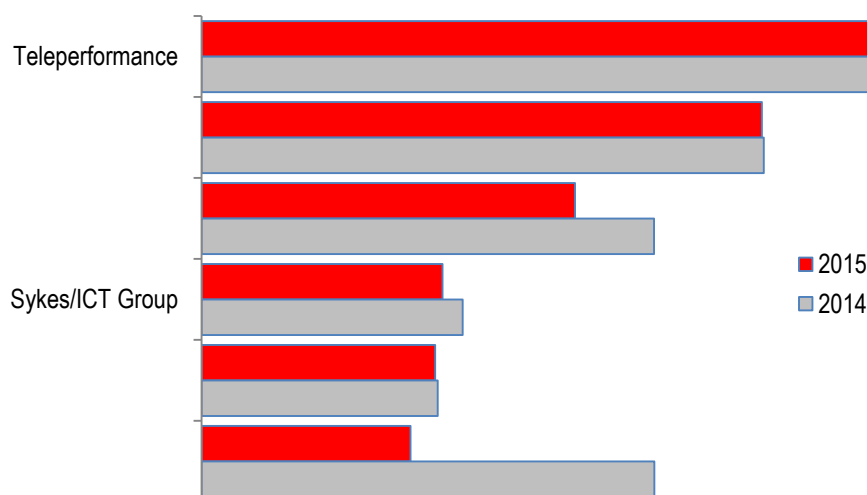
На мировом рынке аутсорсинговых контакт-центров наблюдается высокий уровень конкуренции. В 2015 году лидером отрасли остается Teleperformance с долей на рынке 4,4%. Далее следуют ...

Табл. 1. Крупнейшие в мире аутсорсинговые компании по объему выручки, 2010-2015 гг.

Название / Выручка, \$млн	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Teleperformance	...					
...						
...						

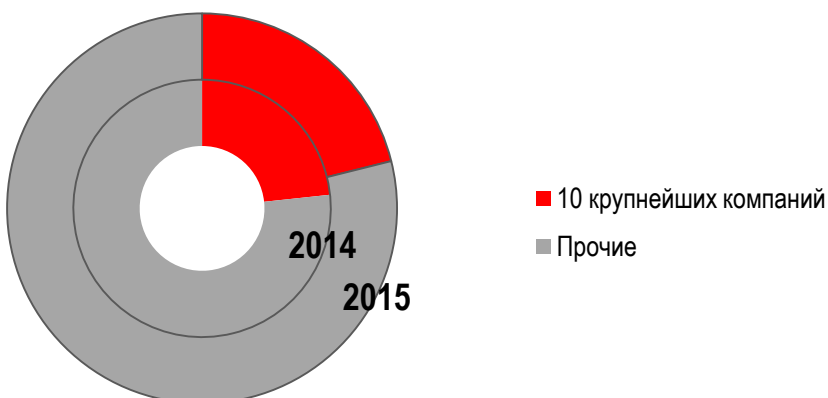
Источник: данные компаний, оценка iKS-Consulting

Рис. 2. Доля мировых игроков на аутсорсинговом рынке, 2014-2015 гг.



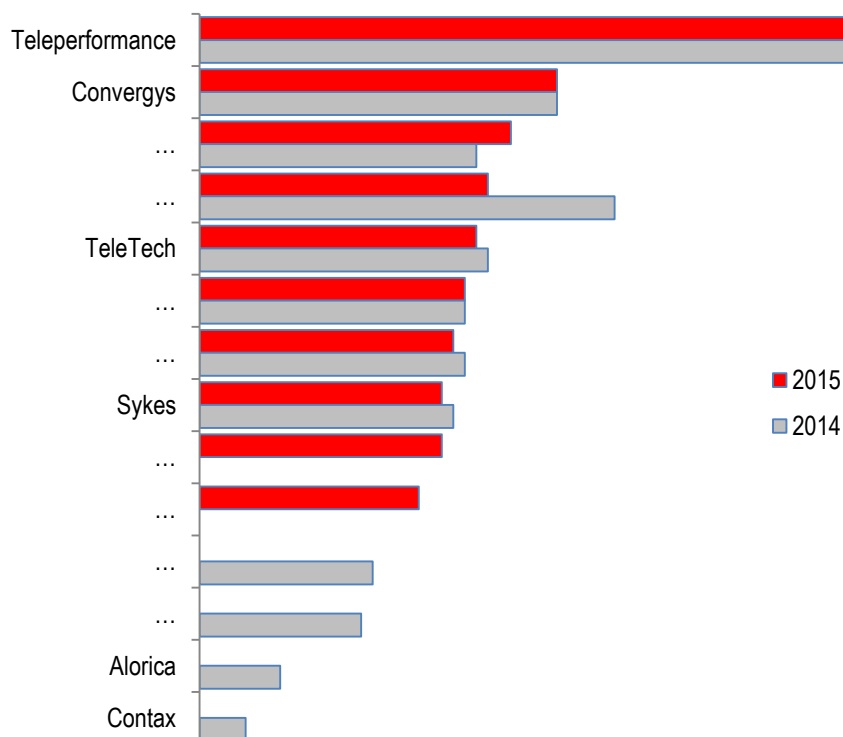
Источник: iKS-Consulting, данные компаний

Рис. 3. Доля рынка, приходящаяся на 10 крупнейших мировых игроков, 2015 г.



Источник: iKS-Consulting

Рис. 4. Крупнейшие в мире аутсорсинговые компании по количеству стран присутствия



Источник: iKS-Consulting,

1.4. Консолидация на рынке контакт-центров

Активная консолидация на мировом рынке аутсорсинговых контакт-центров началась в середине 2000-х годов. В 2006 году было закрыто 3 крупных сделки: ...I.

Табл. 2. Крупнейшие сделки по слияниям и поглощениям, 2001-2015 гг.

Компания – цель	Компания – покупатель	Год	Сумма сделки, млн \$
Geneva Technology Ltd	Convergys	2001	663
Digitalthink Inc.	Convergys	2004	104
...			
...			
...			

Источник: iKS-Consulting, *различные оценки, данные СМИ

Основными факторами, объясняющими происходящую консолидацию, являются

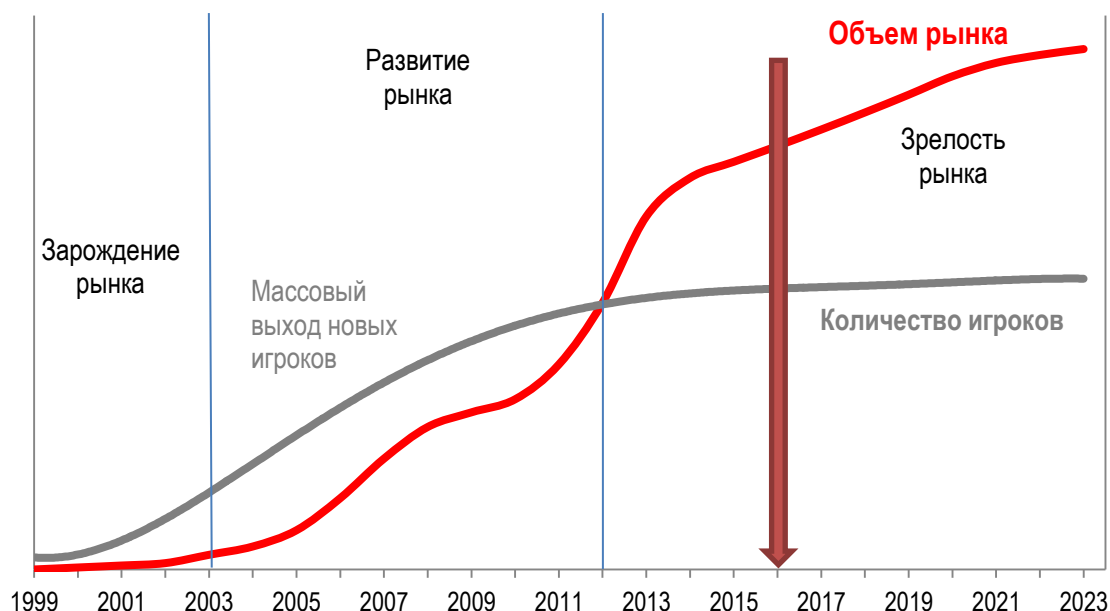
2. РОССИЙСКИЙ РЫНОК КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

2.1. Объем рынка и основные игроки на рынке аутсорсинговых контактных центров

Модель развития рынка

История возникновения рынка услуг аутсорсинговых call-центров в России начинается в 1999 году, когда возникли первые аутсорсинговые call-центры ...

Рис. 5. Модель развития рынка аутсорсинговых контактных центров в России



Источник: iKS-Consulting

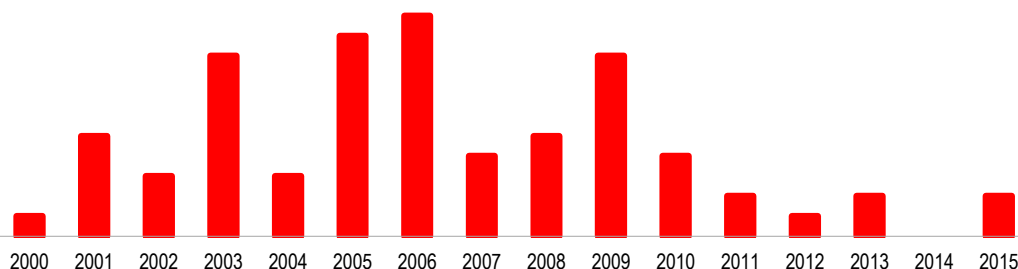
В 2003 году на рынок начинают выходить новые игроки. Этот этап связан со становлением рынка. ...

Табл. 3. Годы создания аутсорсинговых контактных центров в России

Call-центр	Год
Билайн Бизнес (ранее Голден Телеком, присоединен)	1999
Teleperformance (ранее "Директ Стар")	1999
МТС (ранее Комстар-ОТС)	1999
...	
...	
...	

Источник: iKS-Consulting

Второй пик выхода на рынок новых call-центров пришелся на 2005-2006 годы. Число call-центров росло вместе с рынком, и в этот период начали открываться аутсорсинговые call-центры в регионах...

Рис. 6. Динамика возникновения аутсорсинговых контакт-центров в России

Источник: iKS-Consulting

Факторы развития

Рынок контакт-центров напрямую связан с уровнем активности бизнеса. В настоящее время даже крупные компании, имеющие корпоративные центры, обращаются к услугам аутсорсинговых контакт-центров, отдавая им излишки трафика при проведении каких-либо массовых акций или рутинные процессы, связанные с привлечением новых пользователей...

Екатерина Осина, генеральный директор Teleperformance:

За прошлый год и первую половину текущего к нам обратились компании из индустрий, которые впервые приняли решение передать клиентский сервис на аутсорсинг. В прошлом году мы прогнозировали подобное развитие событий, и в этом году мы действительно это почувствовали. Полагаю, что этот тренд будет иметь долгосрочное развитие.

Основными факторами, способствующими росту объема услуг центров обработки вызовов являются:

- переход от услуг внутренних контакт-центров к аутсорсинговым;
- ...;
- ...;

Евгений Абрамов, генеральный директор «Телеросса»:

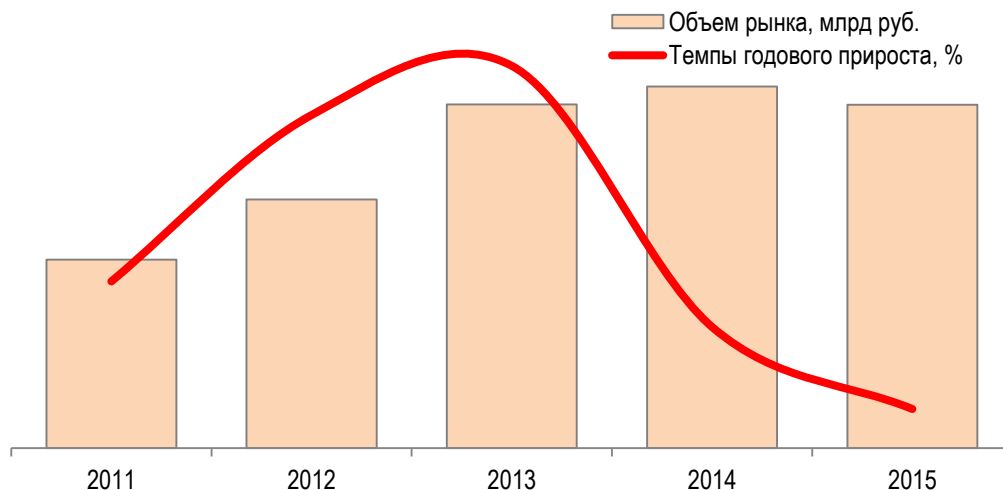
Для аутсорсинговых компаний по-прежнему хорошие перспективы, так как на рынке сохраняется большой спрос на услуги КЦ. Если в целом востребованность услуг АКЦ у малых предприятий остается на прежнем уровне, то крупные участники стремятся оптимизировать свой бизнес и упростить внутренние бизнес-процессы за счет вывода корпоративных контактных центров в аутсорс.

Объем рынка и число операторских мест

Рынок аутсорсинговых контакт-центров в России вступил в зрелую стадию развития. Услуги контакт-центров стали хорошо известны клиентам, игроки рынка получают квалифицированные запросы, уровень качества услуг ведущих контакт-центров соответствует уровню ведущих зарубежных игроков. Все большее коли-

чество российских контакт-центров и их сотрудников получают специальные зарубежные сертификаты соответствия организации бизнес-процессов требуемым стандартам в отрасли.

Рис. 7. Объем рынка аутсорсинговых контактных центров России (2011-2015 гг.)



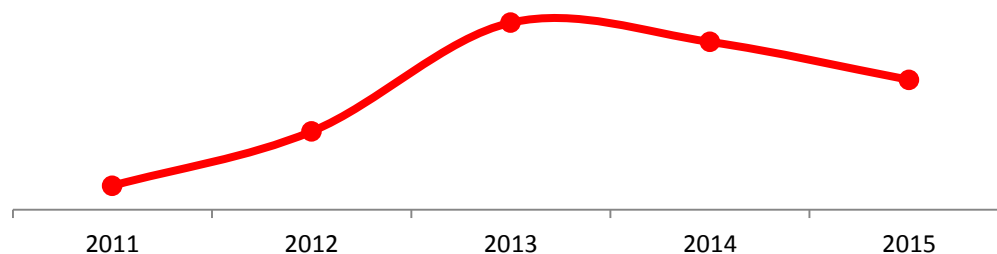
Источник: iKS-Consulting, РБК

Наравне с этим рынок перестал демонстрировать двузначные темпы роста....

Сергей Синягин, генеральный директор «Телеком-экспресс»:

Важной тенденцией 2015 года стало стремление компаний

Рис. 8. Доля рынка в ВВП, %



Источник: iKS-Consulting

По нашим оценкам и данным, предоставленным участниками рынка, на май-июнь 2016 года число задействованных рабочих мест в аутсорсинговых call-центрах увеличилось на ...

Рис. 9. Число задействованных рабочих мест в аутсорсинговых call-центрах и темпы прироста, 2011-2015 гг.



Источник: iKS-Consulting, данные компаний

...

Прогноз развития рынка аутсорсинговых контакт-центров

Рынок аутсорсинговых контакт-центров напрямую зависит от динамики экономики в целом. В последние несколько лет на экономическое развитие напрямую влияет политика, условия международного сотрудничества России с зарубежными партнерами и инвестиционный климат...

Екатерина Осина, генеральный директор Teleperformance:

Наиболее перспективными по-прежнему остаются ...

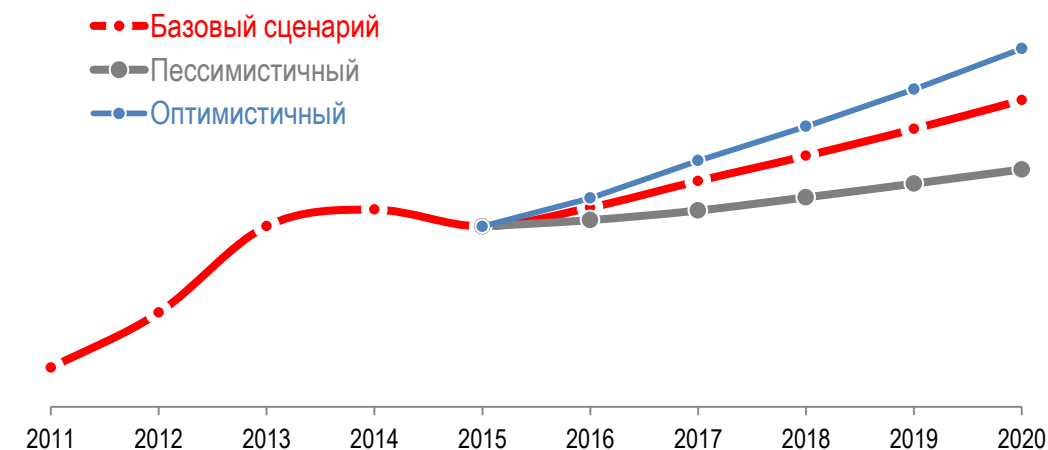
Сергей Синягин, генеральный директор «Телеком-экспресс»:

Наиболее заметный рост потребностей в услугах обслуживания вызовов наблюдается в сегменте ...

Денис Садовский, генеральный директор «Телеконтакт»:

Кроме прихода на рынок сотовых операторов в качестве заказчиков, появились ...

Рис. 10. Прогноз развития рынка аутсорсинговых контакт-центров России (2016-2020 гг.)

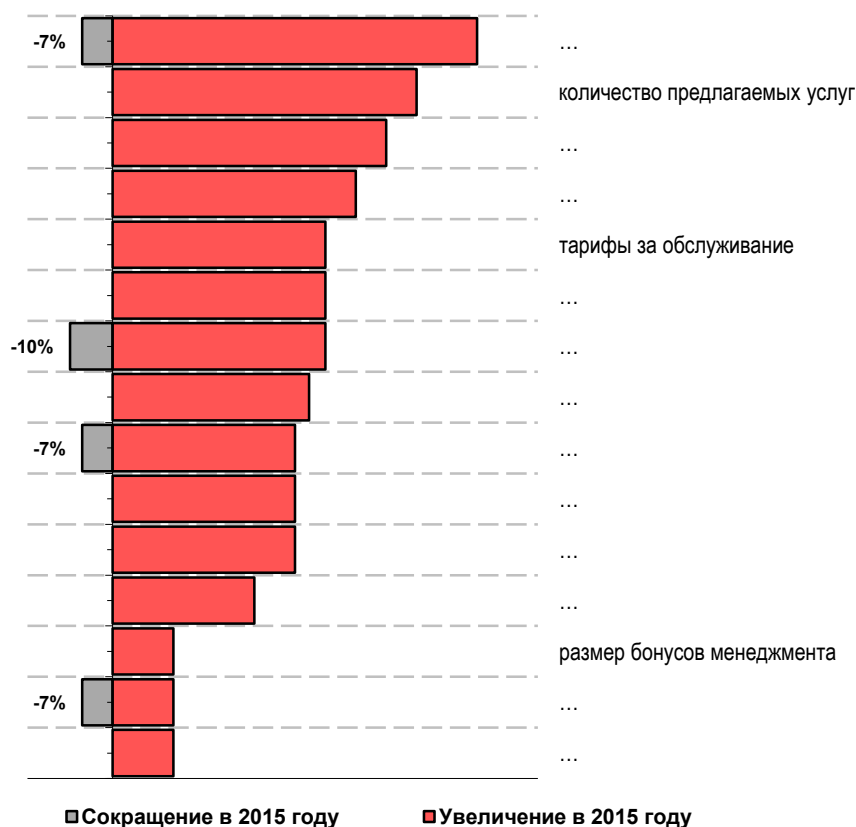


Источник: iKS-Consulting

...

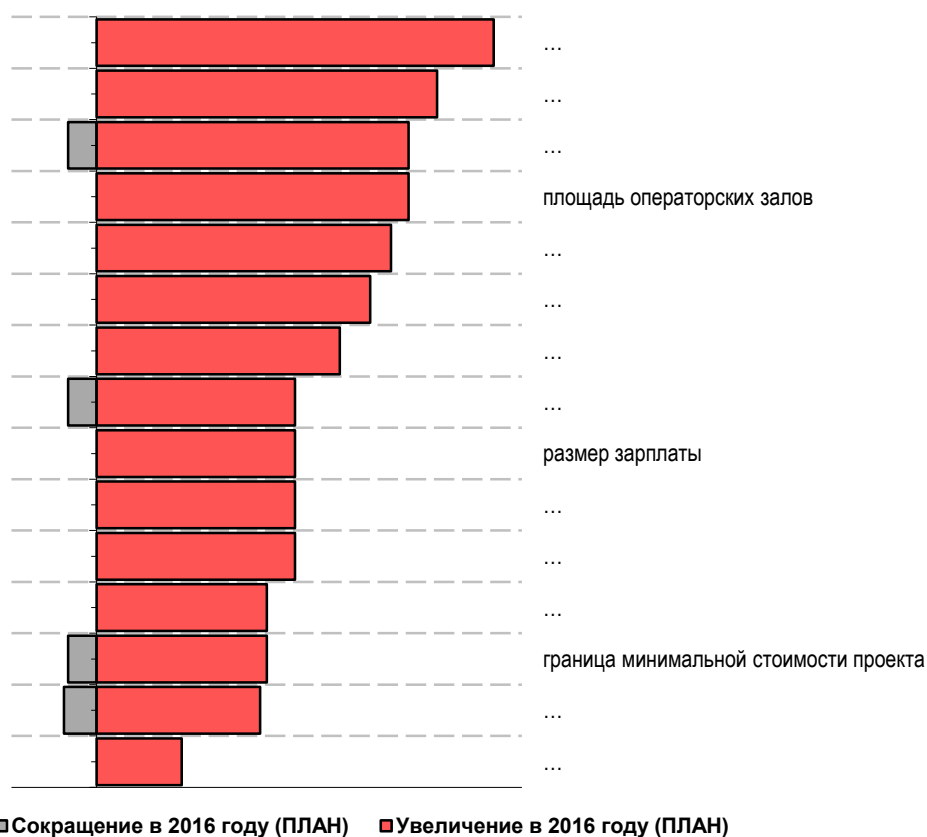
Часть контакт-центров была вынуждена сократить рабочие места, однако в целом на рынке количество рабочих мест продолжает увеличиваться, превосходя по темпам рост выручки. Это неминуемо приводит к ...

Рис. 11. Направления развития контакт-центров в 2015 году



Источник: iKS-Consulting

Рис. 12. Планы на 2016 год



Источник: iKS-Consulting

2.2. Региональное развитие

Критерии выбора площадок

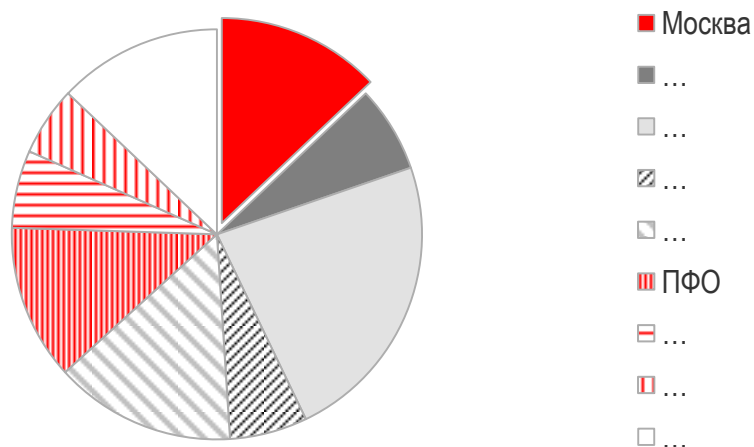
Выбор площадки для размещения контакт-центра определяется, главным образом, тремя основными факторами:

Распределение контакт-центров

География выносных площадок аутсорсинговых контакт-центров постоянно расширяется. Клиенты контакт-центров относятся более лояльно к размещению их проектов на удаленных площадках, если это позволяет им сэкономить дополнительные средства.

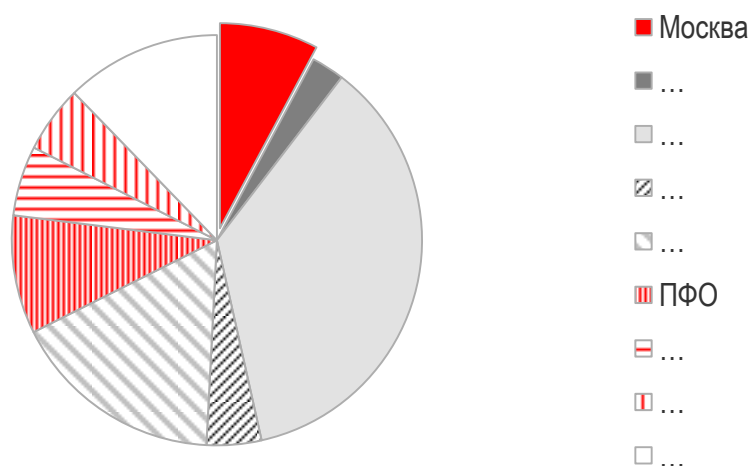
На сегодня телекоммуникационная структура не является основным критерием при выборе города, так как ее доступность с каждым годом растет и стоимость не является ключевой по сравнению с затратами на персонал...

Рис. 13. Распределение площадок аутсорсинговых контакт-центров по федеральным округам РФ



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г., распределение от общего количества площадок аутсорсинговых контакт-центров

Рис. 14. Распределение количества рабочих мест по федеральным округам РФ



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г., распределение от общего количества инсталлированных операторских мест в аутсорсинговых контакт-центрах

....

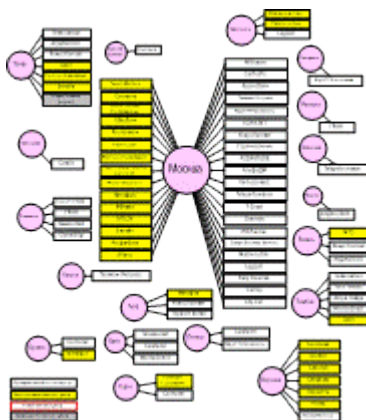
Рис. 15. Карта размещения крупнейших площадок российских контакт-центров в европейском регионе



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

В европейской части России сосредоточено 87% российских площадок ...

Рис. 16. Схема размещения контакт-центров в ЦФО



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

В Центральном ФО сосредоточено ...

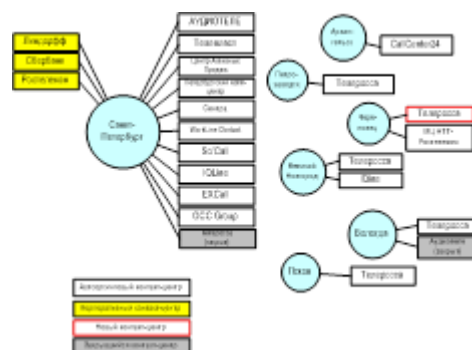
Рис. 18. Схема размещения контакт-центров в ПФО



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

Приволжский федеральный округ – второй регион после ЦФО по

Рис. 17. Схема размещения контакт-центров в СЗФО



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

В Северо-Западном федеральном округе сосредоточено ...

Рис. 19. Схема размещения контакт-центров в ЮФО и СКФО



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

В Южном и Северо-кавказском федеральных округах сосредоточено большое количество...

Восточные регионы России менее популярны среди контакт-центров. ...

Рис. 20. Схема размещения контакт-центров в УФО, СФО и ДФО



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

Зарубежные площадки размещены, главным образом, в Украине. В других странах мы наблюдаем

Рис. 21. Схема размещения контакт-центров в Украине, Литве и Молдавии



Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.

Табл. 4. Сводная таблица размещения площадок аутсорсинговых контакт-центров по городам РФ и за рубежом

Город	Торговая марка	ФО	Кол-во смонтиров. опер. мест	Год*
Алматы (Казахстан)	...	Казахстан	...	...
Архангельск	...	СЗФО	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...

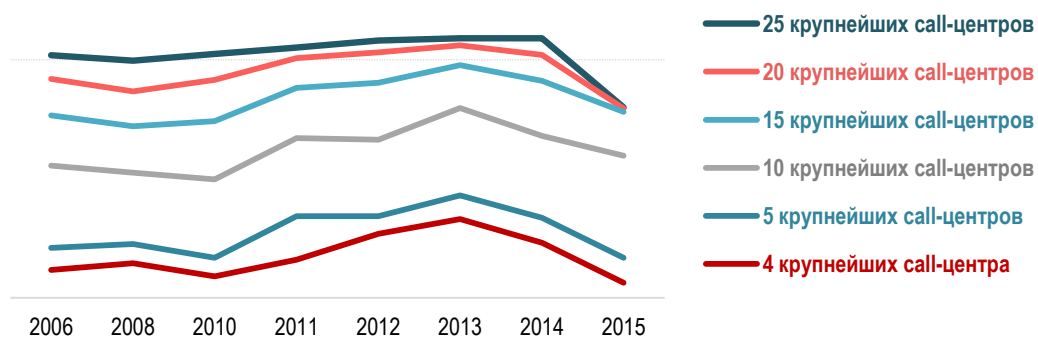
Источник: iKS-Consulting, данные 2016 г.
*указан год, за который публикуются данные о количестве смонтированных операторских мест

3. РЕЙТИНГ iKS ПО КОНТАКТ-ЦЕНТРАМ

3.1. Лидеры рынка по выручке

Уровень концентрации бизнеса на рынке аутсорсинговых контакт-центров в России незначительно колеблется вокруг постоянных значений. Так индекс Херфиндаля-Хиршмана (равный сумме квадратов рыночных долей крупнейших компаний и характеризующий уровень концентрации на рынке) в 2006 году был равен

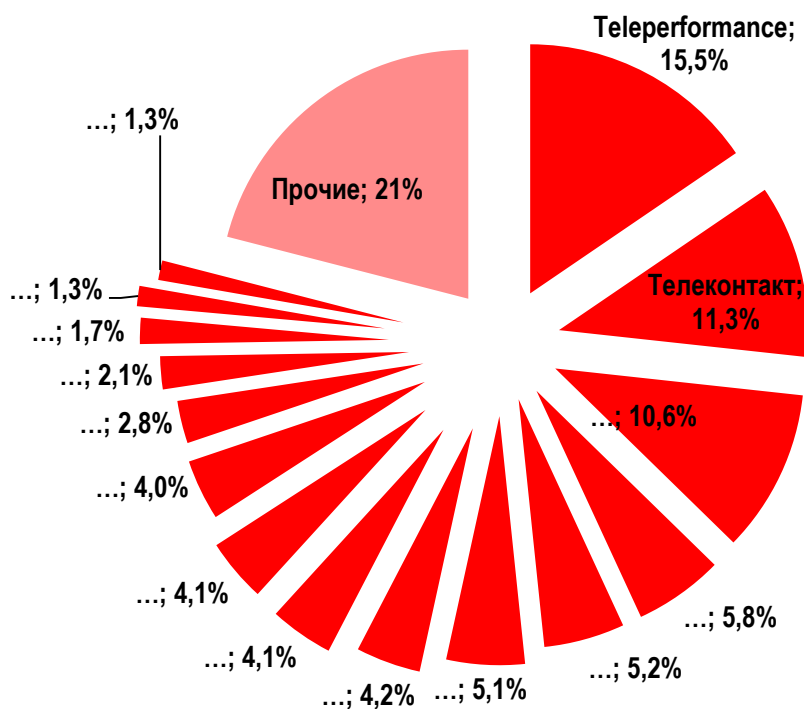
Рис. 22. Рыночная концентрация (2006-2015 гг.)



Источник: iKS-Consulting

Пять крупнейших call-центра захватили немногим более 48% объема рынка.

Рис. 23. Рейтинг ИКС: доли call-центров на рынке по выручке от аутсорсинговых услуг, 2015 год



Источник: iKS-Consulting

* оценка iKS-Consulting исходя из задействованных рабочих мест и показателей в СПАРК

Табл. 5. Рейтинг ИКС: крупнейшие аутсорсинговые call-центры в России. Выручка call-центров в 2013-2015 году, млн руб. (без НДС)

Торговая марка	Выручка 2013	Выручка 2014	Выручка 2015 ▼	Достоверность
Teleperformance	939,8	1284,3	1461,6	Подтверждено
Телеконтакт	1301,8	1281,2	1062,1	Подтверждено
...				
...				

Источник: iKS-Consulting, данные компаний

По результатам собранных анкет составлен рейтинг компаний, которые чаще других упоминались участниками рынка среди своих основных конкурентов. Лидером, признаваемым коллегами, несколько лет подряд является call-центр ...

Табл. 6. Рейтинг популярности call-центров среди участников рынка, 2016

Название контакт-центра	Количество участников рынка, признающих компанию своим основным конкурентом в 2015 году
Телеконтакт	...
...	

Источник: iKS-Consulting

3.2. Лидеры рынка по количеству рабочих мест

Табл. 7. Рейтинг ИКС: крупнейшие аутсорсинговые call-центры России (по количеству установленных рабочих мест), май-июнь 2015 г.

Название контакт-центра	Количество установленных рабочих мест), 2016 г.	Количество установленных рабочих мест), 2015 г.	Достоверность данных
Телеконтакт	...	...	Подтверждено
Teleperformance	...	...	Подтверждено
...			
...			

Источник: iKS-Consulting

3.3. Другие показатели

Табл. 8. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке голосовых вызовов, 2016

Контакт-центр	Трафик на рабочее место	Средний голосовой трафик call-центра (соединения с агентом) (мин./день)
...	...	...
Телеком-Экспресс	...	...
...		

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 9. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке голосовых вызовов в день, 2016

Контакт-центр	Голосовые вызовы входящие в день	Голосовые вызовы исходящие в день	Общее кол-во голосовых вызовов в день↓	Ср. продолж. вход. вызовов, мин.	Ср. продолж. исх. вызовов, мин.
Аудиотеле	...	...	...	...	...
ГРАН	...	...	...	...	...
...					
...					

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 10. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке входящего голосового трафика, 2016

Контакт-центр	Средний входящий голосовой трафик контакт-центра (соединения с агентом) (минут/день)
ГРАН	...
...	

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 11. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке исходящего голосового трафика, 2016

Контакт-центр	Средний исходящий голосовой трафик контакт-центра (минут/день)
...	
...	

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 12. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по обработке трафика IVR, 2016

Контакт-центр	Средний трафик IVR контакт-центра (минут/день)
...	...
Teleperformance	...
...	...

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 13. Крупнейшие аутсорсинговые контакт-центры по обработке IVR, сообщений электронной почты, SMS, чат-сообщений, факсов и прочего, количество сообщений в день, 2016

Контакт-центр	IVR вход.	IVR исход.	e-mail вход.	e-mail исход.	SMS вход.	SMS исход.	Чат, ICQ, соци-	Чат, ICQ, соци-	Факс вход.	Факс исход.	Прочее вход.	Прочее исход.
Teleperformance	...	...										
...	...	...										

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 14. Рейтинг аутсорсинговых контакт-центров по размеру площади операторских залов, 2016

Контакт-центр	Площадь операторских залов, кв. м
Teleperformance	...
Телеком-Экспресс	...
...	...

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Табл. 15. Количество внешних телефонных линий в аутсорсинговых контакт-центрах, с учетом линий IP-телефонии, 2016

Контакт-центр	Внешние каналы связи (общее количество каналов E1)	Емкость IP каналов (Мбит/с)	Количество вызовов, которое может одновременно принять контакт-центр↓
Телеконтакт	...	...	...
...	...	...	...

Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

4. УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМИ

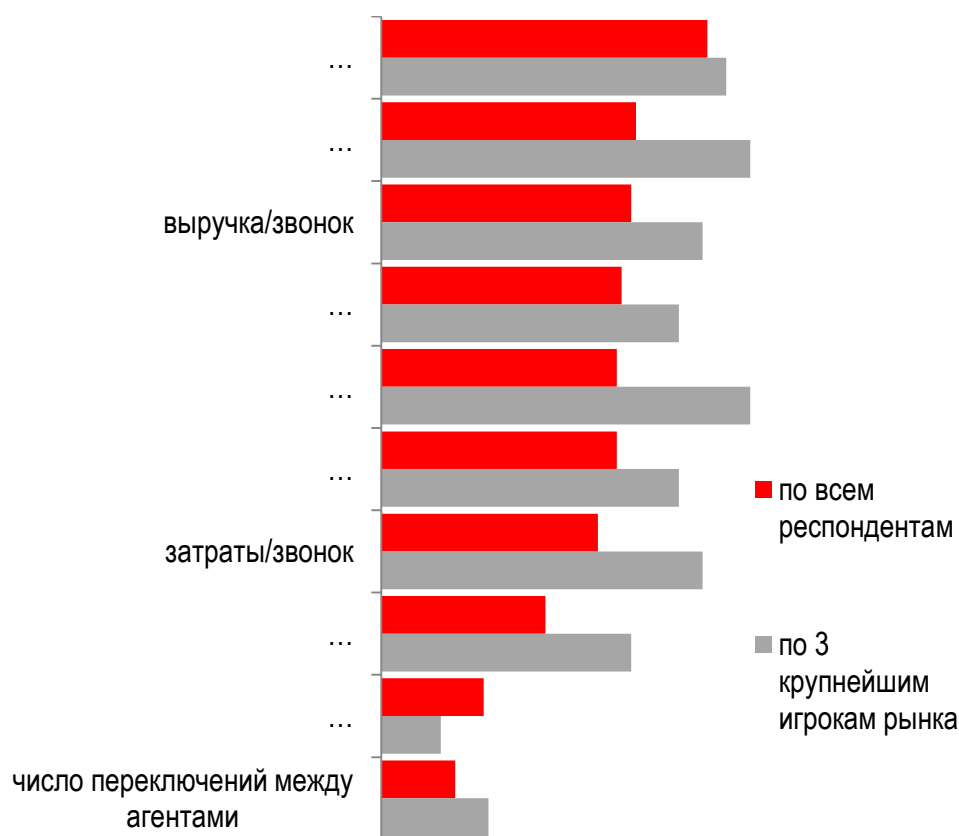
Методика проведения исследования

В рамках данного исследования был проведен опрос руководителей аутсорсинговых контактных центров, посвященный вопросам организации и функционирования контакт-центров. Опрос проводился посредством анкетирования, в ходе которого было собрано 18 основных анкет и 15 дополнительных. ...

4.1. Основные показатели эффективности и качества работы аутсорсинговых контакт-центров

Контактные центры стремятся объективно оценивать свое состояние и при необходимости корректировать реализацию стратегии, которая направлена на улучшение работы бизнес-проекта....

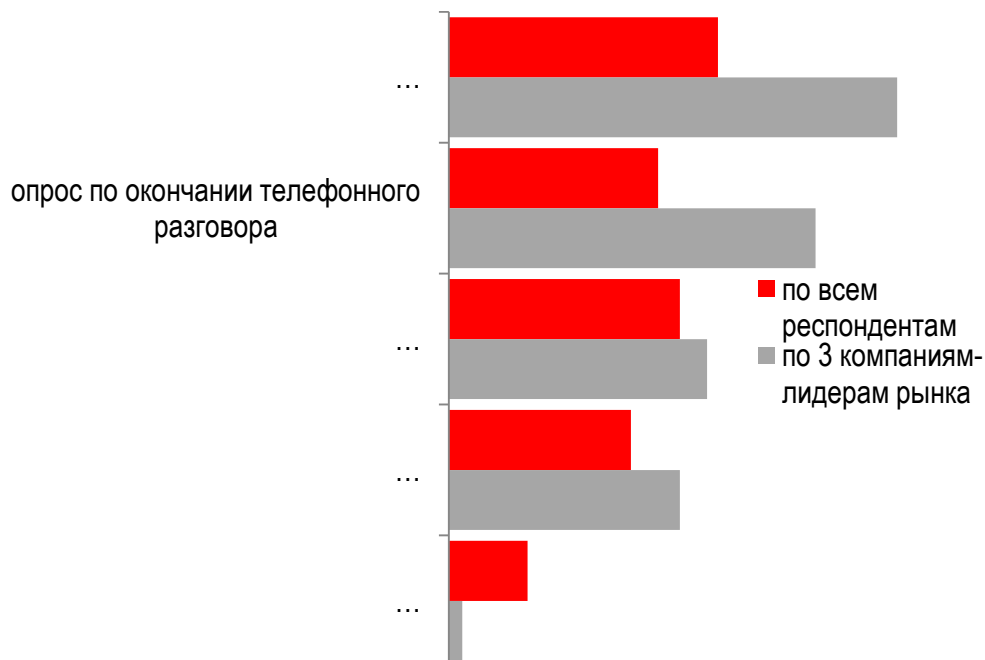
Рис. 24. Важность показателей эффективности работы контакт-центров, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

Как правило, измерение только одного параметра не дает возможности сделать общие выводы, поэтому каждый контактный центр выбирает для себя определенную совокупность показателей....

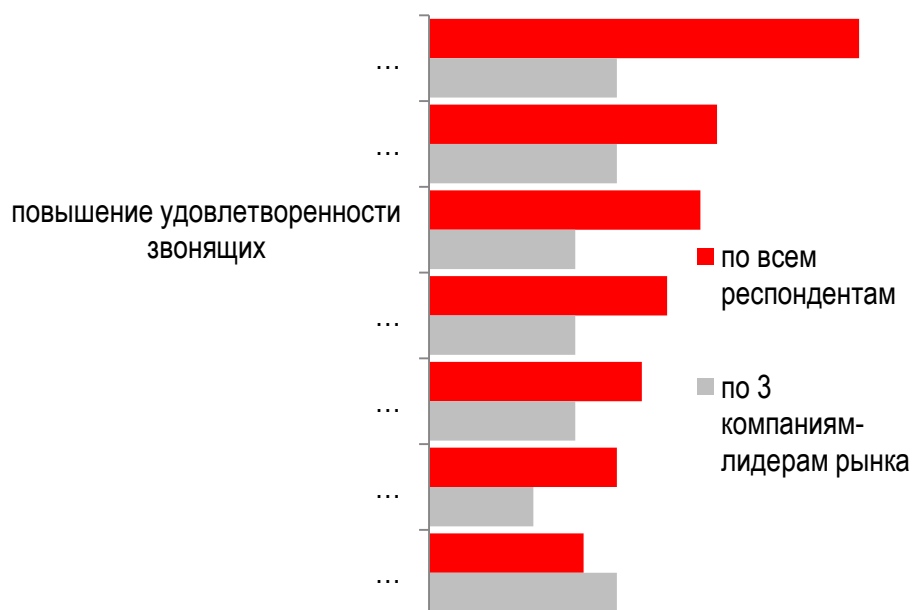
Рис. 25. Наиболее популярные способы измерения FCR, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

На базе полученных показателей эффективности и качества работы руководители контактных центров формируют управленческие задачи для менеджмента. Прежде всего, это

Рис. 26. Управленческие задачи, стоящие перед менеджментом контактных центров в 2016 году



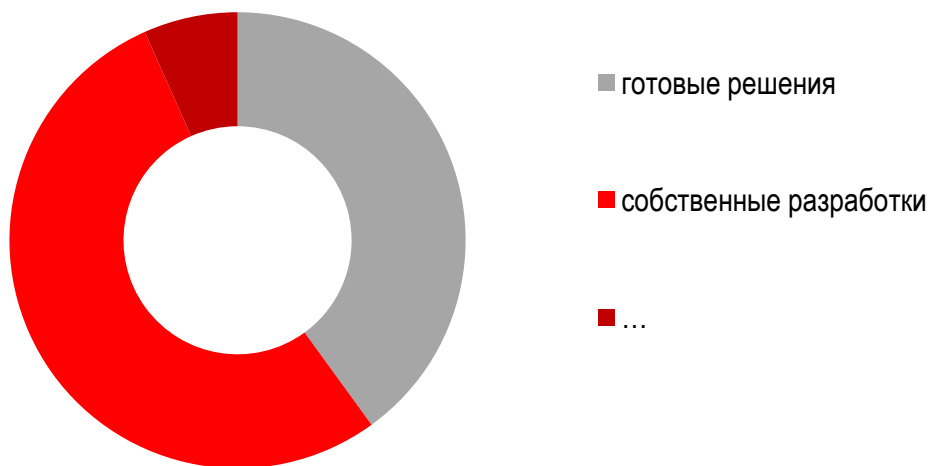
Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

Наименее важными задачами респонденты сочли снижение

4.2. Информация и планирование

В качестве инструментов планирования расписания и управления работой операторов, контактные центры используют

Рис. 27. Разработки, используемые для управления человеческими ресурсами, по всем респондентам, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Лидеры рынка в основном используют ...

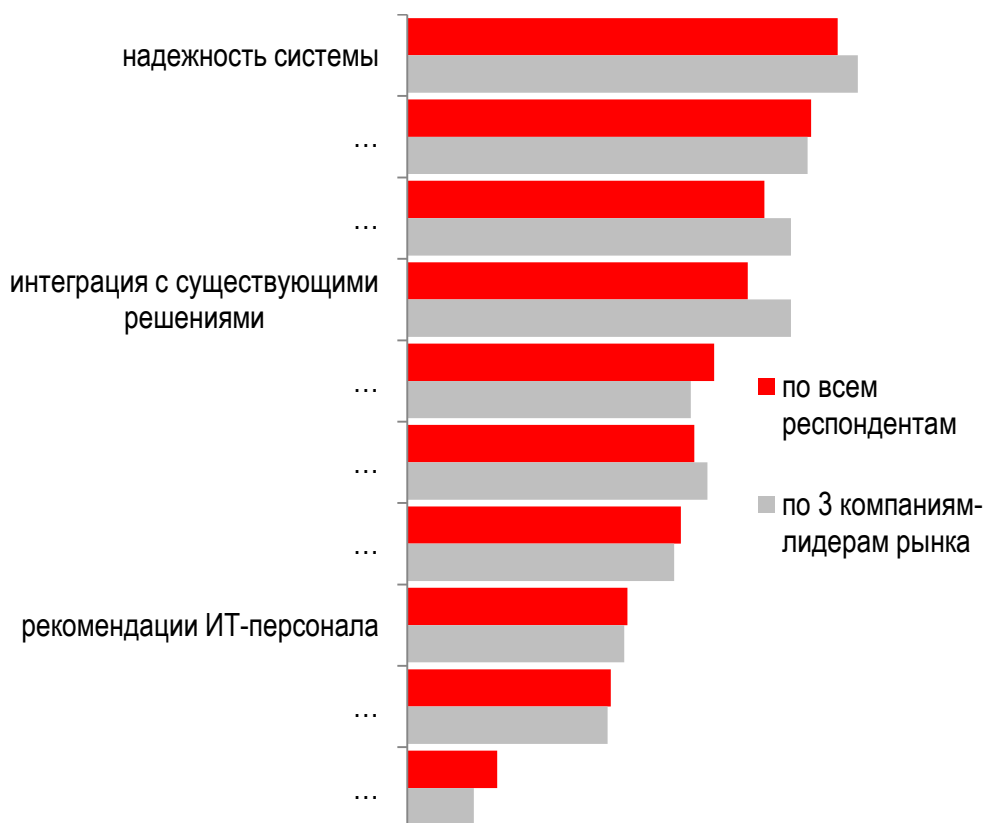
4.3. Техническое оснащение

В настоящий момент на российском рынке представлено большое количество лист поставщиков программного, аппаратного обеспечения и сетевого оборудования. Как правило, контактный центр привязывается к одному вендору

Вадим Аниканов, независимый эксперт:

Интернет-технологии, безусловно, помогут улучшить доступ к контакт-центру – через мобильное приложение, сайт и т.д. Интересна возможность комбинировать голосовое общение с полезным визуальным контентом. Если в рамках корпоративных виртуальных совещаний демонстрация экрана стала чем-то вполне обыденным, не за горами тот день, когда общение с оператором колл-центра будет почти всегда сопровождаться синхронным просмотром визуальной информации, помогающей более эффективно добиться цели звонка.

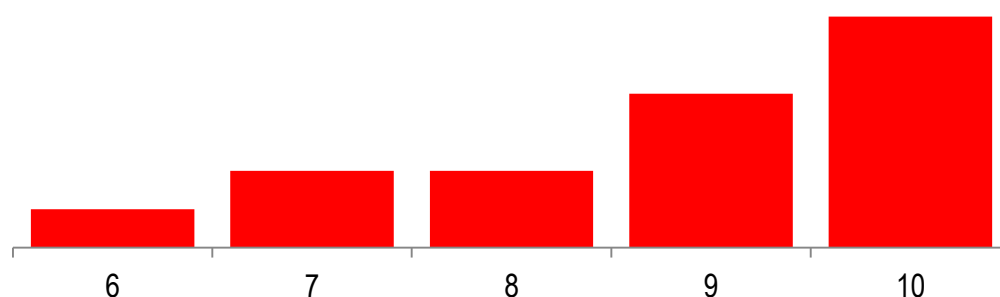
Рис. 28. Наиболее важные критерии выбора поставщика ИТ-решений для контактных центров, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

В качестве наиболее значимых критериев выбора вендора респонденты отметили

Рис. 29. Удовлетворенность установленным автоматизированным решением (платформой контакт-центра), % ответов



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

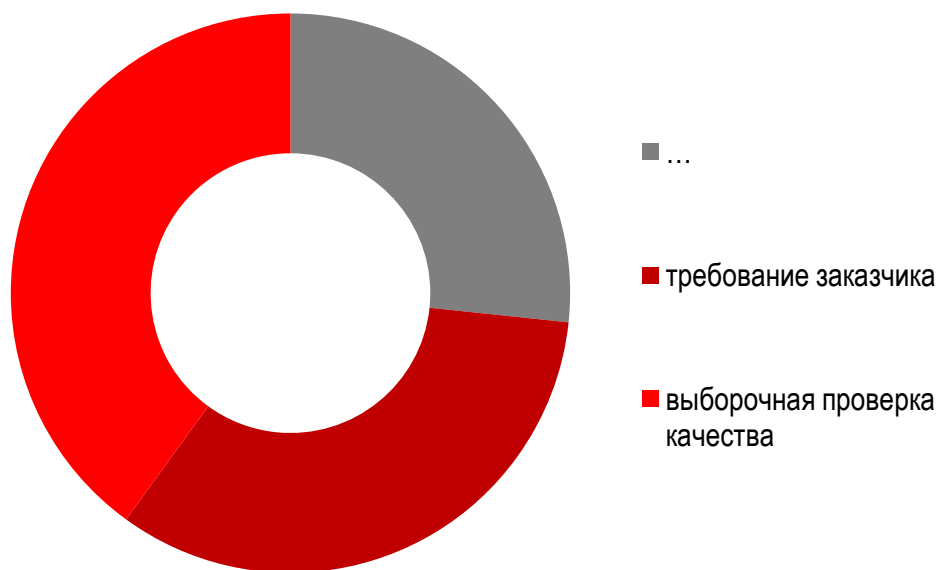
Респонденты довольны имеющимися у них решениями –

4.4. Оценка качества и мониторинг

Аутсорсинговые контактные центры активно используют запись и последующее прослушивание разговоров для мониторинга качества оказываемых услуг. По сло-

вам представителей компаний, гарантированно записывается

Рис. 30. Цели использования записи разговоров (данные по всем респондентам), 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

4.5. Исходящие звонки

По данным контактных центров, 38% исходящих звонков приходится на ...

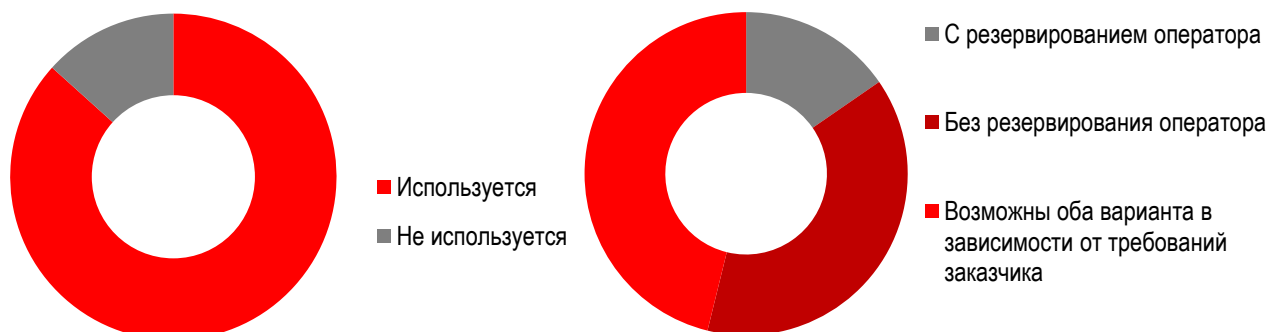
Рис. 31. Виды исходящих звонков, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

Использование систем автоматического дозвона значительно увеличивает производительность операторов контактных центров. Как показал опрос

Рис. 32. Использование систем автоматического дозвона, 2016

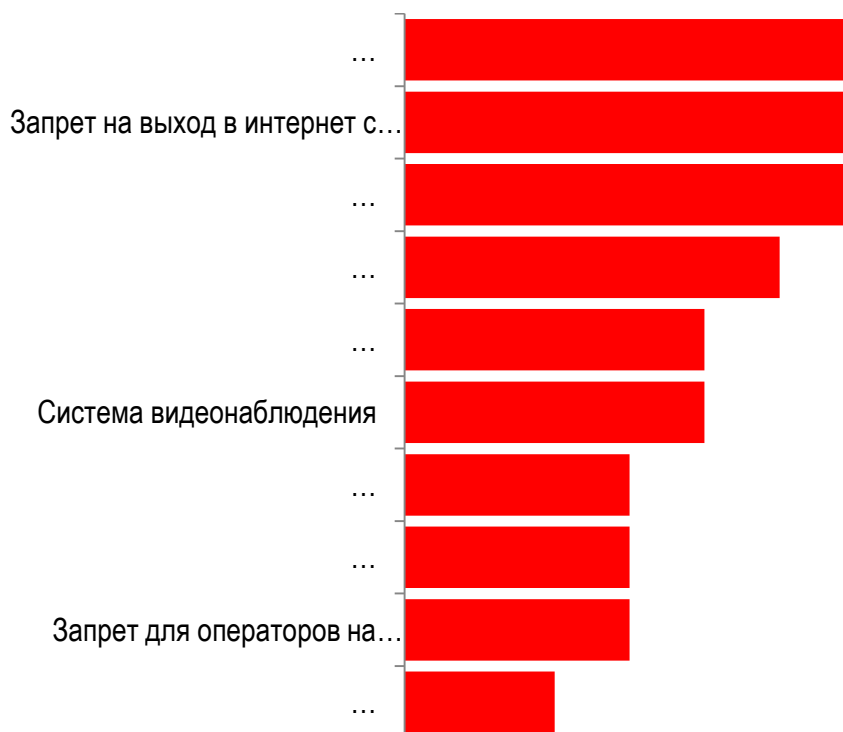


Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров

4.6. Обеспечение безопасности

Сотрудники контактных центров часто имеют дело с персональными данными клиентов и конфиденциальной информацией клиентов-заказчиков, поэтому вопросы обеспечения безопасности требуют

Рис. 33. Используемые организационные меры обеспечения безопасности (доли контактных центров, по всем респондентам), 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (можно было выбрать несколько вариантов ответов)

Помимо организационных мер безопасности контактные центры также активно используют инженерно-технические средства, которые обеспечивают непрерывную работу ...

Рис. 34. Используемые инженерно-технические меры обеспечения безопасности (доли контактных центров, по всем респондентам), 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

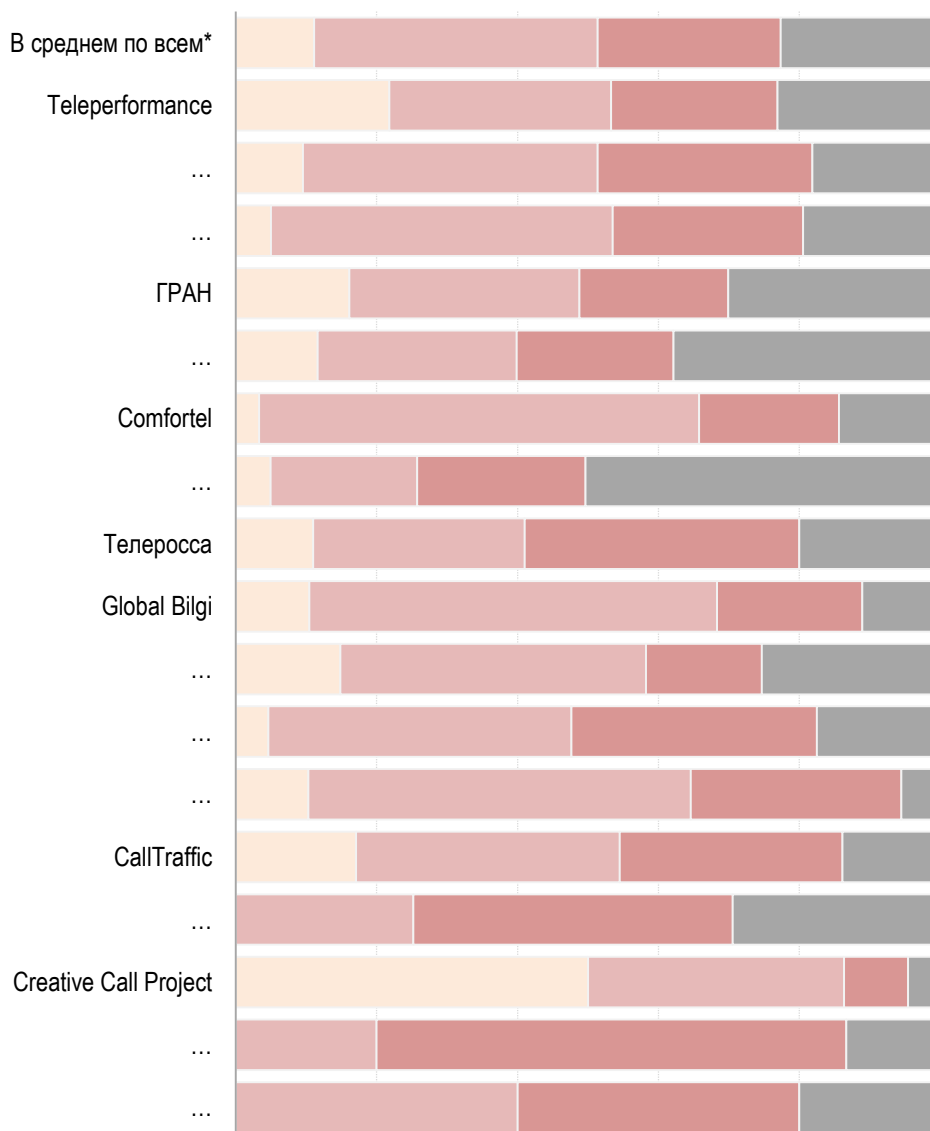
Все опрошенные контактные центры дублируют каналы связи и электропитания, при этом

5. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

5.1. Влияние демографической ситуации в стране на кадровый состав контакт-центров

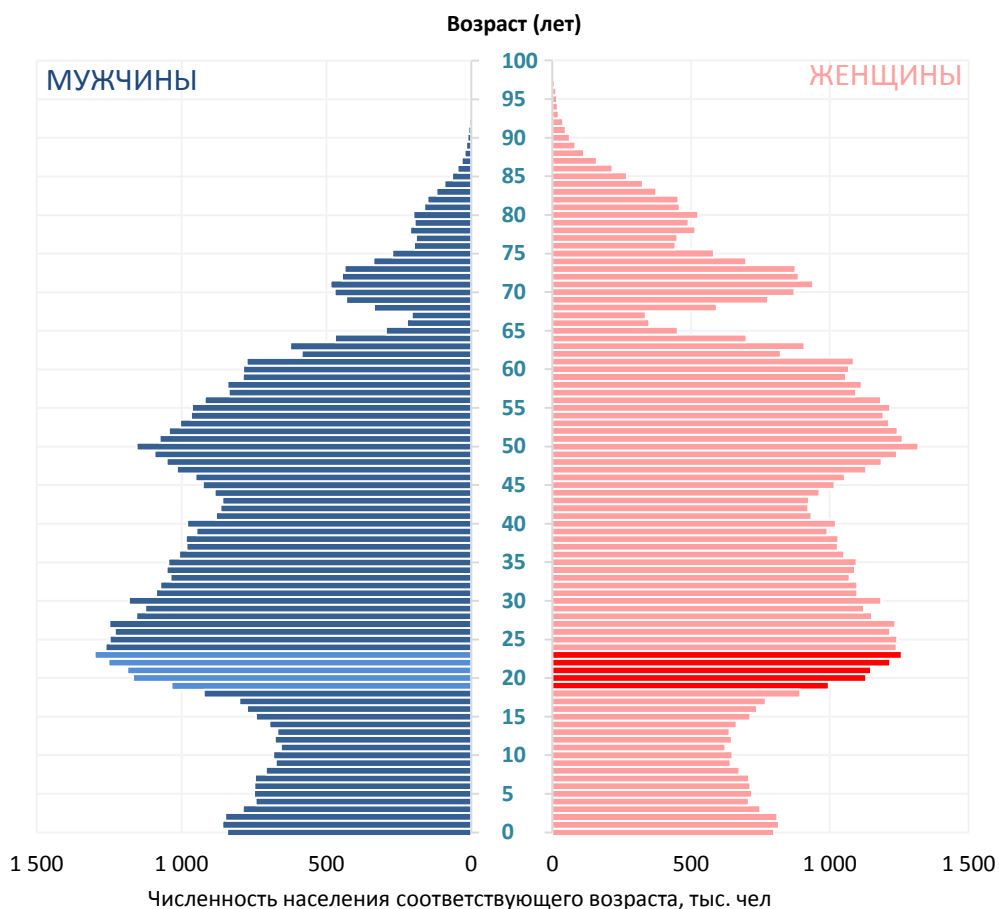
Около половины (51%) операторов аутсорсинговых call-центров имеют возраст до

Рис. 35. Распределение возрастных категорий операторов в аутсорсинговых call-центрах, 2016 г., %



Источник: iKS-Consulting,
*расчет среднего с учетом величины контакт-центра

Рис. 36. Численность населения по полу и возрасту на начало 2014 г., %



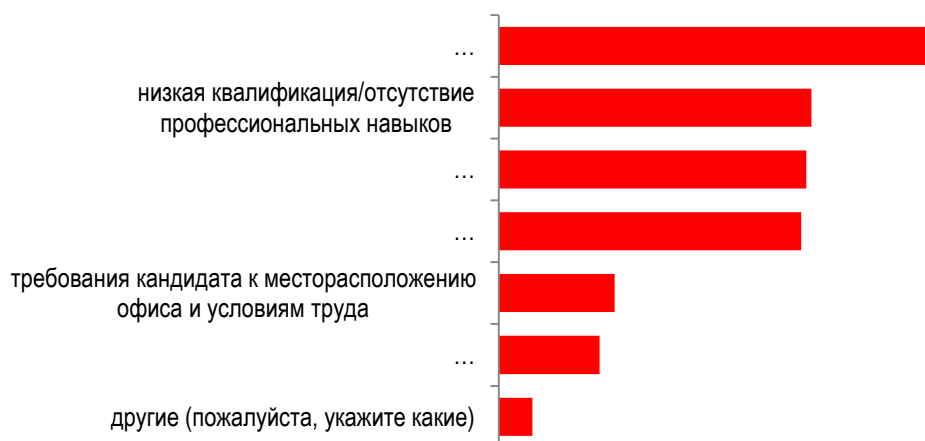
Источник: Росстат

На схеме выделен возраст жителей России, который соответствует ядру сотрудников контакт-центров. Мы видим, что этот возрастной сегмент будет значительно

5.2. Этапы отбора персонала

При организации бизнес-процессов в call-центре кадровая политика является определяющим звеном в достижении успеха. Основные проблемы, связанные с кадрами,

Рис. 37. Проблемы, с которыми сталкиваются руководители при отборе персонала, доля call-центров, давших положительный ответ, %



Источник: iKS-Consulting, 2016 год

....

5.3. Методы мотивации персонала

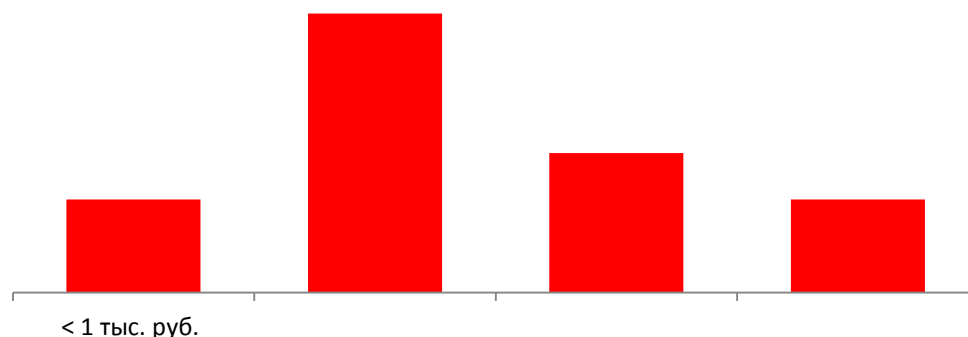
...

Руководители call-центров хорошо осознают проблемы, связанные с кадровой политикой,

...

Высокий уровень текучести кадров порождает проблему, связанную с обеспечением качества обслуживания и подготовкой персонала call-центров. В большей степени увольнение оператора влияет на

Рис. 38. Средние затраты на подготовку нового оператора контакт-центра, доля контакт-центров, %



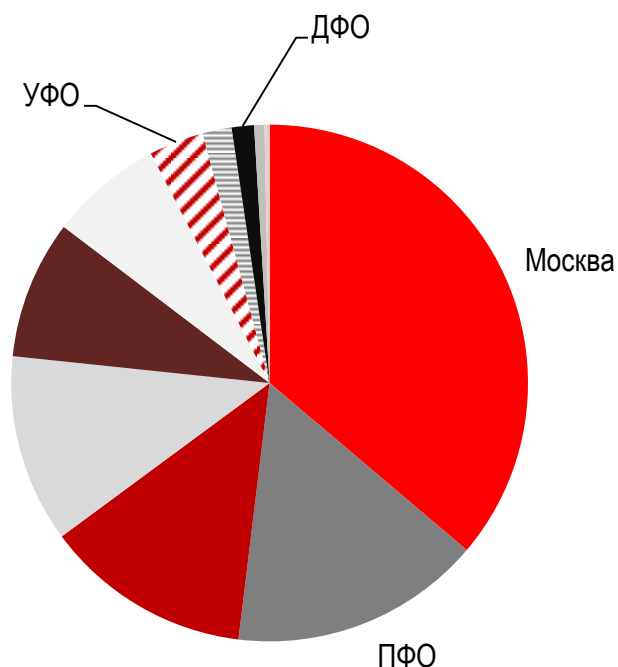
Источник: iKS-Consulting, 2016 г.

...

5.4. Уровень зарплат операторов контакт-центров

В ходе проведения данного исследования были проанализированы вакансии операторов контакт-центров, размещенные на онлайн-ресурсах для поиска работы и найма персонала (по состоянию на май 2016 года). Рассматривались как аутсорсинговые, так и корпоративные контакт-центры...

Рис. 39. Распределение федеральных округов по количеству вакансий операторов контакт-центров



Источник: iKS-Consulting

Рис. 40. Средние зарплаты операторов контакт-центров по федеральным округам, руб.

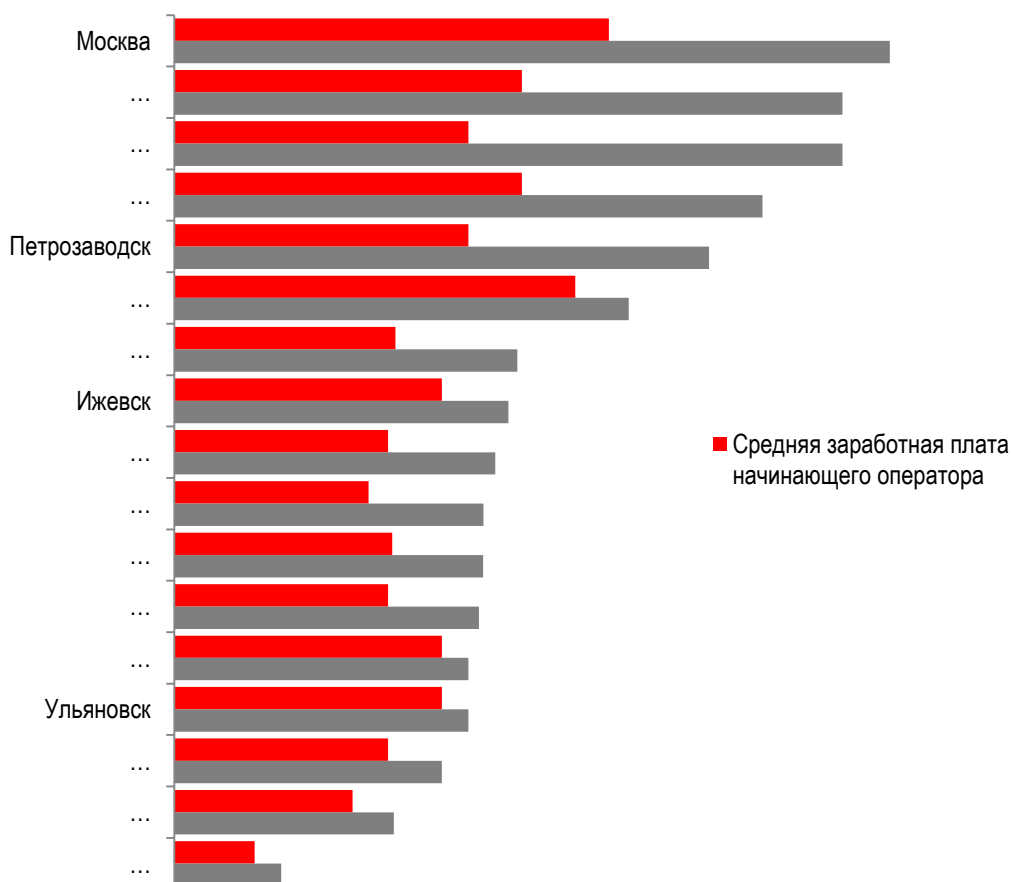


Источник: iKS-Consulting

Денис Садовский, генеральный директор «Телеконтакт»:

Резко подскочила инфляция, которая вынудила начать повышение зарплат персоналу при замороженных расценках.

Рис. 41. Средние зарплаты операторов контактных центров по городам, руб.



Источник: iKS-Consulting по данным руководителей контактных центров

Заработные платы сотрудников контактных центров, предлагаемые в Москве, значительно выше региональных....

Отношение средних месячных зарплат сотрудников контакт-центров в Москве и регионах, 2016

Должность	Москва	Санкт-Петербург	Отношение зарплат в петербургском контакт-центре к московскому, %	Регионы	Отношение зарплат в региональном контакт-центре к московскому, %
Средняя заработная плата начинающего оператора	...	...	...	...	...

Средняя заработная
опытного оператора

Средняя заработная
плата супервайзера

Средняя заработная
менеджера Контакт-
центра

Источник: iKS-Consulting по данным руководителей контактных центров

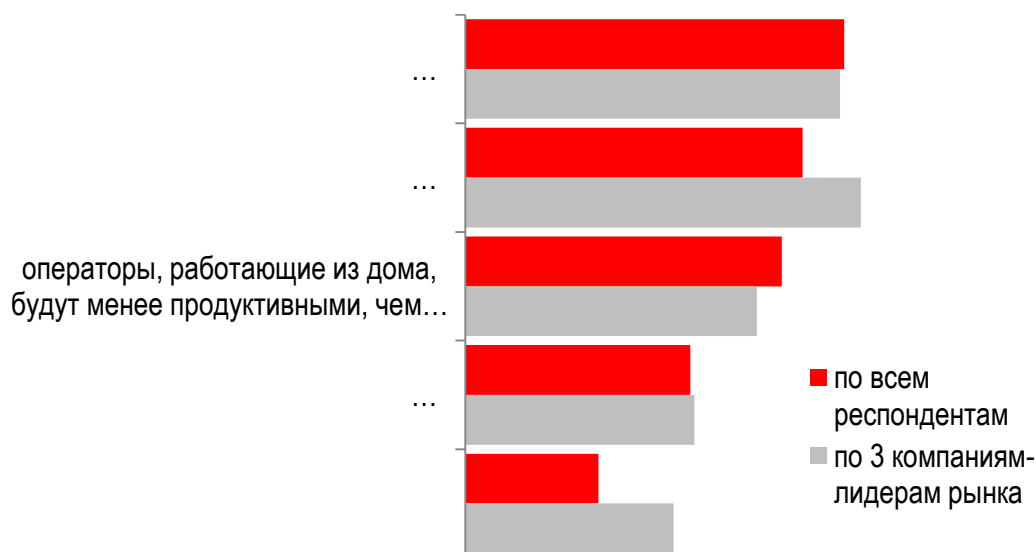
5.5. Работа операторов на дому

Работа операторов из дома сопряжена с рядом сложностей, поэтому аутсорсинговые контактные центры редко прибегают к такому формату: по данным проведенного опроса, это всего

Владимир Пушин, генеральный директор «Астра Пейдж»:

С 2011 года мы привлекаем надомных операторов. За это время мы пришли к выводу, что их использование возможно, но не дает какого-то существенного преимущества.

Рис. 42. Отношение руководителей контактных центров к работе операторов из дома, средние оценки, 2016



Источник: iKS-Consulting по данным аутсорсинговых контакт-центров (оценки от 1 до 10)

6. ФИНАНСОВЫЕ ПОТОКИ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ

6.1. Структура финансовых потоков на рынке аутсорсинговых контактных центров

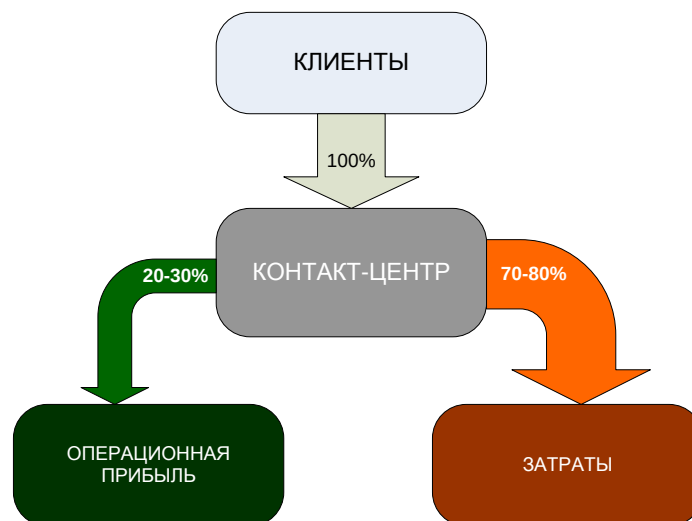
Доход аутсорсинговых контактных центров строится на поступлениях от клиентов за услуги по обработке входящих и исходящих голосовых и неголосовых вызовов этих клиентов, а также дополнительных услуг. Структура поступлений включает

Рис. 43. Доля различных услуг в структуре доходов аутсорсинговых call-центров



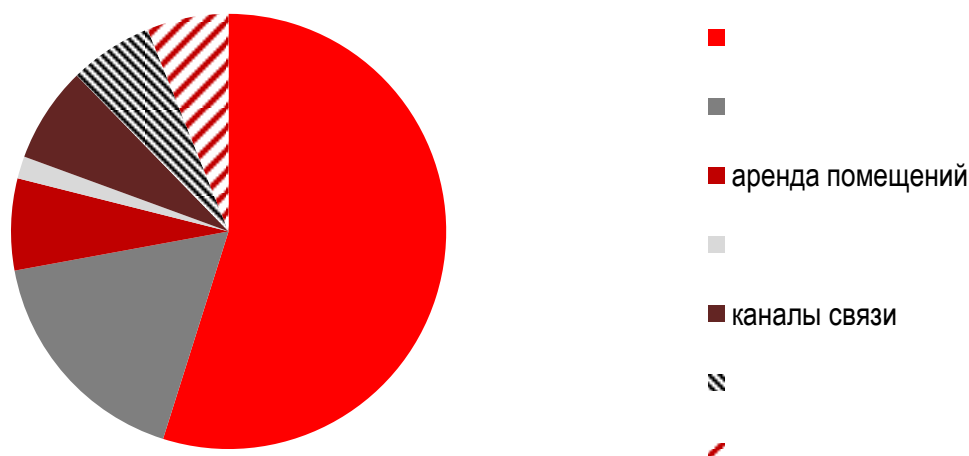
Источник: iKS-Consulting, схема на основе усредненных данных по 18 аутсорсинговым контактным центрам, опрос 2016 г.

Рис. 44. Схема финансовых потоков на рынке контактных центров



Источник: iKS-Consulting, экспертная оценка

Рис. 45. Примерные доли затрат, в %



Источник: iKS-Consulting

Наиболее заметными затратами является оплата

6.2. Повышение эффективности

Повысить объем выполняемой работы оператором непосредственно по обслуживанию голосовых вызовов

...

6.3. Структура цены

Руководству call-центра необходимо поддерживать баланс между ...

6.4. Тарифная политика аутсорсинговых контакт-центров

Основой для изучения тарифной политики аутсорсинговых контактных центров послужила информация, полученная в рамках анкетирования. Были рассмотрены ценовые предложения при следующем объеме заказа услуг:

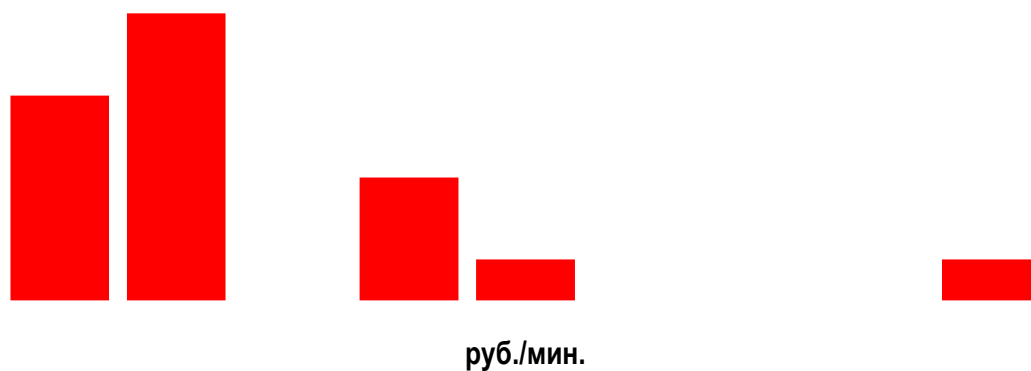
- ожидаемый объем входящих вызовов (обработка агентом) – 20 тыс. мин./месяц
- ожидаемый объем входящих вызовов (обработка IVR) – 20 тыс. мин./месяц
- ожидаемый объем исходящих вызовов – 10 тыс. звонков/месяц (20 тыс. мин./месяц)

Денис Садовский, генеральный директор «Телеконтакт»:

Уровень инфляции в стране серьезно вырос и на приемлемые в 2016 году зарплаты персонала будет очень трудно прожить в следующем году, поэтому повышение расценок на услуги аутсорсинговых call-центров неизбежно.

...

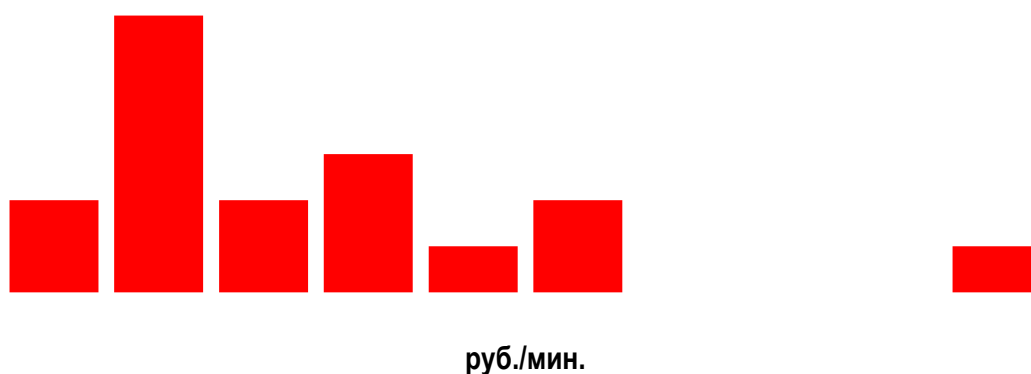
Рис. 46. Распределение ценовых предложений по обработке входящих вызовов распределенными операторами call-центров (по всем анкетировемым call-центрам), 2016



Источник: iKS-Consulting, по данным компаний за 2016 год, с учетом крупности компании

Средняя стоимость входящих звонков ...

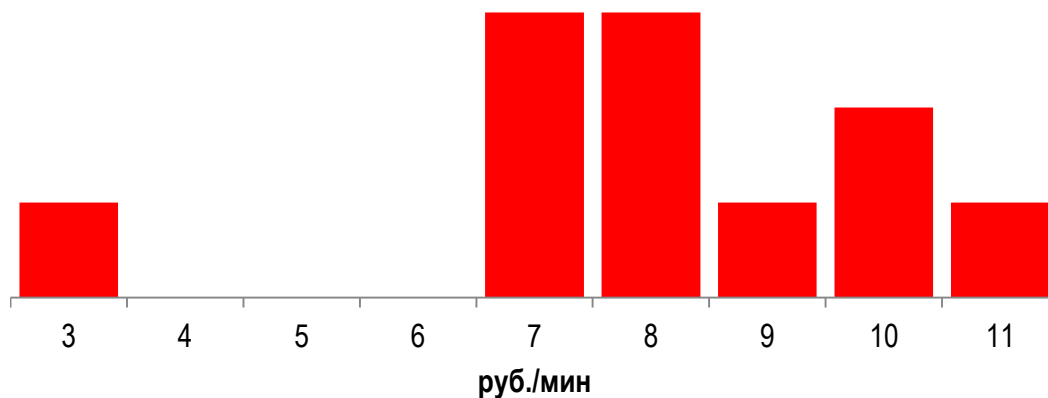
Рис. 47. Распределение ценовых предложений по исходящему телемаркетингу (по всем анкетировемым call-центрам), 2016



Источник: iKS-Consulting, по данным компаний за 2016 год, с учетом крупности компании

...

Рис. 48. Распределение ценовых предложений по обслуживанию неголосовых вызовов (e-mail, чат и т.п.), по всем анкетировемым call-центрам, 2016



Источник: iKS-Consulting, по данным компаний за 2016 год, с учетом крупности компании

Табл. 16. Примерные ценовые предложения аутсорсинговых контактных центров, 2016

...	Стоимость входящего вызова за минуту	Стоимость исходящего телемаркетинга, за минуту	IVR, за минуту	Стоимость обслуживания неголосовых вызовов (e-mail, чат и т.п.), за минуту	Стоимость обслуживания выделенным агентом, за час	Стоимость аренды рабочего места, в месяц	Стоимость переадресации вызова в офис заказчика, за минуту	Ежемесячная плата за аренду телефонного номера	Техническая поддержка (абонентская плата) в месяц	Надбавка за запись разговора	Стоимость предоставления статистики, в месяц	Предоставление услуги 8-800, за минуту	Другие платежи	Минимальный месячный платеж	Стоимость настройки IVR, запись сообщений автоинформатора	Средняя стоимость подготовки проекта (тренинг, настройка базы данных, написание скриптов и проч.)	Другие платежи (укажите какие)	Минимальная общая стоимость проекта

Источник: iKS-Consulting, по данным компаний за 2016 год,

7. ВЫБОР КОНТАКТ-ЦЕНТРА

7.1. Типы игроков на рынке

... Существующие контакт-центры можно разделить на три группы, которые различаются задачами, качеством предоставляемых услуг и ценой на услуги.

Тип А – ...

Табл. 17. Сравнение call-центров по типам

Тип call-центра	А	В	С
Фокус руководства	На перспективном развитии	На основном бизнесе	На текущем выживании
Инвестиции в развитие	...		
Качество услуги			
Стоимость услуг			
...			

Источник: iKS-Consulting

Табл. 18. SWOT-анализ call-центров по типам

SWOT-анализ	
Тип А	
СИЛЫ	СЛАБОСТИ
- Фокус руководства на деятельности call-центра как основном источнике дохода ...	- Отсутствие дополнительных источников финансирования ...
Тип В	
СИЛЫ	СЛАБОСТИ
...	...
Тип С	
СИЛЫ	СЛАБОСТИ
.....	
Рынок в целом	
ВОЗМОЖНОСТИ	УГРОЗЫ
- Низкая насыщенность рынка. ...) ...	- Сильная зависимость от уровня активности бизнеса.

Источник: iKS-Consulting

7.2. Выбор между внутренним и аутсорсинговым контакт-центром

...

При принятии решения между обращением в аутсорсинговый call-центр или построением внутреннего call-центра стоит выделить основные показатели, на основе которых оно может быть принято. Основными факторами являются:...

8. ОСНОВНЫЕ ПОСТАВЩИКИ СИСТЕМ ДЛЯ ЦЕНТРОВ ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ

8.1. Мировой рынок оборудования для контакт-центров

Алексей Бланк, управляющий партнер «Инфинити Трейд»:

Первый и ключевой тренд контакт-центров — унификация. Call-центр должен стать частью корпоративной инфраструктуры,

Все чаще контакт-центры обращают свое внимание на облачные решения, позволяющие быстро запустить контакт-центр и не требующие высоких разовых инвестиций...

Avaya

Avaya является частной компанией

...

Genesys

... Genesys имеет специальные приложения для интеграции с веб-сайтами, мобильными приложениями, приложениями корпоративного документооборота, с социальными сетями.

Interactive Intelligence

Interactive Intelligence ...захватывает также облачный рынок Communications as a Service (CaaS). Если компании ищут

...

8.2. Использование ПО аутсорсинговыми контакт-центрами

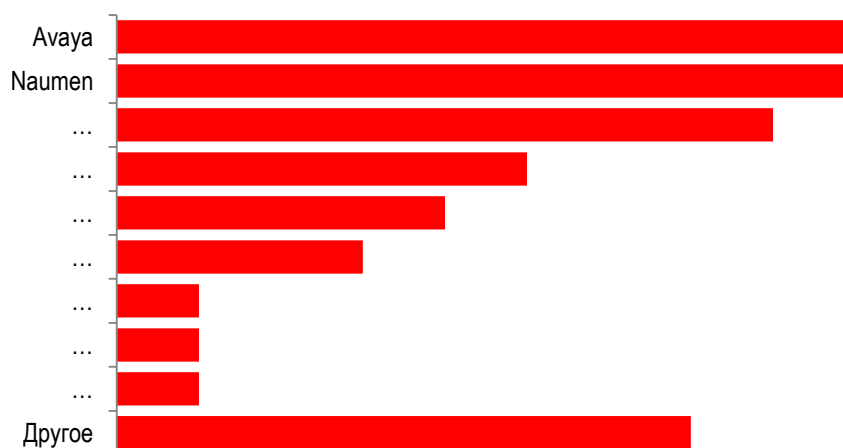
По данным опроса iKS-Consulting среди аутсорсинговых call-центров в 2016 году, самыми популярными среди российских аутсорсинговых контакт-центров были решения

Табл. 19. Использование аутсорсинговыми контакт-центрами систем телефонии

Торговая марка	Производитель	Интегратор
Bosch Communication Centre	...	
C3Vision	...	
...		

Источник: iKS-Consulting, данные call-центров, 2015 -2016 г.

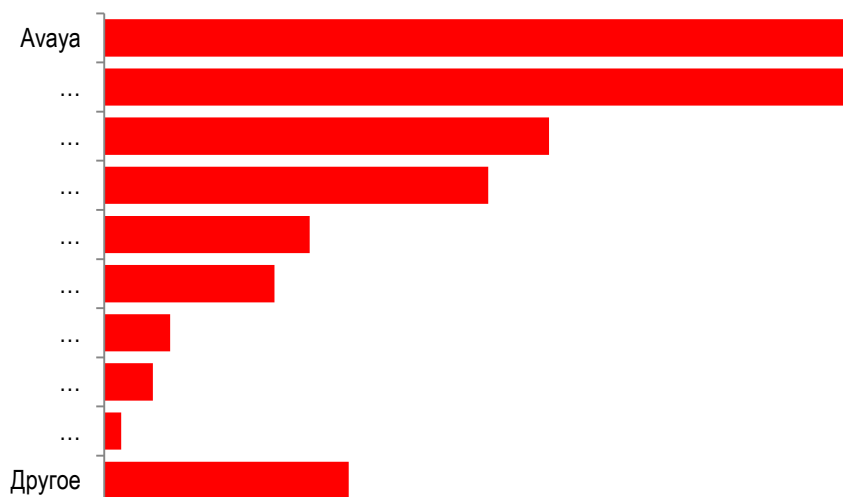
Рис. 49. Присутствие вендоров в аутсорсинговых контакт-центрах, % от общего количества изученных контакт-центров, 2016 г.



Источник: iKS-Consulting

По данным опроса, все большую популярность приобретают собственные разработки контакт-центров...

Рис. 50. Доли вендоров по количеству установленных рабочих мест в аутсорсинговых контакт-центрах, % от общего количества установленных рабочих мест, 2016 г.



Источник: iKS-Consulting

...Наиболее популярными у аутсорсинговых контакт-центров являются российский производитель Naumen и Решения этих вендоров установлены в 9 из

Максим Калинин, генеральный директор «ГРАН»:

Используете ли Вы (планируете использовать) виртуальную облачную инфраструктуру?

Нет. Мы должны контролировать платформу. Но мы используем сторонние дата-центры, потому что аутсорсинговый контакт-центр не в состоянии на своей площадке достичь сопоставимых параметров, тем более сертифицировать их по международным стандартам.

...

Тем ни менее облачные решения для контакт-центров сегодня внедряют практически все ведущие вендоры софта для контакт-центров. Такие решения есть у Avaya, Cisco, Genesys, Interactive Intelligence. На рынке США наибольшую популярность получают облачные решения компаний inContact, Five9, 8x8, Serenova и ряд других. В России популярность получают решения «Манго Офис», «Крок», СТИ, 1С, Naumen и ряда других...

Среди систем CRM самой известной в мире является ... В России гораздо известнее

Среди систем управления заявками на техническую поддержку следует упомянуть

....

9. ИНТЕРВЬЮ С ЭКСПЕРТАМИ

9.1. Teleperformance

Екатерина Осина, генеральный директор

Екатерина, какие события на рынке аутсорсинговых контакт-центров в России в 2015-первой половине 2016 годов Вы хотели бы отметить?

Экономическая ситуация в нашей стране продолжает диктовать условия бизнесу, и в прошлом году некоторые зарубежные компании вынуждены были покинуть российский рынок...

9.2. Телеконтакт

Денис Садовский, генеральный директор

Основные события на рынке в целом в 2015-2016 годах

Во второй половине прошлого года, заказчикам услуг аутсорсинговых контактных центров надоело ждать «конца света», и на рынке начался рост...

9.3. Телеком-экспресс

Сергей Сиягин, генеральный директор

Сергей Иванович, как Вы оцениваете 2015 год для российского рынка аутсорсинговых контакт-центров? Какие события хотели бы отметить?

Несмотря на спад деловой активности и девальвацию рубля, прошедший 2015 год можно в целом назвать вполне продуктивным для отрасли контактных центров. ...

9.4. Comfortel

Олег Кареньких, генеральный директор

Каковы основные конкурентные преимущества Вашей компании?

Наше главное преимущество, это ...

9.5. Астра Пейдж

Владимир Пушин, генеральный директор, Дмитрий Дунаев, операционный директор

Каковы конкурентные преимущества Вашей компании в настоящий момент?

- 24 года опыта клиентского обслуживания...;

9.6. ГРАН

Максим Калинин, генеральный директор

Каковы конкурентные преимущества Вашей компании в настоящий момент?

У «ГРАНа» конкурентоспособная техническая платформа ...

9.7. Телеросса

Евгений Абрамов, генеральный директор

Какими Вы видите ближайшие перспективы рынка аутсорсинговых контактных центров?

Для аутсорсинговых компаний по-прежнему хорошие перспективы, так как на рынке сохраняется

9.8. NAUMEN

Алексей Садовский, директор департамента автоматизации контакт-центров в России и странах СНГ

Алексей, как события на рынке аутсорсинговых и корпоративных контактных центров в 2015-2016 годах Вы хотели бы отметить?

Последние два года наш рынок продолжает существовать в условиях высокой стоимости доллара, что приводит к ...

9.9. Инфинити Трейд

Алексей Бланк, управляющий партнер

Как бы Вы сформулировали основной тренд развития программного обеспечения для контакт-центров? Какие функции наиболее востребованы, какие требования предъявляют заказчики к таким системам?

Первый и ключевой тренд контакт-центров — унификация. ...

9.10. Независимый эксперт

Вадим Аниканов

Вадим, Вы долгое время проработали в американских контакт-центрах, знаете, как работают многие российские контакт-центры. Есть ли отличия в организации работы, в устройстве? Что бросается в глаза?

Контакт-центры как в России, так и в США очень разнообразны. И там, и там, можно встретить как весьма развитые организации, как и отстающие...

10. ПРОФИЛИ УЧАСТНИКОВ РЫНКА

10.1. Структура профиля

Юридическое лицо"

Краткое описание компании

Компания начала свою деятельность в

Контакт-центр

Контакт-центр создан в ... году.

Тип платформы контакт-центра –

Контакт-центр первоначально располагался в Москве. Сейчас операторские площадки размещены в

В контакт-центре на май 2016 года, по данным компании, оборудовано ... рабочих мест (без менеджеров и супервайзеров).

Среди крупнейших постоянных клиентов контакт-центра на начало 2016 года:

Крупнейшие разовые проекты в 2015 году:

Количество рабочих мест

Общее количество смонтированных рабочих мест агентов	...
Места для обработки внутренних задач или задач аффилированных компаний	...
Резерв рабочих мест	
Количество рабочих мест, занятых в аутсорсинговых проектах	
	Из них:
Распределенных агентов, занятых обработкой входящих/исходящих вызовов	
Выделенных агентов, занятых обработкой входящих/исходящих голосовых вызовов	
Агентов, занятых исключительно обработкой неголосовых вызовов (e-mail, ICQ и др.)	
Количество мест, сданных в аренду без операторов	

Источник: данные компании

Города, в которых расположены площадки (сайты)

Город	Количество инсталлиров. операторских мест	Площадь операторского зала(ов) (кв. м)	Общая площадь сайта (кв. м)
...	...	...	...
...	...	...	...

Источник: данные компании

Поставщики оборудования, ПО и услуг

Производитель программного обеспечения контакт-центра

Внешние каналы связи (общее количество каналов E1)

Емкость IP каналов (Мбит/с)

Количество вызовов, которое может одновременно принять контакт-центр

Операторы связи, предоставляющие номерную емкость

Операторы связи, предоставляющие каналы связи

Внешние дата-центры

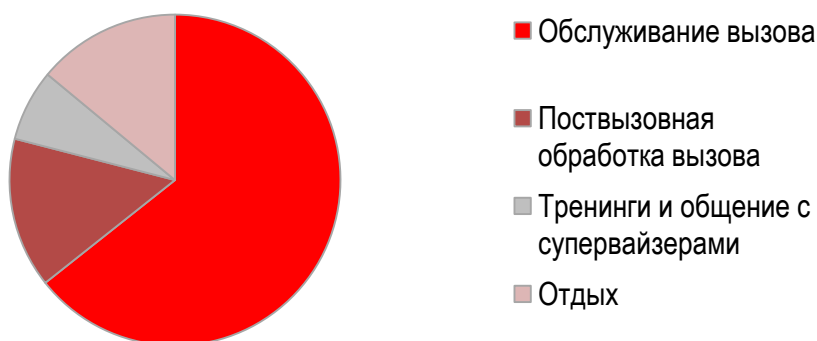
Источник: данные компании

Число обработанных заказов

Среднее количество обработанных вызовов контакт-центром в день	Входящие	Исходящие
голосовые вызовы		
IVR		
e-mail		
SMS		
чат, ICQ, социальные сети и проч.		
факс		
прочее		

Источник: данные компании

Примерные доли распределения времени оператора



Источник: данные компании

Объем голосового трафика

Средний входящий голосовой трафик контакт-центра (соединения с агентом)
(мин./день)

Средний исходящий голосовой трафик контакт-центра (минут/день)

Средний трафик IVR контакт-центра (минут/день)

Процент потерянных вызовов (%)

Среднее время ожидания соединения (секунд)

Источник: данные компании

Прочие показатели:

- Средняя продолжительность входящего голосового вызова (время разговора) ...;
- Средняя продолжительность исходящего голосового вызова (время разговора) – ...;
- Среднее время ответа на e-mail - ...;
- Уровень обслуживания (SL) , обеспечиваемый на большинстве проектов - ...;
- Доля проектов, на которых измеряется показатель FCR (% от общего количества проектов) –

Технические характеристики

Дублирование систем

Каналов связи на каждую площадку

...

Каналов электропитания на каждую площадку

Время автономной работы генераторной установки

Наличие резервных помещений для каждой площадки

Источник: данные компании

Количество операторов в контакт-центре

Общее количество операторов в контакт-центре (без учета супервайзеров)

...

Количество операторов в штате

...

Сотрудники, работающие из дома

Количество супервайзеров

Из них: Супервайзеров в штате

Количество рабочих мест, контролируемых 1 супервайзером

Жизненный цикл (среднее время работы) оператора в контакт-центре

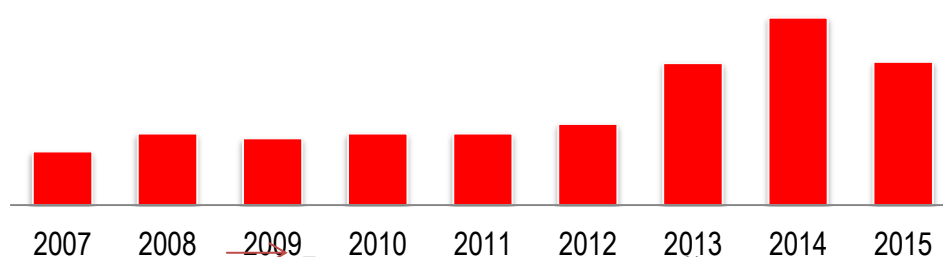
Источник: данные компании

Структура операторов в контакт-центре по возрасту, в % от общего количества операторов в контакт-центре



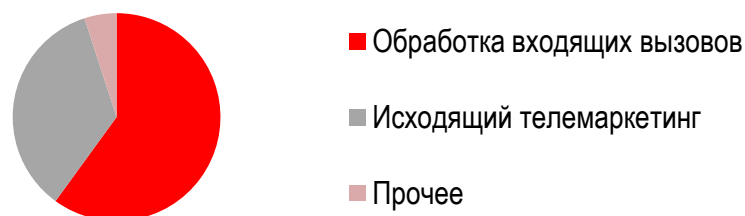
Источник: данные компании

Годовая выручка от услуг аутсорсинга, млн. руб., без НДС



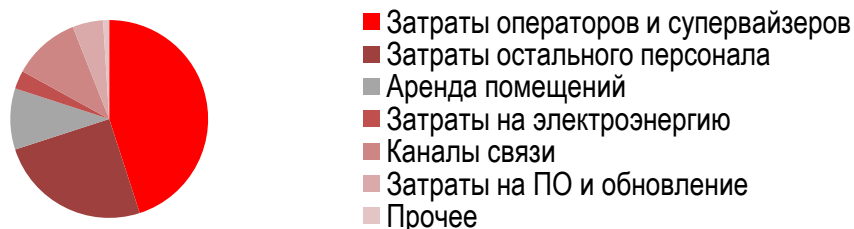
Источник: данные компании

Примерные доли дохода от основных видов деятельности, в % от годового оборота компании



Источник: данные компании

Примерные доли затрат, в % от общего объема затрат



Источник: данные компании

Услуги

Прием входящих обращений:

■

Исходящие вызовы:

■ ...

Дополнительные услуги

Возможна ли установка удаленного терминала контакт-центра в офис заказчика

Возможно ли размещение в контакт-центре сотрудника заказчика

Возможна ли запись разговоров

Поддерживается ли круглосуточный режим работы

Уникальные услуги и особенности контакт-центра

Источник: данные компании

Тарифы

Наименование услуги	Стоимость, руб. с НДС
Регулярные платежи	
Стоимость обработки входящего вызова (обслуживание распределенным (общим) агентом), за минуту	
Стоимость исходящего телемаркетинга, за минуту	
Стоимость обслуживания IVR, за минуту	
Стоимость обслуживания неголосовых вызовов (e-mail, чат и т.п.), за минуту	
Стоимость обслуживания выделенным агентом, за час	
Стоимость аренды рабочего места, в месяц	
Стоимость переадресации вызова в офис заказчика, за минуту	
...	
...	
Разовые платежи	
Стоимость настройки IVR, запись сообщений автоинформатора	
Средняя стоимость подготовки проекта (тренинг, настройка базы данных, написание скриптов и проч.)	
Минимальная общая стоимость проекта	

Источник: данные компании

Руководители

Генеральный директор – ...

Контактная информация

E-mail: ...

Сайт: ...