

# Исследование рынка контакт-центров в России



National Association of Contact Centers

**Валерий Тарасов**  
Вице-президент НАКЦ, руководитель Рабочей Группы

- Общая характеристика исследования
- Цели и задачи Рабочей Группы
- План деятельности Рабочей Группы
- Принципы взаимодействия с членами НАКЦ

- Области применения контакт-центров (КЦ)
- Общее количество и размер КЦ
- Географическое и индустриальное распределение КЦ
- Организационная структура бизнеса КЦ (аутсорсинговый, хостируемый, корпоративный)
- Набор предоставляемых сервисов и виды используемых технологий

## Цель РГ

- Проведение исследования и подготовка отчета

## Задачи РГ

- Разработка методологии и утверждение плана-графика
- Анализ отечественного и международного опыта
- Формирование состава и структуры исследования
- Определение критериев сегментации респондентов
- Формирование механизмов мотивации для участников исследования
- Определение ролей и распределение задач между членами РГ
- Контроль над соблюдением графика работ и достоверностью полученных результатов

Июнь 2010

- Анонсирование исследования, формирование Рабочей Группы, утверждение состава и графика работ.

Июль – Сентябрь 2010

- Сбор информации необходимой для проведения исследования.

Октябрь – Ноябрь 2010

- Анализ и систематизация полученной информации, подготовка отчета с результатами исследования.
- Презентация результатов исследования на совещании Рабочей Группы.

Ноябрь – Декабрь 2010

- Презентация результатов исследования и публикация отчета.

- РГ формируется из членов НАКЦ
- Исследование - единовременный проект
- Взаимодействие с членами НАКЦ на добровольной основе
- Взаимодействие для обмена опытом и анализа результатов

# Спасибо!

Валерий Тарасов  
Вице-президент НАКЦ,  
Представитель Teleopti АВ по России и странам  
СНГ,  
кандидат технических наук  
[valery.tarasov@teleopti.com](mailto:valery.tarasov@teleopti.com)  
+ 7 (916) 694-4786