

Рынок call/контакт-центров Украины: состояние и перспективы

Валентин Калашник **Денис Любимый**

Президент Украинской Ассоциации Директ Маркетинга (УАДМ)
Директор Маркетинг-группы OS-Direct

Член совета Всеукраинской Ассоциации Контакт-центров (БАКЦ)
Генеральный директор CONTACTIS

Український ринок аутсорсинга: основные игроки и история

1. Beeper (1999)
2. Golden Telecom (2002)
3. **Contactis (2003)**
4. Zvonkoff (2005)
5. R.A.M. (2005)
6. Adelina (2005)
7. **OS-Direct (2005)**
8. eCALL (2006)
9. Global Bilgi (2008)
10. Teleperformance (2008)

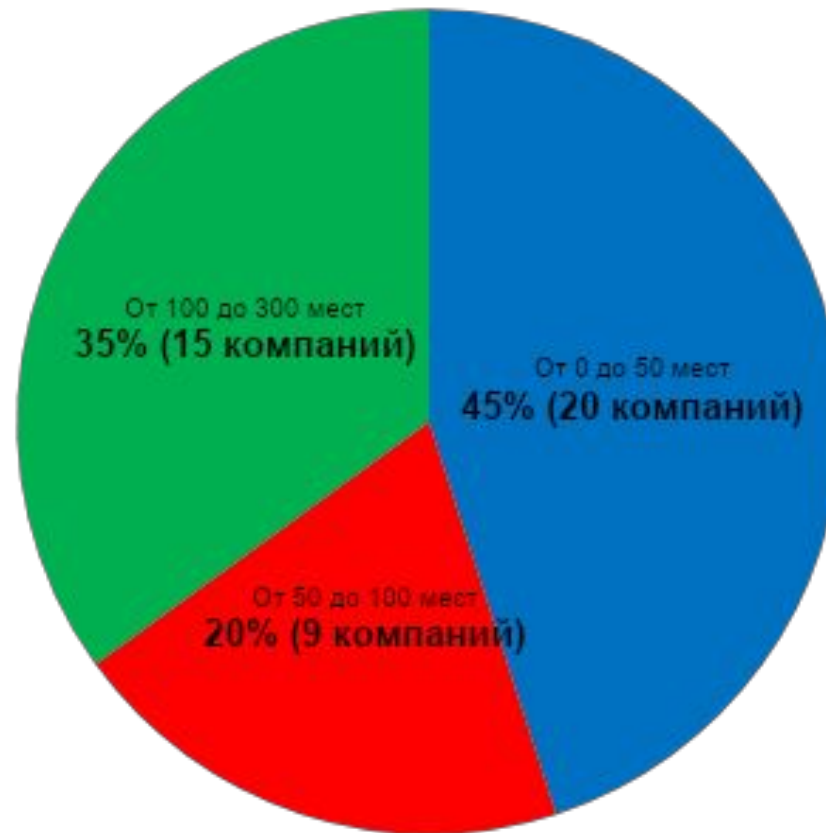
Call Tech International, Cartli Contact Centre, CORIS International, Delta M, Duologic, FirstLine, Graff Call Center, Hello Center, SMART LINE, Voip Global Systems, Hotliner и др. **Всього** около **45 компаний**

Оценки рынка аутсорсинга

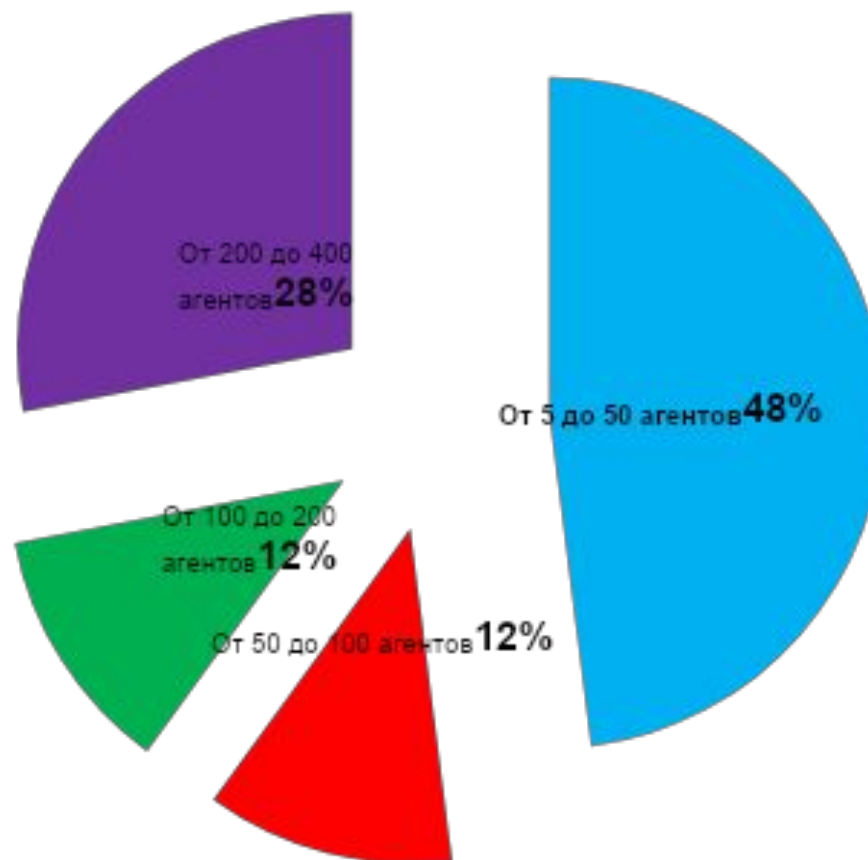
- 45 компаний
- 2 224 рабочих мест
- ~ 3 853 агента
- ~ Объем рынка \$26,7 млн (вкл. услуги телефонных компаний).
Если бы гривна не упала, было бы \$36 млн.



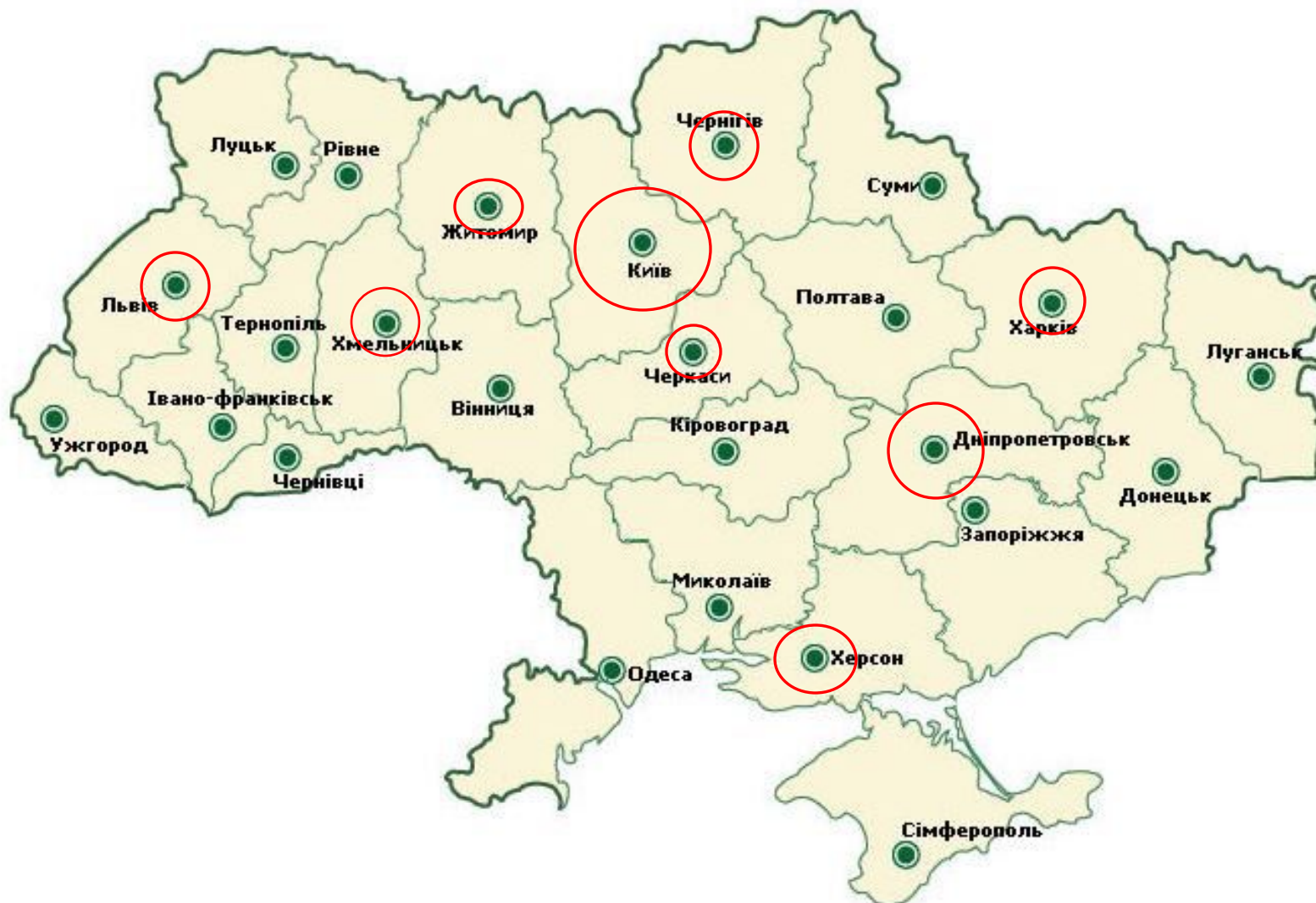
Количество рабочих мест в аутсорсинге (всего 45 компаний)



Количество агентов в аутсорсинге (всего 45 компаний)



Выход в регионы



Рынок труда

В 2009 уровень ЗП упал, в 2010 г значения остались на уровне 2009 года, хотя в ближайшее время прогнозируется рост.

Уровень ЗП, предлагаемой работодателями (в USD), 2010 г.

Должность	Min значение	Max значение	Медиана
Программисты/разработчики			
Май-июнь 2010	300	3000	1000
Java программисты			
Май-июнь 2010	380	3500	900
Менеджеры по продажам			
Май-июнь 2010	200	1000	500
Инженеры			
Май-июнь 2010	250	1370	500
Бухгалтеры			
Май-июнь 2010	250	1125	500
Главные бухгалтеры			
Май-июнь 2010	375	1870	1000
Секретари, офис-менеджеры			
Май-июнь 2010	180	600	300



Зароботная плата операторов в Киеве и областных центрах

- **Киев:** от \$175 до \$375
от \$1 до \$2,2 в час
- **Областные центры:** от \$125 до \$275
от \$0,7 до \$1,7 в час



Стоимость услуг контакт-центра (средние значения по рынку без НДС)

- Минута работы оператора: \$0,2
- Час работы оператора: \$1
- Час работы англоязычного оператора: \$1,25 – \$1,5



Возможности русскоязычного оффшоринга: плюсы и минусы

Плюсы +	Минусы -
Русскоязычные операторы	Невысокий уровень письменного русского языка
Невысокая стоимость услуг по сравнению с РФ	Недостаточный разрыв стоимости услуг в сравнении с Киевом
Хорошая коммуникационная инфраструктура	Недостаток специалистов в сфере управления контакт-центрами
Невысокая стоимость труда и ресурсов	Политические и экономические риски
Объемный рынок труда	Высокая скорость роста ЗП



«Непрофессиональные» КЦ

Около 4500 тыс. так называемых «колл-центров» в Украине:

- Рестораны
- Интернет-магазины
- Горсправки
- Госслужбы
- Курьерские службы
- Аптеки

...

Закон о защите персональных данных: обязательная регистрация БПД



Всех обработчиков будет контролировать специальный уполномоченный гос. орган (пока не ясно новый или существующий, см. ст.23) в котором все субъекты хозяйствования должны будут регистрировать свои базы персональных данных (БПД).

Закон о защите персональных данных: Получение согласия субъекта ПД



Предусматривается возможность получения согласия владельца ПД другими способами кроме письменного (ст.2, определение термина «согласие субъекта ПД»), что допускает легальное существование БПД созданных в ходе телефонного маркетинга или в интернете.

Выводы

- Аутсорсинговые КЦ 2010: 45 активных игроков от 5 до 400 рабочих мест, суммарно до 3 900 агентов
- Активный рост рынка аутсорсинга контакт-центров в Украине с 2007
- Потенциал роста доли аутсорсинговых контакт-центров
- Растущая конкуренция (особенно для фин.услуг, автомобильного рынка и FMCG)

Проблемы:

- Низкий уровень понимания Заказчиками преимуществ комплексного использования контакт-центров
- Большая доля заказов на инфолинии
- Демпинг

Прогнозы:

- Прогноз объема аутсорсинга КЦ до конца 2010: \$35 млн. +
- Прогноз роста количества операторских мест (с 2224 до 3000 к началу 2011 г)
- Прогноз роста агентов с 3900 до 5000 к середине 2011 года

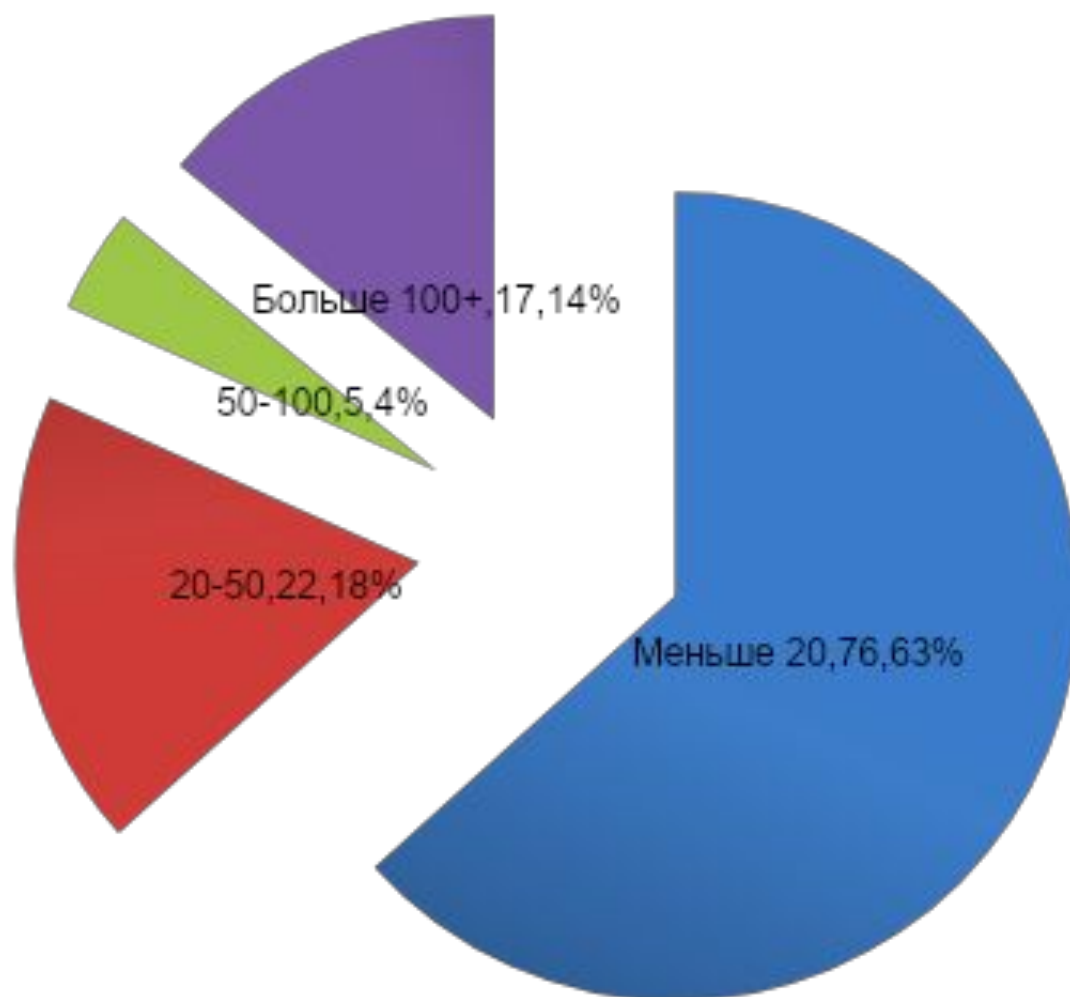
Рынок in-house call-центров Украины

(исследование Всеукраинской Ассоциации
Контактных Центров)

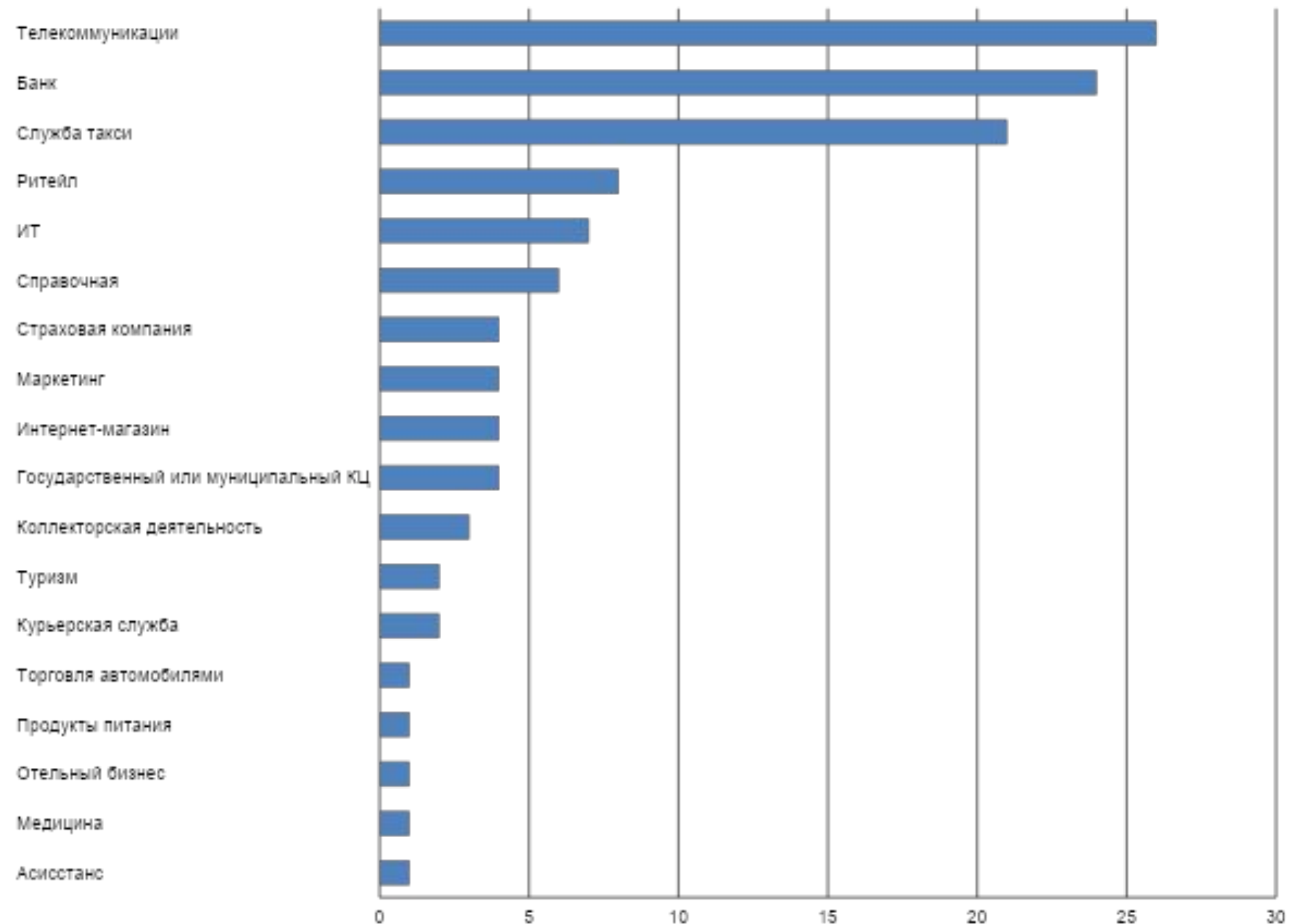
Детали исследования

- Опрос 120 in-house call-центров Украины
- Всего рабочих мест: 6284
- Средний размер контакт-центра: 52 рабочих места

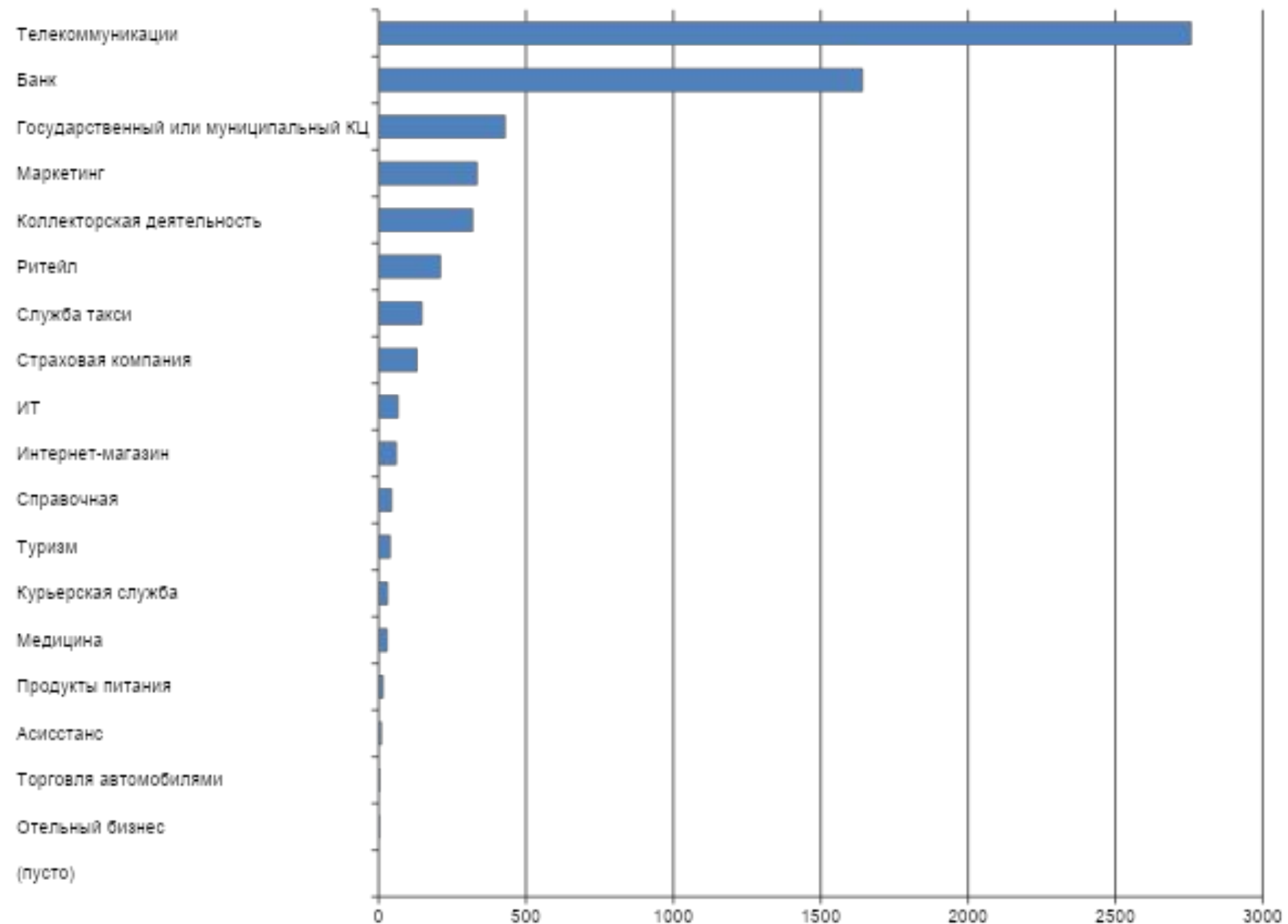
Процентное соотношение групп по количеству рабочих мест



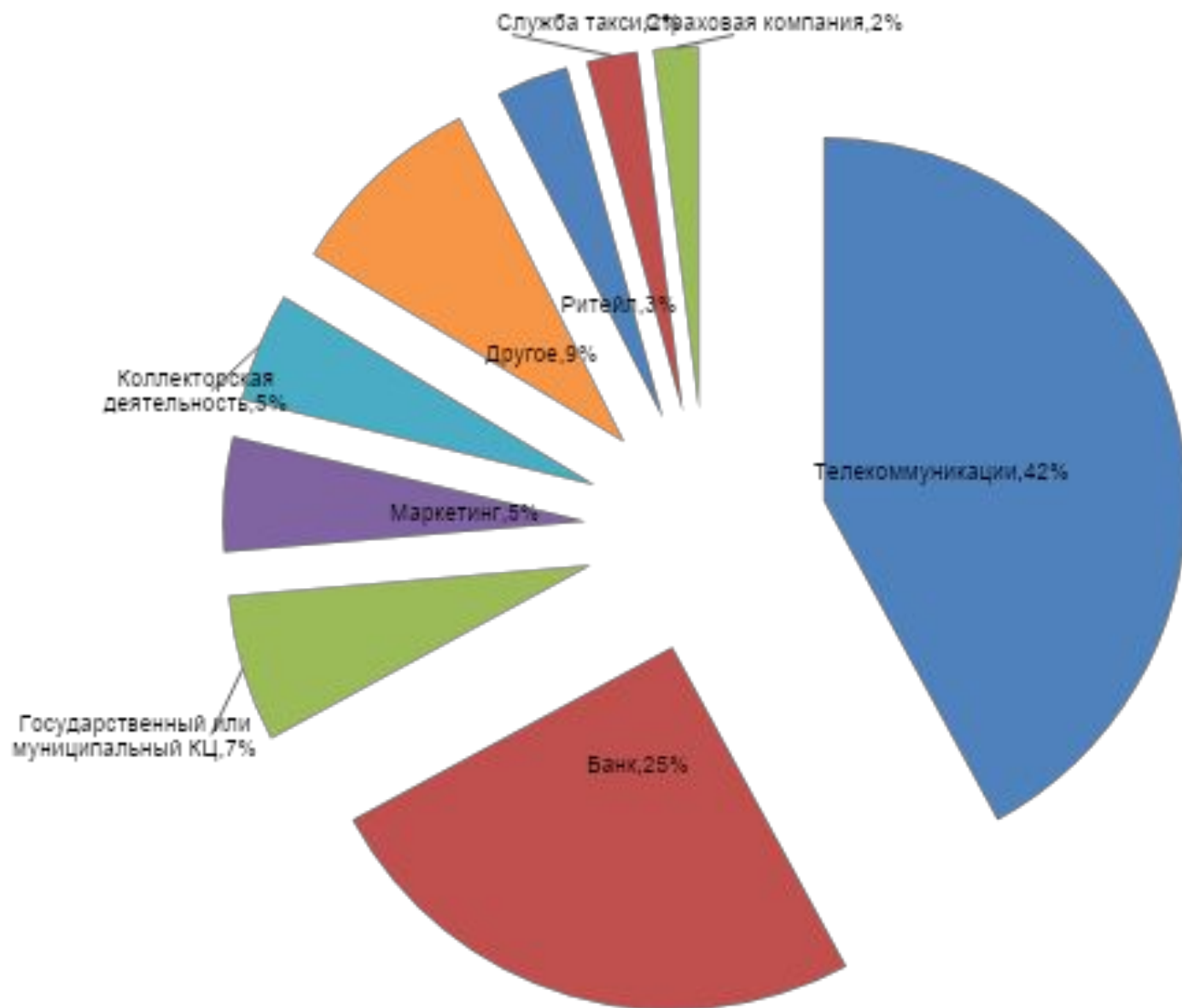
Количество контактных центров по отраслям



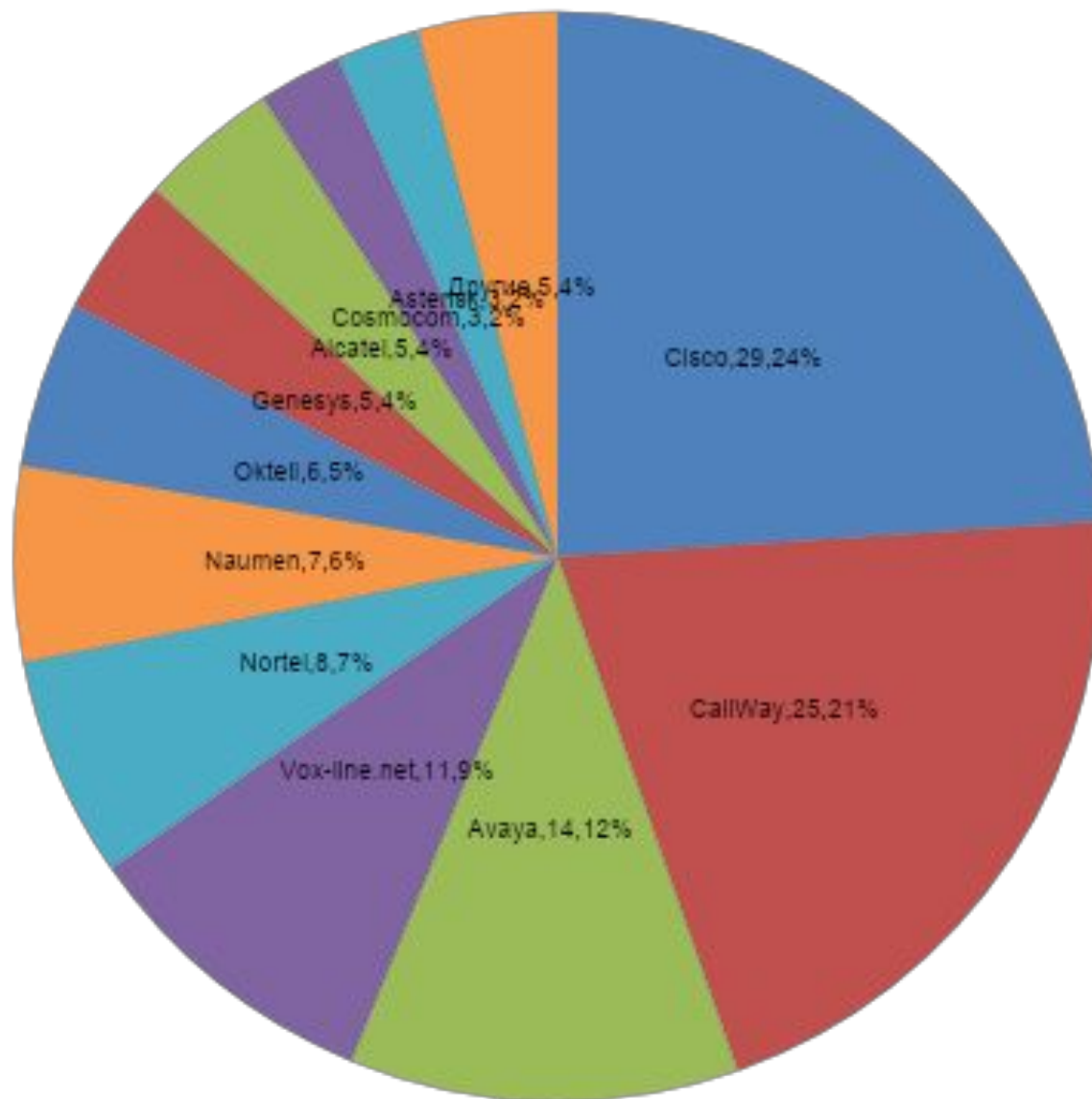
Количество рабочих мест по отраслям



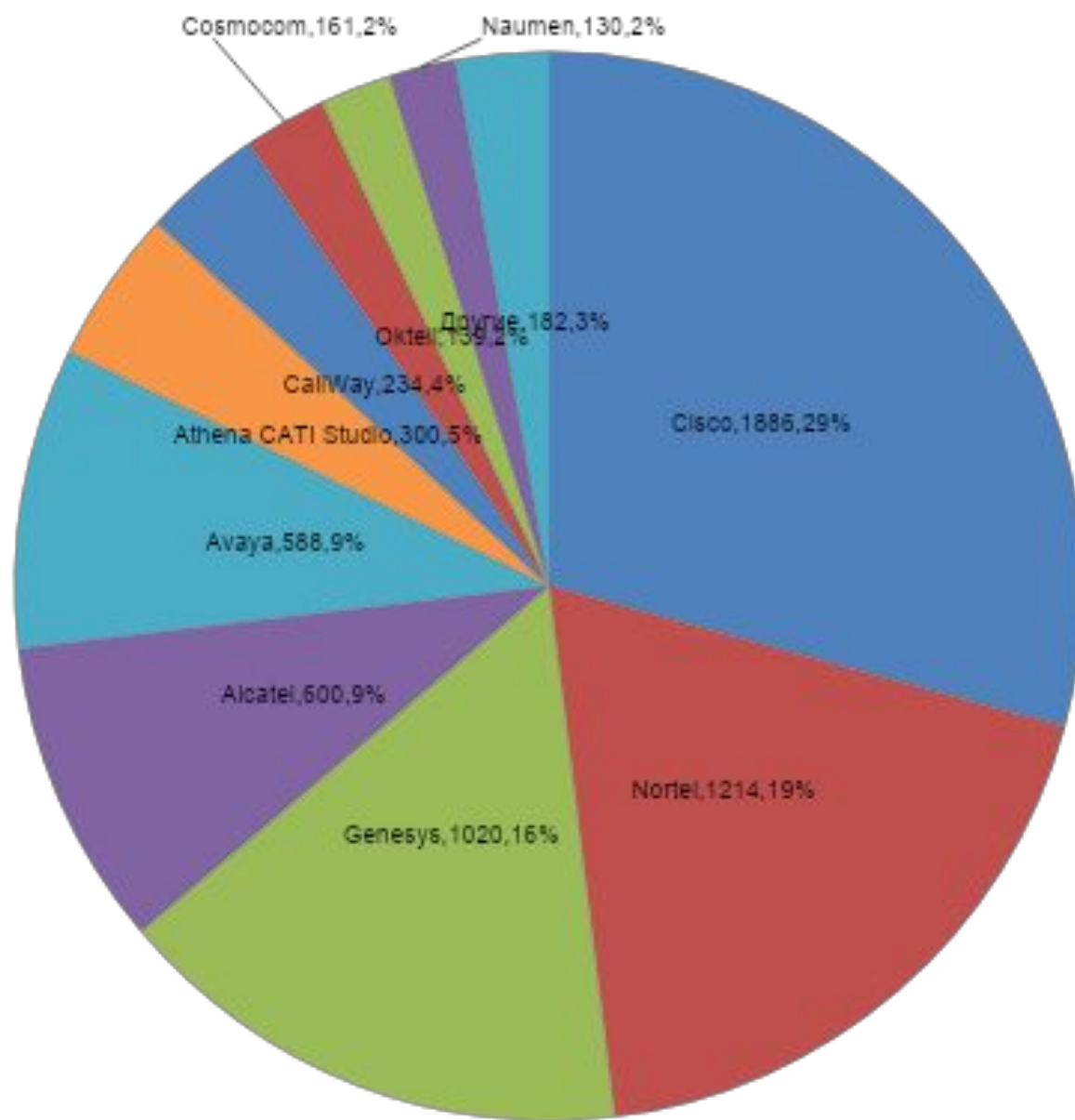
Распределение рабочих мест по отраслям



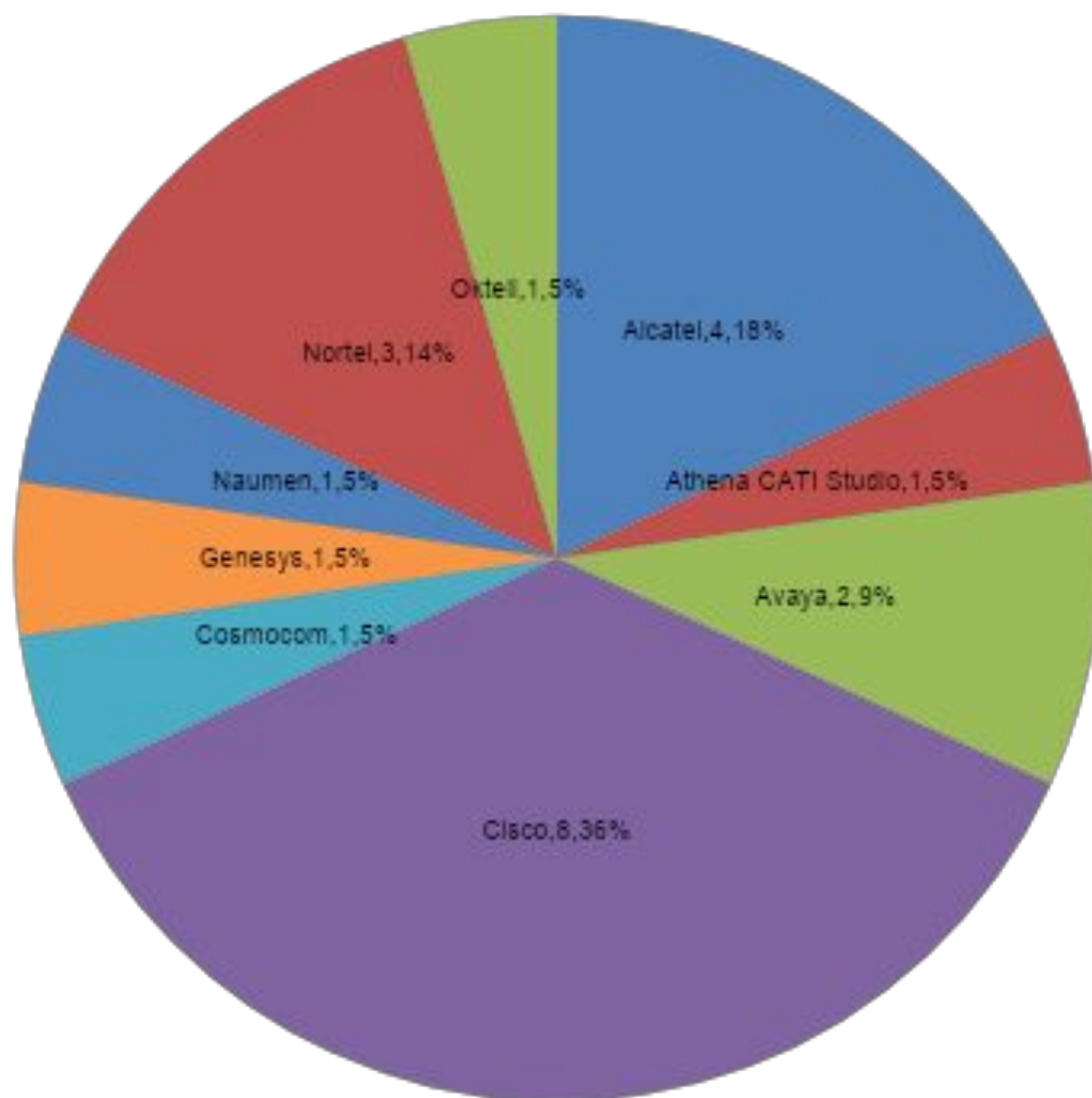
Количество инсталляций всего по вендорам



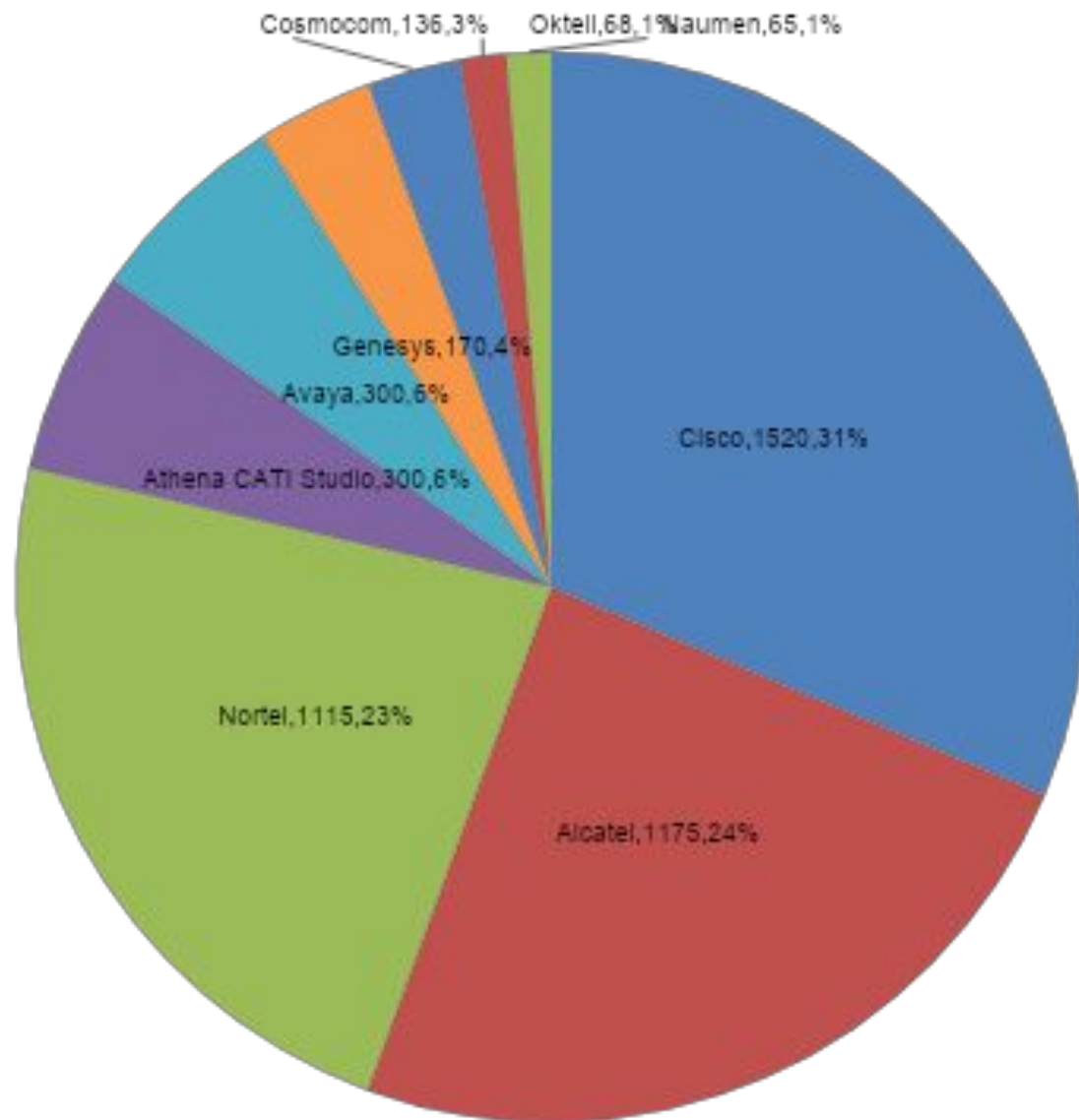
Сумма рабочих мест всего по вендорам



Количество инсталляций всего по вендорам (КЦ > 50 рабочих мест)



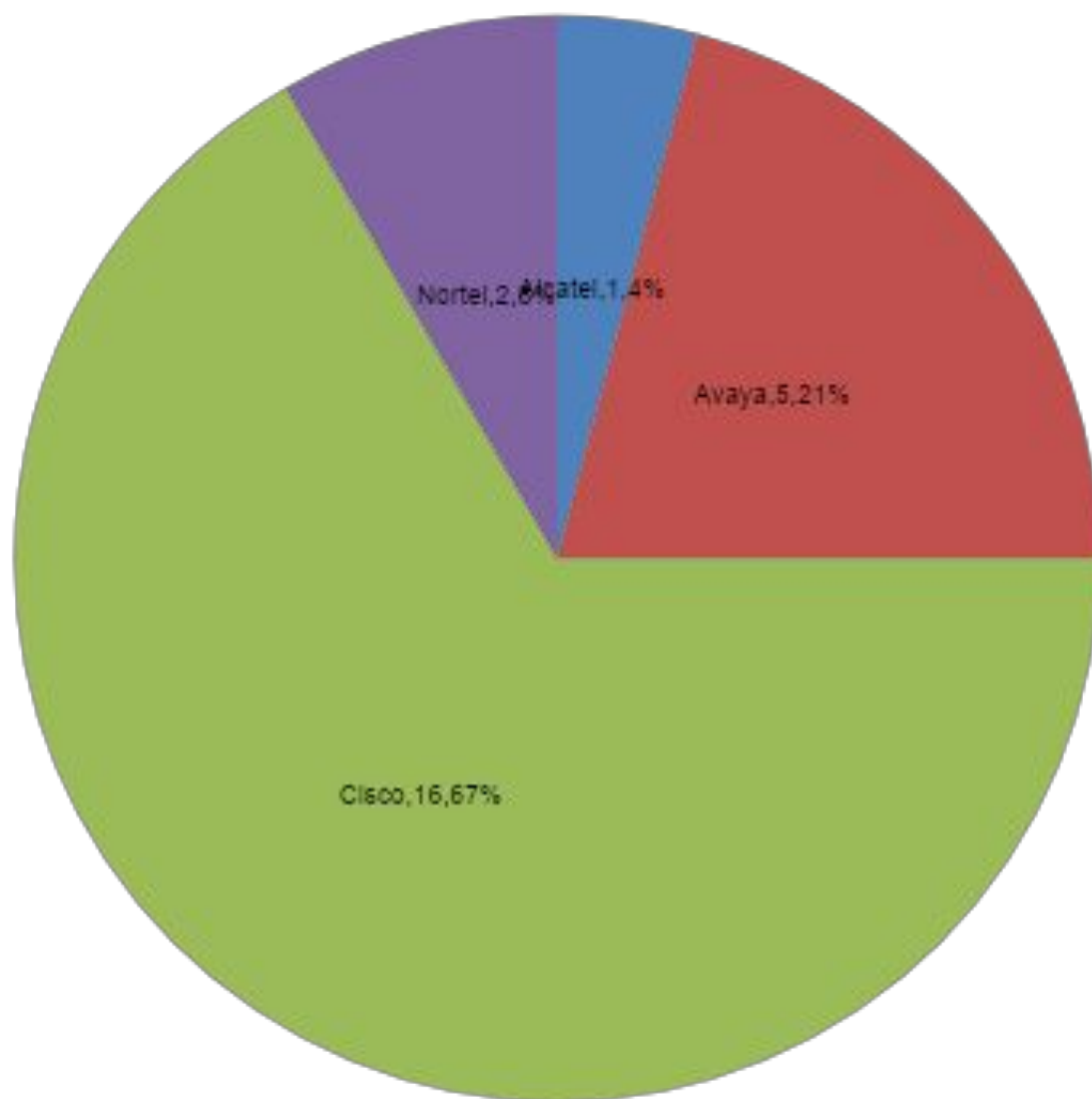
Сумма рабочих мест всего по вендорам (КЦ > 50 рабочих мест)



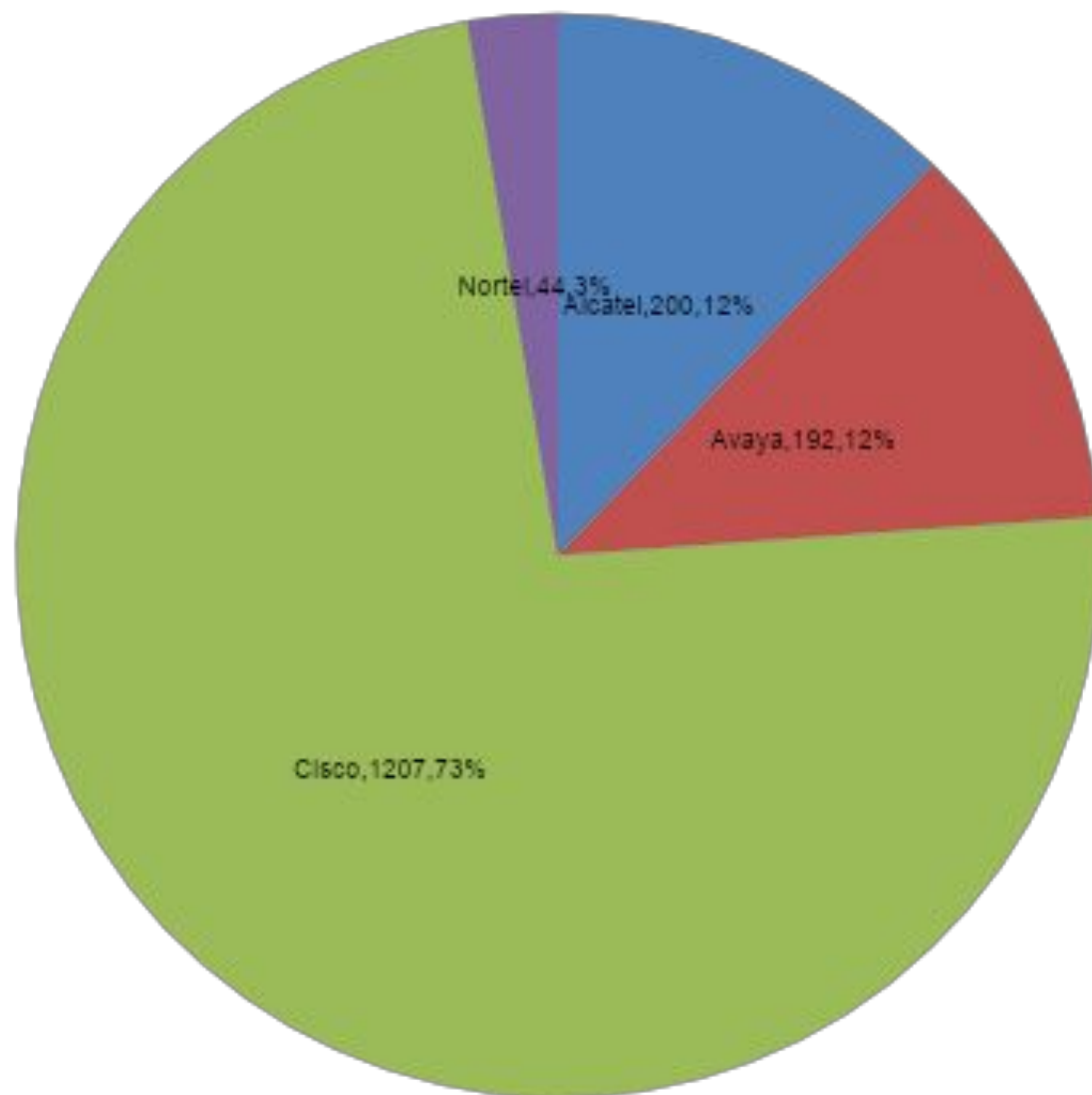
БАНКИ

- Всего контакт-центров: 29
- Мест всего: 1643
- Средний размер контакт-центра: 68

Количество инсталляций всего по вендорам (КЦ банков)



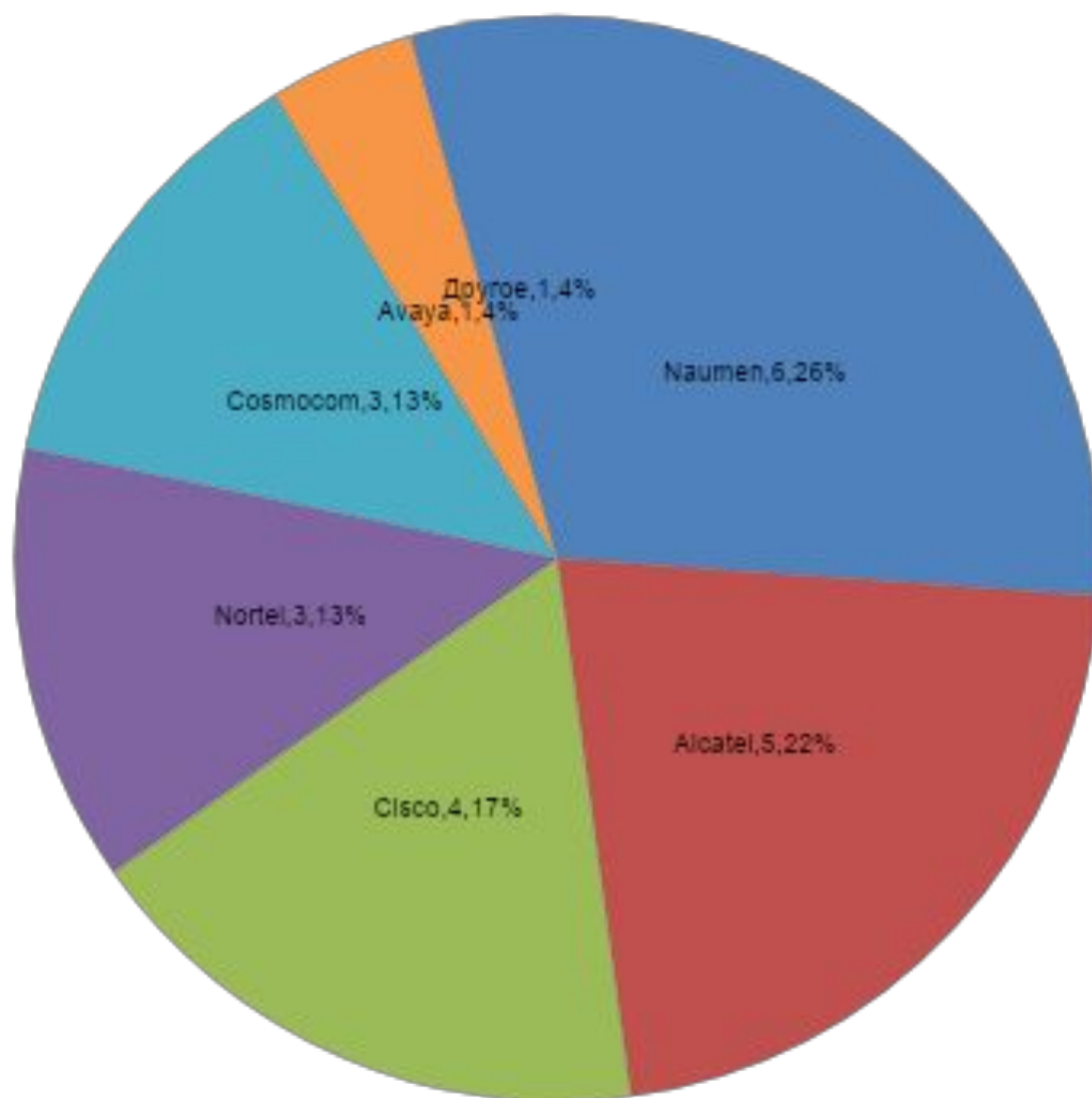
Сумма рабочих мест всего по вендорам (КЦ банков)



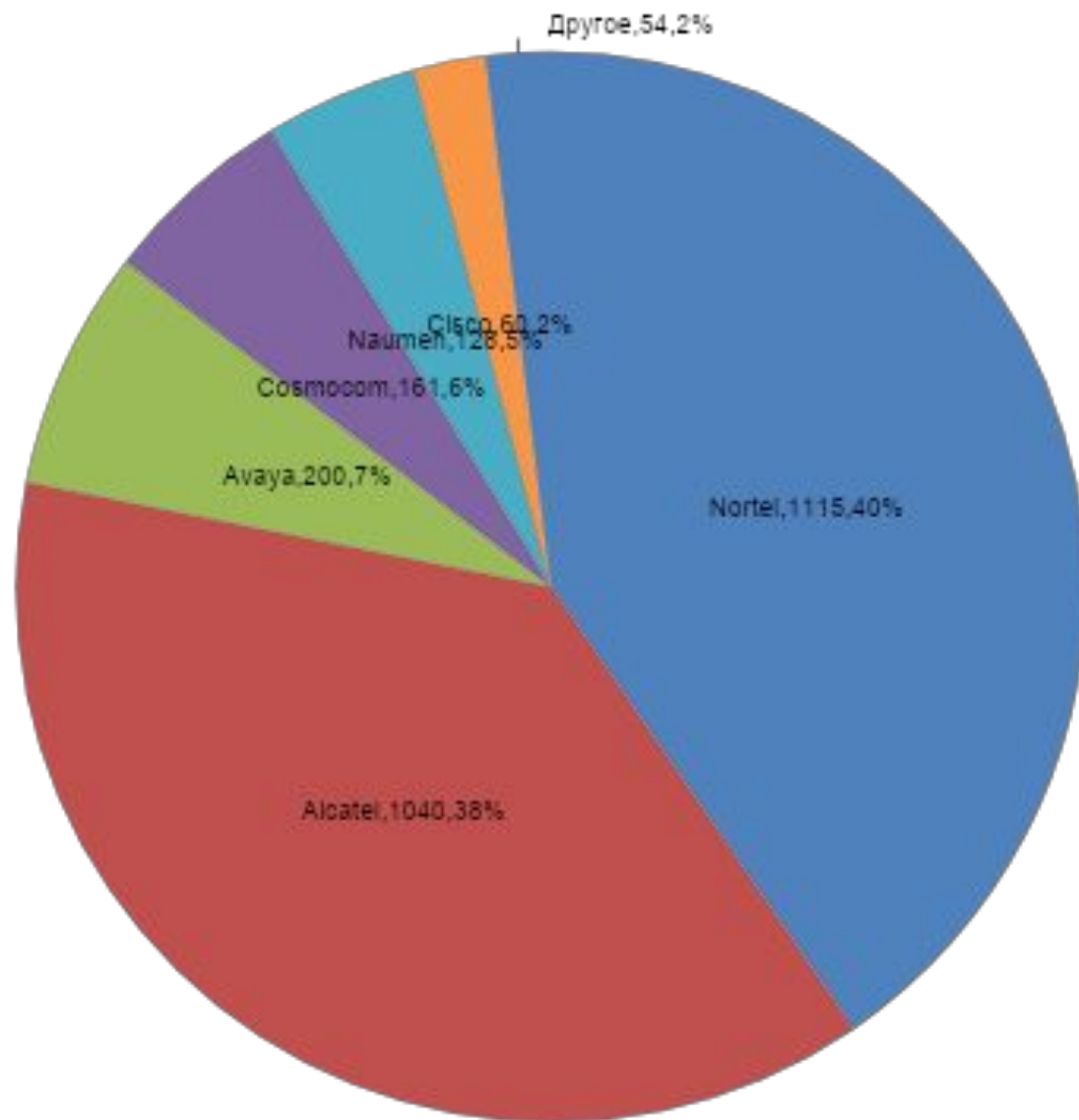
ТЕЛЕКОММУНІКАЦІИ

- Всего контакт-центров: 26
- Мест всего: 2758
- Средний размер контакт-центра: 106

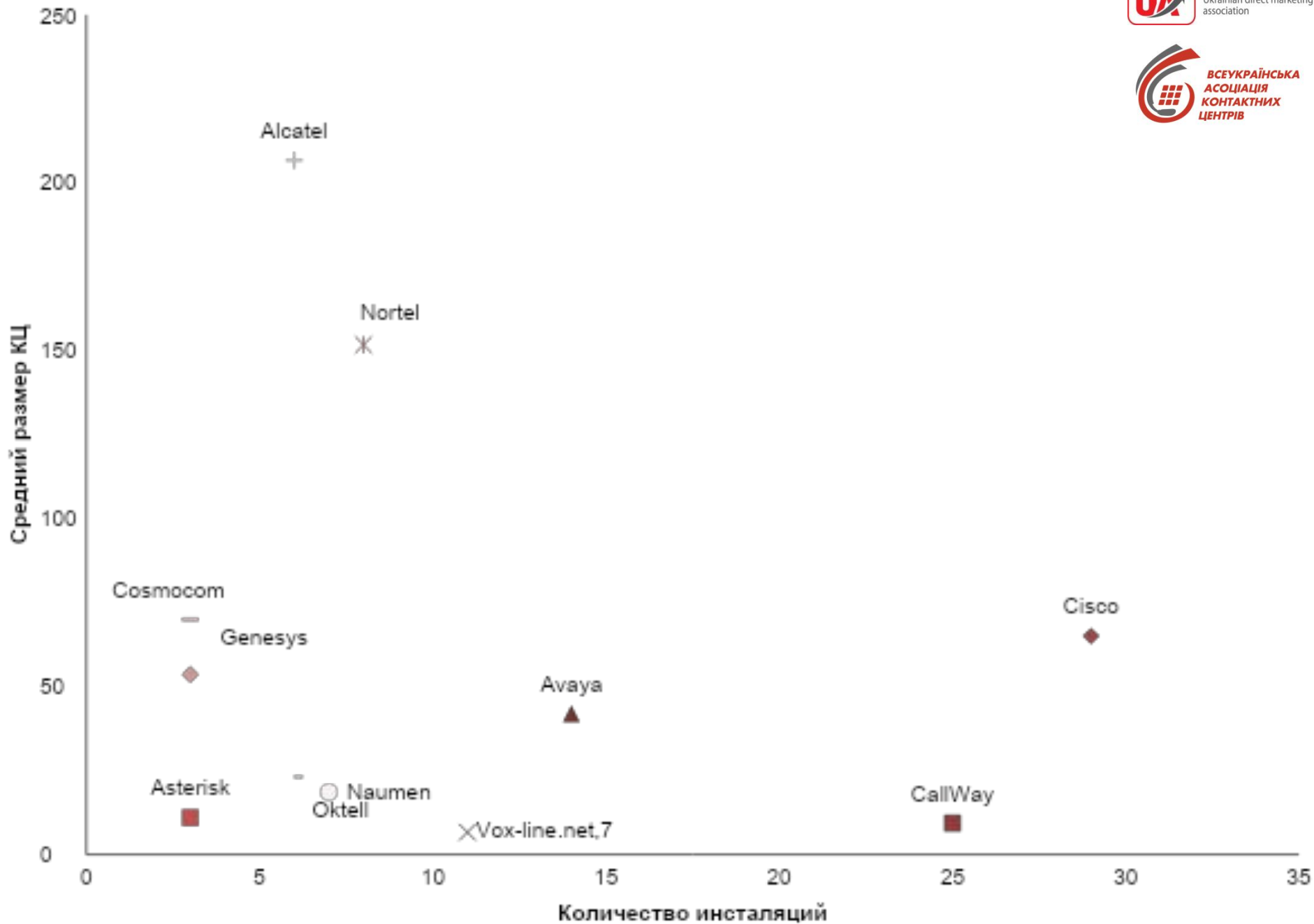
Количество инсталляций всего по вендорам (КЦ телекоммуникационных компаний)



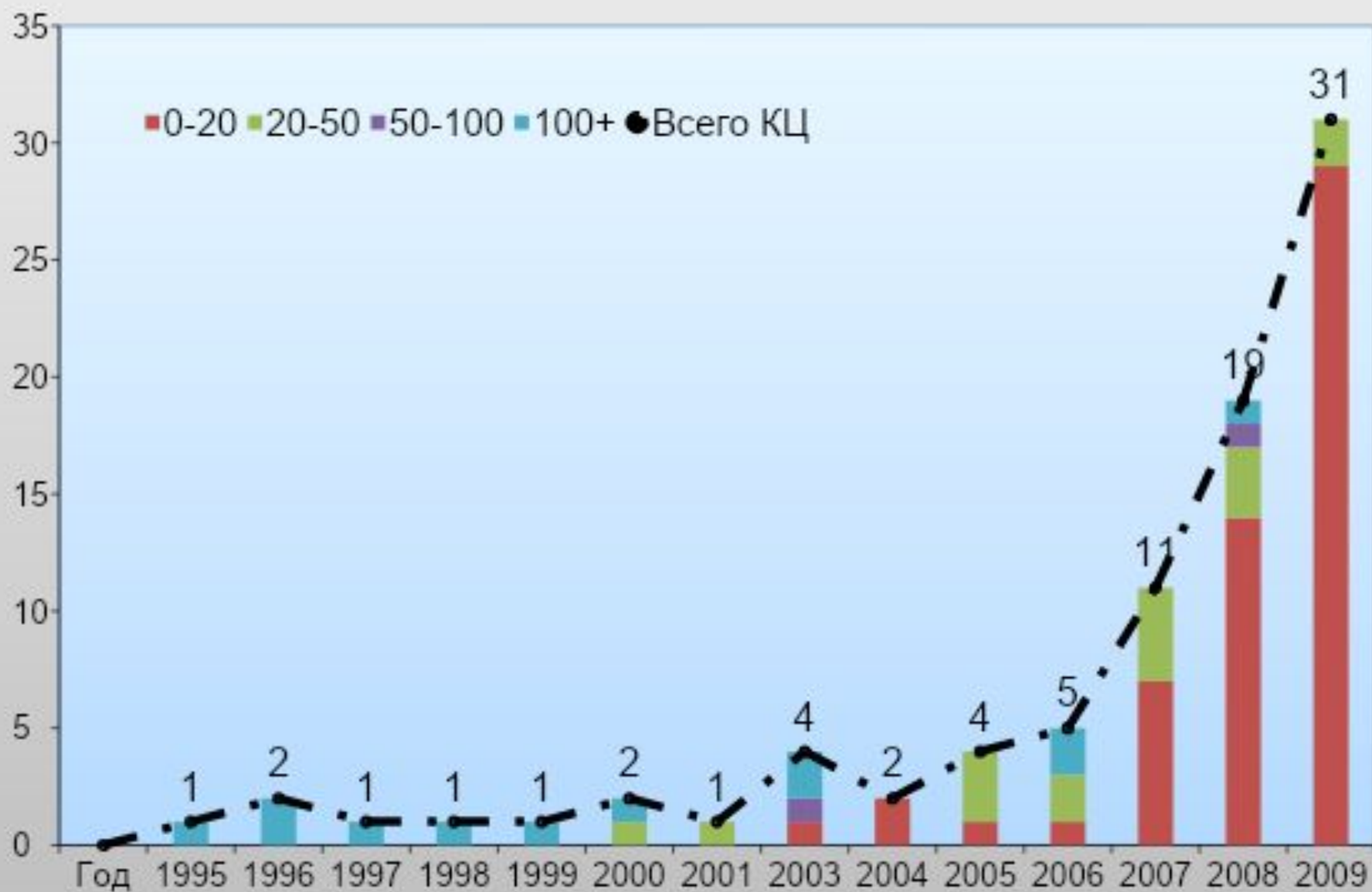
Сумма рабочих мест всего по вендорам (КЦ телекоммуникационных компаний)



Позиционирование вендоров на рынке (более одной установки)



Тенденция развития рынка КЦ



Благодарим за помощь в проведении исследования



- **Андрей Чуранов**, аналитик КЦ
- **Денис Любивый**, директор аутсорсингового контакт-центра CONTACTIS
- **Ирина Величко**, президент Всеукраинской Ассоциации Контактных Центров
- **Анна Зинчук**, Координатор клуба Hot Skills, Украинская Ассоциация Директ-Маркетинга

Спасибо за внимание!

Украинская Ассоциация Директ Маркетинга (УАДМ) —

негосударственное некоммерческое объединение, созданное с
Целью развития рынков Директ Маркетинга, Mail Order и Контакт-
центров в Украине. Количество членов – 22 компании

E-mail: info@uadm.com.ua

Web: <http://www.uadm.com.ua/>

Всеукраинская Ассоциация Контакт-центров (ВАКЦ) —

негосударственное некоммерческое объединение, созданное для
развития рынка контакт-центров Украины.

E-mail: info@cca.org.ua

Web: [http http:// http://cca.org.ua](http://http://cca.org.ua)