

Российские и мировые реалии и тенденции развития рынка АКЦ и ВРО

III Международный Форум
"Аутсорсинг бизнес-процессов и
услуг контакт-центра"

Станислав Мирин

call-центр -> contact-центр -> context-центр

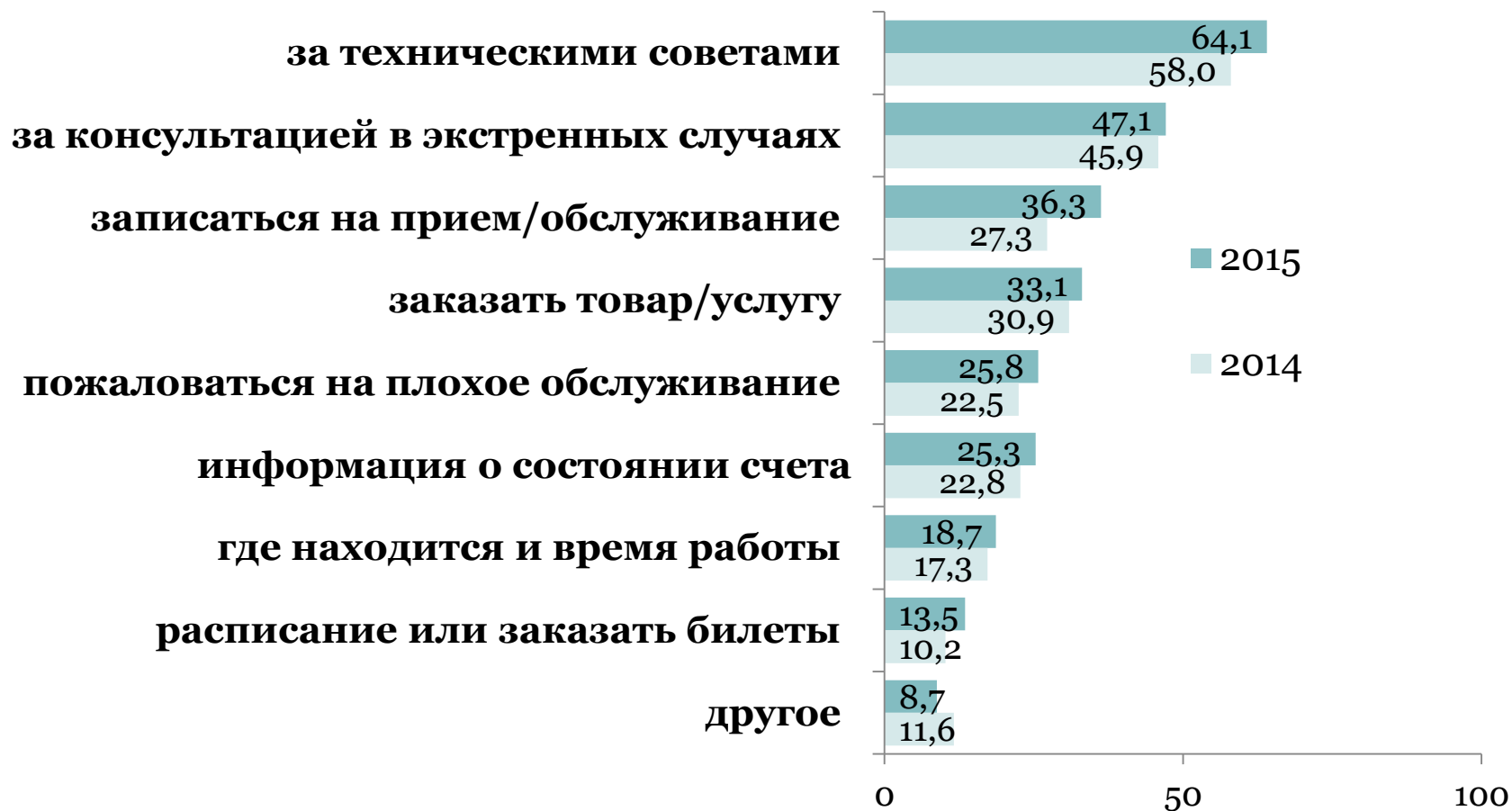


Если вам удастся создать отличный опыт, то клиенты расскажут друг другу об этом.

Живое слово - мощный инструмент

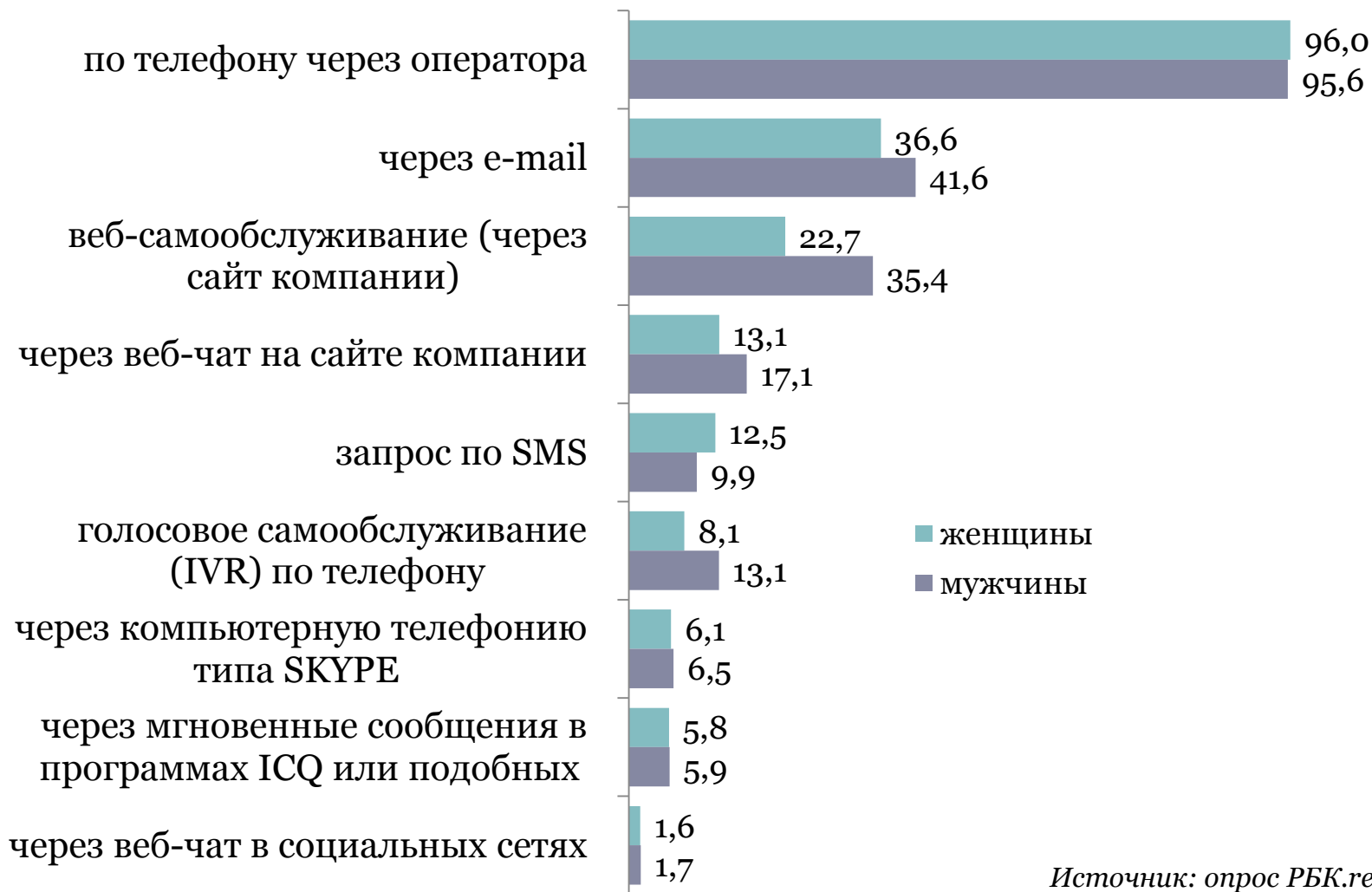
Джефф Безос (Jeff Bezos)
основатель Amazon

Цель обращения в сервисно-справочные службы или на «горячие линии», 2015 г.



Источник: РБК.research

Популярность каналов связи

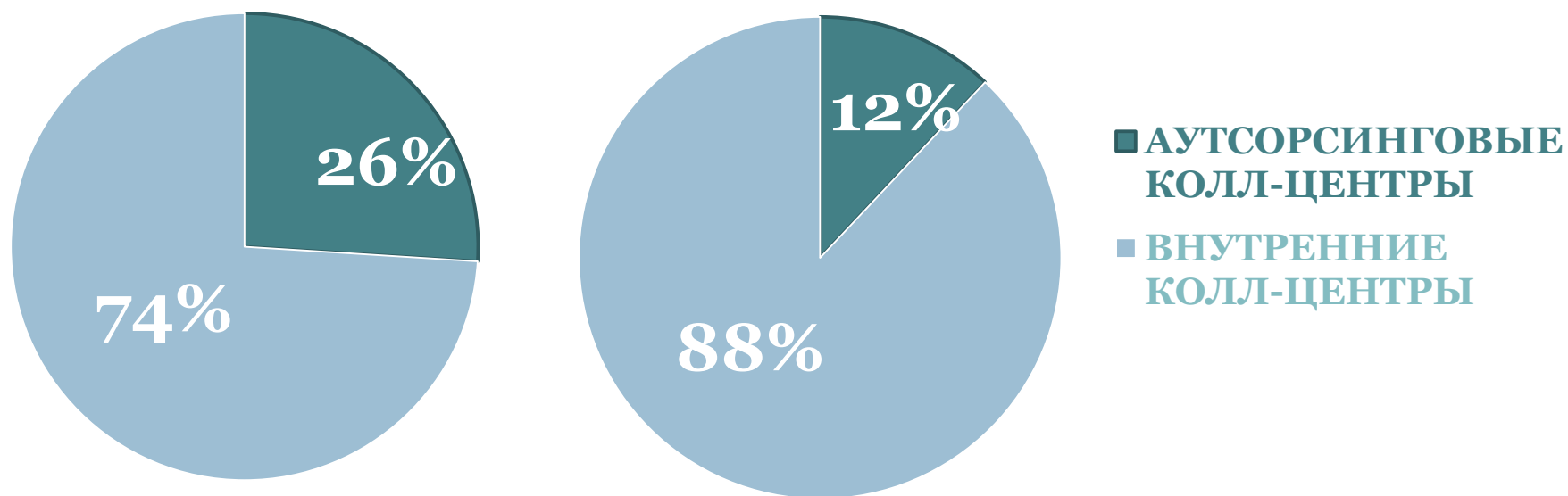


Источник: опрос РБК.research

Основные тренды на рынке

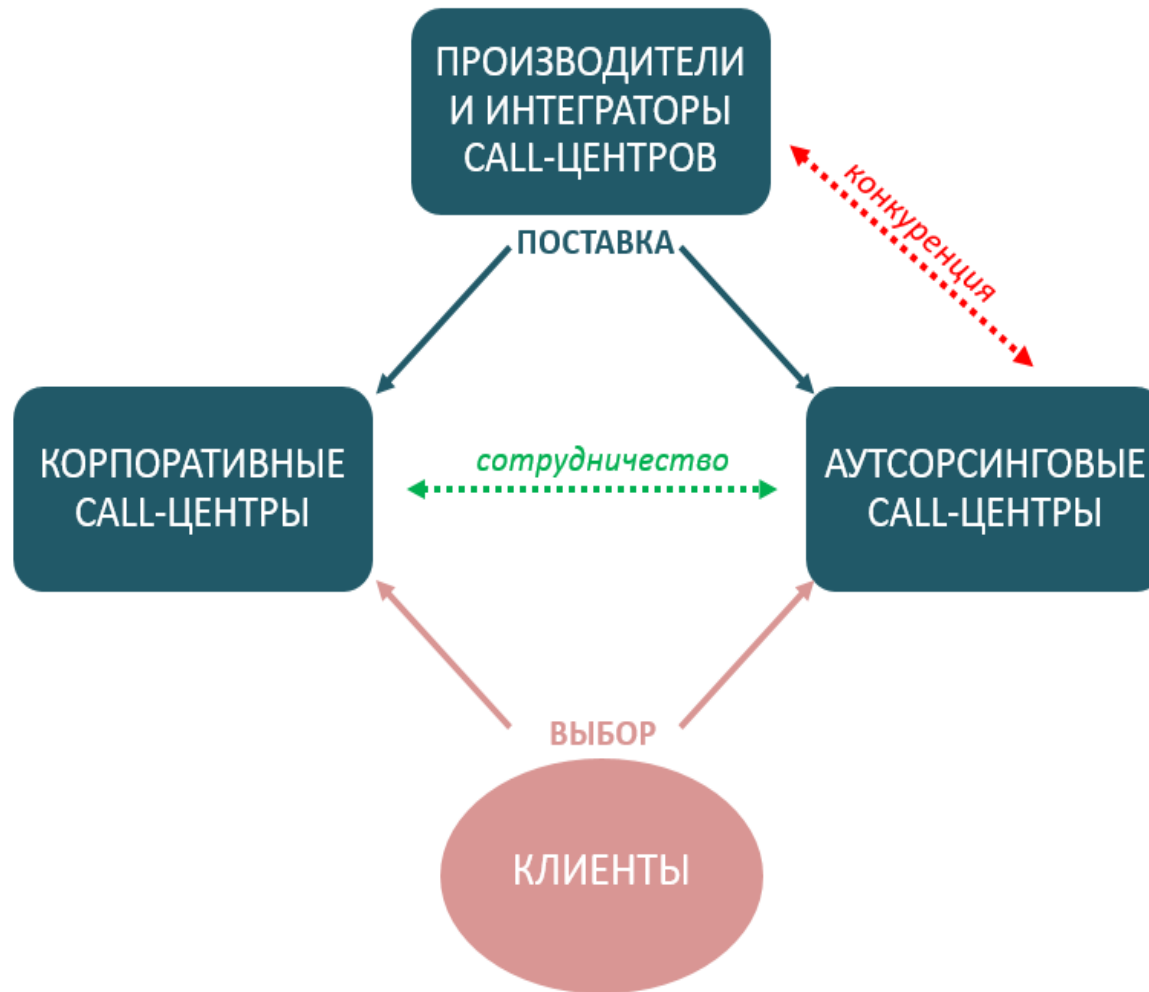
- Переход от телефонных линий к web-коммуникациям
- Улучшение ИТ-технологий
- Внедрение облачных технологий
- Работа с удаленными операторами
- Бесплатное время ожидания оператора
- Частичный аутсорсинг
- Оффшоринг услуг

Доля аутсорсинговых контакт-центров на мировом рынке и в России, 2014 г.

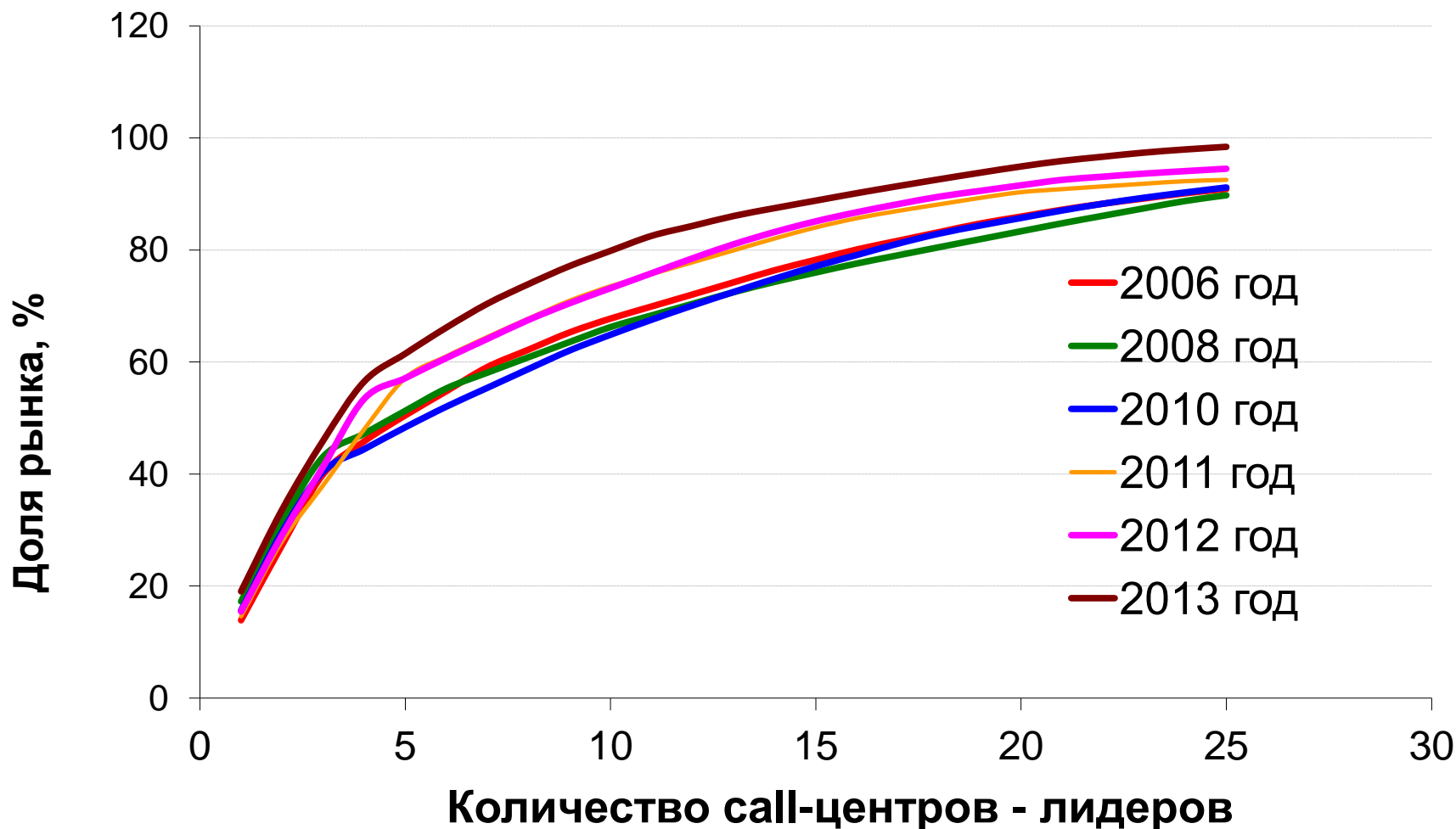


Источник: IDC and Kaulkin & Ginsberg, RBC-Research

Структура рынка



Кривая рыночной концентрации



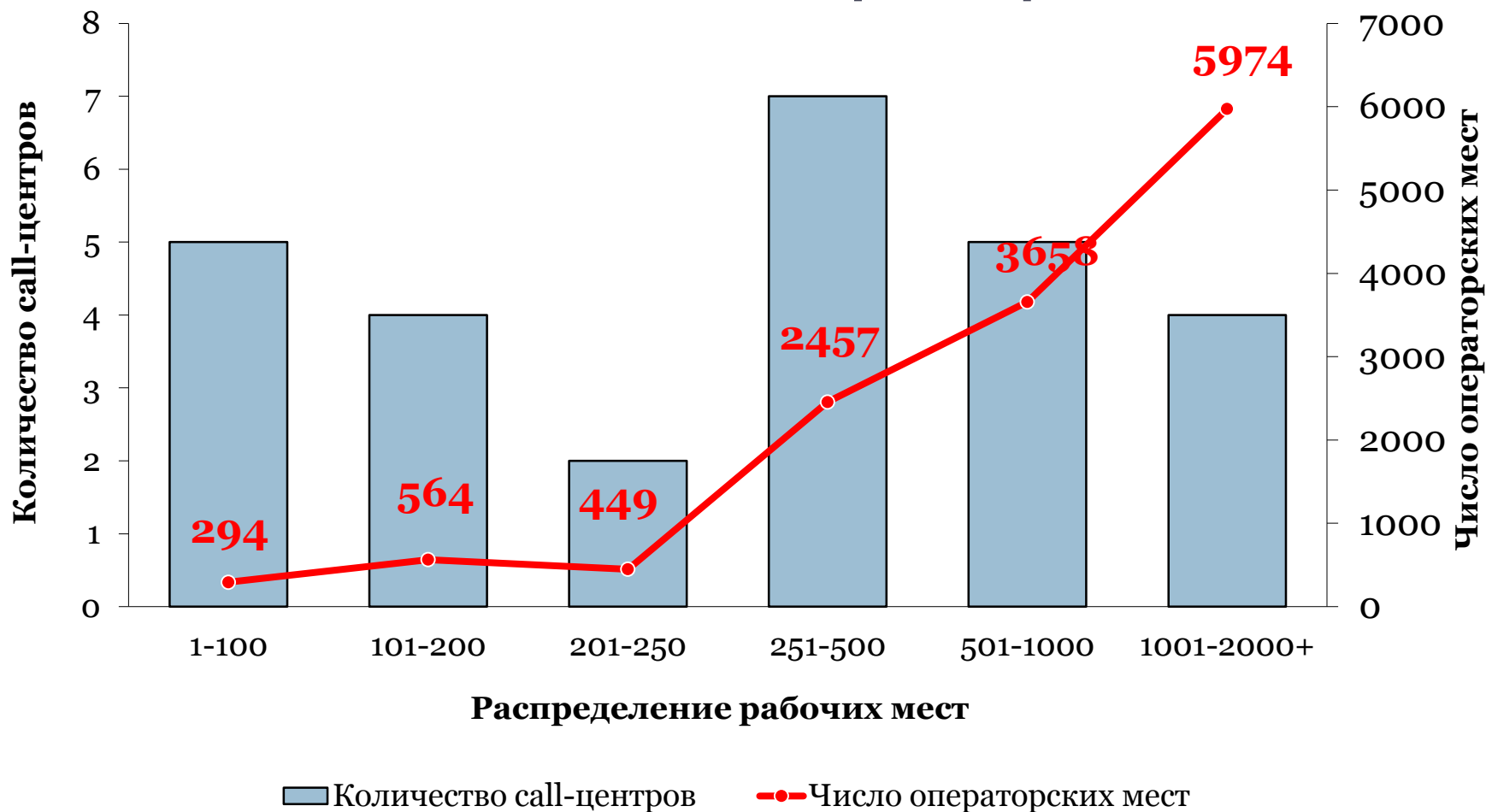
Основные критерии выбора российских call-центров

Оценка call-центров по 10-бальной шкале

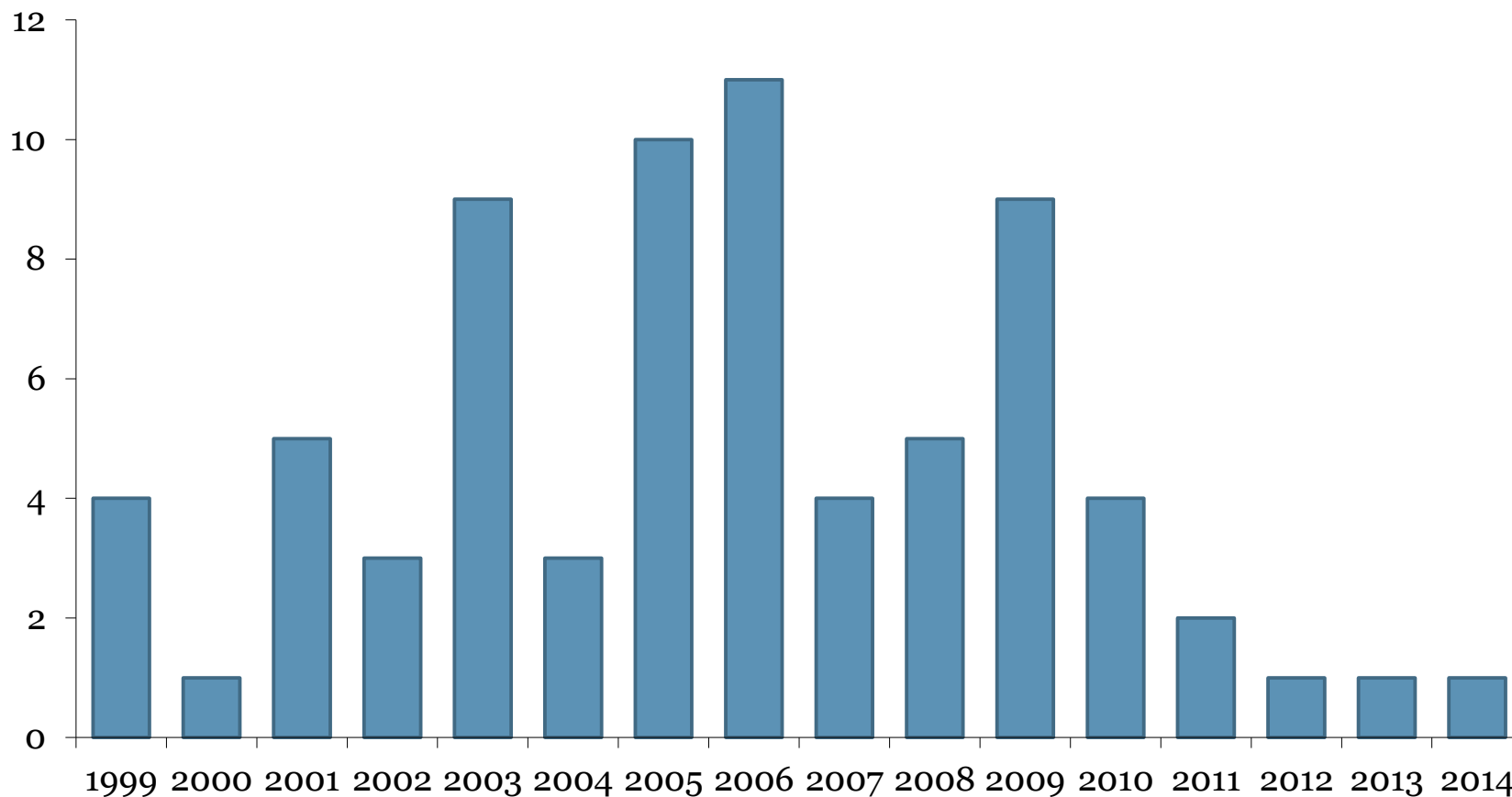


Источник: РБК.research

Количество call-центров и задействованных операторских мест

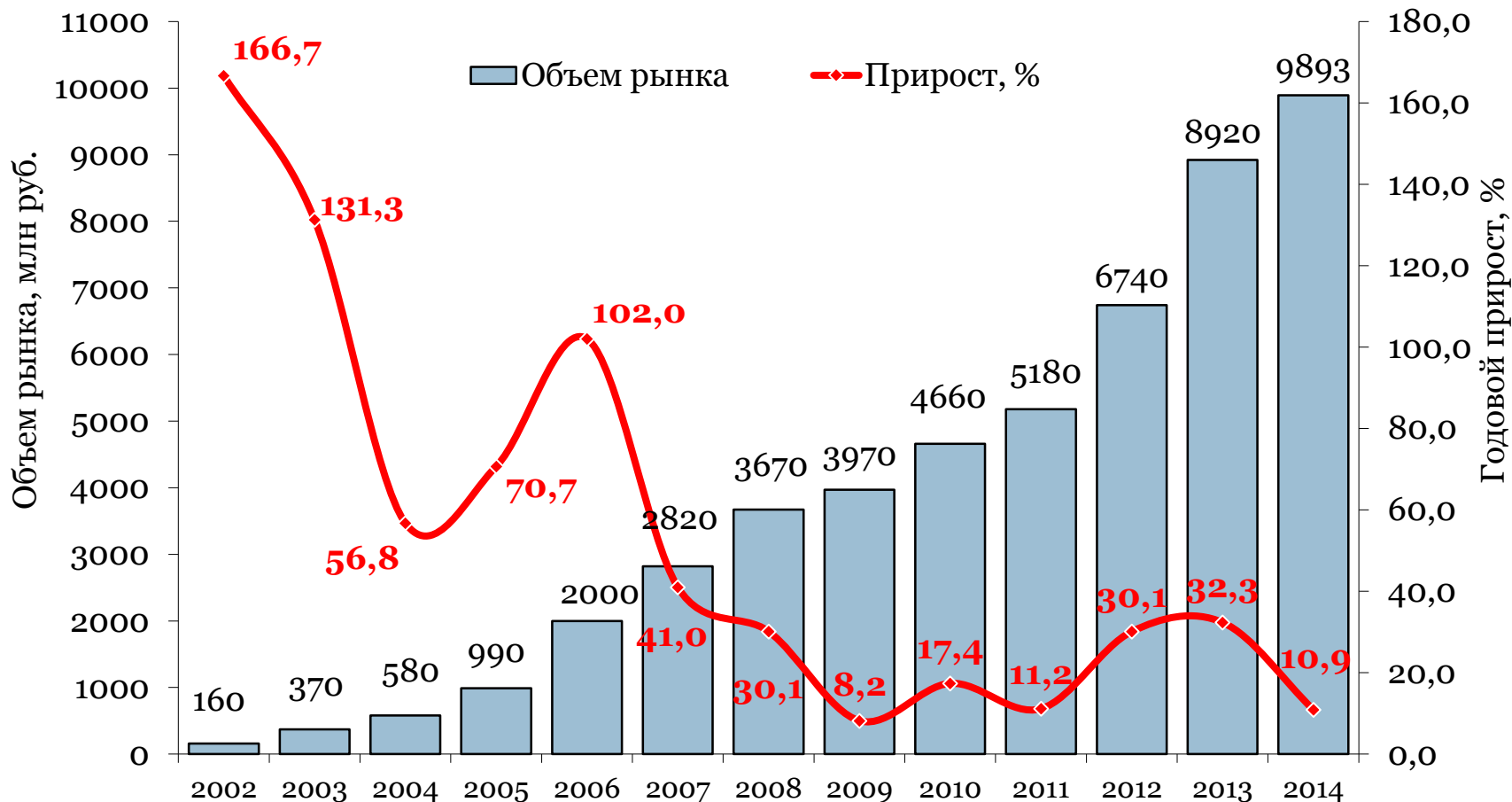


Динамика возникновения аутсорсинговых call-центров в России



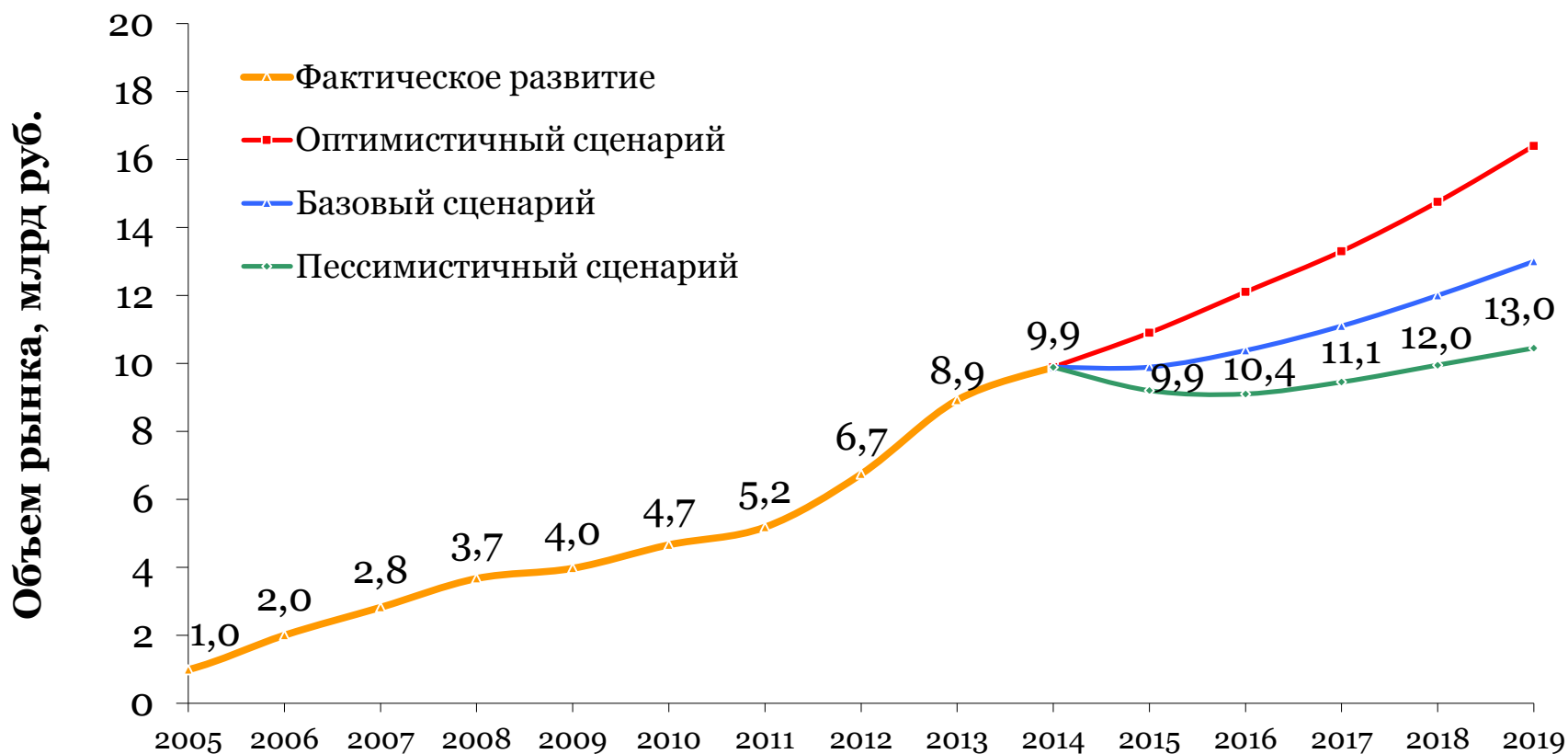
Источник: РБК.research, данные компаний

Объем рынка аутсорсинговых call-центров России (2002-2014 гг.)



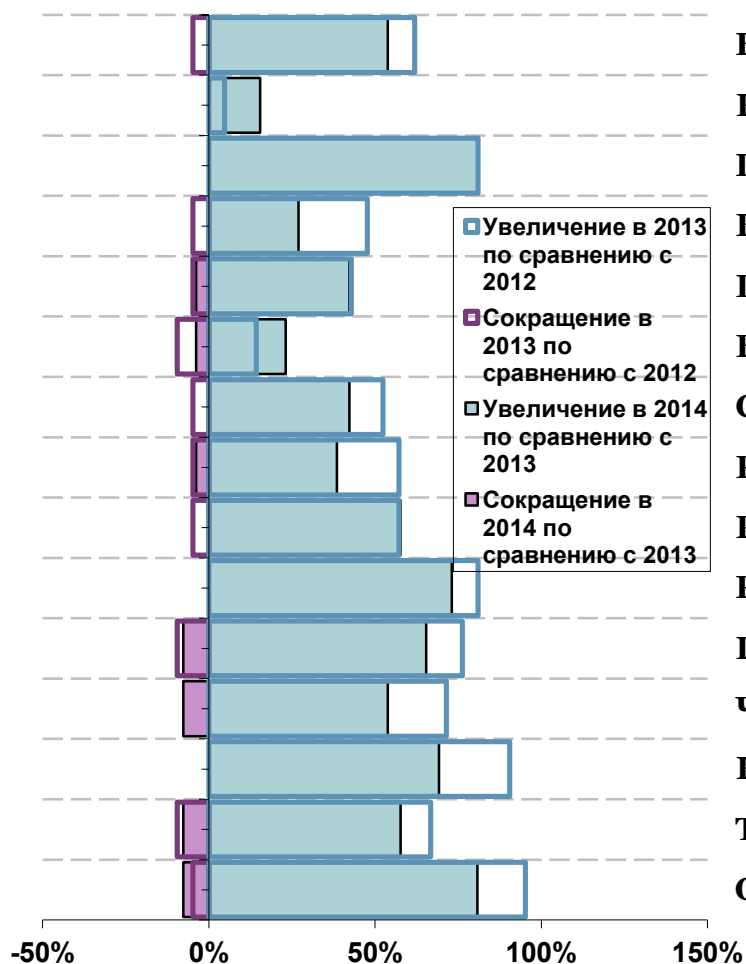
Источник: РБК.research, 2015 г.

Прогноз развития рынка АКЦ в России 2015-2019 гг.



Источник: РБК.research

Развитие call-центров в 2013-2014 гг.



Внедрение (улучшение) системы планирования...

Круглосуточная работа call-центра

Поиск клиентов в новых отраслях

Вынос площадок в регионы

Граница минимальной стоимости проекта

Внедрение технологии распознавания речи

Стоимость программ обучения операторов

Размер бонусов менеджмента

Размер премий операторов (социальный пакет)

Размер зарплаты

Площадь операторских залов

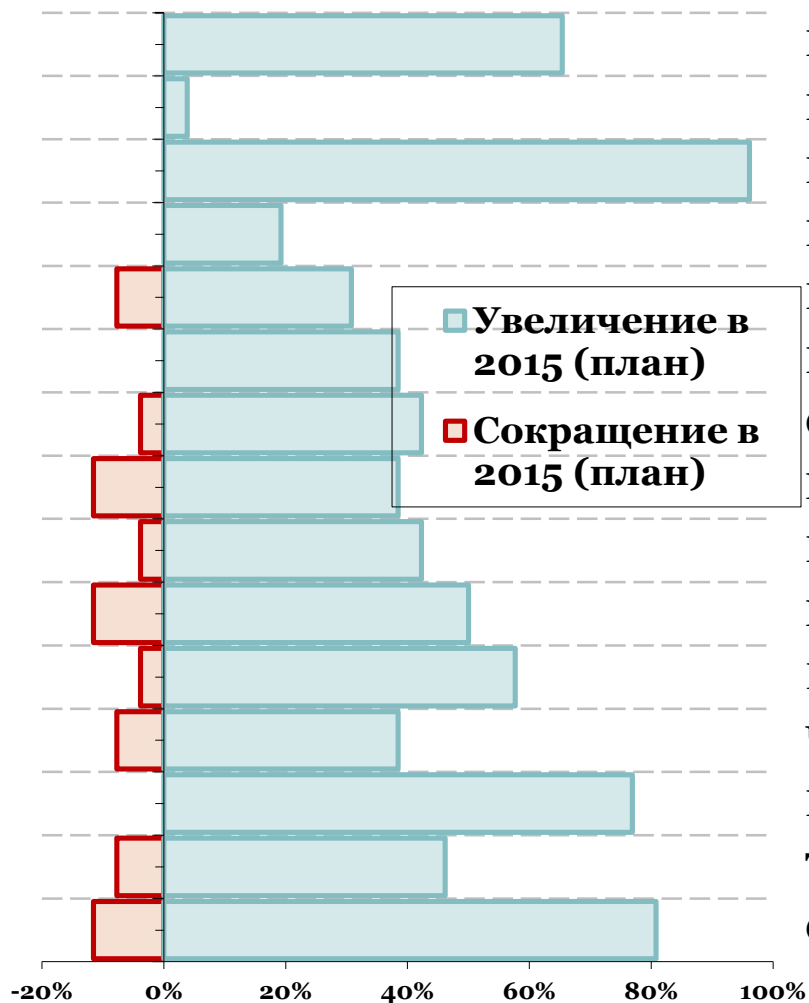
Число площадок

Количество предлагаемых услуг

Тарифы за обслуживание

Общая численность персонала (операторов,...)

Планы на 2015 год



Внедрение (улучшение) системы планирования...

Круглосуточная работа call-центра

Поиск клиентов в новых отраслях

Вынос площадок в регионы

Граница минимальной стоимости проекта

Внедрение технологии распознавания речи

Стоимость программ обучения операторов

Размер бонусов менеджмента

Размер премий операторов (социальный пакет)

Размер зарплаты

Площадь операторских залов

Число площадок

Количество предлагаемых услуг

Тарифы за обслуживание

Общая численность персонала (операторов,...)

Спасибо за внимание

Станислав Мирин

iKS-Consulting

тел. 7 (495) 505 1050

stanislav.mirin@iks-consulting.ru