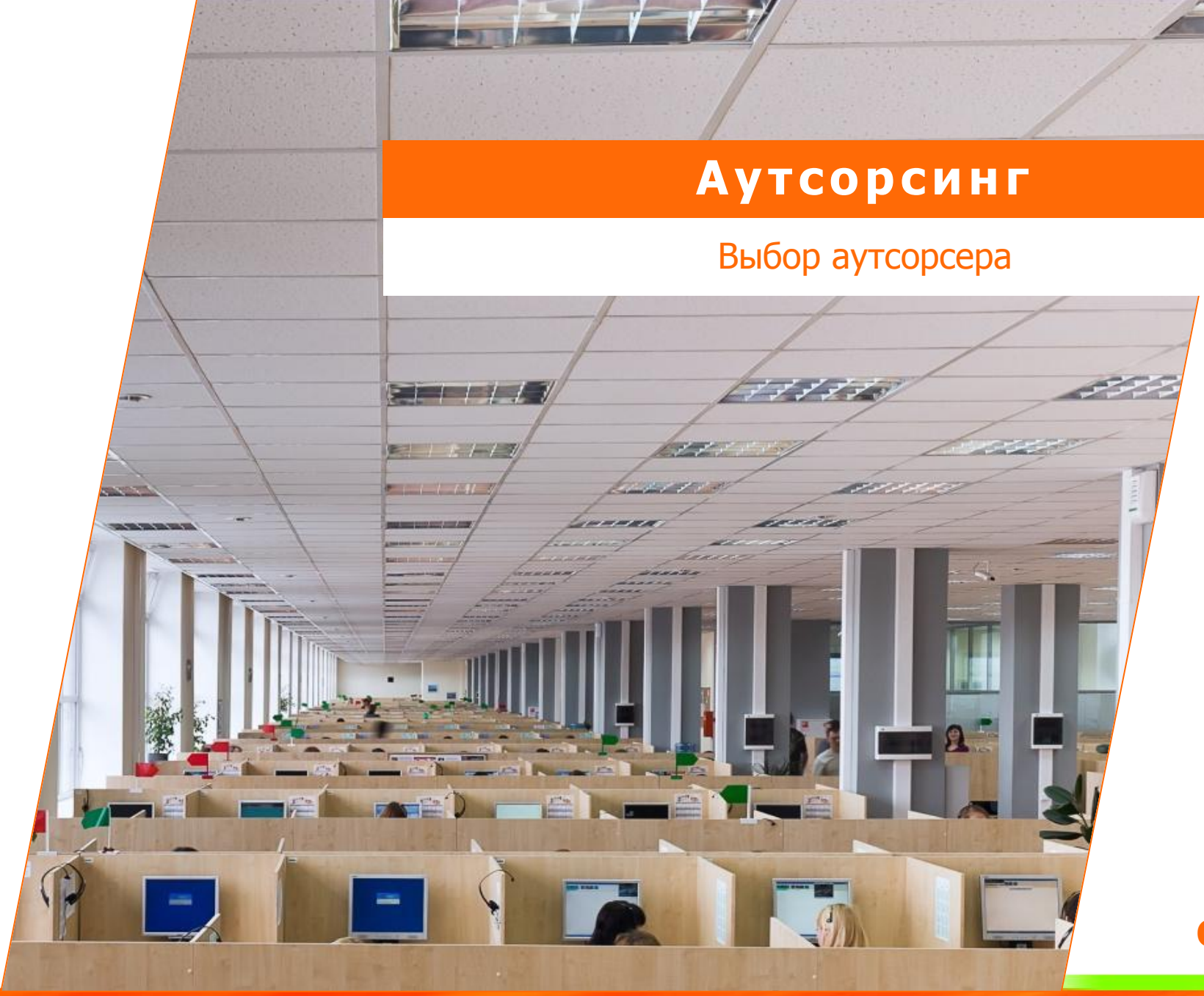
Аутсорсинг

Выбор аутсорсера



Денис
Садовский

О Телеконтакте

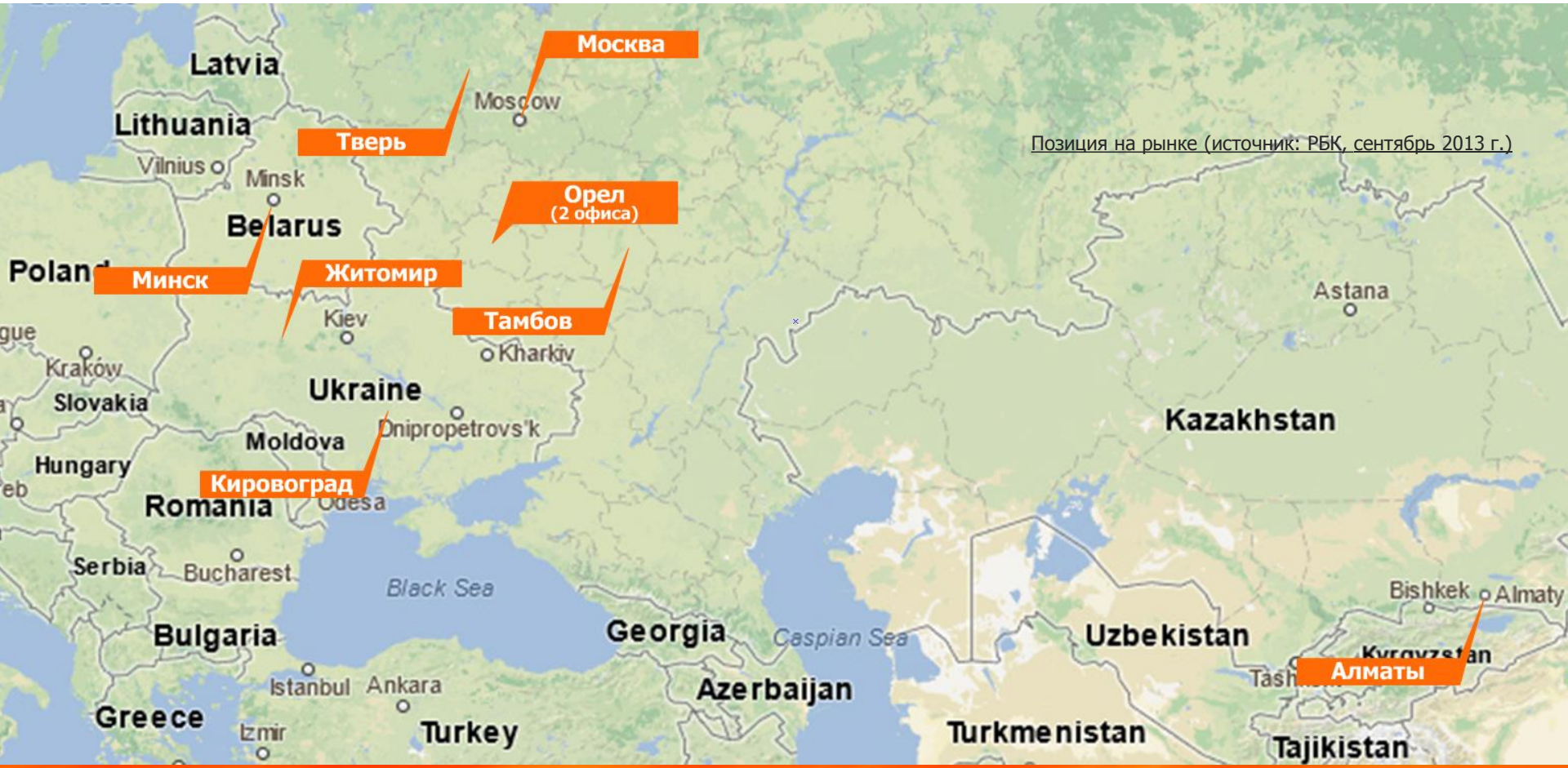
16 лет

2 200 рабочих мест

3 500 сотрудников

7 распределенных площадок

9 офисов



Декларируемые цены на рынке call-центров

Beeper	8	8	1	7,95	296
Bosch	7	8	0	7	315
C3Vision	7,1	8,05	1	7,55	430
Call Up	3,28	3,28	0,82	3,28	98,4
	7,37	7,70	0,42	8,90	250,00
City Call					
Comfortel	от 7	от 7	0,75	-	от 260
Global Bilgi	6,55	7,65	1,4	6,55	343
Infotell	7	10,45	0,5	-	400
Monitor Direct	7	7	0	7	280
New Contact	8	8	1	8	345
T-Direct	7	8	0	8	330
	5,93	7,70	0,59	5,93	220,34
Астра Пейдж					
Аудиотеле	7	7	0	0	238
Гран	9,5	12	0,8		360
Контакт Центр 74	-	7	-	-	-
Контакт-Сервис	7	7,7	7	2	380
Ростелеком	7,9	8,3	0,9	8,5	370
Танго Телеком	4,92	6,56	0	4,92	196,8
Телеком-ИТ Юг	8,5	-	1,5	-	-
Телеком-Экс-пресс	6,5-14,5	6,5-15,5	1	5,6-10	-
Телеконтакт	8	9	0,5	8	340
Телеросса	7	10	0,8	6	320
Фронт Лайн	7	7	0,95	1,5	320

Рынок call-центров:

1. Коммерческие
2. Выживающие
3. Ассортиментные
    - 3.1 Робин Гуды
4. Передасты
5. Агрегаторы надомников

На рынке предлагают:

От: Эрика Дебрецени <erika2387@mail.ru> Отправлено: Пт 11.09.2015 10:19
Кому: 'QA@upsale.ru'; 'voice-center@mail.ru'; 'partner@a1contact.ru'; 'info@audiotele.ru'; 'in@ihl.ru'; 'info@1hl.ru'; 'info@okcall.ru'; 'cc@izhnet.ru'; 'info@mar-tel.ru'; 'info@call-msk.ru'; 'call-center@dcn.ru'; 'info@secretservice.ru'; 'tele@telecontact.ru'; 'info@dtco.ru'
Копия:
Тема: Передадим проекты на обслуживание

Уважаемые потенциальные партнеры!
Передадим свои проекты на обслуживание в Ваш call-центр.
Исходящая/входящая минута - 3 рубля.
Работа в нашей системе отчетности, доступ к записям роликов, доступ к израсходованному трафику.

На данный момент есть проект:
Компания занимается экспертизой, необходимо совершать исходящие звонки и отправлять КП. Не продажи. Выявление интереса.
Оплачивается 3 рубля минута разговора оператора с момента поднятия трубки клиентом и приветствия оператором.

Если интересно, прошу связаться со мной по электронной почте.

--
С уважением,
Эрика Дебрецени
+7 953 947 09 96
8(8332) 770 - 996
www.clever-fox.ru
Аутсорсинговый call-центр.

Если выбирают финансисты = ценовой тендер

И, значит,

Коммерческие = Выживающие = Ассортиментные = Передасты = Агрегаторы

Что делать?

George Akerlof

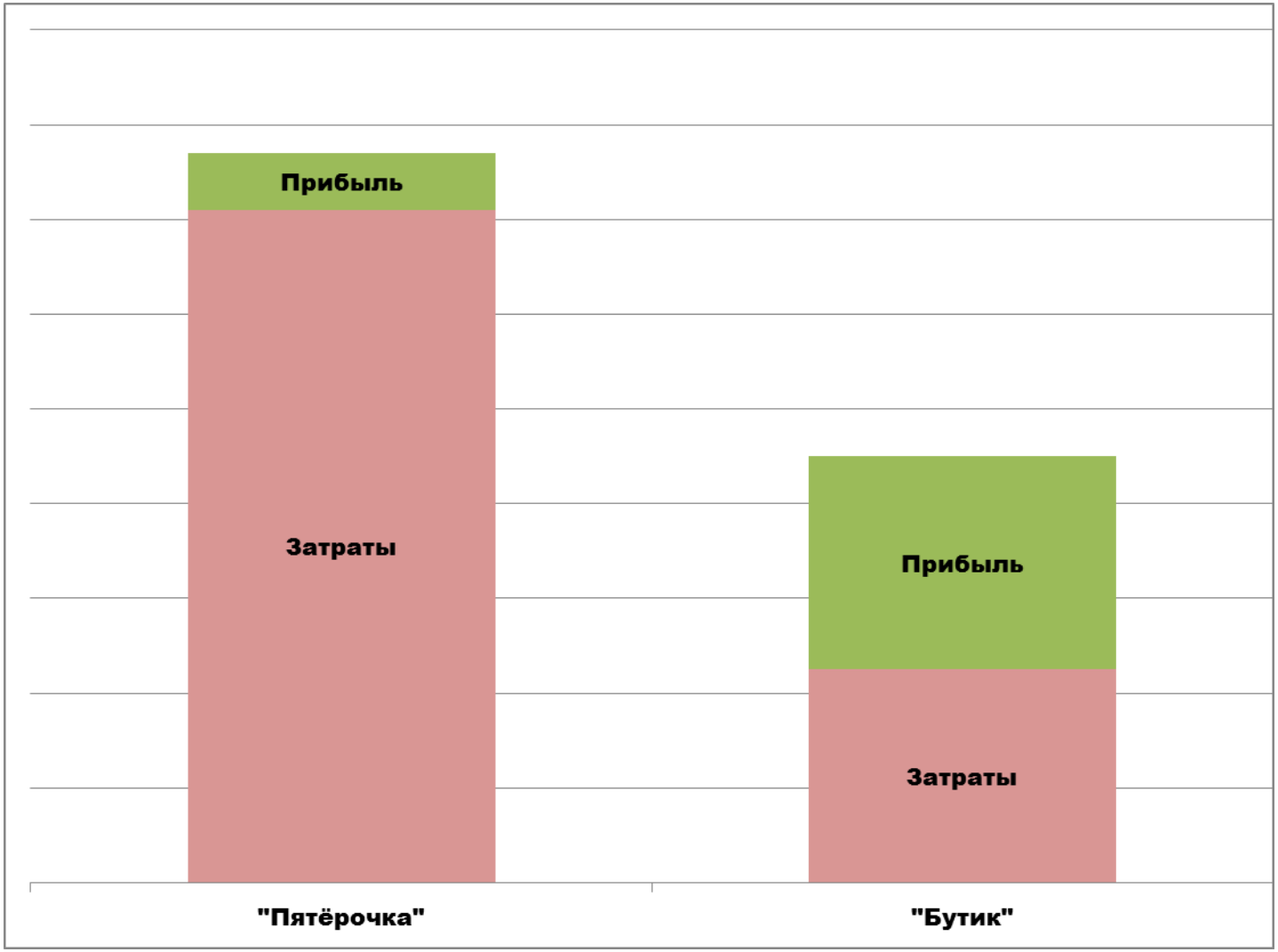
Рынок «лимонов»:

неопределенность качества и рыночный механизм

Наличие существенной асимметрии информации на рынке разрушает рынок вплоть до полной деградации рынка.

Просвещение рынка! Себестоимость.

Бутик vs «Пятёрочка»



Больше операторов = выше себестоимость!

Алокация расходов

IT

Аренда площадки и коммунальные расходы

Бухгалтерия

Площадочные расходы: еда, реклама, местная связь/интернет, транспорт, командировки etc

Программирование/настройка скриптов/интеграция

Сопровождение - WFM, ОКК, etc

Услуги операторов связи (каналы);

ФОТ IT персонала

ФОТ администрация площадки (руководитель, АХО, эникейщик, отдел кадров, ШО)

ФОТ операторы

ФОТ проектного персонала

ФОТ РП+РГ+СВ

Центральный офис

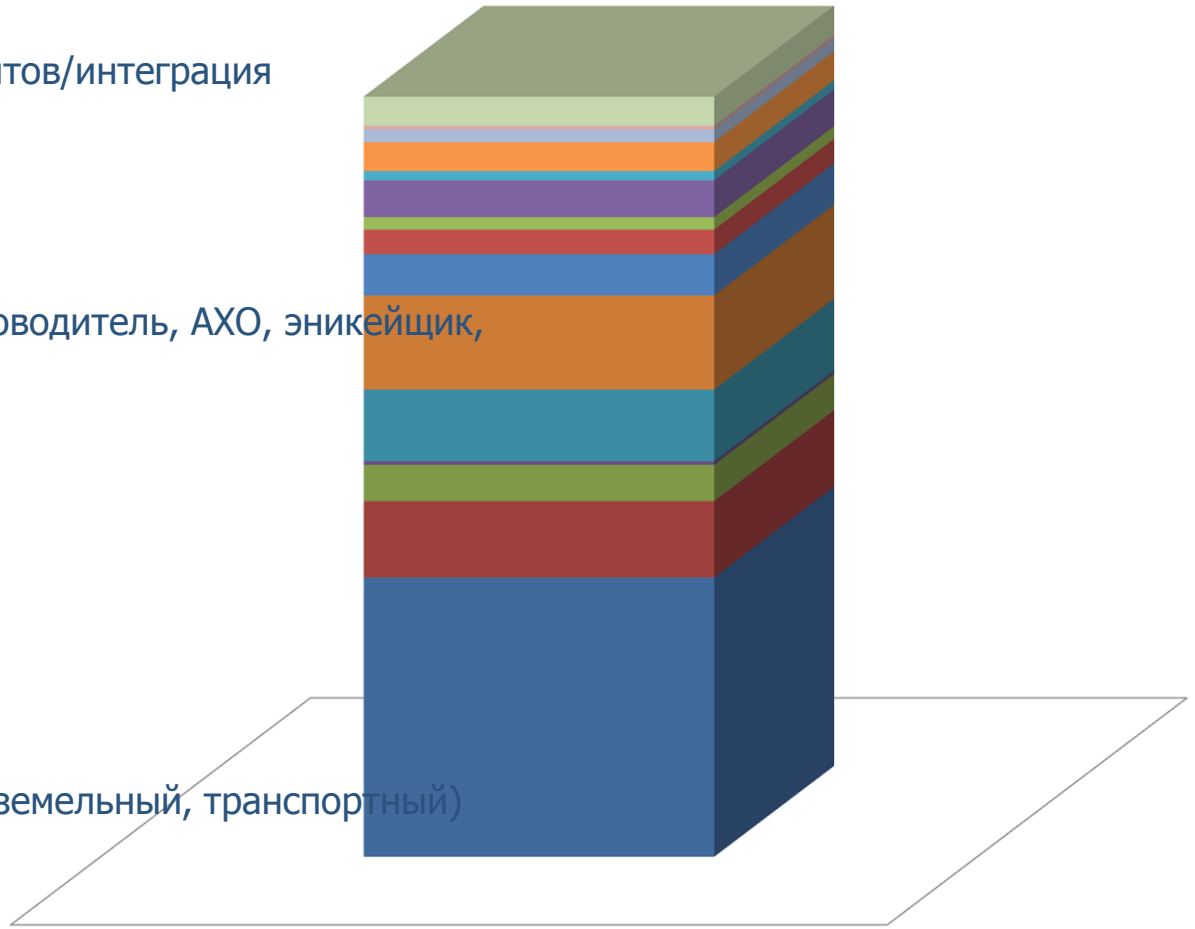
Амортизация и РБП

Банковские расходы

Операционные налоги (имущество, земельный, транспортный)

Прочие расходы

Чистая прибыль



Говорят, что:

Себестоимость inhouse cc #1 = 15 рублей /минута

Себестоимость inhouse cc #2 = 5,5 рублей/минута

Почему?

а методики разные. Только зарплата операторов + СВ и ВСЁ

Модель сферического коня в вакууме

Оплата оператора и стоимость минуты работы call-центра

Оплата оператора "на руки"	Себестоимость 1 минуты	Себестоимость 1 часа	Плановое накопление	Цена, без НДС 1 минуты	Цена, без НДС 1 часа	В т.ч. доход кц, за вычетом налога на прибыль (20%)
8 000	4,98	174,17	10,0%	**5,47**	**191,59**	8,00%
10 000	5,50	192,59	10,0%	**6,05**	**211,85**	8,00%
12 000	6,03	211,02	10,0%	**6,63**	**232,12**	8,00%
14 000	6,56	229,44	10,0%	**7,21**	**252,38**	8,00%
16 000	7,08	247,86	10,0%	**7,79**	**272,65**	8,00%
18 000	7,61	266,29	10,0%	**8,37**	**292,92**	8,00%
20 000	8,13	284,71	10,0%	**8,95**	**313,18**	8,00%

Цена= оплата оператора на руки * 3

1 минута работы о

Дополнительные расходы аренда, зарплата "неопера									17 684
Зарплата оператора "на ру									**20 000**
Зарплата оператора с учёт									22 989
Зарплата оператора НДФЛ									28 092
Зарплата оператора НДФЛ									29 264
Зарплата оператора НДФЛ									29 931
Зарплата оператора НДФЛ									32 425
З/п+НДПФЛ+налоги+ДОП									50 109
рабочих ме									
рабочих ча									
Себестоимость 1 минуты, без НДС		4,98	5,50	6,03	6,56	7,08	7,61	8,13	
Справочно: себестоимость 1 ТАБЕЛЬНОГО часа работы выделе		174,17	192,59	211,02	229,44	247,86	266,29	284,71	
Себестоимость 1 часа работы выделенного оператора на лини		204,91	226,58	248,26	269,93	291,60	313,28	334,95	
Заданная цена продажи 1 минуты, без НДС:	9								
"Доход-расход" с 1 минуты, без НДС		4,0	3,5	3,0	2,4	1,9	1,4	0,9	
Налог на прибыль с продажи 1 минуты	20%	0,80	0,70	0,59	0,49	0,38	0,28	0,17	
Прибыль с 1 минуты (доход-расход - налог на прибыль)		3,22	2,80	2,38	1,96	1,53	1,11	0,69	
налог на дивиденды с 1 минуты	9%	0,29	0,25	0,21	0,18	0,14	0,10	0,06	
Заработок акционера с 1 минуты		2,93	2,55	2,16	1,78	1,40	1,01	0,63	
(рабочих мест)									
Теоретический месячный max.заработок call-центра (дс	50	**1 804 422**	**1 568 366**	**1 332 310**	**1 096 254**	**860 198**	**624 142**	**388 086**	

Народный метод рекламщиков, etc

Цена= оплата «зарабатывающего сотрудника» на руки * 3

Так что лучше?

Собственный call-центр или аутсорсинг?

Субьективно:

с точки зрения «рядовых начальников» заказчика – inhouse **всегда** лучше!

- Растёт штат = растёт аппаратный вес;
- Освоение бюджета = прибыль для некоторых сотрудников IT и АХО;
- Организация/управление процессом обслуживания = год при деле;
- Всегда есть что предъявить начальству (поля работающих операторов)

Только внутренний call-центр:

Внутренний

Аустсорсинговый

1. Общение с клиентами –
   ключевая компетенция компании
2. Компания готовится к продаже

Собственный call-центр или аутсорсинг?

Объективно

Внутренний

Аустсорсинговый

Выбор зависит ТОЛЬКО от политики компании:

Например, некоторые производители товаров FMCG имеют собственные автопарки для доставки продукции, другие же – используют аутсорсинг (внешних подрядчиков).

Для устойчивости бизнеса желательно иметь 2х поставщиков:
(внутренний + 1 аутсорсер либо 2 аутсорсера)

Кто дешевле?

Если брать случай «сферического коня в вакууме»
процесса, построенного людьми равной квалификации и мотивации,
(без обработки «пилообразного» трафика общими операторами), то

inhouse **дешевле** аутсорсинга

помимо аналогичных расходов аутсорсер должен иметь ~10% заработка

КОНКУРЕНЦИЯ = ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА

Разделение объёмов (50/50; 20/80);

при малых объёмах – «конкуренция себя сегодняшнего с собой вчерашним»

«Запросить ВСЁ»?

Дополнительные требования к участникам и документам, предоставляемым участниками (оценка участников)

№ п/п	Требования к участникам	Документы, подтверждающие соответствие требованиям
1	Опыт работы компании не менее 6-х лет	Копия свидетельства о регистрации юр. Лица
2	Основные услуги оказываемые контакт-центром (Оказание полного спектра услуг, в том числе подбор персонала, обучение, контроль качества, программирование, техническая поддержка). Услуги: Обработка входящих/исходящих звонков, телемаркетинг, анкетирование, HelpDesk, проведение опросов, актуализация БД. Интерактивные сервисы: SMS, IVR и моделирование и т. д.	Гарантийное письмо и Презентация
3	Опыт работы оказания аналогичных услуг, в том числе за 2014 г. на сумму не менее 60 млн. руб. без НДС	Справка о перечне и объемах оказания аналогичных договоров (по прилагаемой форме) с приложением копий договоров (первый и последний лист), в том числе копии актов оказанных услуг в 2014 г. на общую сумму не менее 60 млн руб. без НДС - общая сумма, если несколько контрактов)
4	Наличие не менее 2-х распределительных по разным географическим адресам операторских площадок, с указанием режима работы площадок	Письмо в свободной форме на бланке компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника, с приложением копий договоров на аренду (собственность) помещений
5	Кол-во рабочих мест не менее 600 мест	Справка от Вендора и Лицензионный договор, с копией актов подтверждающих передачу лицензий. (Наличие не менее 2-х сертифицированных специалистов на использование установленного у Исполнителя ПО, подтверждение Выписка из штатного расписания)
6	Наличие возможности контроля соблюдения расписания операторами на уровне автоматизированной системы управления ресурсами, с использованием автоматизированной системы управления ресурсами - WFM. Наличие программного обеспечения одного из ведущих Вендоров.	
7	Инструменты, используемые для оценки качества разговоров в компании. Наличие программного обеспечения одного из ведущих Вендоров.	
8	Полнофункциональная система контакт-центра (специализированное оборудование и ПО) от ведущих производителей, функционирующая не менее трех лет (т.е. уже отлаженная). Должна присутствовать система интерактивного голосового ответа (IVR). Должна быть упомянута интеграция со SPEECH ANALYTICS. Наличие программного обеспечения одного из ведущих Вендоров.	
9	[illegible]	
10	Обязательное наличие в компании независимого отдела контроля качества (ОКК)	Гарантийное письмо
11	Круглосуточная техническая поддержка всех аппаратных и программных инструментов КЦ, несколько уровней	Письмо в свободной форме на бланке компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
12	Наличие сертификата на Call-центровую систему	Копия сертификата
13	Пропускная способность площадок (величина, измеряемая в количестве принятых/исходящих вызовов в день на количество операторов, задействованных на проекте) не менее 100 на оператора	Письмо в свободной форме на бланке компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
14	[illegible]	Письмо в свободной форме на бланке компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
15	Охраняемая территория call-центра	Копия договора на оказание услуг по охране (достаточно одной копии договора)
16	Компания должна быть зарегистрирована как оператор персональных данных в территориальном подразделении Роскомнадзора	Копия Выписки из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных выданная Роскомнадзором
17	В компании должно быть назначено лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных	Копия приказа о назначении ответственного лица в компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
18	На интернет сайте компании должна быть опубликована политика обработки персональных данных	Гиперссылка на соответствующий документ в письме (на бланке компании, должна быть подписана уполномоченным лицом, а также скреплена основной печатью Участника)
19	Обработка персональных данных субъектов ПДн МТС должна осуществляться на серверах, расположенных на территории РФ	Справка в свободной форме (на бланке компании, должна быть подписана уполномоченным лицом, а также скреплена основной печатью Участника) и (или) договор аренды ЦОД, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
20	Система защиты персональных данных информационных систем компании должна обеспечивать уровень защиты 2	Копия акта определения уровня защищенности персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных, должна быть подписана уполномоченным лицом, а также скреплена основной печатью Участника
21	Соответствие требованиям ФСТЭК и Роскомнадзора	Справка в свободной форме на бланке компании, должно быть подписано уполномоченным лицом, а также скреплено основной печатью Участника
22	Лицензия на оказание услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации	Копия лицензии
23	Лицензия на оказание телематических услуг связи	Копия лицензии
24	Сертификат соответствия ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) Система менеджмента качества или аналог	Копия сертификата
25	Сертификат соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2012 (ISO/IEC 27001:2005).	Копия сертификата
26	Подписание при приеме на работу сотрудниками компании соглашения о конфиденциальности	Гарантийное письмо

Справочная информация, не влияющая на оценку участников

27	[illegible] Объем проектов заказчика должен составлять не более 15% от общего объема ЦОВ (при объеме заказа в 90 мест общая мощность КЦ должна составлять не менее 600 мест)	По каждому пункту письмо в свободной форме на бланке компании подписано уполномоченного лица печатью Участника
28	Структура компании с указанием подразделений и численности сотрудников (Четкая структура специализированных подразделений, отвечающих за каждый этап подготовки и реализации услуги, в том числе: подбор персонала, обучение операторов, планирование, контроль качества обслуживания, программирование, техническая поддержка, предоставление отчетности)	
29	Адреса площадок Участника, предлагаемые для реализации проекта (Не менее 2-х географически разделенных площадок)	
30	[illegible]	
31	Оценка соискателей (Должны присутствовать тест на грамотность, определение дефектов речи, технологии оценки компетенций)	
32	[illegible]	
33	[illegible]	
34	[illegible]	
35	Базовое обучение операторов (Система базового обучения, позволяющая выработать навыки правильного ведения разговора до первого реального звонка)	
36	Контроль знаний операторов (Наличие электронного тестирования по результатам обучения, как базового, так и на запуске проекта во все время работы с проектом)	
37	Наличие специальных курсов обучения для супервайзеров и руководителей групп	
38	Возможность согласования стандартной шкалы оценки качества с заказчиком. Возможность внесения утверждающих изменений в Карту Качества)	
39		
40	Критерии оценки качества предоставляемых услуг (должны быть указаны основные ключевые показатели: SL, LCR, AHT, AR качество работы операторов)	
41	Предоставление персонального менеджера	
42	Описать возможности компании в области разработки ПО (Наличие собственного полностью подконтрольного подразделения по разработке ПО. Тестовое окружение отдельно от производственного. Для тестирования не используются реальные данные)	
43	Запуск проекта с интеграцией системы, после передачи Исполнителю всей необходимой документации для интеграции	

Главные условия успеха тендера

1. Формализовать KPI успешной работы.

   min счёт call-центру **vs** max польза бизнесу (₽)

2. Составить подробное ТЗ для исполнителя.

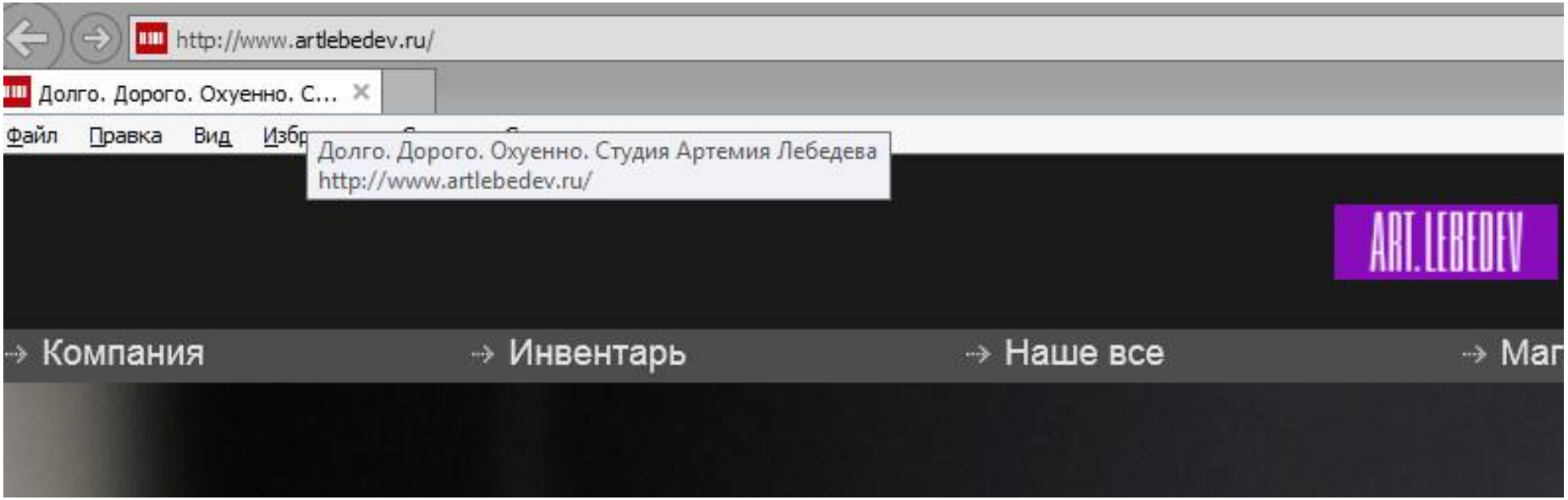
3. Подобрать критерии исходя из п.п.1 и 2 и собственного опыта выбора врача.

4. Проверять заявленное участниками

   и дисквалифицировать за обман.

5. Предусмотреть **переход контракта** от победителя к №2 и далее в случае, если победитель не справился (объёмы и/или качество).

Позиционирование



СПАСИБО!

contactcenter.telecontact.ru

(495) 744 5543
tele@telecontact.ru