



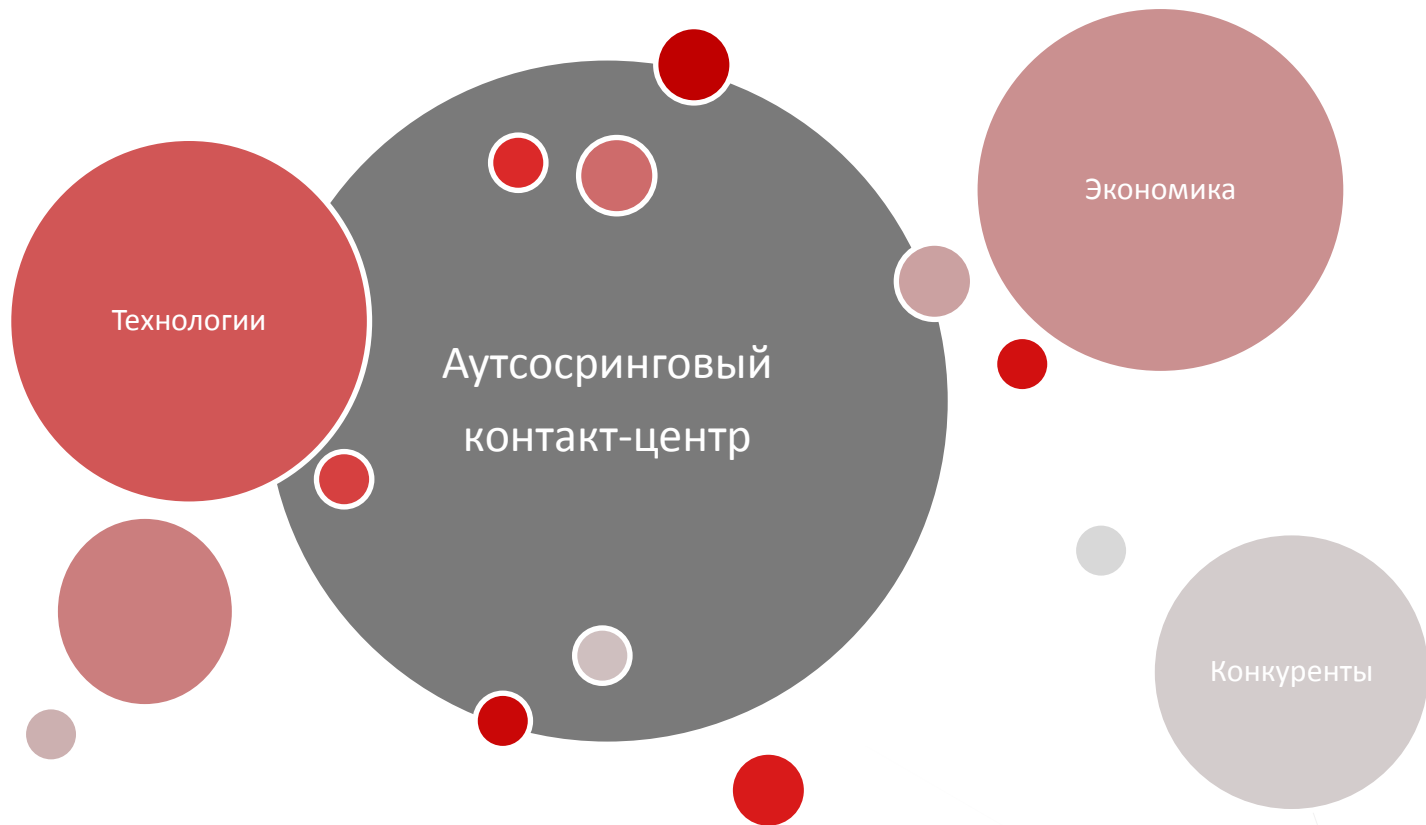
TELECOMEXPRESS

願你生活在一個有趣的時代

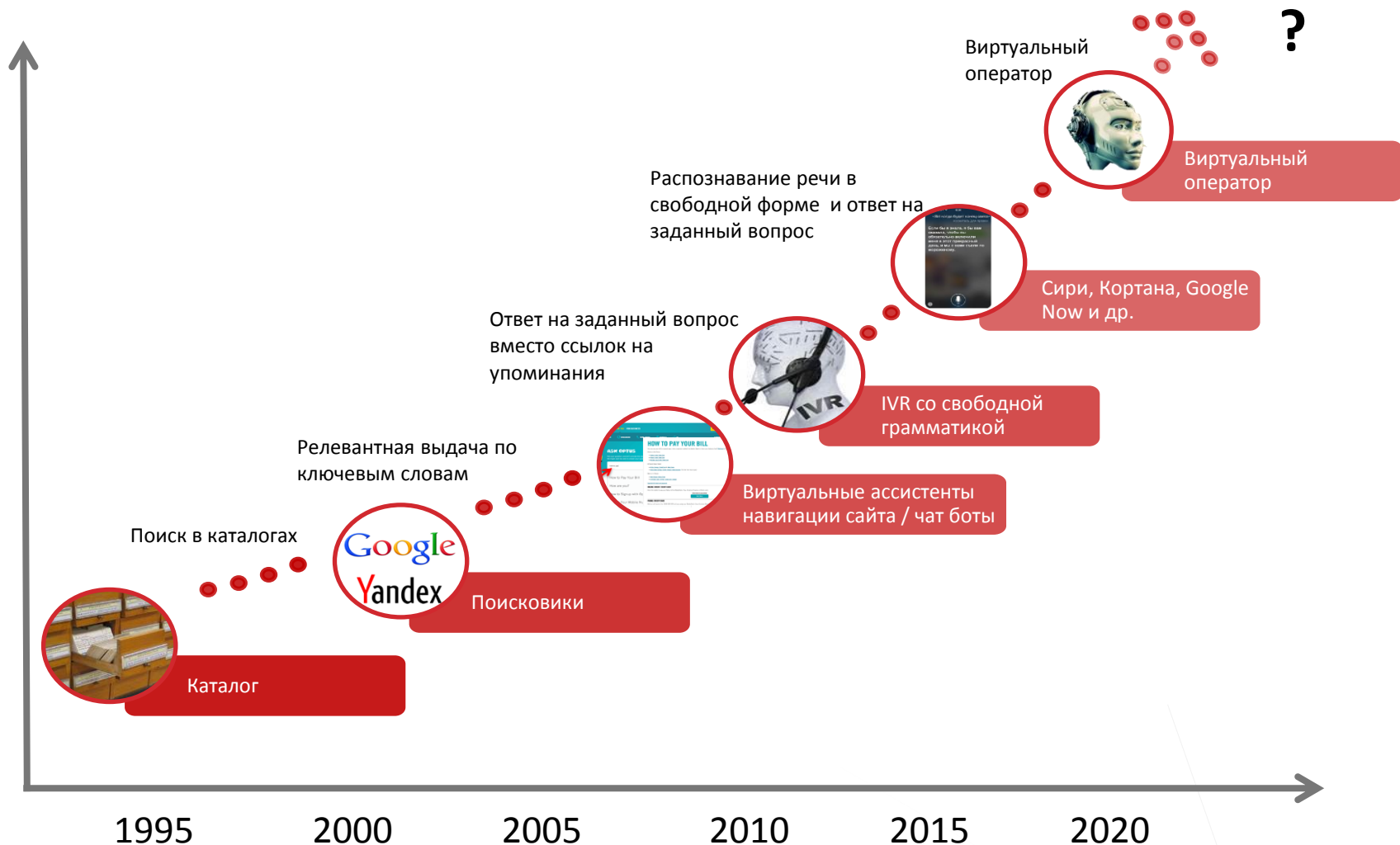
«Чтоб ты жил в эпоху перемен!»

Внешние факторы, драйверы и проблемы роста

- Эволюция и развитие технологий, рост автоматизации и новые сервисы и возможности
- Рост конкуренции из-за демпинга и “серых схемы”
- Рецессия и снижение покупательского спроса в России, риски замедления мировой экономики



На российский рынок АКЦ оказывают влияние множество факторов наиболее важные из которых: технологии, экономика, конкуренты, развитие рынка



Эволюция систем поиска информации и технологий автоматизации поиска меняет фундаментальные принципы работы контакт центров и ведет к снижению трафика

Большие данные - клиенты

- Анализ массива клиентских обращений с целью предсказывать поведение клиента
- Работа всех систем в режиме реального времени

Многоканальная поддержка



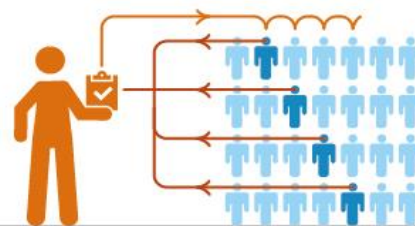
Обработка обращений

Угадываем предпочтения



вчера

Единый и персонализированный
подход по всем каналам



**Управление
взаимоотношениями**

Предсказываем интерес



сегодня

Сегодня от АКЦ требуется не просто обрабатывать обращения по разным каналам, а понимать глубинные мотивы и предсказывать поведение клиента

Большие данные - операторы

- Анализ всего массива операторских данных позволяет выявить все факторы, влияющие на производительность работы оператора и правильно сформировать его профиль



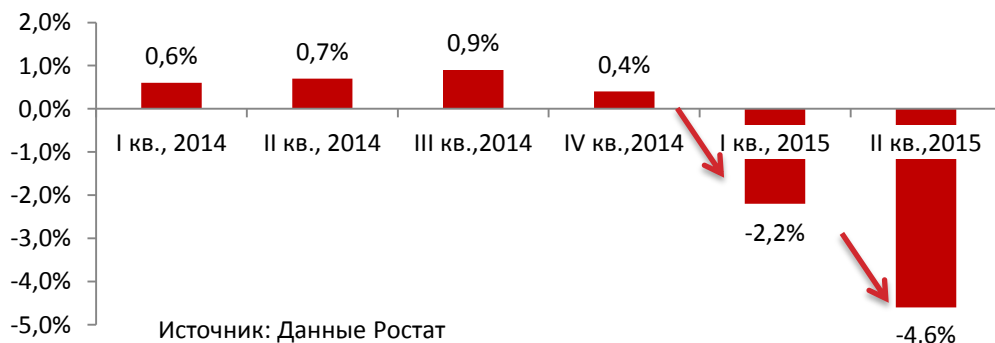
- До 70% людей старше 50 предпочитают общение в более спокойном ритме со зрелыми людьми
- Большинство молодых людей в возрасте от 18 до 24 лучше настроены на общение с оператором девушкой
- Люди проживающие в столице предпочитают более формальный и классический стиль общения

Интеллектуальная система маршрутизации позволит переводить звонки на тех операторов, кто лучше всего соответствует предпочтениям клиента

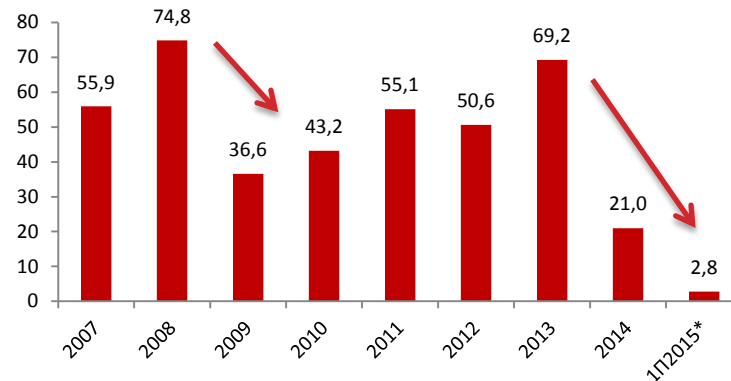
Экономика и санкции

- Российская экономика переживает глубокую рецессию, что сказывается на снижении деловой активности и потребительского спроса, снижая общие объёмы обсуживаемого КЦ трафика
- Западные санкции не будут отменены ближайшей перспективе, а международное давление и изоляция будет усиливаться. Санкции – это долгосрочный тренд

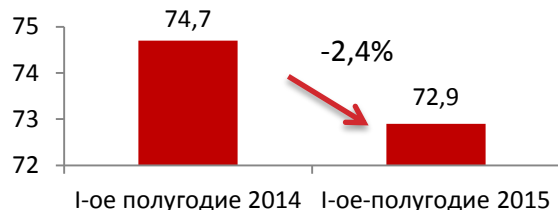
Поквартальный рост ВВП России 2014-2015



Прямые иностранные инвестиции в Россию 2007-2014, \$ млрд



Объем онлайн-продаж бытовой техники, млрд руб.



Впервые наблюдается падение онлайн-продаж в сегменте бытовой техники и электроники

Источник: Банк России

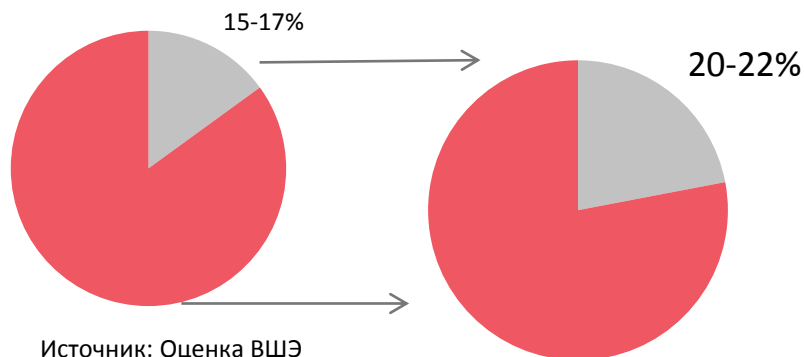
Санкции не только повысили стоимость денег для российских компаний и снизили суверенный рейтинг до спекулятивного, но и имели негативный психологический эффект на все международные компании, работающие в России, что прямо сказалось на инвестициях в 2014 году. Падение прямых иностранных инвестиций хуже чем в кризисный 2009

Санкции, рецессия и стагнация покупательского спроса – это долгосрочный тренд который будет влиять на снижение трафика и маржинальность проектов

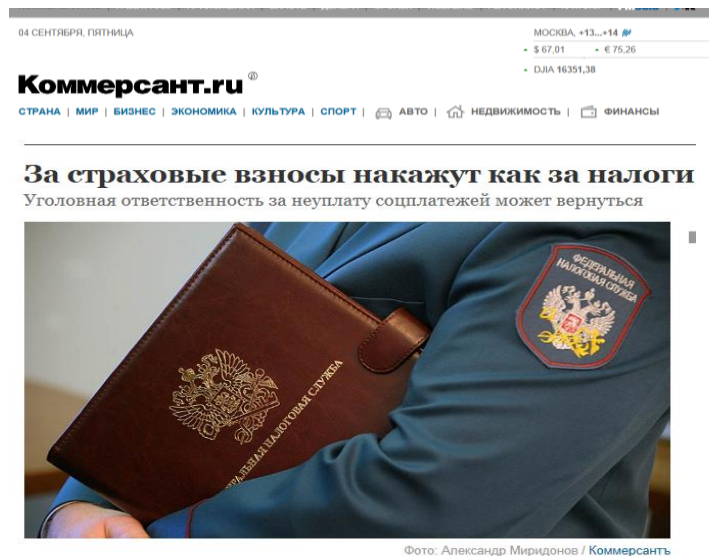
Рост конкуренции

- Каждая пятая российская компания “уйдет в тень” по мере развития кризиса
- Усиливается ценовой демпинг со стороны компаний работающих “в серую”
- Усиливается борьба государства против недобросовестных компаний

Рост объема теневой экономики с развитием кризиса %



Теневой сектор экономики России вырастет на фоне кризиса в 2015-2016 годах. С ноября 2014 года по февраль 2015 года неформальная занятость уже увеличилась до 17–18 млн человек с примерно 13–15 млн, подсчитали эксперты ВШЭ

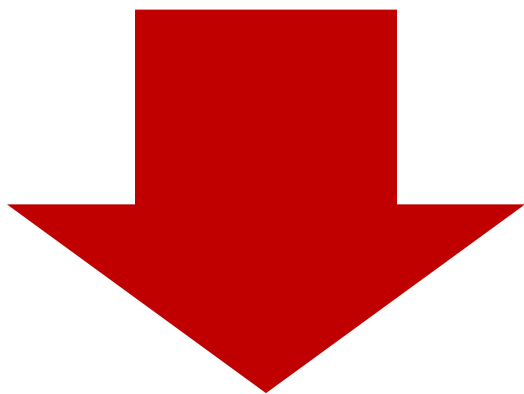


26.08.2015, 16:21

Депутаты Нижегородского заксобрания внесли в Госдуму законопроект предлагающий уравнивать наказание за неуплату налогов и страховых взносов во внебюджетные фонды. Скрытие налогов сейчас предполагает уголовную ответственность, в то время как неуплата страховых взносов после 2010 года наказывается только штрафами.

Усиливается борьба государства против использования “серых зарплатных схем”

Усиливается конкуренция и ценовой демпинг за счет ухода многих компаний в “серую зону”. При этом государство также будет усиливать давление



Открывающиеся возможности

- Перевод задач внутренних КЦ на аутсорсинг
- Возможность роста за счет закрывающихся АКЦ
- Высвобождение талантов крупными КЦ и АКЦ
- Возможности по слиянию и поглощению

Вызовы и риски сегодняшнего дня

- Увеличится мобильность клиентов
- Снижение цен из-за конкуренции и демпинга
- Рост издержек из-за роста стоимости тех. поддержки
- Системные риски российской банковской системы

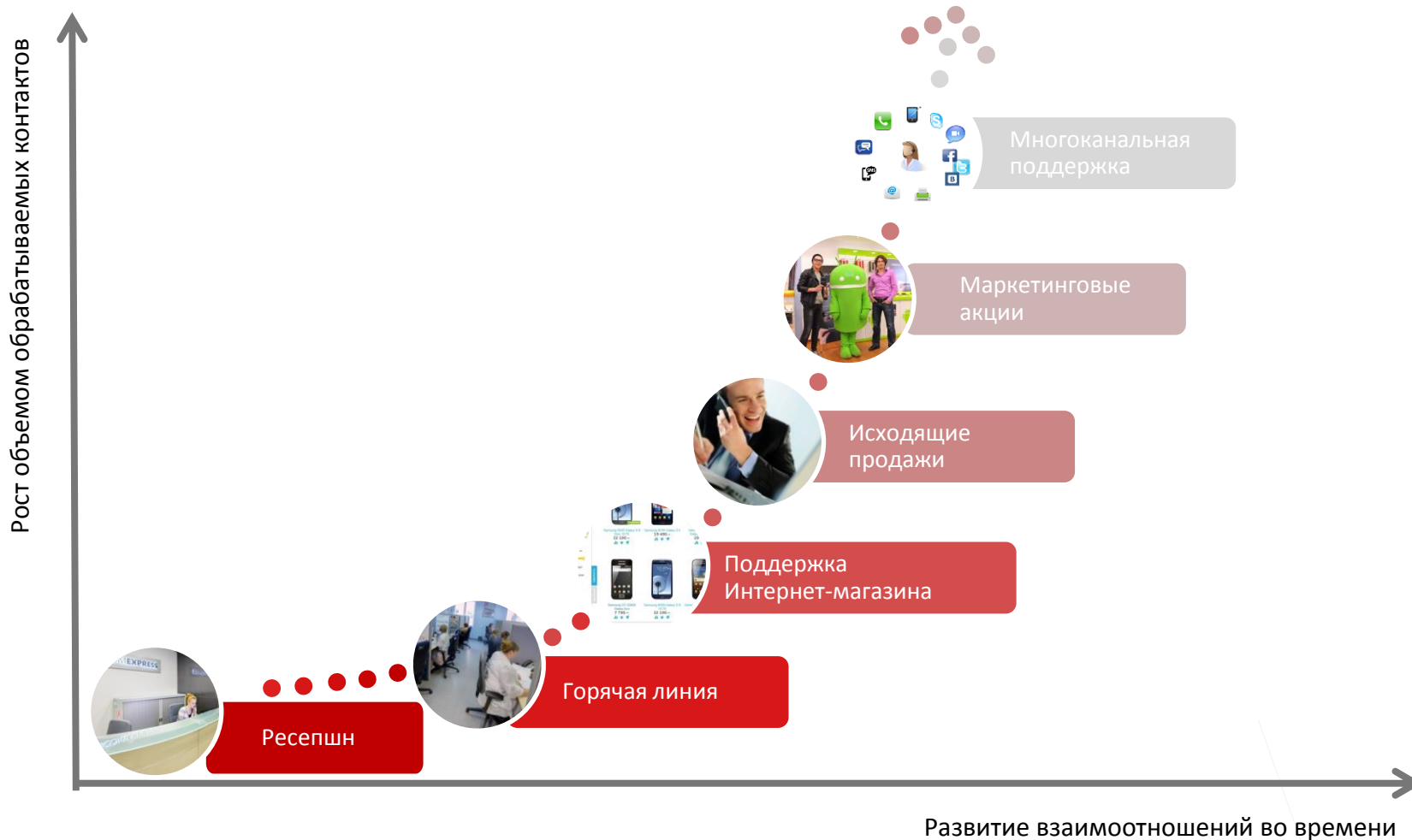


Консолидация отрасли, укрупнение компаний, уход со сцены небольших АКЦ, перераспределение долей и снижение общей маржинальности бизнеса

Лучшие практики

- Построение долгосрочных отношений через стратегическое партнёрство
- Эффективное управление ресурсами, пиковыми нагрузками и ценами
- Преимущества распределённой структуры
- Технологии и инструменты автоматической системы контроля качества
- Продуманный подход к внедрению новых технологий
- Повышение эффективности всех процессов и усилий
- Эффективная система мотивации , развития и удержания талантов

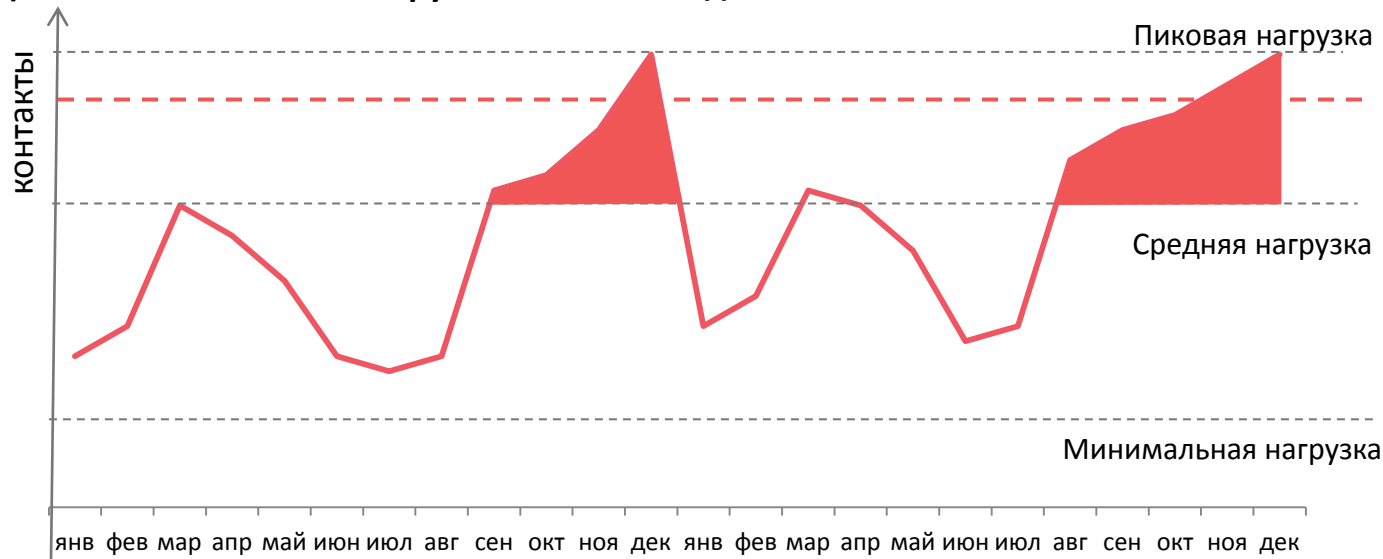
Построение долгосрочных отношений через стратегическое партнёрство



Построение долгосрочных отношений через стратегическое партнерство, инвестиции в клиента, интеграцию бизнес процессов помогут удержать клиента

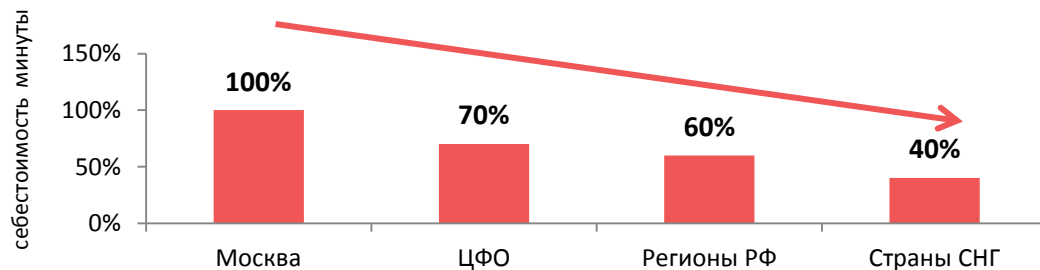
Эффективное управление ресурсами, пиковыми нагрузками и ценами

Динамика изменения нагрузок в течение года



До 90% всех пиковых нагрузок решается за счет МФО и Backup политик

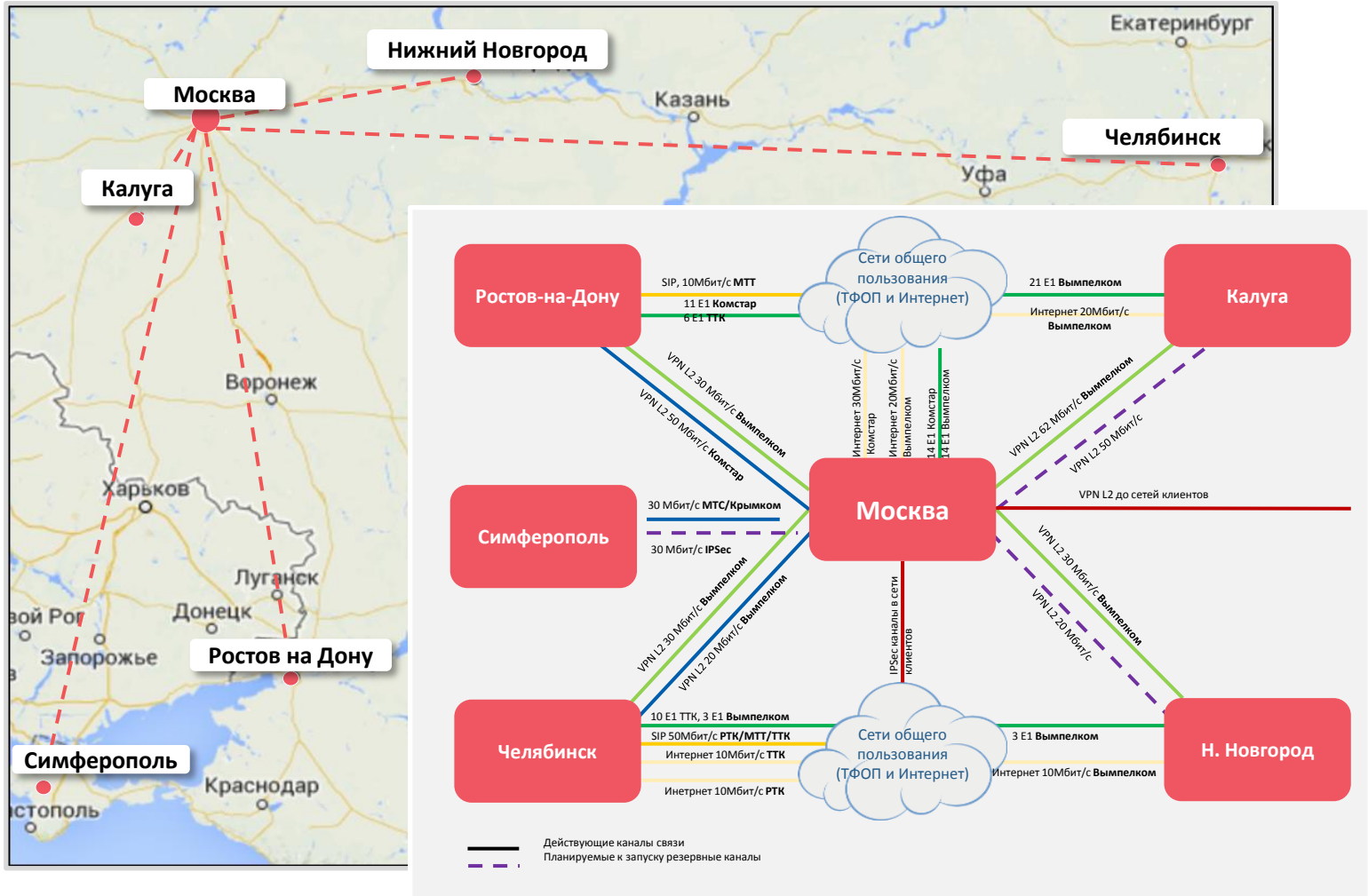
Снижение себестоимости минуты и регионах РФ, странах СНГ по сравнению с Москвой



Возможность эффективно управлять ценообразованием выбирая индивидуальные условия под каждый проект

На первый план выходит гибкость АКЦ и его возможность быстро наращивать и сокращать объемы обрабатываемого трафика подстраиваясь под спрос

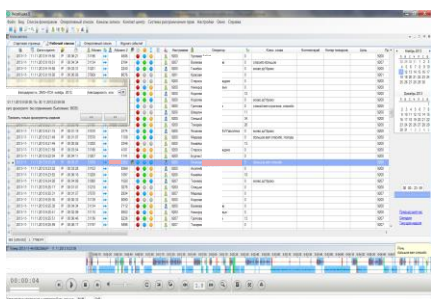
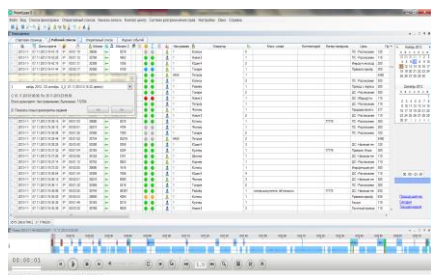
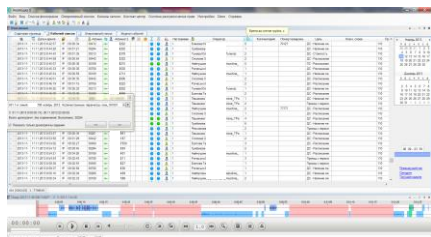
Преимущества распределённой структуры



Распределённая структура аустосрингового контактного центра снижает риски и повышает отказоустойчивость всей системы гарантируя высокий SLA

Технологии и инструменты автоматического контроля качества

- Анализ количественных параметров
- Лексико-семантический анализ
- Анализ эмоционального состояния

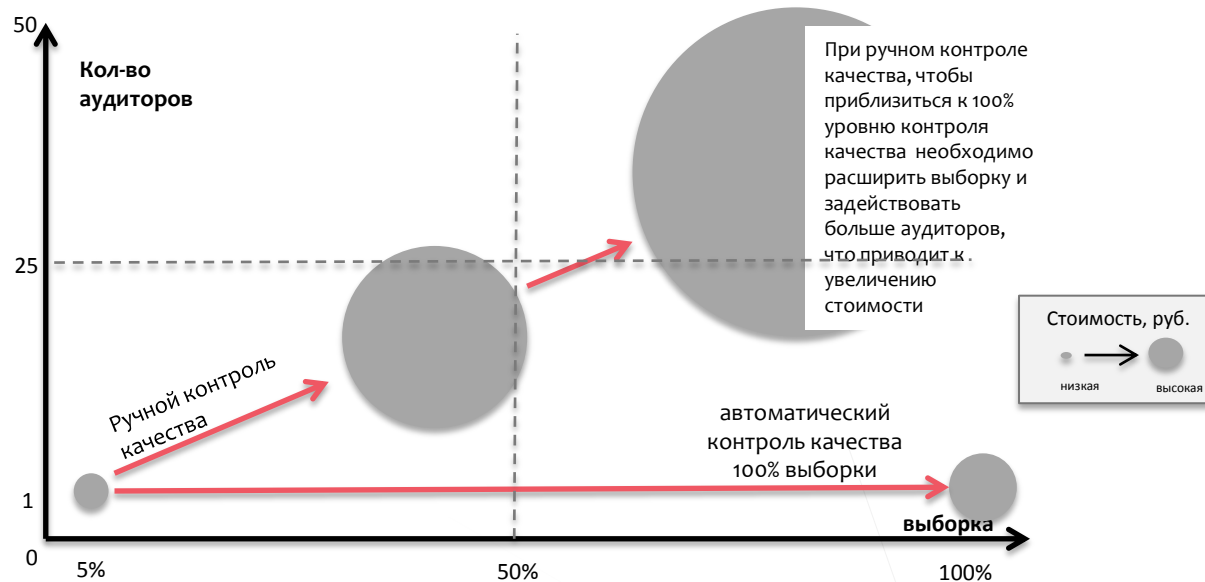


Возможности и преимущества

- Уровень удовлетворённости может достигать 95%
- Снизить среднее время обслуживания на 20%
- Персонализированная мотивация
- Реклама и продвижение услуг на входящих
- Продажа дополнительных и “связанных” услуг
- Обслуживание VIP привилегированных клиентов

Увеличение выборки до 100% увеличивает расходы на аудиторов в **40 раз**

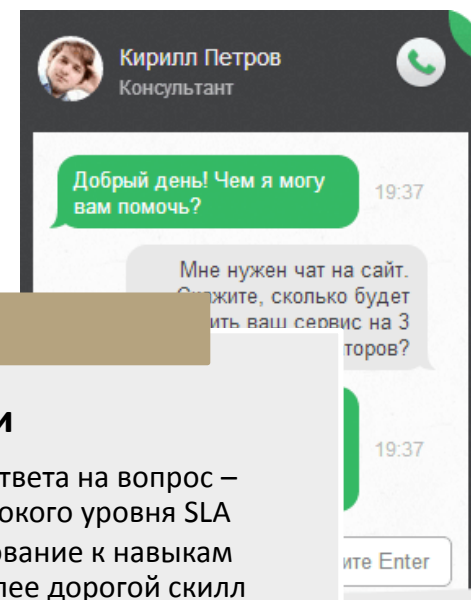
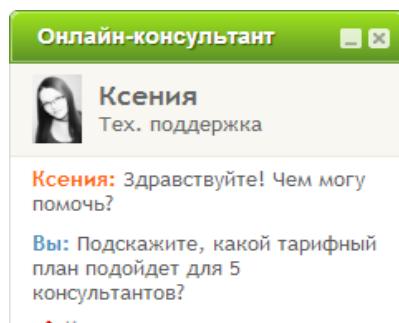
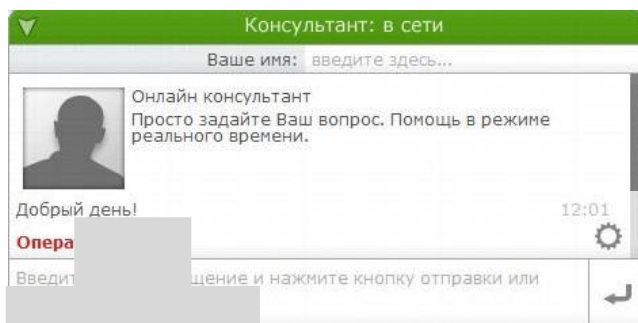
Стоимость ручной работы vs. автоматический контроль



Автоматическая система контроля качества позволят анализировать до 100% всех обращений, что предоставляет огромную экономию на аудите

Продуманный подход к внедрению новых технологий

- Онлайн чат помимо бесспорных преимуществ при бездумном внедрении несет много рисков, без учета которых сервис создает больше проблем чем помогает их решить



Преимущества

- Удобен для клиента
- Увеличивает продажи
- Увеличивает конверсию сайта
- Снижает голосовой трафик
- Доп. канал коммуникаций для людей с ограниченными возможностями

Недостатки и риски

- Требуется мгновенного ответа на вопрос – бессмысленно без высокого уровня SLA
- Дополнительное требование к навыкам письменной речи - более дорогой скилл
- Сложности контроля работы операторов – требуется продуманная система контроля
- Любая ошибка оператора может быть сохранена клиентом и растиражирована
- Риск утраты контроля над персональными данными клиента

При отсутствии понимания достоинств и недостатков не все новые и передовые технологии и сервисы создают брендам конкурентные преимущества

Повышение эффективности всех внутренних процессов и усилий



Эффективное управление издержками – сокращение не ключевых для бизнеса расходов. Экономия там, где это возможно на аренде, административных расходах



Поддержание высокого качества предоставляемых услуг (усиление мониторинга качества работы операторов - повышение целевых значений - баллов по качеству работы)



Работа с клиентами, нацеленными на оптимизацию затрат: предложение оптимизации расходов за счет перевода на площадки с меньшей ценой и использования сервисов автоматизации обслуживания и других возможностей по сокращению издержек



Антикризисные предложения для клиентов: осуществление продаж операторами горячих линий для снижения издержек по торговым точкам, прием оплаты заказов в IVR, интеграция КЦ с интернет-каналами доступа для сокращения затрат на трафик



Предложение дополнительных услуг в рамках текущей цены договора для клиентов, нацеленных на стратегическое сотрудничество и партнерство

Повышение эффективности всех производственных процессов и проектная гибкость (изменение архитектуры проекта на лету) важные факторы успеха

Эффективная система мотивации, развития и удержания персонала



Рейтинг работодателей по версии HeadHunter является одним из самых авторитетных в России и крупнейшим по количеству участников. Рейтинг составляется при поддержке международной аудиторской компании PwC и «ЭКОПСИ Консалтинг»

<http://rating.hrbrand.ru/rating2014/>

Рейтинг hh.ru 2014 №, Название компании, итоговый балл

N	Название компании	Балл			
1	Microsoft	126,8	16	СББ Контур	109,2
2	Банк ВТБ24	126,7	17	Nokian Tyres Россия	109,1
3	ОАО "Газпром нефть"	123,6	18	Федеральная риэлторская компания "Этажи"	107,9
4	Группа МТС	119,0	19	ЗМ Россия	107,9
5	ИКЕА	117,3	20	KFC	107,8
6	ООО "Балтика"	115,3	21	Paulig	107,6
7	ООО "СИБУР"	114,6	22	DeltaCredit Bank	107,6
8	NVIDIA	114,2	23	КГ "ЕРМАК"	107,6
9	Volvo Group Россия	113,9	24	ООО "ИНВИТРО"	107,6
10	ОАО "РусГидро"	113,9	25	ОАО "Гипрогазоочистка"	107,4
11	DHL Express	112,5	26	"Жилфонд"	107,2
12	ОАО "Мосэнерго"	112,0	27	ООО "Телеком-Экспресс"	107,2
13	ЛТ	110,2	28	Санофи	107,1
14	Связной	109,4	29	Леруа Мерлен	106,8
15	SAP	109,3	30	SCA Hygiene Products Russia	106,7

Только 3 АКЦ вошли в рейтинг Headhunter.ru 2014 года

№, Название компании, итоговый балл

27 место ООО «Телеком-Экспресс» 106,32
126 место Teleperformance Russia 99,14
160 место АстраПейдж 97,14

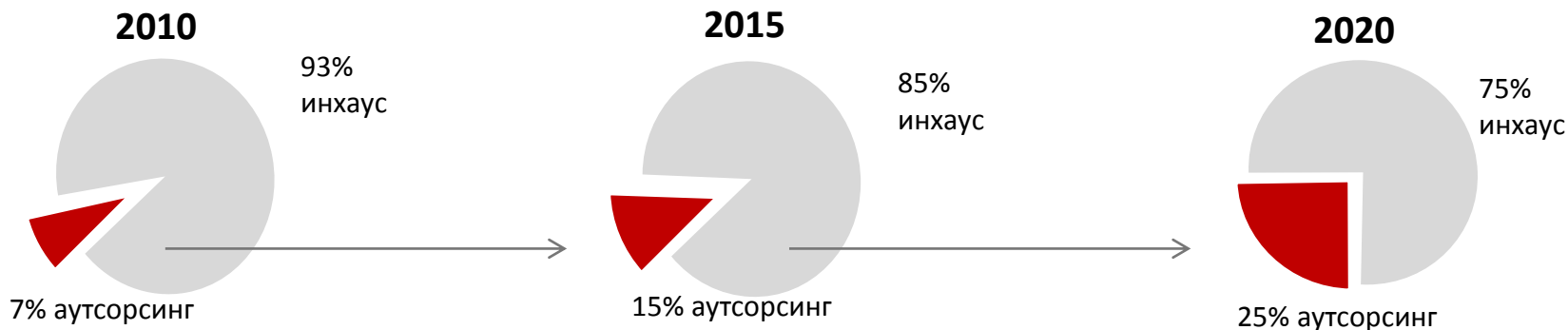


Построение эффективной системы мотивации, развития и удержания персонала, а также умение привлекать лучших экспертов - ключ к успеху развития компании

Аутсорсинг - лучшая стратегия развития

Аутсорсинг становится единственной эффективной стратегией для любой компании с учетом развития технологий и высокой волатильности спроса

Глобальный тренд развития аутсорсинга в мире 2010-2020, Garther



Ключевые преимущества аутсорсингового контакт-центра

Лучшая цена за счет экономии масштаба

Лучшая гибкость и умение работать с большой волатильностью спроса

Эффективные внутренние процессы за счет использования лучших практик разных проектов

Лучший практический опыт работы с самыми передовыми решениями

Лучшие кадровые службы, умение развивать и нанимать лучших

Наличие оборотного капитала и желание вкладывать в собственное развитие

В текущих условиях только АКЦ может предложить лучшую цену и гибкость, решить проблему волатильности нагрузок, предложить самые эффективные решения и опыт



TELECOMEXPRESS
АУТСОРСИНГОВЫЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

РОССИЯ, МОСКВА
+7 (495) 995 22 06
WWW.TE-EX.RU