



Українська асоціація  
директ маркетингу  
Ukrainian direct marketing  
association

# ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА АУТСОРСИНГОВЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ УКРАИНЫ

анализ данных по результатам работы в 2015 году

2016 | Киев

# МЕТОДИКА

Исследование проведено совместно Украинской Ассоциации Директ Маркетинга (УАДМ), Всеукраинской Ассоциацией Контактных Центров (ВАКЦ) и компанией «Ареон Консалтинг», осуществлявшей сбор и первичную обработку информации.

Сбор информации проводился с помощью электронной анкеты, доступ к которой был предоставлен всем участникам рынка АКЦ Украины. Аналогичные методы сбора информации используют европейские и американские ассоциации контактных центров и директ-маркетинга. Общая информация была получена как из анкеты, так и из открытых источников (СМИ, Интернет, официальные данные).

Полученные данные обрабатывались по методике проведения бенчмаркинг-исследования.

Исходники (заполненные анкеты) не публикуются и не передаются третьим лицам.

\*\*\*информационно

Из интересовавших исследователей 88 АКЦ (всего украинские) 66 имеют собственные сайты, 3 – сайты на ресурсах типа prom.ua, 8 – только странички в социальных сетях (преимущественно ВКонтакте). Об остальных имеется только опосредованная информация на сайтах по поиску работы и «Отзывы о работодателях».

# МЕТОДИКА

В исследовании приняли участие (компании перечислены в алфавитном порядке):

<b>Adelina Call Center</b>	<b>Graf</b>
<b>ARCE Contact Center</b>	<b>KingCall</b>
<b>Beeper</b>	<b>LVL Droup Ltd</b>
<b>CallTech Outsourcing</b>	<b>ReMark</b>
<b>CATI call center</b>	<b>Simply Contact</b>
<b>CONTACTIS</b>	<b>Televoice</b>
<b>Contact Call</b>	<b>WellCall</b>
<b>eCall</b>	<b>UAT</b>
<b>DataCall</b>	<b>Контакт Центр «Онлайн»</b>
<b>DG Finance</b>	<b>Мидас-Телеком</b>
<b>Direct Call</b>	<b>Сфера Билд Украина</b>
<b>Global Bilgi</b>	

Анкету заполнили 23 компании из 88 (предполагалось изучение украинских АКЦ), что составляет 26%.

Исследователи считают, что низкий процент участников говорит о недопонимании участниками рынка важности такого рода исследований, о непрозрачной конкуренции, при которой положительный PR компании играет очень маленькую роль, и о неоправданных ожиданиях отдельных участников рынка, считающих, что такие исследования должны приносить им определенное количество клиентов.

Однако тот факт, что данные о себе дали практически все лидеры рынка, говорит, что по мере развития и взросления рынок украинских АКЦ станет более прозрачным и открытым для такого рода исследований, а количество их участников будет расти.

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Как известно, АКЦ лучше всего себя чувствуют в период кризиса. 2015 г. в Украине только подтвердил справедливость этого утверждения. Невзирая на экономическую нестабильность, разрыв связей и потерю большого количества проектов со стороны Российской Федерации рынок АКЦ Украины медленно, но верно набирает обороты. Общее количество АКЦ на рынке пятый год колеблется в рамках 100 – 135 компаний, но количество рабочих мест, занятых в аутсорсинге, растет.

В 2015 г. 11 АКЦ перешло во внутренний рынок, 12 - закрылись, но при этом появилось 33 новые компании. Как результат, сейчас на территории Украины работает как минимум 116 АКЦ с количеством рабочих мест, превышающим 12,5 тыс., не считая рабочих мест в ассистантских компаниях. В 2014 г. в нашей стране было 109 АКЦ и 8,5 тыс. рабочих мест (включая порядка 1 тыс. рабочих мест в ассистантских компаниях). В целом, в отрасли задействовано не менее 50 тысяч человек, что в 2,5 раза больше, чем в 2013 г.

Из отмеченных АКЦ как минимум 9 базируются полностью на работе удаленных операторов (3 украинских, 6 российских), но по опыту прошлых лет такие АКЦ «живут» не долго и работают не официально, поэтому отследить или предположить реальное количество персонала в них не представляется возможным, а потому в исследовании не учитывается.

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## География



## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В 2015 г. на рынке Украины было отмечено 116 АКЦ, 88 из них являются украинскими, 4 – представителями дальнего зарубежья, 24 являются площадками российских АКЦ. Все эти АКЦ располагаются на 138 площадках в 28 городах. 9 АКЦ работают полностью на удаленных рабочих местах.

Лидерство по количеству площадок АКЦ и рабочих мест в них продолжают удерживать Киев, Харьков и Львов, к ним приближается Винница.

Продолжается расширение географии расположения АКЦ (28 городов (по сравнению с 22 в 2014 г.), среди которых появились районные центры), хотя до сих пор есть области, в которых АКЦ отсутствуют. Это связано с тем, что в данных регионах либо отсутствует большое количество учебных заведений, либо есть определенные сложности с разговорной практикой населения (ярко выраженный суржик, акцент и т.п.).

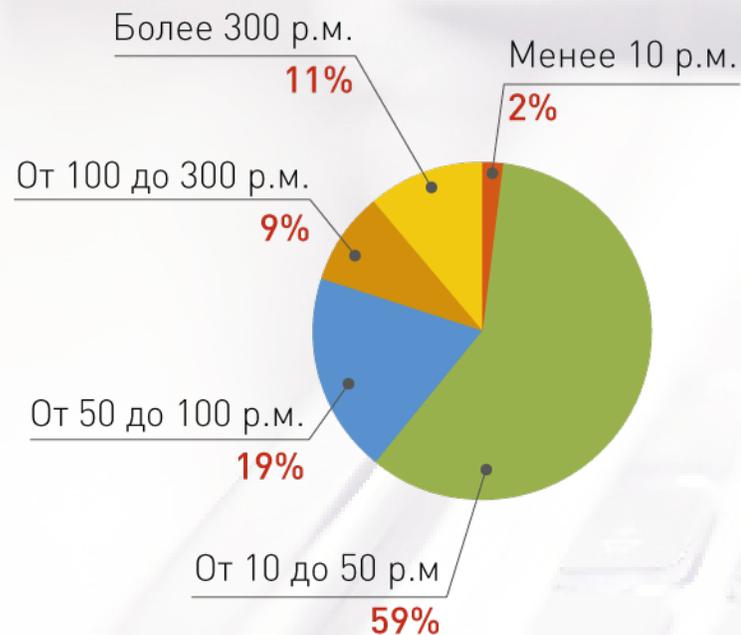
Продолжается тенденция 2014 г. - укрупнение АКЦ. Многие из них перешли из размера «от 10 до 50 р.м.» в размер «от 50 до 100 р.м.» (количество таких АКЦ возросло в 1,5 раза) и даже «от 100 до 300 р.м.» (количество таких АКЦ возросло в 3! раза). Именно в последней категории сейчас находится почти 50% рабочих мест (в 2014 г. они составляли 22%).

Для компаний, планирующих развиваться в ближайшее время, следует обратить внимание, что АКЦ со средним количеством рабочих мест 100 и менее имеет обычно одну рабочую площадку. В АКЦ, имеющих 2-3 рабочих площадки, средний размер такой площадки составляет 130-140 р.м. Но при наличии 4-5 площадок средний размер площадки возрастает в 1,5 раза и составляет более 200 р.м.

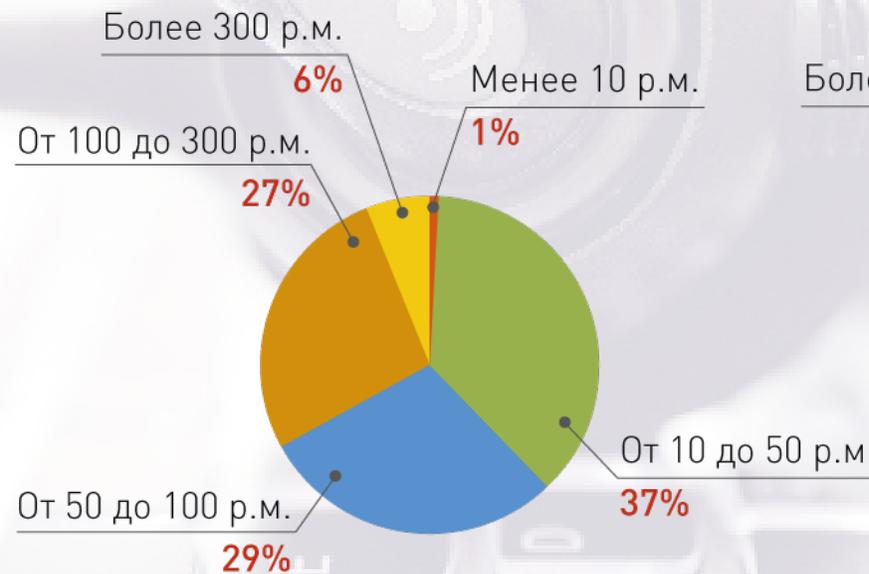
# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## Размеры АКЦ

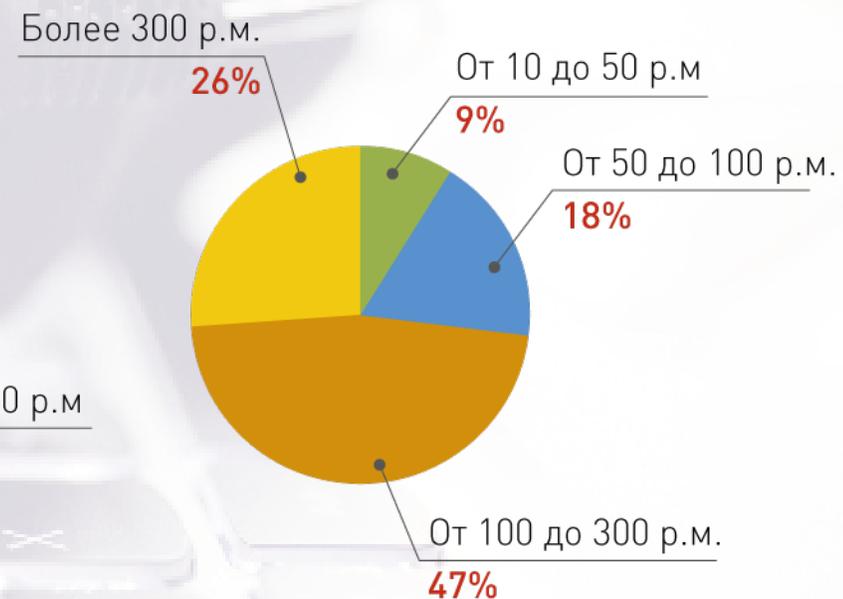
Количество АКЦ, 2014 г.



Количество АКЦ, 2015 г.



Количество рабочих мест, 2015 г.



# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Соотношение среднего размера АКЦ и количества площадок

4 площадки 864

3 площадки 388

2 площадки 275

1 площадка 100



## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Необходимо отметить изменение рыночной ориентации украинских АКЦ.

В 2014 г. украинские заказчики составляли 50% рабочего портфеля наших АКЦ. В 2015 г. этот процент увеличился до 60%, что неудивительно – большое количество компаний в период кризиса задумалось об оптимизации собственной работы, а также о необходимости более активного привлечения клиентов, что влечет за собой увеличение количества заказов на телемаркетинговые проекты.

Также, ожидаемо было уменьшение доли российских проектов (с 33% до 21%) в портфелях АКЦ на территории Украины. Уменьшение было бы более существенным, если бы мы говорили только об украинских АКЦ, но в структуре нашего рынка АКЦ, имеющие главный офис в России, до сих пор составляют не менее пятой части.

Вполне логично на этом фоне выглядит увеличение количества проектов для европейских заказчиков (с 11% до 15%).

Слайд 11 «Использование иностранных языков» показывает, какой процент из принимающих участие в исследовании компаний может предоставить операторов, владеющих тем или иным языком.

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

## Принадлежность и направление работы АКЦ



Принадлежность АКЦ (кол-во АКЦ)



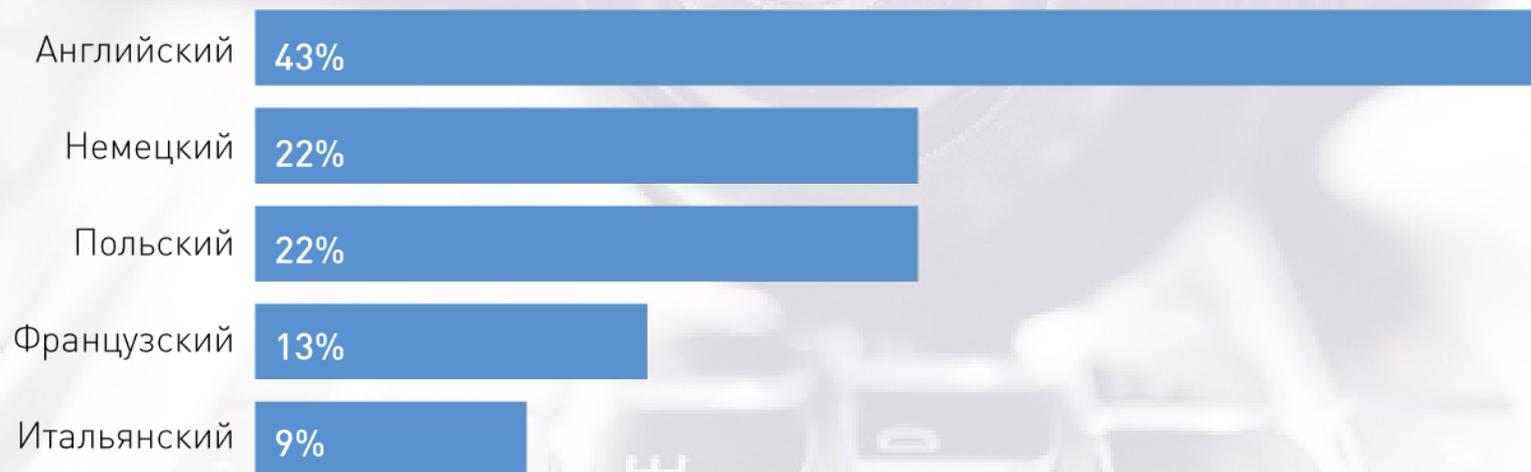
Принадлежность АКЦ (кол-во раб.мест)



2015

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Процент АКЦ, использующих в своей работе тот или иной иностранный язык



Кроме того, в украинских АКЦ работают проекты с использованием турецкого, казахского, белорусского языков и иврита.

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Сферы деятельности, где наиболее востребованы входящие звонки



Лидирующие сферы деятельности, в которых наиболее востребованы услуги АКЦ, остаются все теми же, периодически меняясь местами. По-прежнему этими услугами наиболее массово пользуются телекоммуникации, финансовая сфера, e-commerce и розница.

Характерно отсутствие в списке государственного сектора. Это обусловлено как ростом количества государственных КЦ, так и продолжающимся отсутствием адекватного контакта между государством и бизнесом.

Цифры указывают количество ответов среди заполнивших анкету компаний.

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

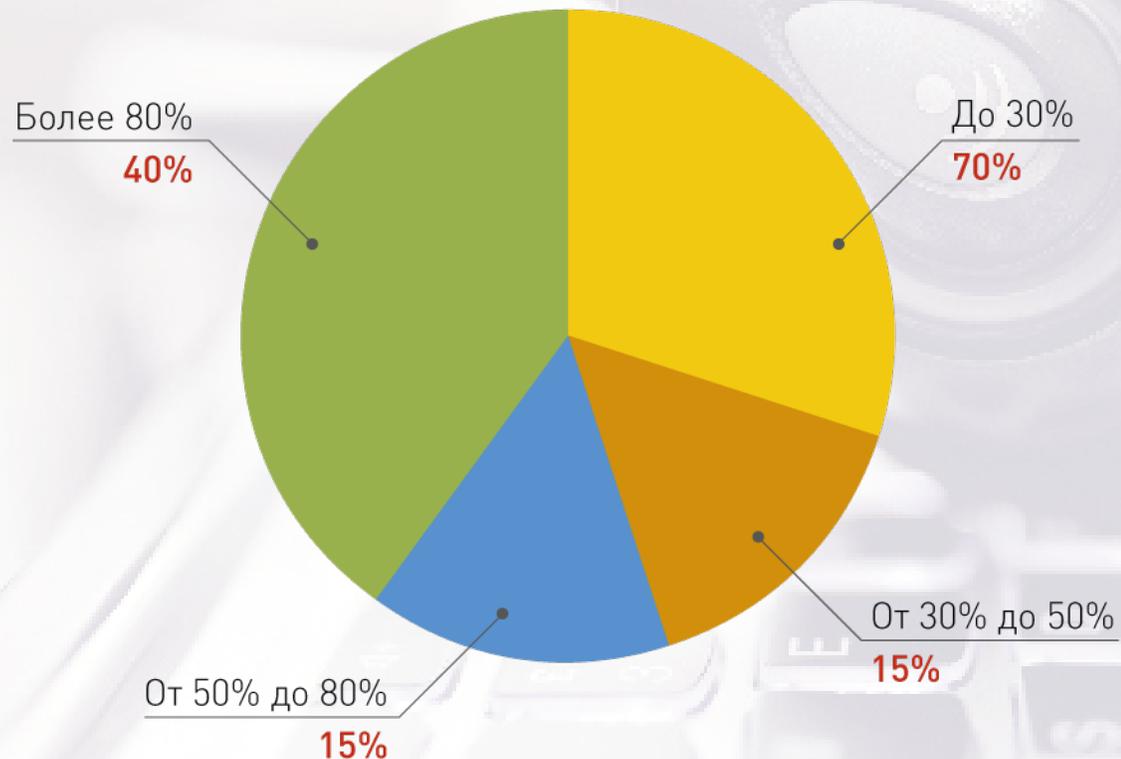
Сферы деятельности, где наиболее востребованы исходящие звонки



На первое место вышли продажи и лидогенерация в любых сферах, существенно потеснив специализированные запросы других бизнесов.

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Процент рабочих мест, отведенных под исходящие активности



Произошла большая поляризация АКЦ в направлении работы проектов. Если ранее практически все компании работали как с входящими, так и с исходящими направлениями, то в 2015 г. возросла доля работающих на входящих направлениях и тех, кто работает практически только с исходящими. Возможно, это показатель начинающейся специализации.

# ТЕХНОЛОГИИ

В 2015 г. АКЦ продолжили расширять свои возможности за счет внедрения технологий. Из заполнивших анкету, 4 АКЦ внедрили различные системы автодозвона, 3 – систему WFM, 2 – CRM и API.

- Recruitment
- OLAP Business
- Intelligence
- Личный кабинет для Клиента
- Онлайн-офлайн опрос через андроид приложение собственной разработки
- Виртуализация серверов
- Quality Management
- HR CRM
- Улучшены web-формы операторов, за счет внедрения функций, ускоряющих работу оператора в CRM
- Управление операциями и производительностью
- Автоподъем трубки и автоприветствие
- Q-Metrix (расширенная система статистики)
- ERP (на базе 1:С)
- Собственные разработки для повышения уровня автоматизации при внедрении проектов

При этом стоит отметить 2 факта:

- Чем больше КЦ по размерам, тем больше технологий внедряет
- Треть АКЦ вообще не внедряли технологических новшеств в 2015 г. Сказывается отсутствие свободных денежных средств.

# ТЕХНОЛОГИИ

## Сертификация

6 АКЦ имеют сертификаты по различным стандартам, причем часть компаний сертифицирована одновременно по нескольким направлениям.

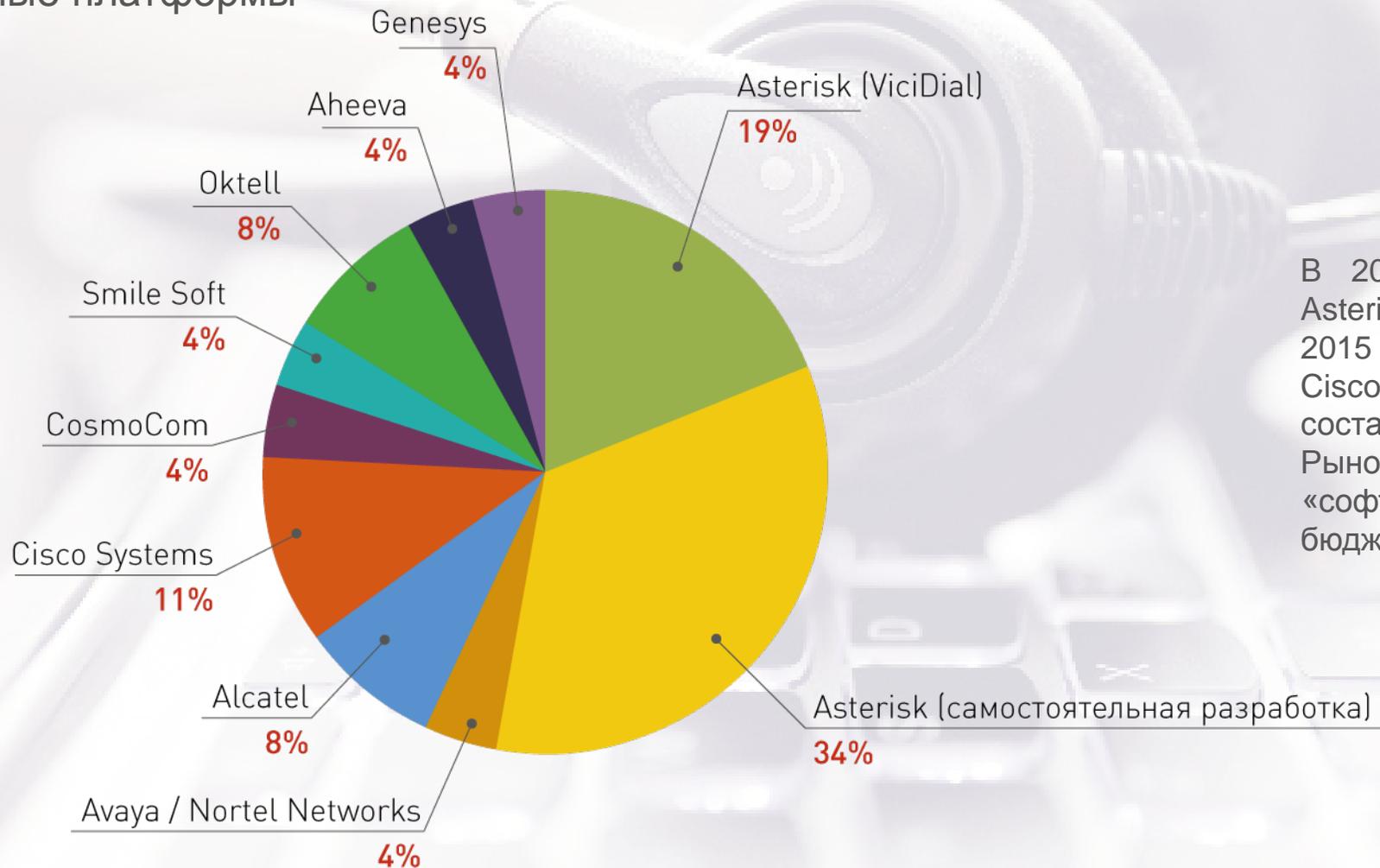
- 3 компании имеют сертификат EN15838:2009 - «Европейский стандарт управления процессами в контактном центре»
- 2 компании имеют сертификат ISO 90001:2008 - «Управление качеством в контакт-центре»
- 2 компании имеют сертификат ISO 27001:2005 - «Управление информационной безопасностью». В этом же направлении были получены еще два сертификата: ISO27001:2013, который также является стандартом по информационной безопасности, и ISO/IEC TR 13335 "INFORMATION TECHNOLOGY - GUIDELINES FOR THE MANAGEMENT OF IT SECURITY"

Отдельные украинские АКЦ прошли сертификацию по следующим стандартам:

- ISO 10002:2004 - «Управление процессами обработки жалоб»
- ISO 22301:2012 - «Управление непрерывностью бизнес-процессов»
- PCIDSS – «Стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт»

# ТЕХНОЛОГИИ

## Используемые платформы



В 2011 г. платформы на базе Asterisk составляли 36% рынка, в 2015 г. – более 50%.

Cisco+Avaya 4 года назад составляли 31%, в 2015 г. – 15%. Рынок явно тяготеет к «софтовым», более простым и бюджетным решениям.

# ТЕХНОЛОГИИ

## Методы обеспечения информационной безопасности

По частоте упоминания

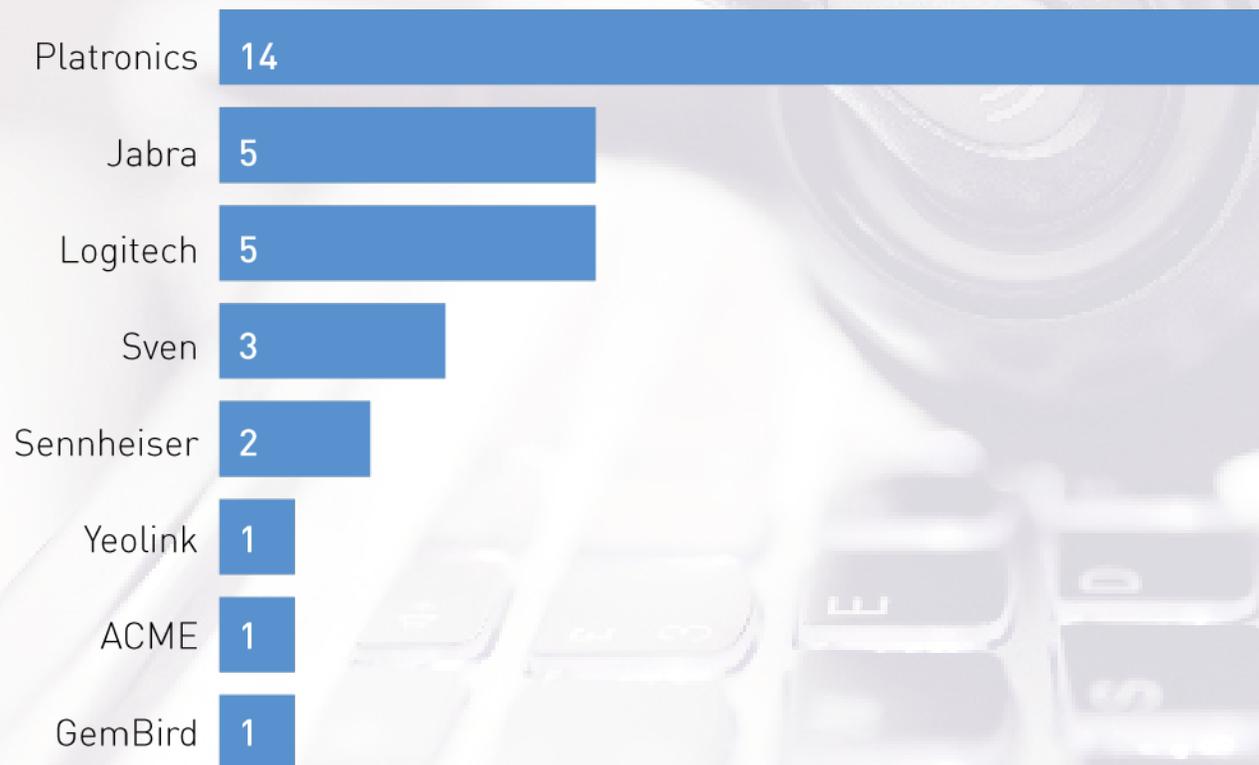


По важности



# ТЕХНОЛОГИИ

## Популярность гарнитур



5 лет назад гарнитуры Platronics практически безраздельно владели рынком украинских АКЦ. В 2015 г. выбор гарнитур стал значительно шире, Platronics используют 14 из 23 АКЦ, заполнивших анкету. Остальные бренды пока не составляют существенную конкуренцию, но правильное предложение по хорошей цене может в любой момент существенно изменить ситуацию.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## Базовые цифры

Среднее соотношение количества операторов к административному звену (включая высший и средний менеджерский состав, контроль качества, тренеров и т.п.) зависит от размеров АКЦ. В небольших АКЦ (менее 100 р.м.) это соотношение достигает 50% и составляет в среднем 7-8 операторов на единицу административного персонала. В больших АКЦ этот показатель составляет 7-10%, т.е. от 10 до 17 операторов на единицу административного персонала.

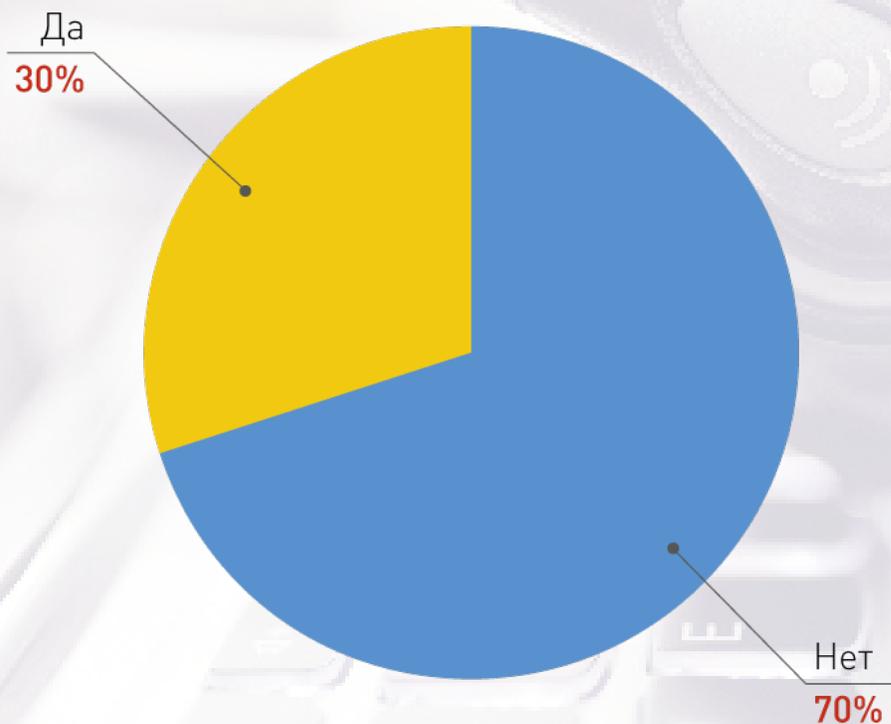
Средняя продолжительность жизни оператора также больше в небольших АКЦ и в целом равна 10 месяцам при медиане в районе 6 -7 месяцев.

Средний возраст операторов существенно поднялся. Если ранее (например, в 2011 г.) он находился в интервале от 20 до 25 лет, то теперь он находится в интервале от 21 до 38 лет, медиана - в области 24-25 лет.

Средний процент загруженности рабочих мест в АКЦ составляет 77% (т.е. около четверти рабочих мест пустуют в ожидании новых проектов), а средняя занятость рабочих мест – 50%, т.е. основная масса украинских АКЦ работает 12 часов из 24; только четверть из ответивших АКЦ имеют круглосуточные проекты.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

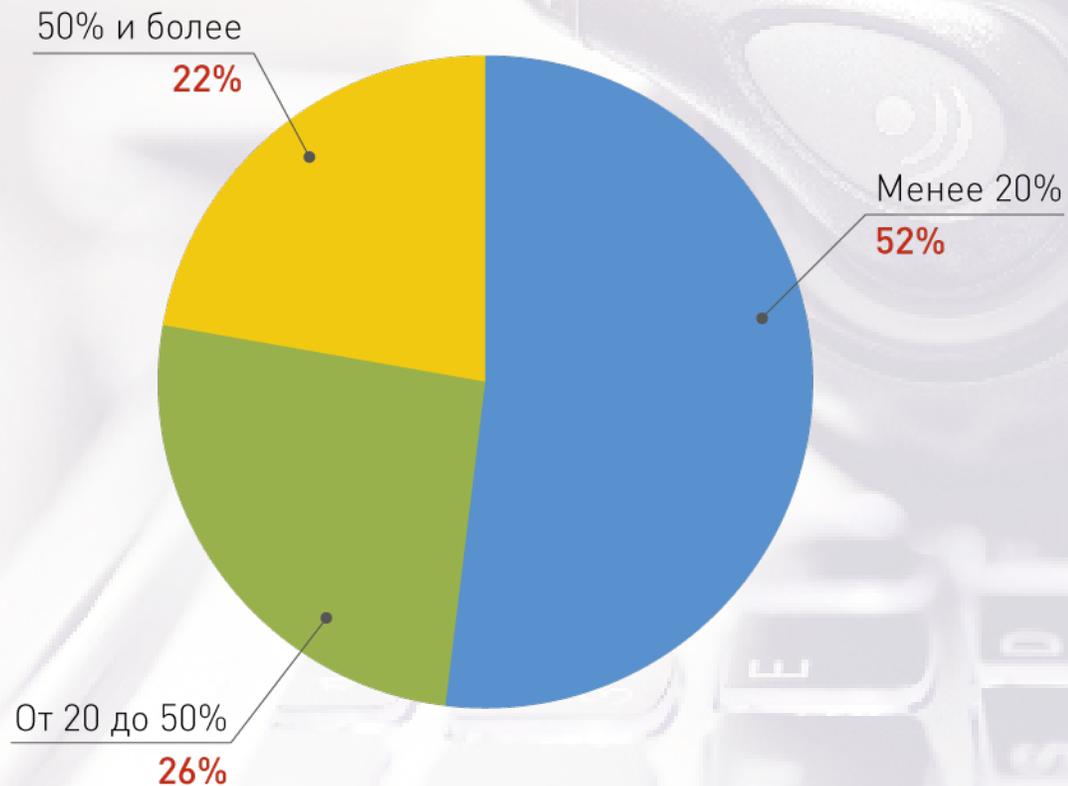
## Использование надомных операторов



Надомных операторов в последние годы используют от четверти до трети украинских АКЦ. Но количество удаленных рабочих мест весьма невелико (не более 5% от всего персонала и эта цифра не растет), поэтому нельзя сказать, что удаленные операторы – растущий тренд. Использование таких операторов требует дополнительного контроля соблюдения конфиденциальности и дисциплины.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## Процент текучести



Существенно увеличилась текучесть персонала. Если в 2014 г. ни одна компания не указала величину текучести более 50%, то в 2015 г. пятая часть анкетированных показывает такой показатель. У некоторых он достигает до 100%. Наблюдается не прямая, но определенная зависимость текучести от размера АКЦ – в больших АКЦ она выше.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## Источники поиска персонала



Изменений и открытий в каналах поиска персонала не наблюдается, кроме попыток заинтересовать еще на этапе обучения в школе. При этом наблюдается очень жесткая конкуренция за персонал, ведущая к увеличению уровня заработных плат и удорожанию услуг аутсорсинга.

# РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## Способы удержания операторов

З/п и другая материальная мотивация

4,3

Продвижение по карьерной лестнице

4

Корпоративные мероприятия

3,3

Соц. льготы (абонемент в спорт-клуб,  
страховка и т.д.)

2,4

В период кризиса, с 2014 г., на первое место в деле удержания персонала вышел и закрепился уровень заработной платы. Как показывают последние месяцы, это необходимое, но недостаточное условие длительного рабочего стажа. В ситуации серьезной конкуренции за персонал компании все больше средств будут вкладывать в удержание возможности обучения, продвижения по карьерной лестнице, создания благоприятной атмосферы и т.п. Все это также отразится на стоимости аутсорсинговых услуг.

# ЭРГОНОМИКА

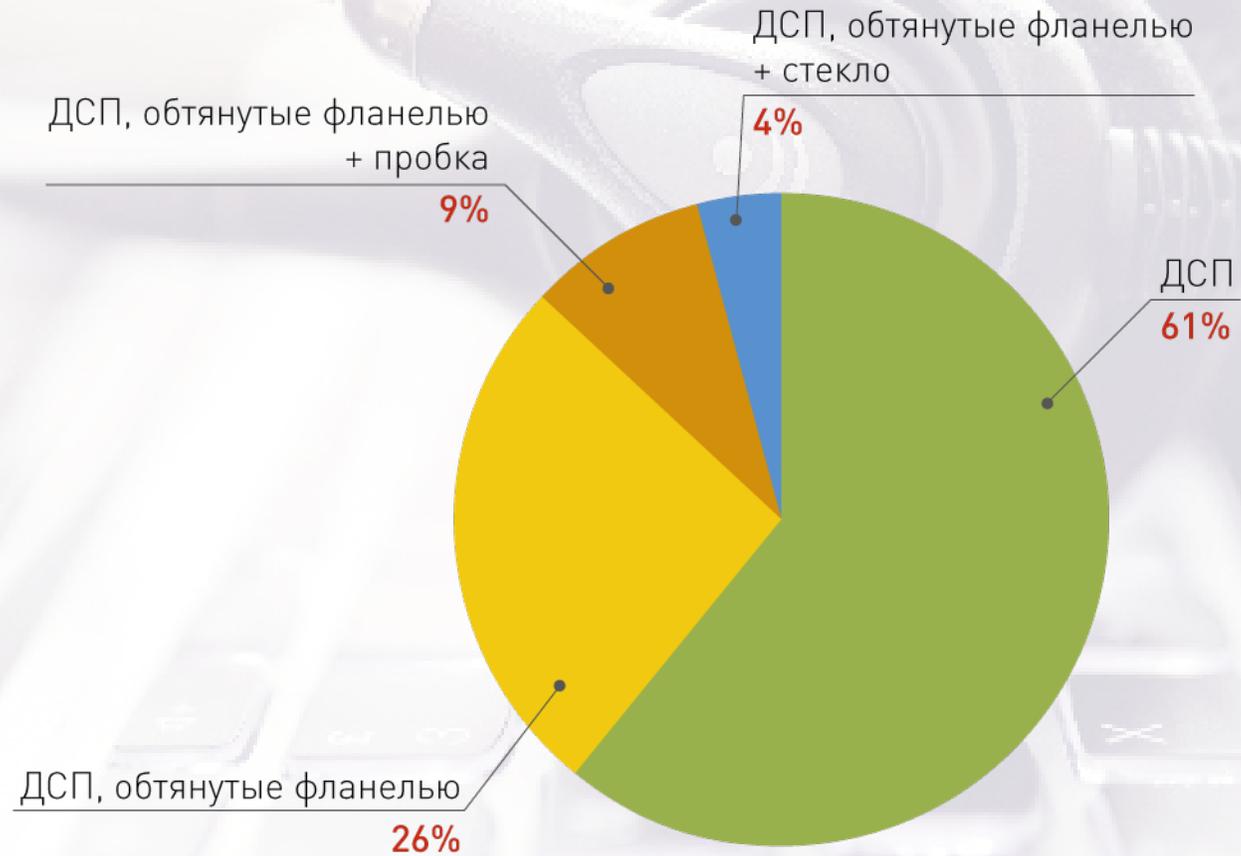
В последние годы заказчики услуг АКЦ становятся все более требовательными, поэтому в исследование были введены некоторые вопросы по эргономике помещения. Его обустройство, в том числе, влияет на уровень шума в операционных комнатах, что, с одной стороны, влияет на качество предоставляемого сервиса, с другой – на быструю утомляемость операторов.

В результате было выявлено, что:

1. Почти 25% АКЦ, принявших участие в исследовании, отводят на рабочее место оператора менее 2м<sup>2</sup>, что критически мало.
2. Более 60% этих АКЦ используют в качестве перегородок только ДСП, не добавляя к нему звукоизолирующих материалов, что может критически сказываться на уровне шума во время разговора с клиентом.
3. Для снижения уровня шума в КЦ некоторые компании не делают вообще ничего, а основная масса вложила в это средства в период постройки КЦ, закупив ковролин, шумоподавляющие панели и сделав рабочие места определенной конструкции, считая, что этого вполне достаточно.
4. Гарнитуры с шумоподавлением использует менее 5% АКЦ.
5. Основная масса АКЦ использует прямолинейное построение рядов, хотя случаются единичные варианты использования ленточного расположения (ряд, но с изгибами), «крестов» (4р.м. вокруг одного центра) и «звезд» (6р.м. вокруг одного центра).

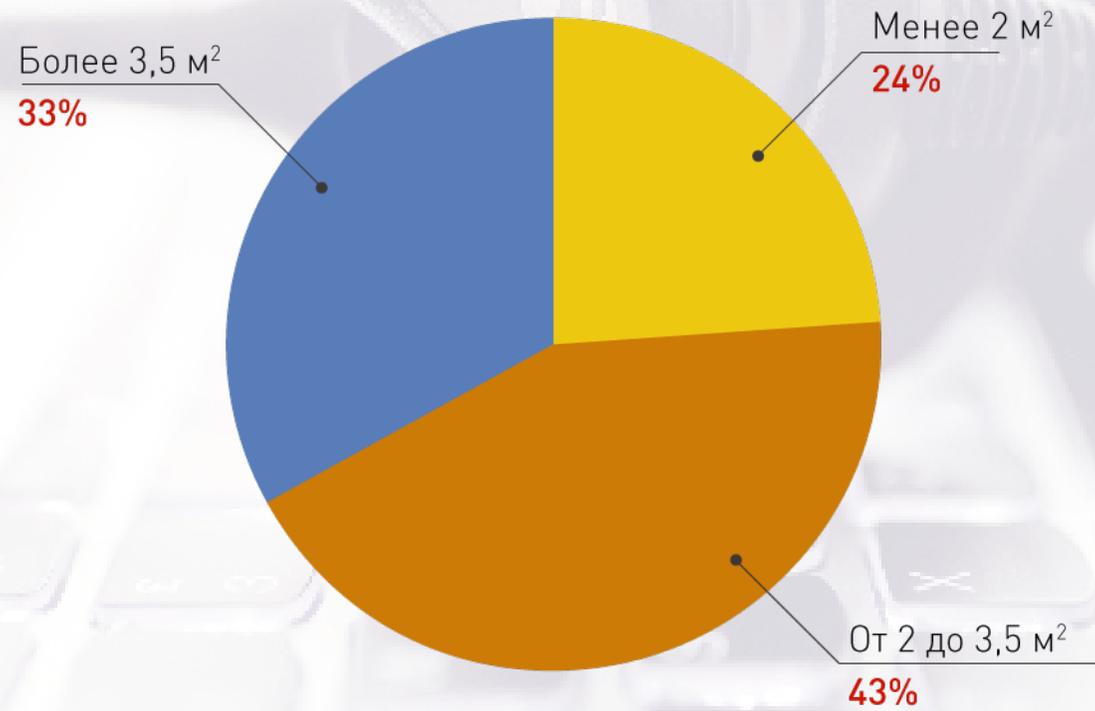
# ЭРГОНОМИКА

## Оформление рабочих перегородок



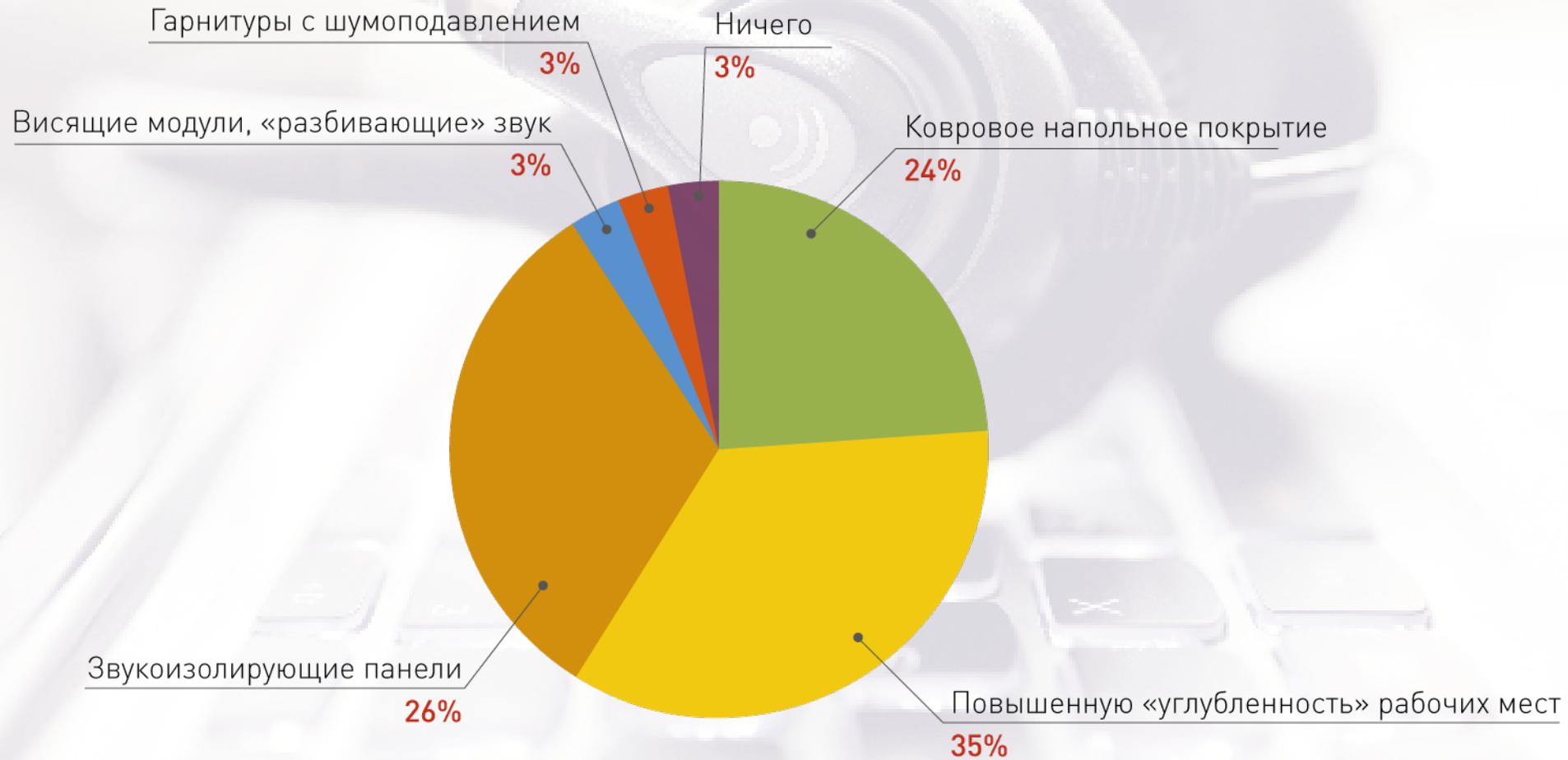
# ЭРГОНОМИКА

Среднее количество м<sup>2</sup> на оператора в операционном зале



# ЭРГОНОМИКА

## Методы снижения уровня шума



# ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Исходные данные расчета объема рынка АКЦ

$$V = SK_{pm} * S_{ryn.stoim.chel/ch} * 168 * 12 * SK_{isp.rm} * SK_{zag.rm} * SK_{zan.rm}$$

**SK<sub>pm</sub>** – количество операторских рабочих мест (среднеарифметическое между 2014 и 2015 гг.);

**S<sub>ryn.stoim.chel/ch</sub>** – среднерыночная стоимость человеко-часа - 50 грн;

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

**12** – количество месяцев в году;

**SK<sub>isp.rm</sub>** – средний коэффициент использования рабочего места (соотношение количества операторов к количеству рабочих мест) – 1,5;

**SK<sub>zag.rm</sub>** – средний коэффициент загрузки рабочих мест (например, из 100 рм в работе находятся 80);

**SK<sub>zan.rm</sub>** – средний коэффициент занятости рабочих мест (например, из 24-х часов место занято в работе 12 ч.);

1\$ = 21,8 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 2015 г. в денежном выражении.

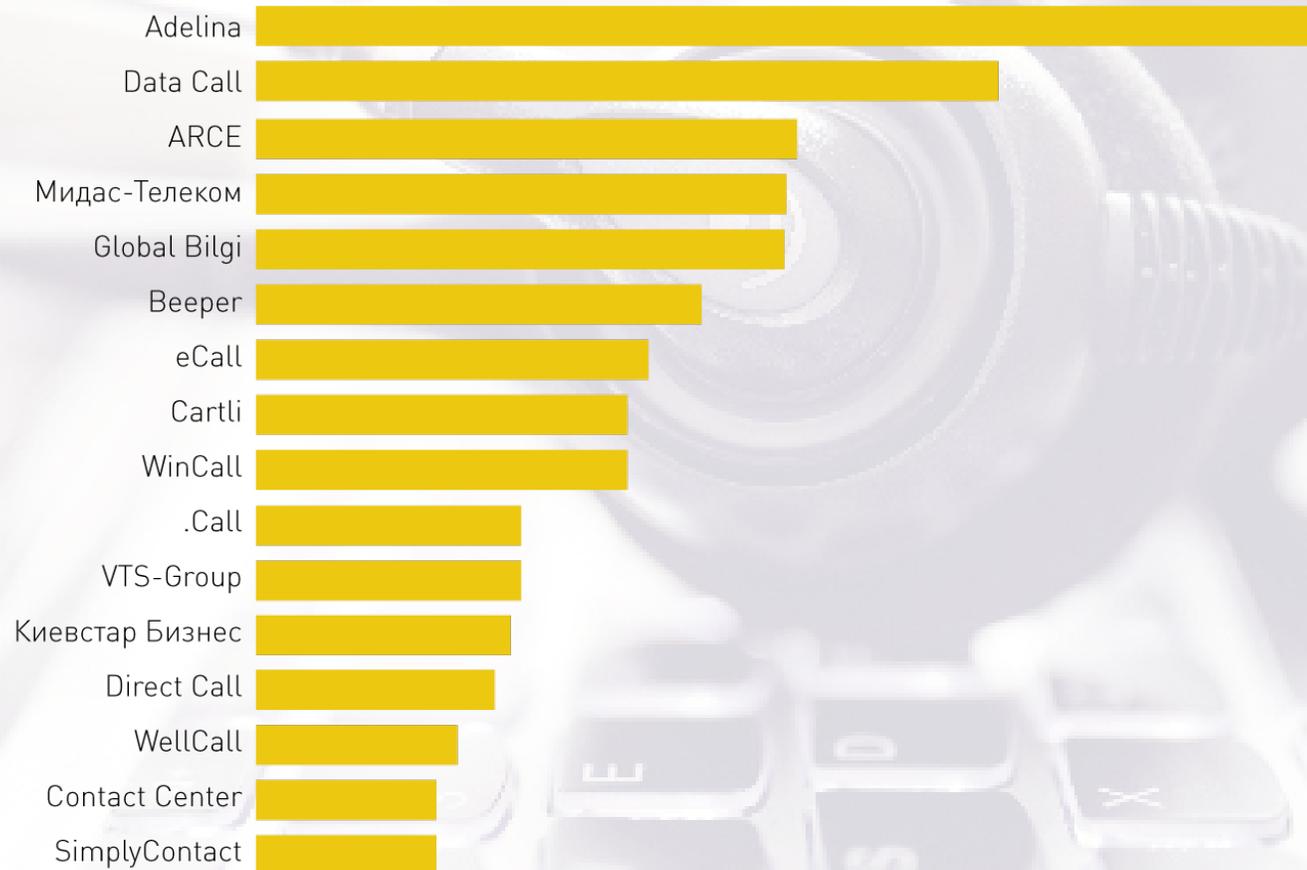
**Расчет объема рынка велся по компаниям, которые обслуживают как украинские, так и зарубежные проекты.**

Объем рынка составил примерно **\$26 млн.(563,8 млн. грн.)**. Так же, как и в прошлом году, сравнивать результаты 2014 и 2015 гг. в \$ некорректно из-за значительного роста курса доллара по отношению к гривне. Если производить сравнение в гривне, стоит отметить, что объем рынка по итогам 2015 г. вырос на 21% относительно 2014 г. Это обусловлено открытием новых АКЦ, ростом количества операторских рабочих мест в уже существующих компаниях, что говорит о развитии рынка несмотря на сложную экономическую и политическую ситуацию в стране. Также не стоит забывать о техническом росте (когда компания обслуживает украинских потребителей, но заказчиком является иностранный представитель, который производит оплату в долларах или евро). В целом, стоит еще раз подчеркнуть, что рынок АКЦ Украины не только не сократился, но и вырос, продолжает развиваться и расти.

**Примечание.** Для расчета объема рынка использована часть данных, полученная опосредственно (не напрямую от участников рынка), поскольку не все представители заполнили анкету, предусмотренную данным исследованием.

# ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

## Лидеры рынка



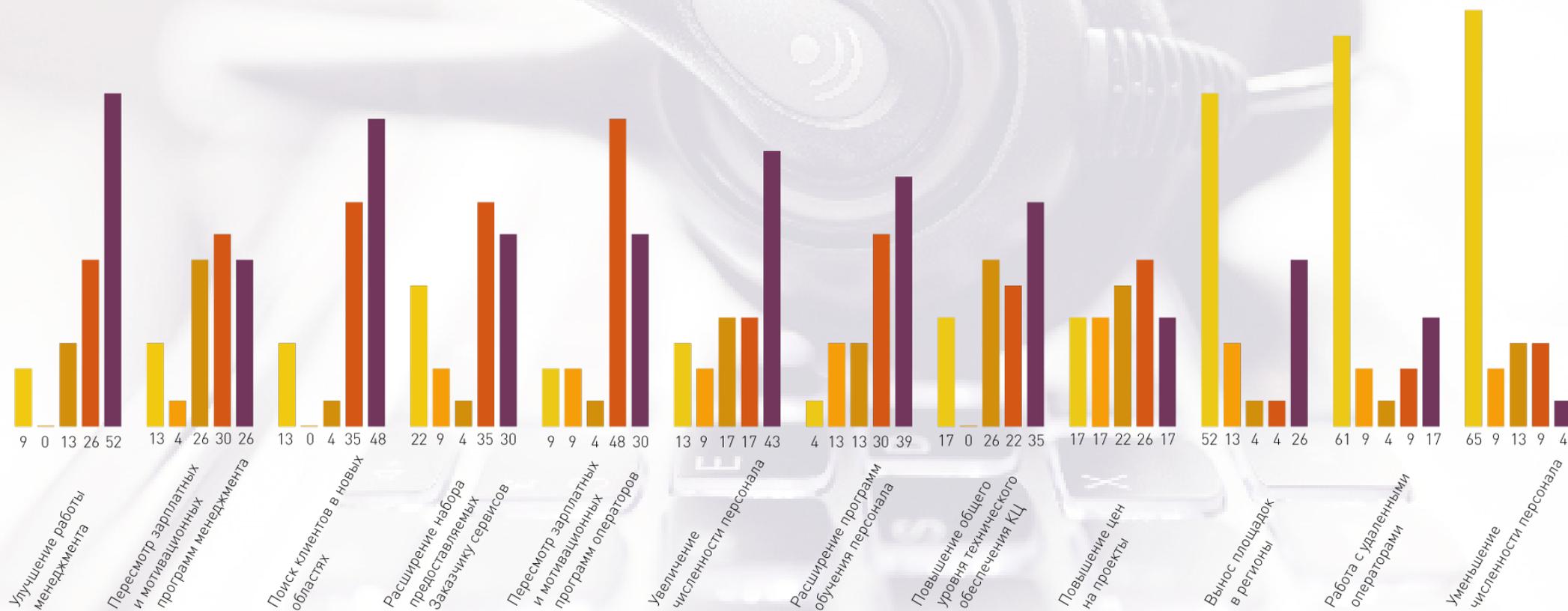
**Примечание.** На графике указаны лидеры рынка по количеству операторских рабочих мест. Для рейтинга были отобраны АКЦ с количеством рабочих операторских мест от 150 и выше.

# ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Меры, предпринятые для повышения эффективности работы компании в 2015 г.

1 2 3 4 5

Приоритетность метода, где  
1 - наименее приоритетный метод,  
5 - наиболее приоритетный метод



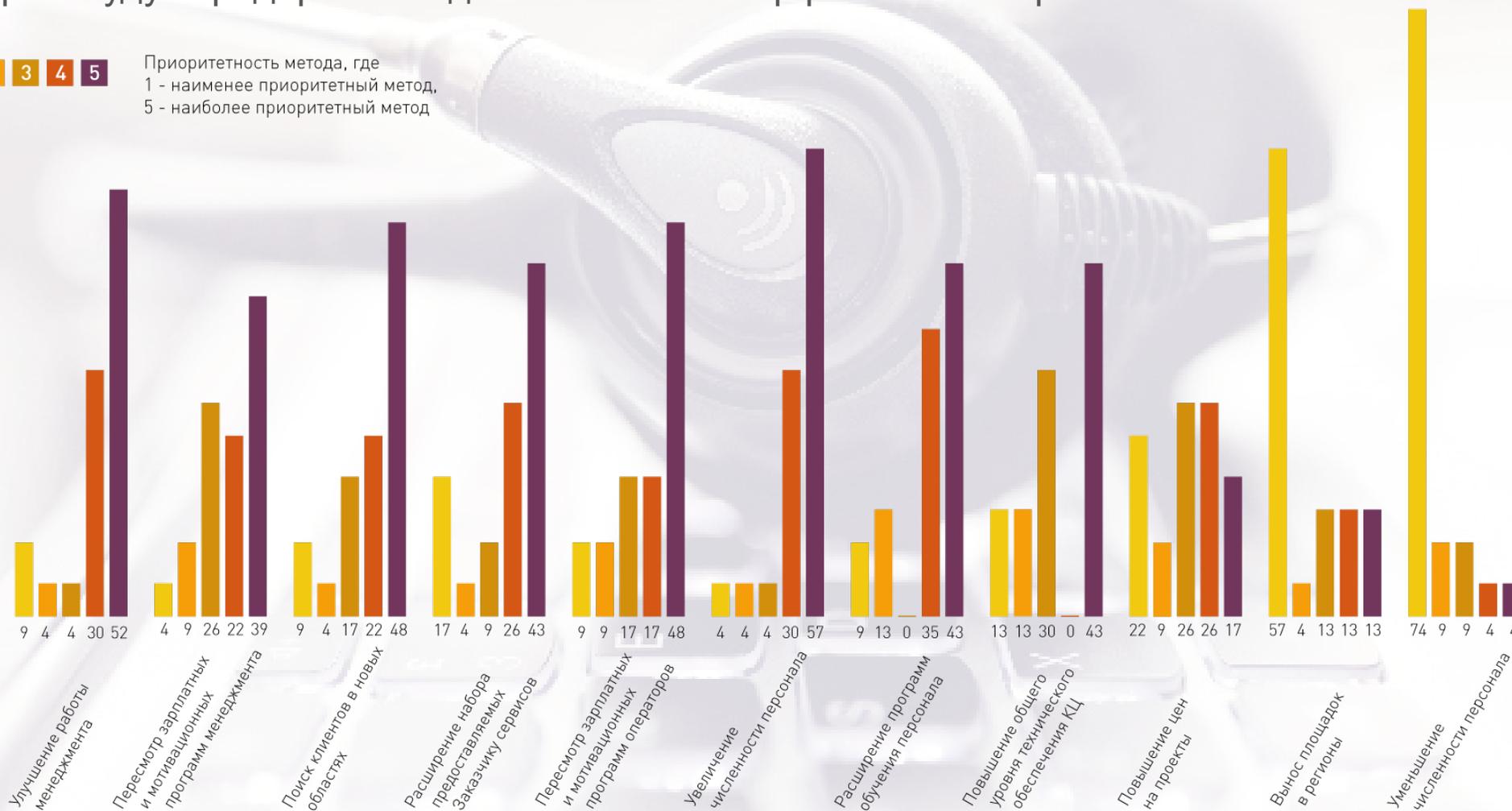
**Примечание.** Как читать график: 52% представителей рынка, заполнивших анкету, считают "Улучшение работы менеджмента" наиболее эффективной мерой, предпринятой для улучшения работы своей компании в 2015 году.

# ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

Меры, которые будут предприняты для повышения эффективности работы компании в 2016 г.

1 2 3 4 5

Приоритетность метода, где  
1 - наименее приоритетный метод,  
5 - наиболее приоритетный метод



**Примечание.** Как читать график: 57% представителей рынка, заполнивших анкету, считают "Увеличение численности персонала" наиболее эффективной мерой по улучшению работы своей компании в 2016 году.

# ФИНАНСОВАЯ ЧАСТЬ

## Информация по возможной стоимости услуг АКЦ

Средняя **заработная плата операторов** в месяц (на руки) в АКЦ Украины составляет **3600 грн.** Это средняя сумма по Украине (учтены разные города, в которых размещены площадки АКЦ).

Представители АКЦ считают, что адекватная стоимость их услуг (за один час работы без НДС) должна находиться в следующих рамках:

### **Проекты с украинско/русскоговорящими операторами:**

- Входящая линия – 56 грн/час (разброс от 35 до 100 грн/час)
- Исходящая линия – 70 грн/час (разброс от 35 до 120 грн/час)

### **Проекты с иностранноязычными операторами:**

- Входящая линия – 108 грн/час или около 4 долларов США (разброс от 43 до 300 грн/час)
- Исходящая линия – 130 грн/час или около 5 долларов США (разброс от 48 до 400 грн/час)

Естественно, цифры очень приблизительны и зависят от многих факторов. В частности, они значительно выше для больших АКЦ.

Стоимость рабочего места оператора КЦ варьируется в пределах от 2 до 10 тысяч грн., но преимущественно составляет около 3 тыс. грн..

За аренду рабочего места АКЦ готовы брать от 25 до 150 грн/час.

# ВЫВОДЫ

1. На территории Украины сейчас работает как минимум 116 АКЦ с количеством рабочих мест, превышающим 12,5 тыс. шт.
2. В отрасли АКЦ задействовано не менее 50 тысяч человек.
3. Лидерство по количеству площадок АКЦ и рабочих мест в них продолжают удерживать Киев, Харьков и Львов, к которым приближается Винница.
4. Продолжается тенденция 2014 г. - существенное укрупнение АКЦ. Многие из них перешли из размера «от 10 до 50 р.м.» в разряд «от 50 до 100 р.м.» и даже «от 100 до 300 р.м.».
5. Средний возраст операторов существенно поднялся. Ранее он находился в интервале от 20 до 25 лет, а теперь - в интервале от 21 до 38 лет.
6. Объем рынка АКЦ Украины по итогам 2015 г. составил примерно **\$26 млн.(563,8 млн. грн.)**. Рост относительно 2014 г. в грн. составил 21%.

## ТРЕНДЫ 2016 – 2017 гг.

1. Укрупнение имеющихся мультисервисных АКЦ, увеличение количества рабочих мест при количестве компаний на уровне 2015 г.
2. Размещение рабочих площадок в районных центрах
3. Усиление конкуренции за персонал, увеличение вложений средств в рекрутинг, обучение и удержание сотрудников
4. Увеличение вложений средств в развитие инфраструктуры предприятий
5. Продолжающееся уменьшение портфеля российских заказчиков, поворот в сторону Дальнего Зарубежья
6. Открытие площадок украинских АКЦ за рубежом (Европа, Азия)
7. Перевод на аутсорсинг не просто выделенных процессов, а полного сопровождения работы компании
8. Увеличение стоимости услуг аутсорсинга как минимум в 1,5 раза
9. Увеличение объема рынка в денежном выражении за счет иностранных заказчиков
10. Возможное прекращение работы украинских «дочек» российских АКЦ

## ОРГАНІЗОВАЛИ І ПРОВЕЛИ ІССЛЕДОВАНИЕ



Українська асоціація  
директ маркетингу  
Ukrainian direct marketing  
association

**МАРИЯ АВРАМЕНКО**

аналитик

е-mail: [avramenko@uadm.com.ua](mailto:avramenko@uadm.com.ua)

тел.: +38(093) 075 50 51



ВСЕУКРАЇНЬКА  
АСОЦІАЦІЯ  
КОНТАКТНИХ  
ЦЕНТРІВ

**ИРИНА ВЕЛИЧКО**

руководитель Исследовательского комитета

е-mail: [ive@ivelychko.com.ua](mailto:ive@ivelychko.com.ua)

тел.: +38(067) 440 69 91

При поддержке

**Ареон**  
КОНСАЛТИНГ

<http://areon.ua/>