



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ УКРАИНЫ

анализ данных по результатам работы в 2014 г.

Киев • 2015

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

География покрытия АКЦ Украины

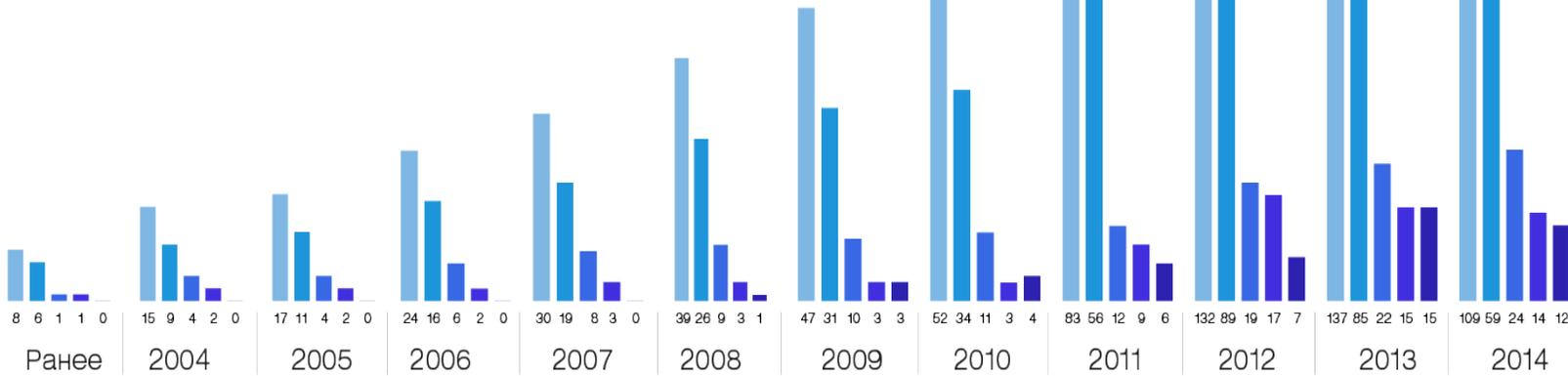
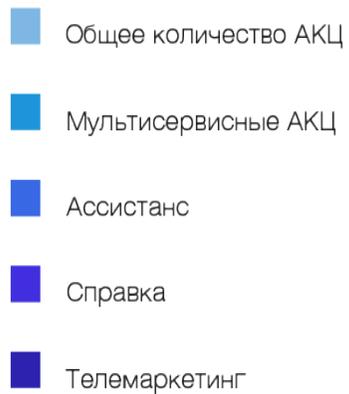


Около 30 АКЦ закрылись в 2014 г. Некоторые из них перешли в разряд in-house

В 2014 г. открылось 7 новых АКЦ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Динамика изменения рынка АКЦ



Впервые за прошедшие годы количество закрывшихся АКЦ (около 30) превысило количество новых открывшихся (всего 7).

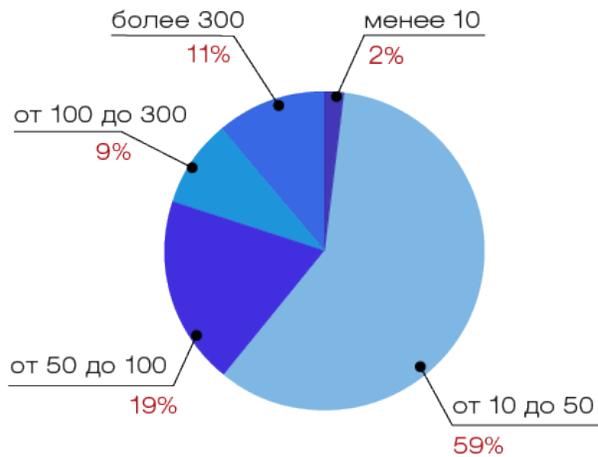
При этом количество рабочих мест (рм) в мультисервисных АКЦ уменьшилось не столь существенно, всего лишь на 14%, практически вернувшись к периоду начала 2013 г. (8440рм в 2014 г. против 9600рм в 2013г).

- Причины уменьшения количества АКЦ:
- Закрытие
 - Отказ базовых заказчиков (зачастую российских) от услуг
 - Переход в статус «внутренний»
 - Поглощение большим АКЦ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

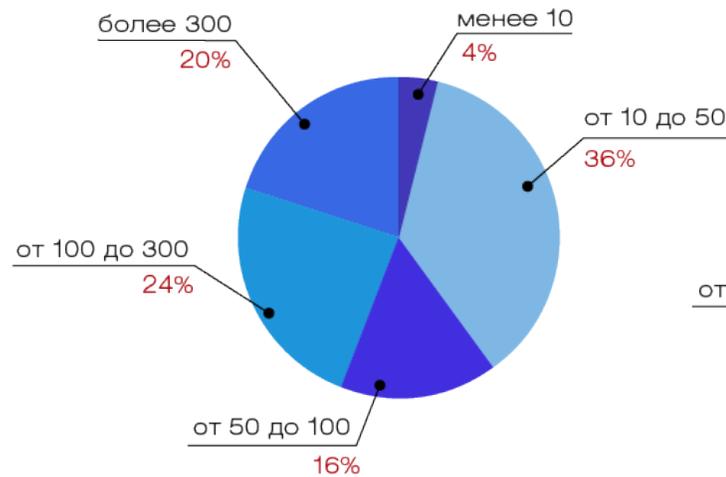
Распределение АКЦ по размерам

Распределение по размерам
(кол-во АКЦ)



2013

Распределение по размерам
(кол-во АКЦ, все)



Распределение по размерам
(кол-во АКЦ, только Украина)



2014

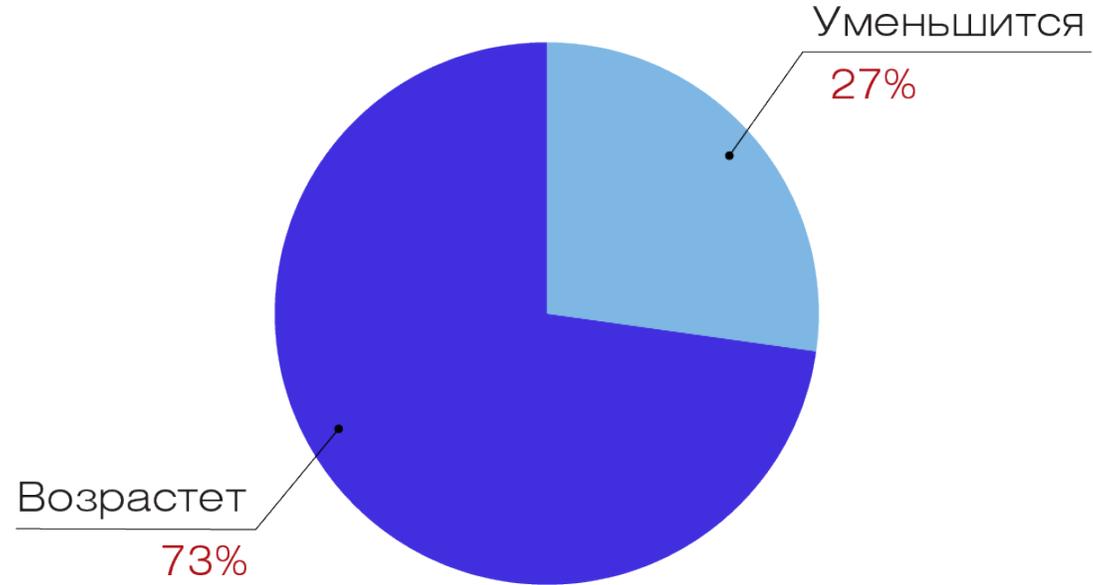
В 2014 г. существенно уменьшилась доля АКЦ размером от 10 до 50 рм, при этом в разы выросли доли больших АКЦ. Количество АКЦ менее 10 рм практически не изменилось с учетом того, что в 2014 г. уменьшилось общее количество АКЦ.

В результате, как и предполагалось в прошлогоднем исследовании, произошло укрупнение игроков рынка и перераспределение размеров при сохранении общего объема.

В последующих годах АКЦ будут появляться, но с меньшей интенсивностью и уже сразу размерами 20, 30, а то и 50 рм, поскольку в настоящий момент открытие АКЦ рассматривается как способ диверсификации бизнеса. Это дает надежду, что сюда придут инвесторы.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

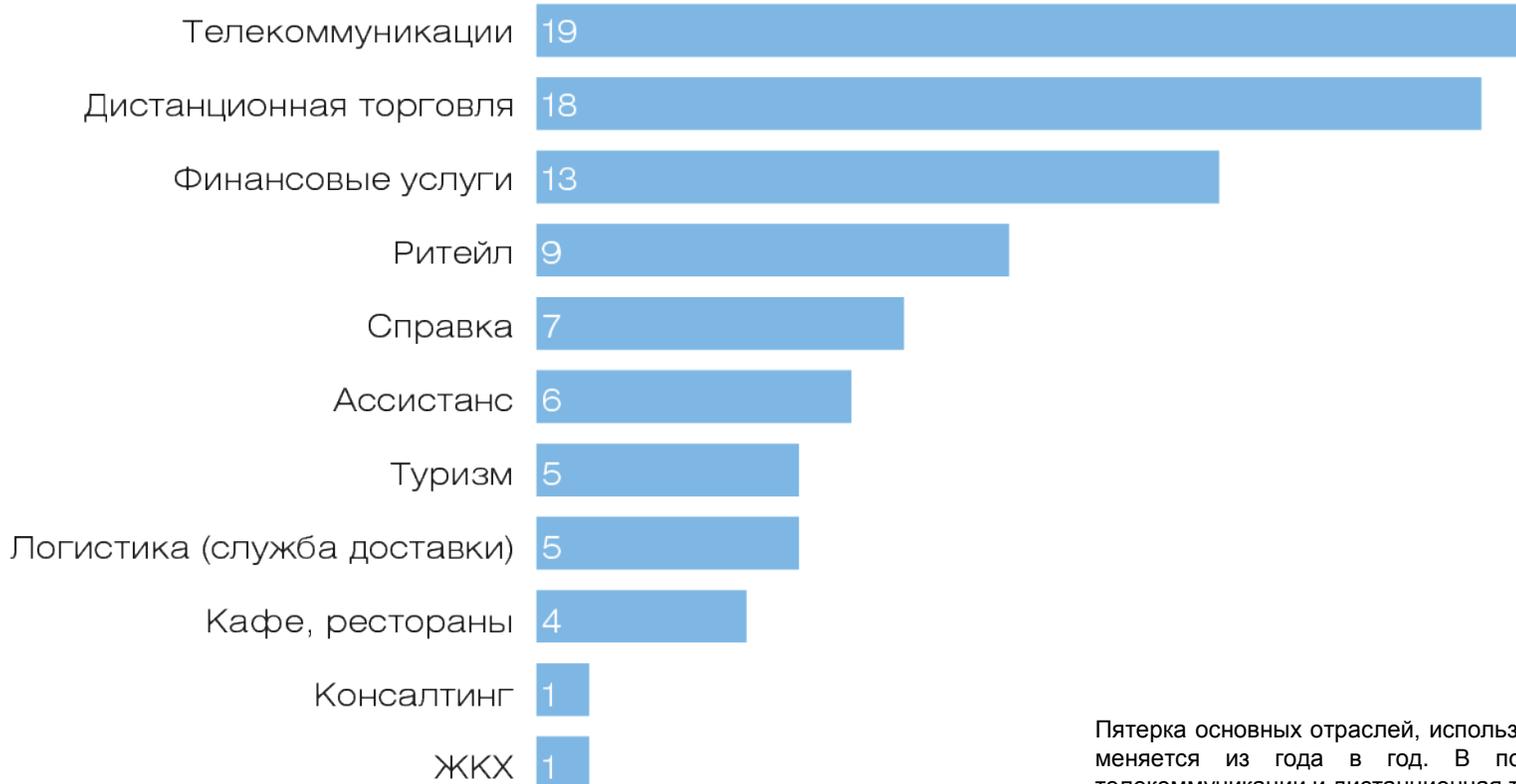
Прогноз по количеству рабочих мест в АКЦ в 2015 г.



Среди участников исследования 73% считает, что в 2015 г. количество рабочих мест в АКЦ будет расти, во многом благодаря расширяющемуся кризису. Это связано с тем, что в период кризиса ожидается перевод большого количества бизнес-процессов, а то и целых внутренних КЦ на аутсорсинг. Также ожидается рост внимания к работе украинских АКЦ со стороны иностранных компаний дальнего зарубежья, что привлечет в эту сферу другой тип операторов (со знанием иностранных языков, а также узких специалистов).

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

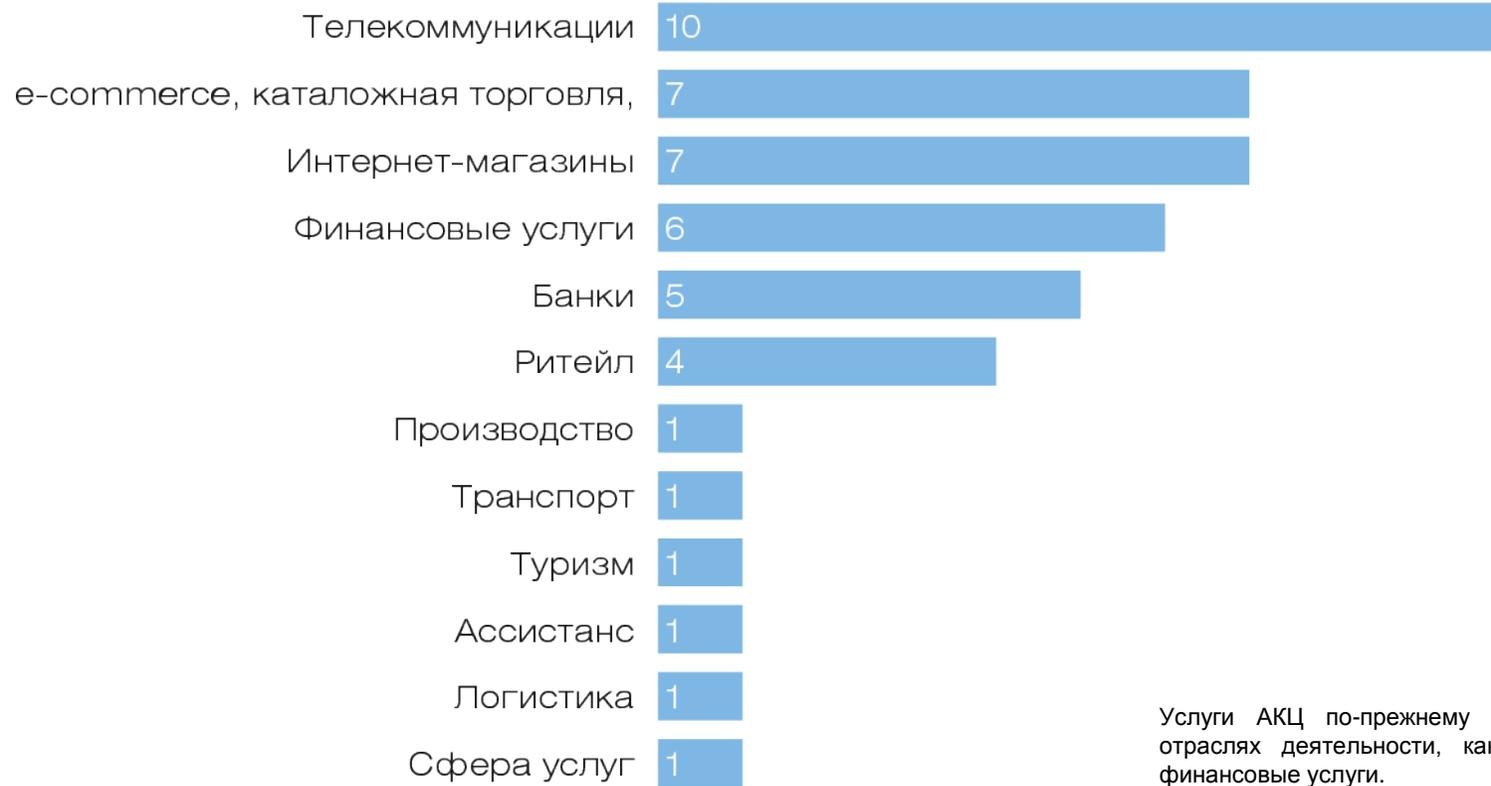
Популярность использования АКЦ в различных отраслях



Пятерка основных отраслей, использующих АКЦ в своей работе, практически не меняется из года в год. В постоянных основных лидерах находятся телекоммуникации и дистанционная торговля (включая интернет-магазины).

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Сферы деятельности, в работе которых требуются услуги АКЦ (входящие обращения)



Услуги АКЦ по-прежнему наиболее востребованы в таких отраслях деятельности, как телекоммуникации, e-commerce, финансовые услуги.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

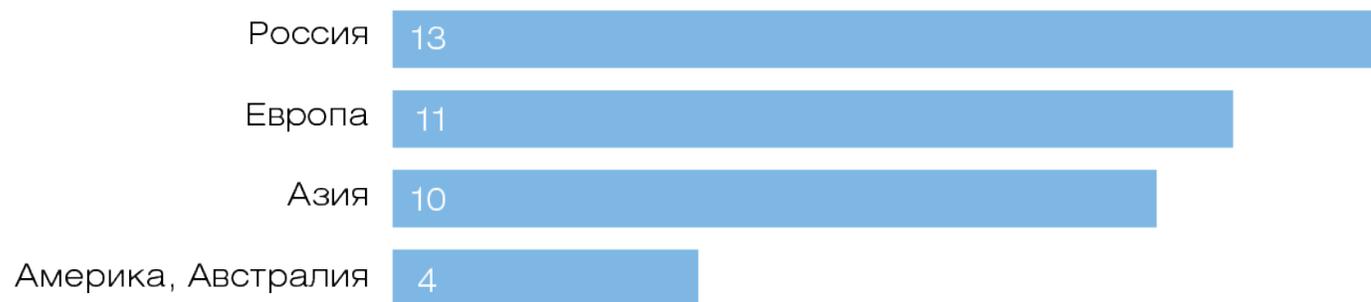
Сферы деятельности, в работе которых требуются услуги АКЦ (исходящие)



Рынок исходящих услуг отличается от рынка входящих. Здесь в тройке лидеров среди сфер деятельности, в работе которых требуются АКЦ, различные исследовательские компании. Это связано с тем, что при проведении практически любого исследования требуется телемаркетинг (опрос потребителей, экспертов). Также сейчас достаточно популярны активные продажи, особенно в B2B сегменте.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

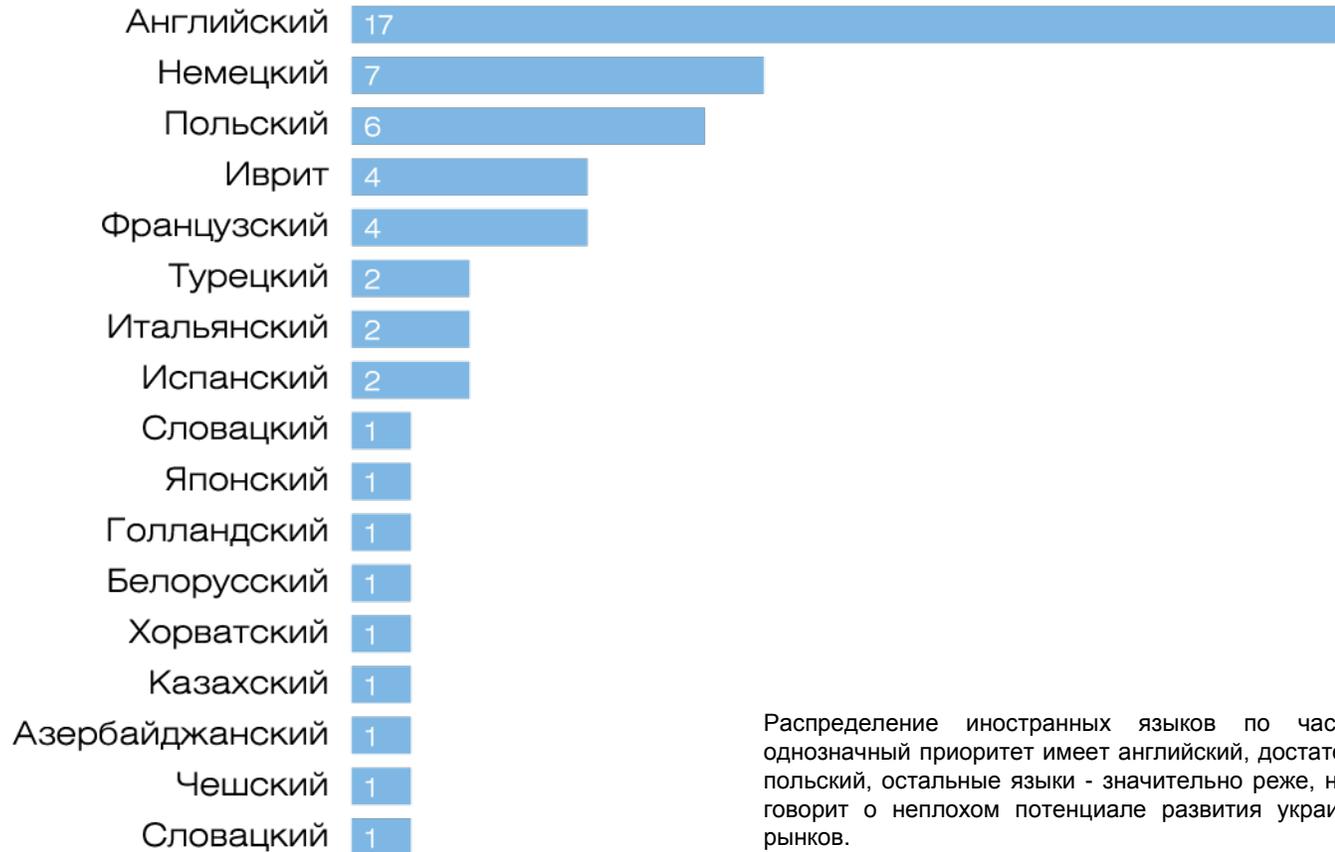
Компании, работающие с зарубежными проектами



Украинские АКЦ изначально настроены не только на внутренний рынок. В 2013 г. существенное их количество (в той или иной степени практически все) работали с российскими заказчиками. В 2014 г. ситуация начала меняться: хотя российские проекты пока еще занимают в списке ведущие позиции. Практически не отстают европейское и азиатские направления (Турция, Израиль, Казахстан, Азербайджан и др.).

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

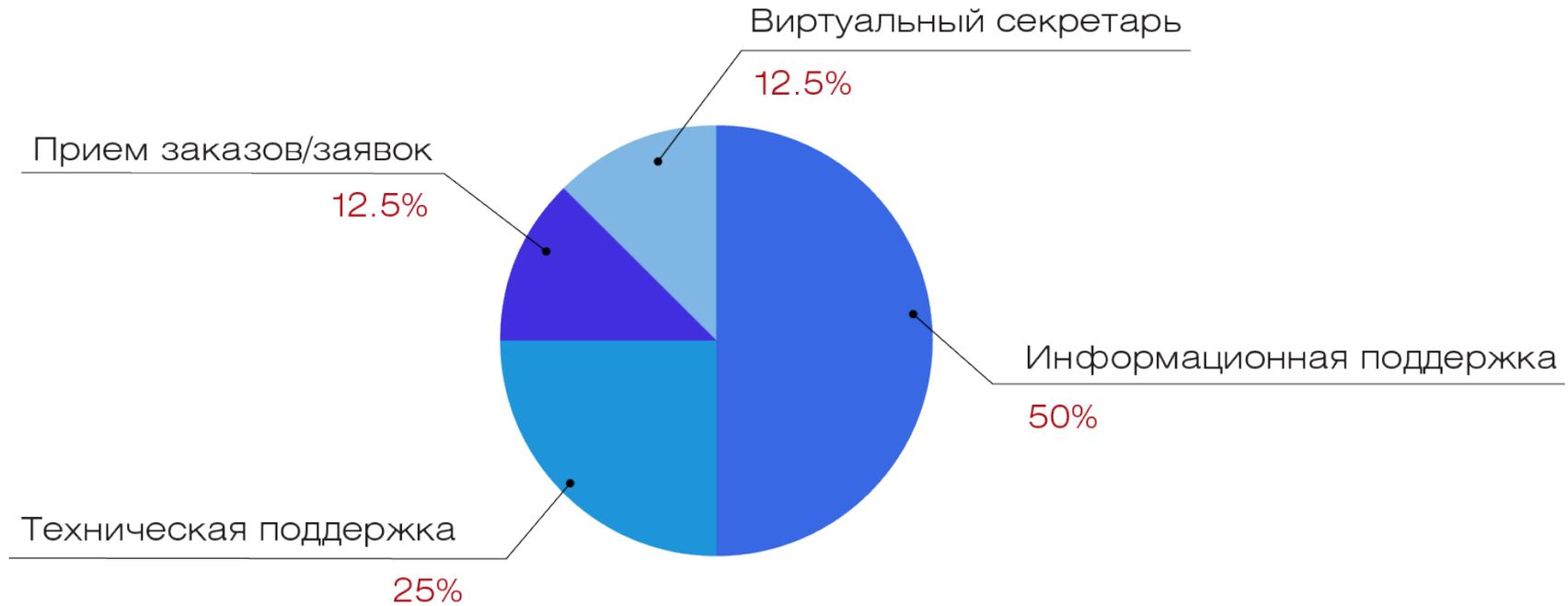
Частота использования иностранных языков



Распределение иностранных языков по частоте использования следующее: однозначный приоритет имеет английский, достаточно часто встречаются немецкий и польский, остальные языки - значительно реже, но список их достаточно широк. Это говорит о неплохом потенциале развития украинских АКЦ в сторону зарубежных рынков.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

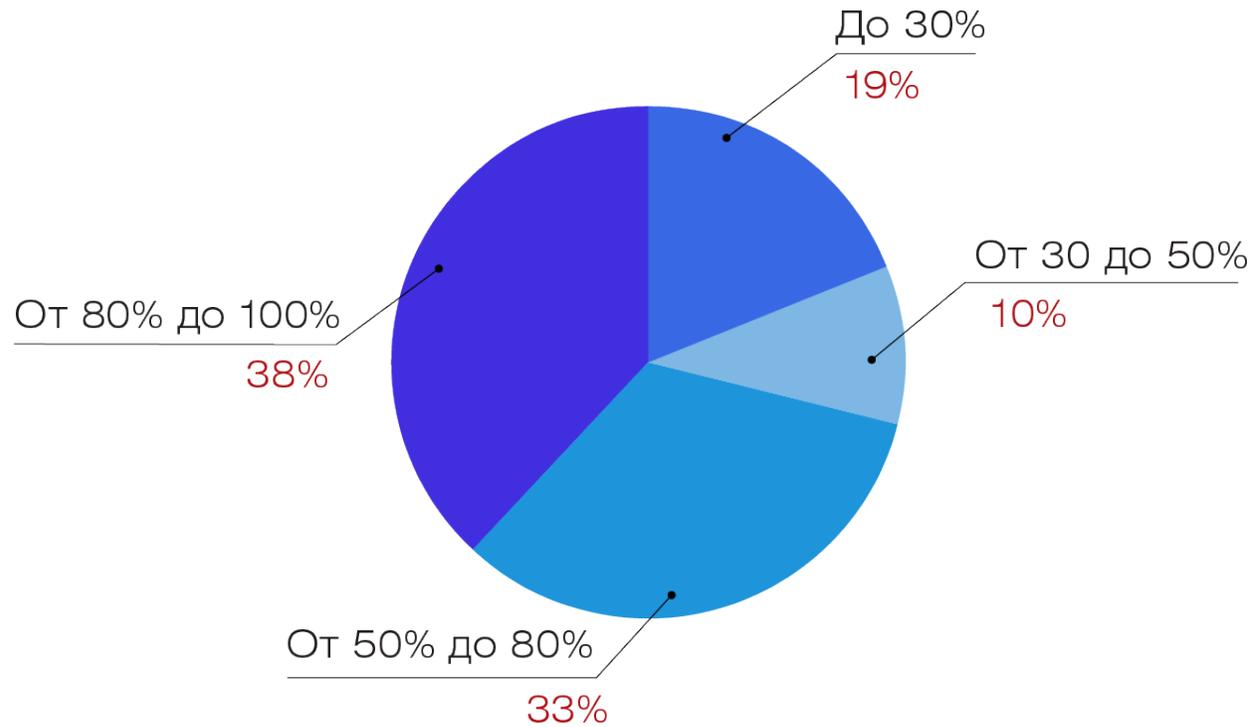
Востребованность проектов на входящую линию



Что касается проектов по входящим звонкам, практически ничего не изменилось за прошедшие годы – половина проектов направлена на традиционную информационную поддержку.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

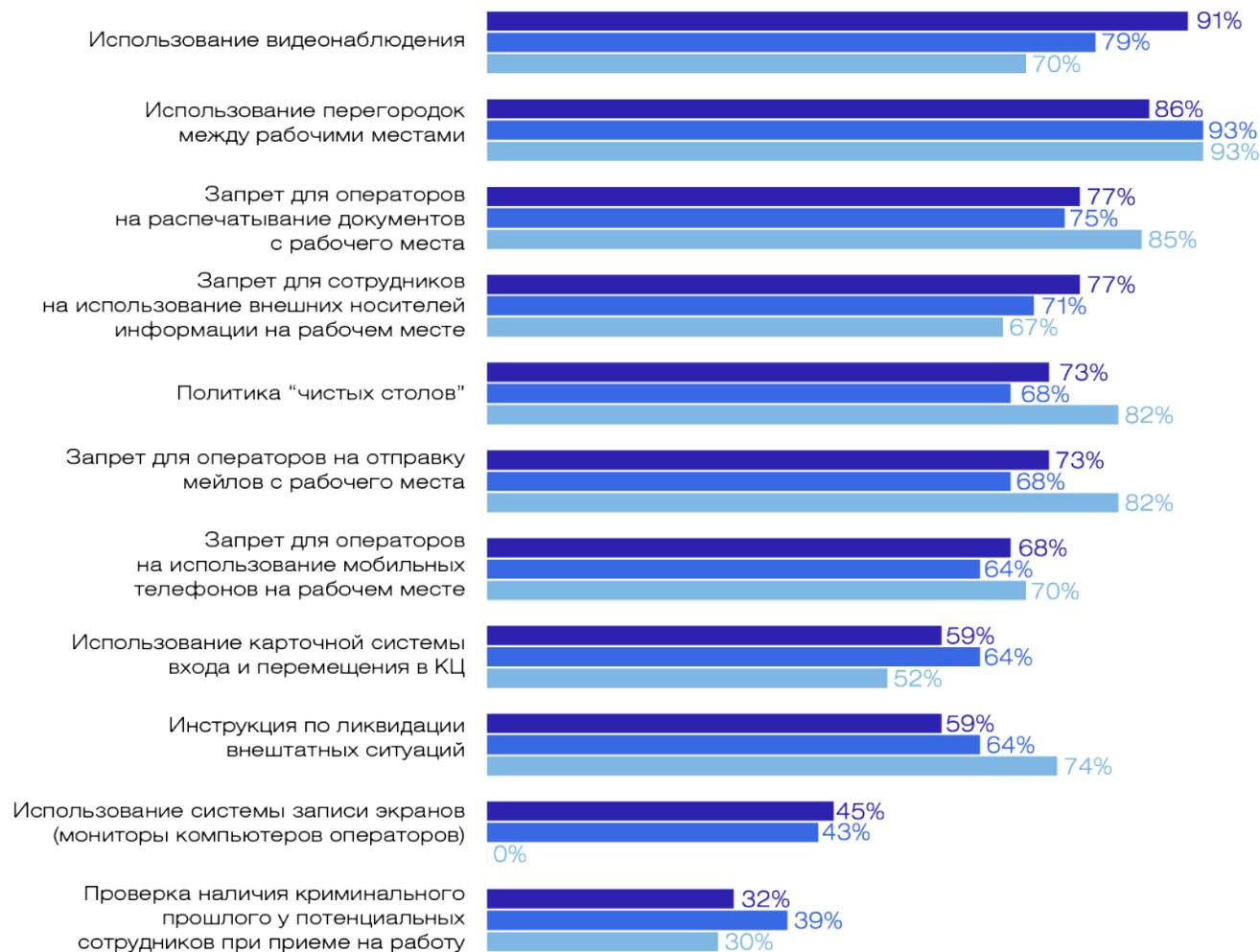
Процент рабочих мест, отведенных под исходящие активности



В 2013 г. процент АКЦ, которые отвели более половины своих рабочих мест под исходящие активности, составлял чуть больше 50%. В 2014 г. этот показатель возрос до 71% (38% загружают исходящими активностями АКЦ практически полностью и 33% АКЦ – от 50 до 80% своих рабочих мест).

ТЕХНОЛОГИИ

Меры по обеспечению информационной безопасности



На протяжении 3-х последних лет менялось отношение к информационной безопасности АКЦ.. Например, если в 2012 г. практически никто не использовал системы записи экранов, то в 2014 г. это делает практически половина АКЦ.

Стоит отметить падение интереса к инструкциям по ликвидации внештатных ситуаций и рост интереса к системам видеонаблюдения.

Также стоит обратить внимание на рост запрета для сотрудников на использование внешних носителей информации на рабочем столе. Этот запрет противоречит некоторому ослаблению внимания к использованию сотрудниками мобильных телефонов на рабочих местах, которые как раз и являются «внешними носителями информации» и могут быть использованы в качестве записывающего устройства.

■ — 2014 г.
■ — 2013 г.
■ — 2012 г.

ТЕХНОЛОГИИ

Новые технологии, задействованные в 2014 г.

Далеко не все украинские АКЦ существенно изменили свой технический потенциал в 2014г. Тем внушительнее выглядят на этом фоне достижения отдельных АКЦ (каждый АКЦ выделен своим «списком»):

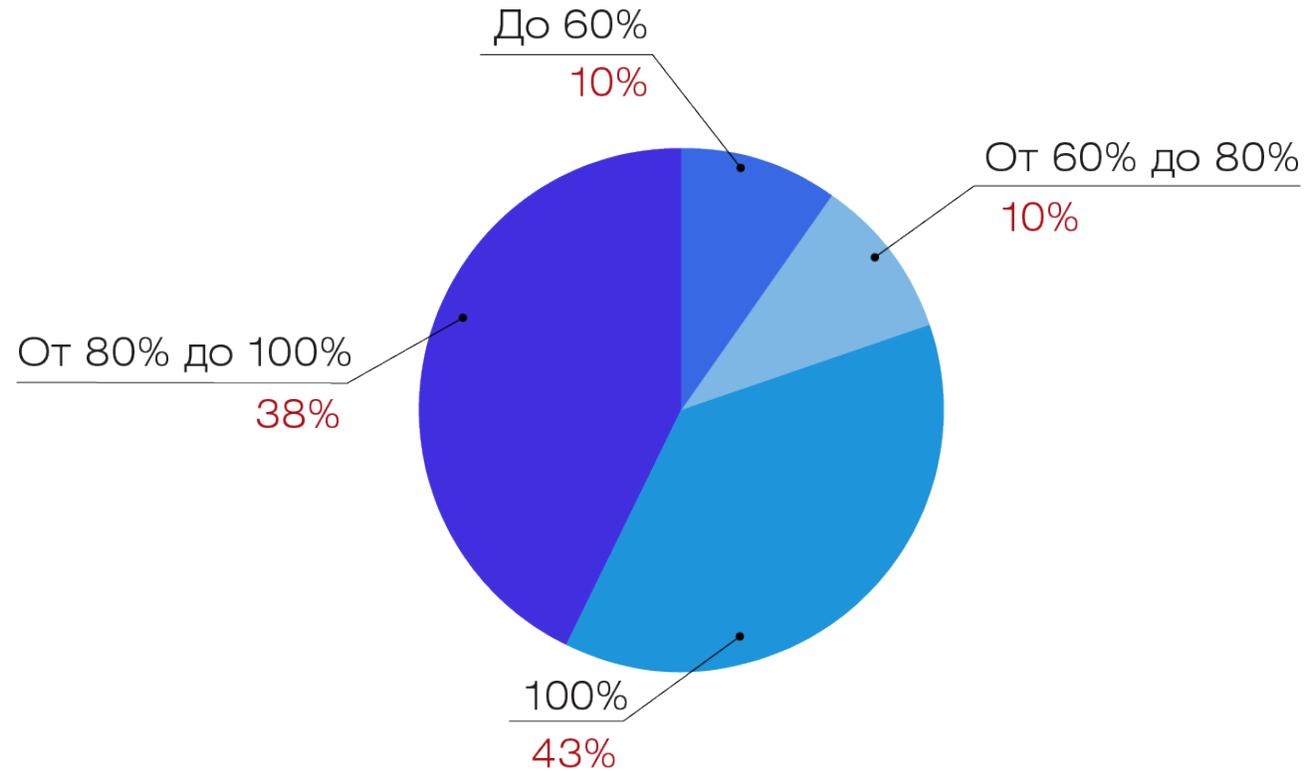
- Автоматическое начисление заработной платы (привязка к WFM)
 - Модернизация системы Контроля качества и автоматизация портала тренингов
 - Модернизация скрипта - единого окна работы операторов
 - Усовершенствование системы записи звуков
 - Оптимизация IT-структуры Компании с целью увеличения надежности систем и отказоустойчивости
 - Переход 90% исходящих проектов на обзвон в режиме «predictive»
 - Разработка и внедрение программы собственной системы онлайн-мониторинга ситуации на линии
-
- Новые технологии по подбору персонала, что позволило упростить и увеличить набор операторов
 - Новые технологии по обучению, тестированию, операторов
 - Новые технологии по мониторингу стандартов качества
 - Добавлена масса новых технологий в ПО-систему VoipTime
 - Новые технологии в маркетинговые мероприятия по поиску новых и работе с уже существующими клиентами
-
- Video IVR в Турции
 - Video on hold для абонентов в очереди
 - Видеообращения в контактный центр
 - Голосовая авторизация
-
- Реализация площадки в Казахстане на базе решения Genesys
 - Окончание начатых в 2013 году проектов по внедрению: запись и хранение (до 6 месяцев) экранов операторов; back up данных (Symantec, ex. Veritas); автономная система для автоматизации и маршрутизации IP-пакетов

Технологии, примененные в отдельных АКЦ:

1. Разработка собственной CRM-системы – в двух АКЦ
2. data-mining в продажах
3. Внедрение облачного решения
4. Внедрение Oktell
5. Виртуализация, VDI, DLP

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

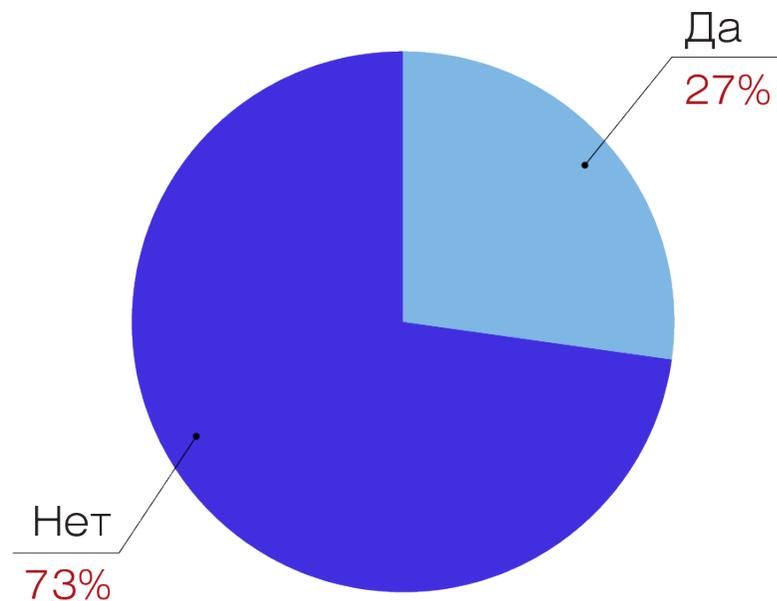
% заказчиков, требующих услугу контроля качества работы операторов



В прошлогоднем исследовании мы отмечали, что в 36% АКЦ эту услугу требуют менее 50% заказчиков, а то и вовсе никто. В 2014 г. данный показатель существенно изменился – таких АКЦ менее 10% из заполнивших анкету.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

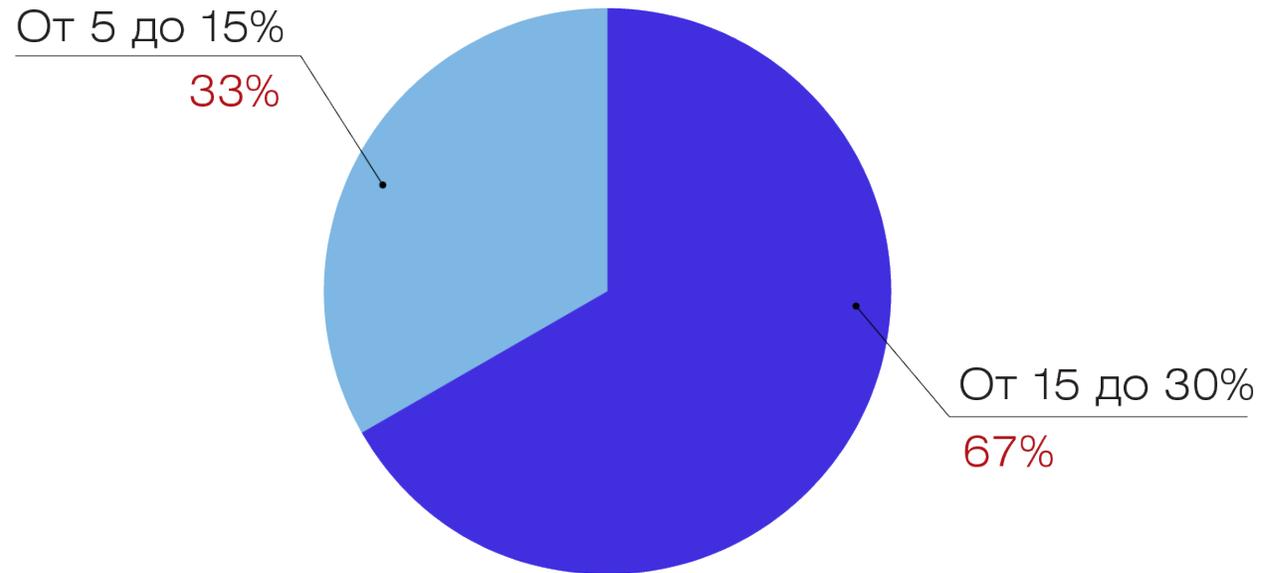
Наличие в АКЦ надомных операторов



В 2013 г. наличие надомных операторов показывало у себя 25% АКЦ, то есть за год ситуация практически не изменилась. Надомные операторы пока что не завоевали особой популярности в Украине, чему есть объективные причины – отсутствие возможности организовать дома рабочее место, некачественное интернет-соединение с домашним компьютером, необходимость самоконтроля и самодисциплины, недостаточный уровень мотивации.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

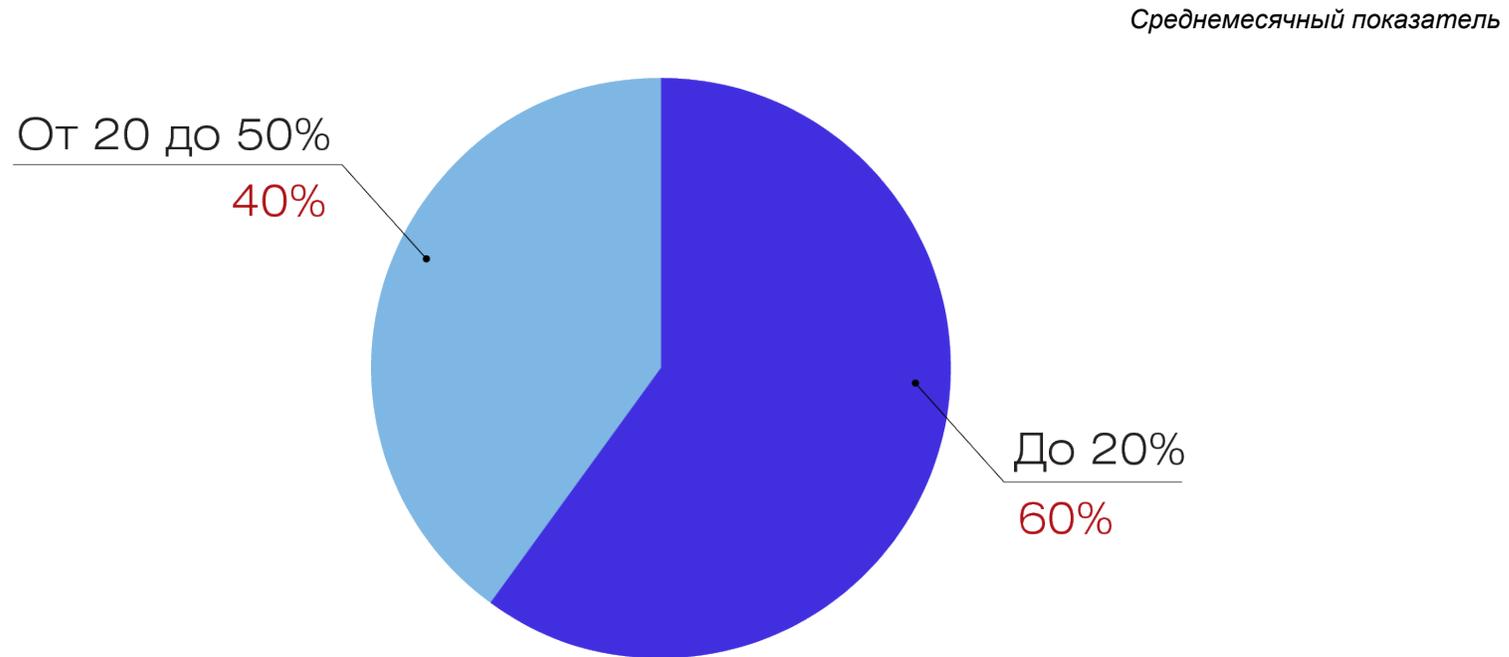
% домашних операторов от общего количества



В том количестве АКЦ, которое имеет в своем составе домашних операторов, в 67% они составляют от 15 до 30% персонала. Остальные АКЦ используют удаленных операторов преимущественно «на подхвате», при недостатке операторов на «горячей линии», а не для постоянной работы.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Средний процент текучести кадров

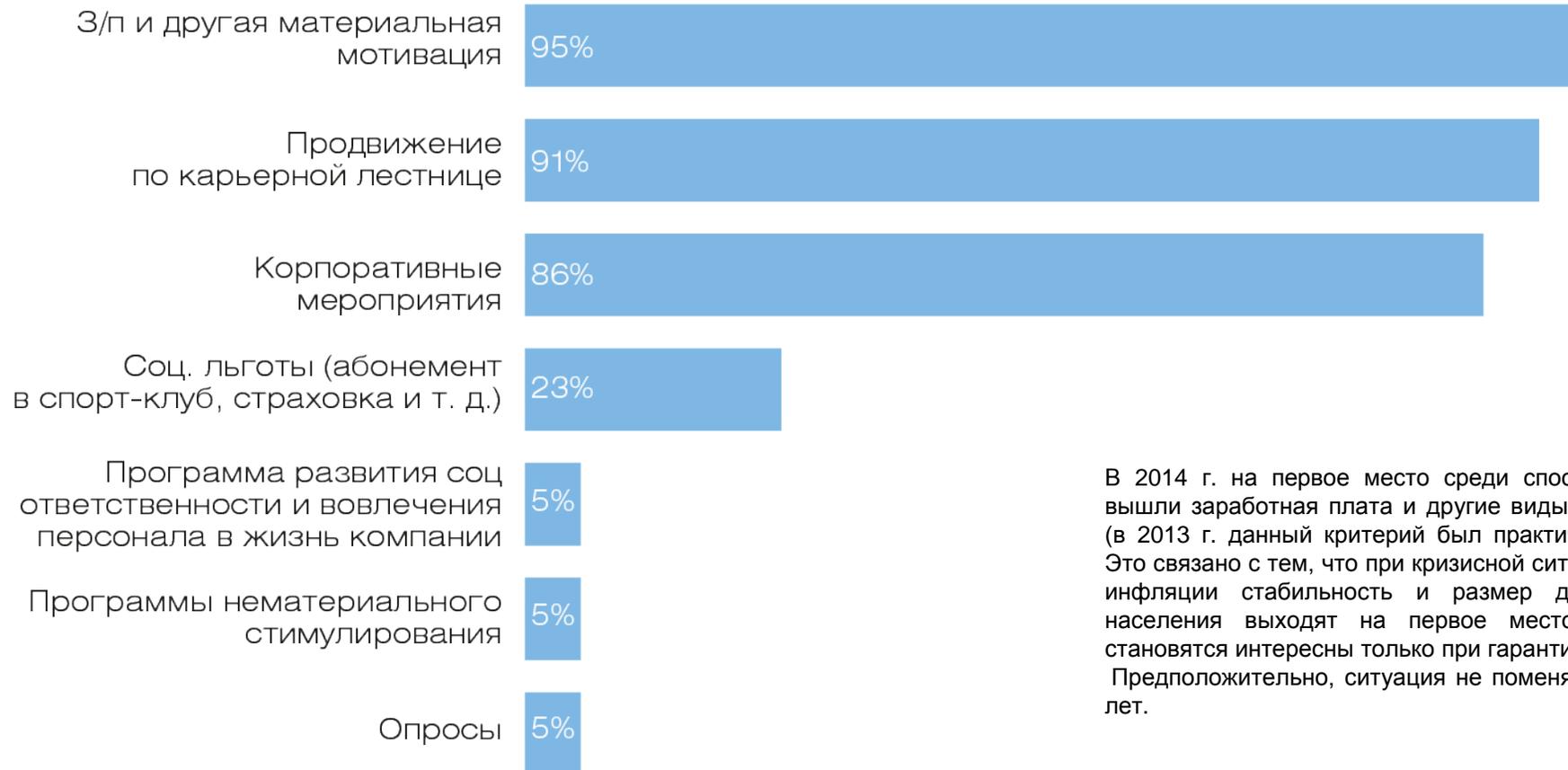


Данный показатель всегда существенно различается по респондентам, например показатели текучести за год могут колебаться от 16% до 160%. Вплоть до того, что в одном АКЦ могут быть различные показатели на площадках в разных городах.

В 2013 г. основная масса АКЦ дала показатель в промежутке от 20 до 50% в месяц, в 2014 г. увеличилось количество АКЦ с показателем текучести менее 20%. С одной стороны, очень многие АКЦ сейчас вкладывают существенный ресурс в работу с персоналом для снижения данного показателя (что автоматически влечет за собой снижение операционных расходов), с другой – в период разрастающегося кризиса люди стараются держаться на одном месте работы.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Способы удержания персонала

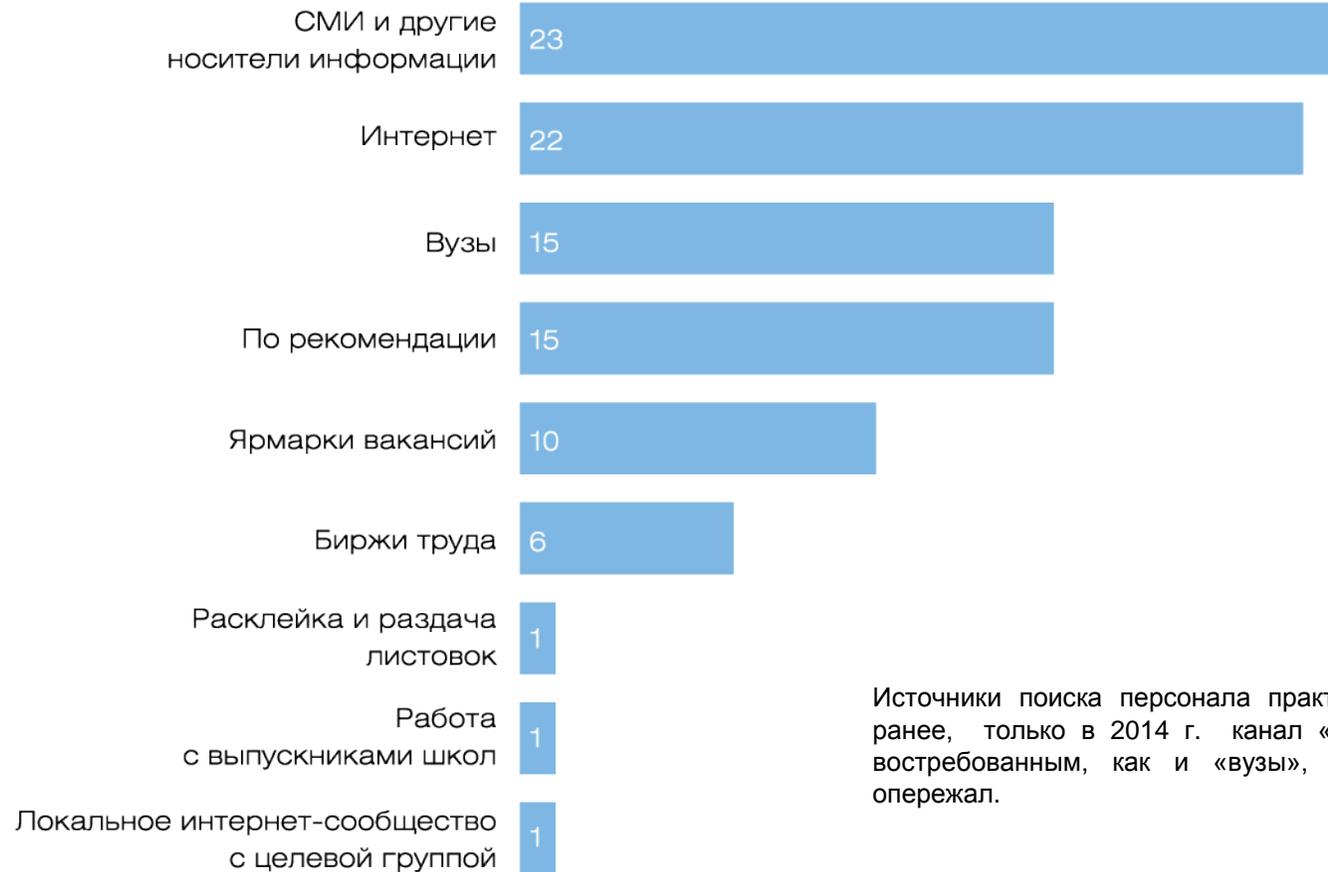


В 2014 г. на первое место среди способов удержания персонала вышли заработная плата и другие виды материальной компенсации (в 2013 г. данный критерий был практически на последнем месте). Это связано с тем, что при кризисной ситуации и существенном росте инфляции стабильность и размер дохода для широких масс населения выходят на первое место, карьера и развлечения становятся интересны только при гарантированности дохода.

Предположительно, ситуация не поменяется еще как минимум пару лет.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Источники поиска персонала



Источники поиска персонала практически такие же, как и были ранее, только в 2014 г. канал «рекомендации» стал таким же востребованным, как и «вузы», хотя ранее существенно его опережал.

ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Исходные данные расчета объема рынка АКЦ

Во время исследования 2014 года был взят курс на изучение, как мультисервисных АКЦ, так и ТМ, так как данное направление вернулось на рынок.

$$V = SK_{\text{рм}} * S_{\text{рын.стоим.чел/ч}} * 167 * 12 * SK_{\text{исп.рм}} * SK_{\text{заг.рм}} * SK_{\text{зан.рм}}$$

SK_{рм} – количество операторских рабочих мест (среднеарифметическое между 2013 и 2014 гг.);

S_{рын.стоим.чел/ч} – среднерыночная стоимость человеко-часа (45 грн – Украина; 55 грн – зарубеж; 50 грн – для расчета объема отдельно взятой компании, которая работает 50/50 на Украину и зарубеж);

167 – среднее количество рабочих часов в месяц за 2013 г.;

12 – количество месяцев в году;

SK_{исп.рм} – средний коэффициент использования рабочего места (соотношение количества операторов к количеству рабочих мест) – 1,5 (Украина+зарубеж), 1,55 (зарубеж), 1,6 (Крым);

SK_{заг.рм} – средний коэффициент загрузки рабочих мест (например, из 100 рм в работе находятся 80);

SK_{зан.рм} – средний коэффициент занятости рабочих мест (например, из 24-х часов место занято в работе 12 ч.);

1\$ = 11,87 грн.

Примечание 1. Расчет производился без учета НДС.

Примечание 2. В исследовании учитывались результаты площадок АКЦ, расположенных только на территории Украины.

ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Объем рынка АКЦ Украины по результатам 2014 г. в денежном выражении. Лидеры рынка

Объем рынка за 2014 г. по компаниям, которые обслуживают и украинские, и зарубежные проекты

Объем рынка составил примерно **\$39 млн. (467,2 млн. грн.)**. Сравнивать объем 2014 г. с объемом 2013 г. не стоит, так как произошла сильная девальвация гривны. По итогам 2014 г. в расчет объема включены также обороты компаний, которые занимаются только ТМ направлением. В прошлогоднем отчете мы писали о том, что ТМ снова приобретает популярность. К тому же у многих мультисервисных компаний ТМ занимает большую часть от всех проектов, поэтому было принято решение включить их в общий расчет объема рынка. В связи с этим, при сравнении объемов рынка двух последних годов в гривне, видим, что за 2014 г. объем вырос. Это и обусловлено тем, что в 2014 г. включены АКЦ ТМ направлений. А также это вызвано техническим ростом (когда компания обслуживает украинских потребителей, но заказчиком является иностранный представитель, который производит оплату в долларах или евро).

Объем рынка за 2014 г. по компаниям, которые обслуживают только иностранных потребителей

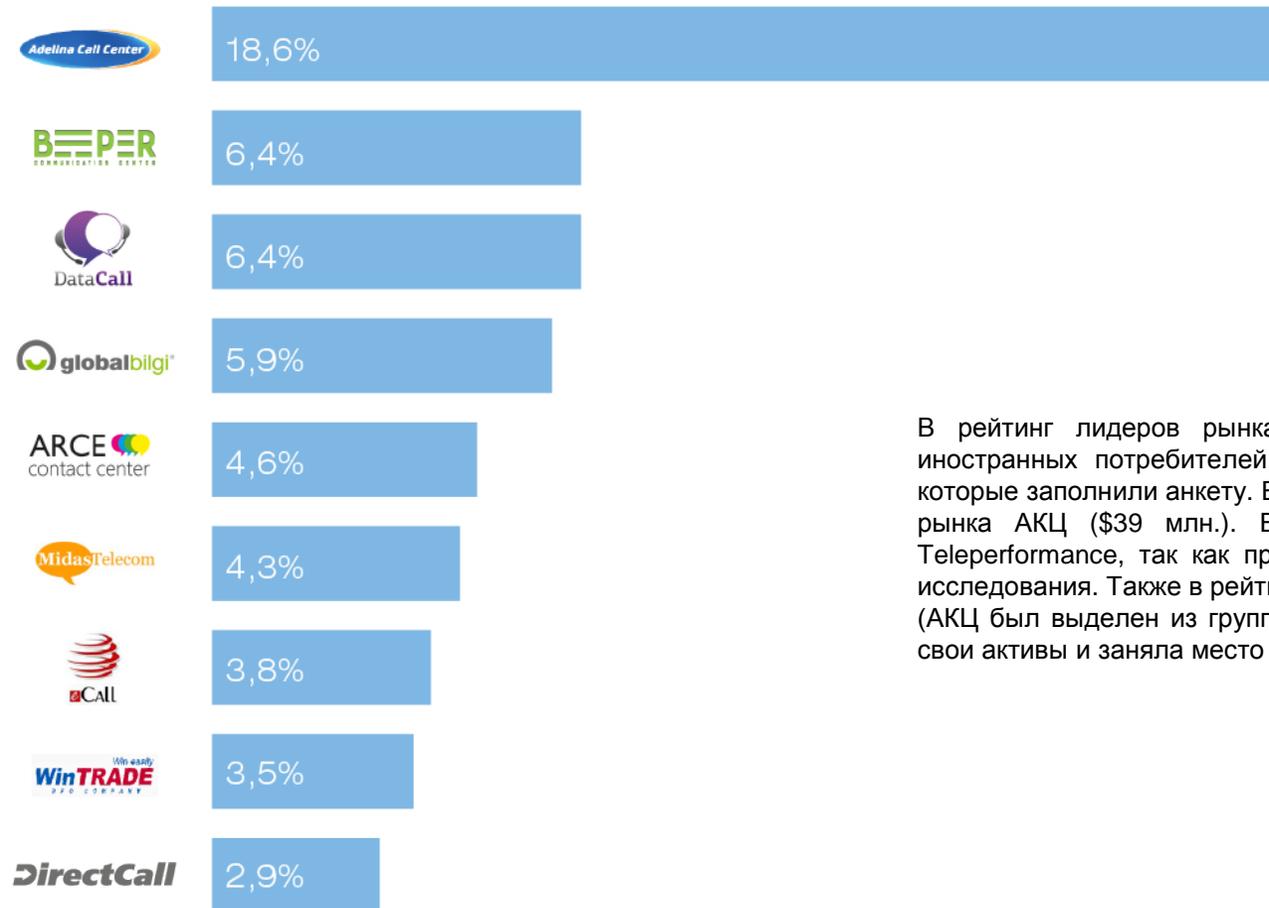
Объем рынка по компаниям, которые обслуживают только иностранных потребителей, составил примерно **\$11,7 млн. (141 млн. грн.)**. В сравнении с прошлым годом оборот АКЦ, которые обслуживают исключительно иностранных потребителей, уменьшился на 0,4% в гривне и на 34% в долларе. Это связано с уменьшением количества заказов в связи с экономической и политической ситуацией в стране.

Объем рынка за 2014 г. по компаниям, которые находятся на территории Крыма

Ввиду сложившейся политической ситуации в стране, АКЦ, которые находятся на территории Крыма, юридически перестали быть представителями Украины. В связи с этим, оборот, сгенерированный данными игроками за 2014 г., посчитан отдельно и составляет примерно **\$1,8 млн. (22 млн. грн.)**.

ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

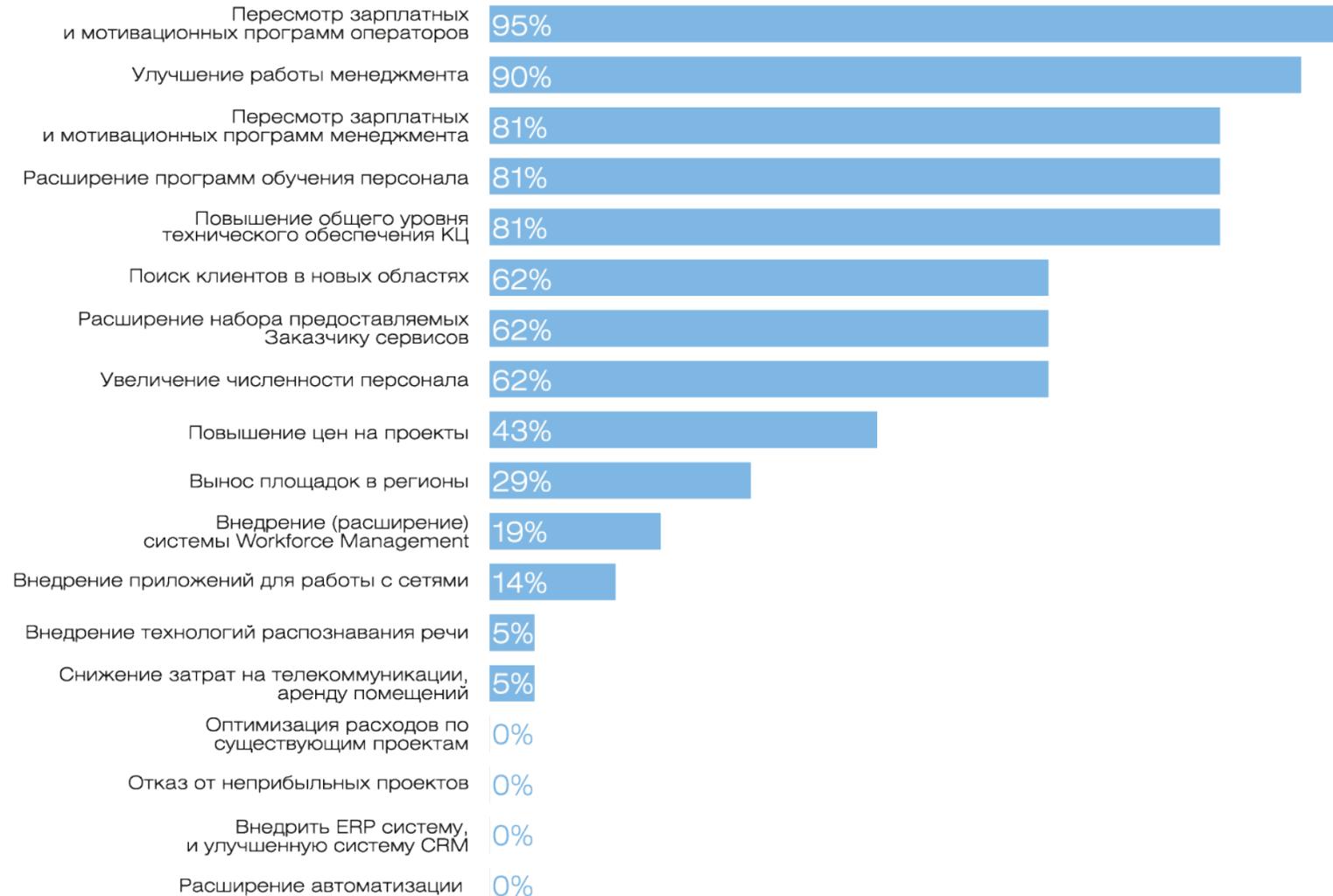
Доли лидеров рынка от общего объема рынка в денежном выражении



В рейтинг лидеров рынка попали компании, обслуживающие как украинских, так и иностранных потребителей, годовой оборот которых составляет от \$1 млн. и более, и которые заполнили анкету. В сумме доля лидеров рынка составляет 56,5% от общего объема рынка АКЦ (\$39 млн.). В рейтинге отсутствуют такие крупные игроки, как Cartli и Teleperformance, так как представители данных компаний не заполнили анкету участника исследования. Также в рейтинге по итогам 2014 г. появилось два новых представителя: ARCE (АКЦ был выделен из группы Adelina Contact Center) и Midas Telecom (компания нарастила свои активы и заняла место в рейтинге лидеров).

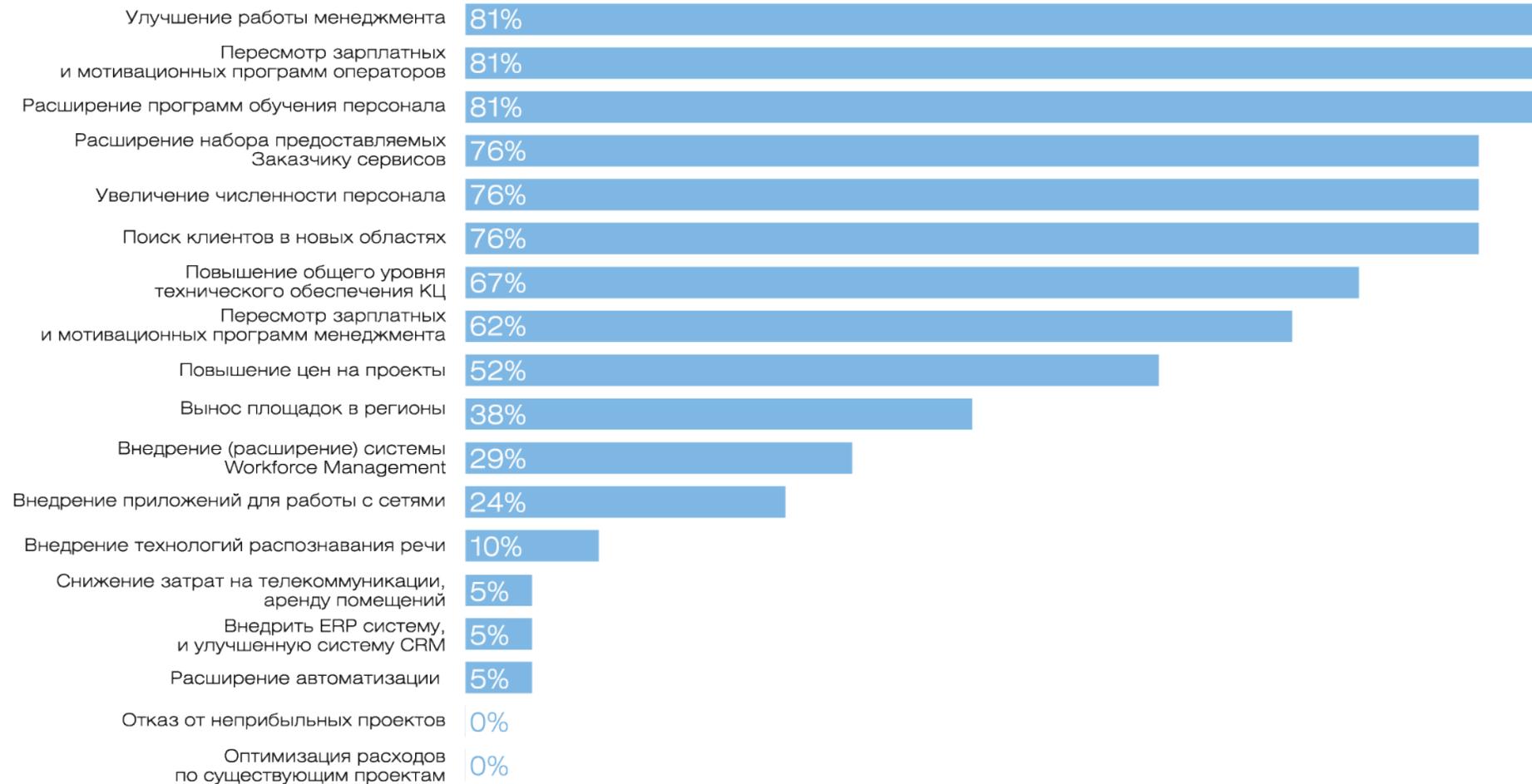
ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Меры, предпринятые для повышения эффективности работы компании в 2014 г.



ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

План по повышению эффективности работы компании в 2015 г.



ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Оплата работы оператора АКЦ и стоимость минуты разговора

В среднем зарплата оператора в АКЦ Украины, с учетом налогов и бонусов, составляет 22,1 грн/ч.

В среднем АКЦ не готовы работать ниже 1,5 грн/мин (без НДС) разговора оператора на входящей линии.

В среднем АКЦ не готовы работать ниже 1,8 грн/мин (без НДС) разговора оператора на исходящей линии.

ВЫВОДЫ

- За 2014 г. на территории Украины по услуге АКЦ был сгенерирован оборот в \$53,5 млн. Это на 24% меньше, чем в 2013 г. в долларе, и на 12,6% больше, чем в 2013 г. в гривне. В 2014 г. произошел технический рост рынка в денежном выражении (в гривне), так же, при сравнении с 2013 г., необходимо учитывать, что в этот раз в объеме учтены обороты и тех компаний, которые занимаются только ТМ направлением.
- Рабочая загрузка АКЦ в целом по рынку снизилась, так как уменьшилась потребительская способность, ушли с рынка компании, которые функционировали в восточной Украине и Крыму, также практически до нуля снизилось количество потребителей на данной территории. Еще один фактор - часть иностранных заказчиков расторгла договора с украинскими АКЦ.
- За 2014 г. в Украине открылось 7 новых АКЦ, что лишний раз подтверждает тот факт, что для кого-то кризис - это конец бизнеса, а для кого-то – наоборот, шанс проявить себя. Сегодня украинским рынком активно интересуются западные заказчики (преимущественно для исходящих активностей, аутсорсинг многими бизнесменами рассматривается и как возможность относительно быстро окупаемых инвестиций, и как возможность реальной оптимизации работы предприятия, в связи с чем не исключена практически полная передача на аутсорс части внутренних КЦ размерами до 50 рм.
- Поэтому 2015 г. – год существенных изменений на рынке украинского аутсорсинга.

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА В 2014-2015 ГГ.

- Рынок аутсорсинга услуг контактных центров Украины переходит в более зрелую стадию. Перестали массово открываться новые компании. Закрылись те, кто не смог выжить. Некоторые крупные игроки поглотили менее успешных
- Усилились позиции лидеров рынка по качественным параметрам. Клиенты требуют все более высокий уровень сервиса и соответствуют ему те компании, которые имеют опыт реализации большого количества разных проектов
- Объем рынка сократился за счет Крыма, Донецкой и Луганской областей, а также за счет снижения покупательской способности в целом. Люди меньше тратили с начала 2014 г. и до осени, далее ситуация улучшилась
- Во втором квартале 2015 г. стали явно заметны тенденции оживления деятельности украинских компаний – заказчиков услуг АКЦ. Стало понятно что в ближайшее время кардинальных изменений в лучшую сторону не предвидится, и поэтому представители рынка начали подстраиваться под обстоятельства. В частности появился повышенный спрос на услуги телемаркетинга, обновление клиентских баз данных и возвращение клиентов

ПРОГНОЗЫ РАЗВИТИЯ НА 2016 Г.

- Вероятнее всего иностранные компании, ушедшие из Украины, или переставшие пользоваться услугами украинских АКЦ, пересмотрят свою политику и вернутся с заказами
- При отсутствии усугубления ситуации в стране, за 2016 г. рынок может вернуться к объемам 2012 г. (в денежном выражении)

СПИСОК КОМПАНИЙ, ЗАПОЛНИВШИХ АНКЕТУ



Win easily
WinTRADE
BPO COMPANY



DirectCall



ОРГАНІЗОВАЛИ И ПРОВЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЕ



Українська асоціація
директ маркетингу
Ukrainian direct marketing
association

МАРИЯ АВРАМЕНКО

аналитик

е-mail: avramenko@uadm.com.ua

тел.: +38(044) 490 90 88



ВСЕУКРАЇНЬКА
АСОЦІАЦІЯ
КОНТАКТНИХ
ЦЕНТРІВ

ИРИНА ВЕЛИЧКО

руководитель Исследовательского комитета

е-mail: seminars@cca.org.ua

тел.: +38(067) 440 69 91