



# ТЕЛЕКОНТАКТ!

**Outsource** vs **Inhouse**

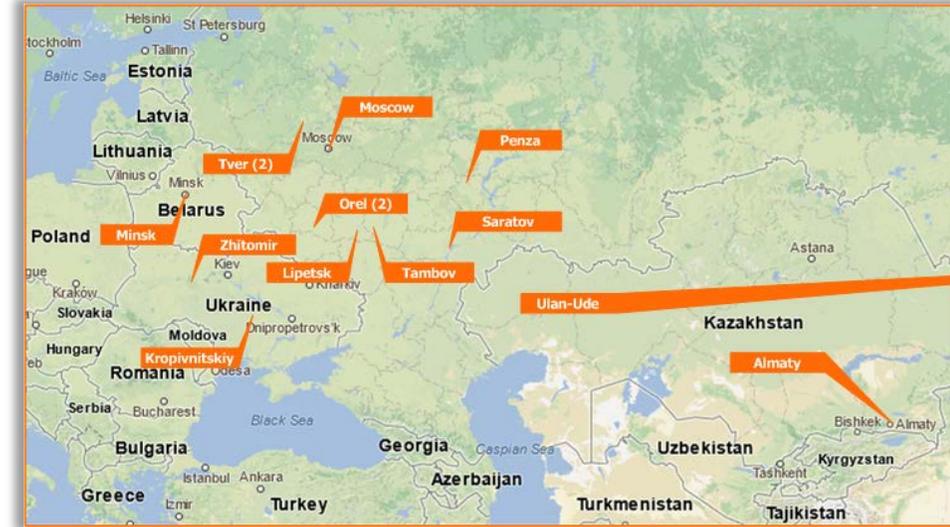
**как выбрать путь развития  
контакт-центра**

Расчёт стоимости



## Кто мы?

- **Марка на рынке с 1999 года** – один из первых АКЦ в Восточной Европе
- **Телеконтакт Алматы** стартовал в 2013 году
- Две площадки – **350 рабочих мест**
- **Собственные подразделения:**
  - Отдел управления проектами
  - Технический отдел
  - Отдел биллинга и обработки баз данных
  - Отдел разработки
  - Отдел рекрутинга
  - Учебный отдел (Школа операторов) и отдел управления качеством
  - Отдел планирования (WFM)



ТЕЛЕКОНТАКТ! - всё возможно!

Нам доверяют:

Страховая компания №1 ТОП 10

Страховая компания №4 ТОП 10

Банк №1 ТОП 10    Банк №12 ТОП 20  
 Банк №3 ТОП 10    Банк №13 ТОП 20  
 Банк №4 ТОП 10    Банк №15 ТОП 20  
 Банк №5 ТОП 10    Банк №16 ТОП 20  
 Банк №6 ТОП 10    Банк №22 ТОП 30  
 Банк №9 ТОП 10    Банк №28 ТОП 30

+7 (495) 744-55-45 | tele@telecontact.ru | www.telecontact.ru

## Кто наши заказчики?

- Купные **банки**
- **Страховые** компании
- **Retail:** X5 Retail Group, Утконос, О'кей
- Провайдеры: Смартнет, **KCell**
- FMCG и Fulfillment: ZARA, **Yves Rocher**, Lamoda
- Автобизнес: Volvo, Renault, **Toyota Lexus**
- Платёжные системы: **Золотая корона**, Qiwi
- Государственные компании: **АО Казпочта**, АО НИТ
- Компании, работающие **в сфере услуг:** WordClass, AXA assistance



\* По данным исследования РБК 2011 год

# Что такое контакт-центр?

Если операторы работают по определённым бизнес-процессам и на специальном оборудовании, то это можно назвать контакт-центром

Мотивация

Статистика

WFM

Рекр

Контроль

Обучение

Аппаратно-программный комплекс

База знаний

CRM

# Затраты на контакт-центр

## Персонал

Те, кто деньги зарабатывает: **операторы, супервайзеры, руководители групп, тренеры, аналитики, верификаторы, менеджеры, инженеры технической службы, рекрутёры и другие.**

## Техническое обеспечение

То, что помогает зарабатывать деньги: **аппаратно-программный комплекс, WFM, системы мониторинга качества, CRM-системы и т.д.**

## Обслуживающие отделы

Те, кто деньги считает и тратит: **финансовый отдел и бухгалтерия, АХО, помещение, оборудование, затраты на связь и интернет**

# Попробуем построить

Количество операторов:	15
Количество супервайзеров:	1
Тренер:	1
Руководитель площадки:	1
Инженер техподдержки (продвинутый уровень):	1

**Всего нам потребуется :**

**19 рабочих мест**

**Что может такой контакт-центр?**

Принять около 1 000 звонков ежедневно



## Аутсорсинговый контакт-центр

VS

## Корпоративный контакт-центр

Статья расходов

Включено в стоимость работы  
сотрудника

ПОМЕЩЕНИЕ

Стоимость аренды за 1 кв. метр  
Электричество  
Связь

### СКОЛЬКО ВЕШАТЬ В ГРАММАХ?

4,5 кв. метра \* количество рабочих мест + кухня + туалет + место для отдыха + раздевалка + серверная или комната для ИТ = **120 кв. метров**

Норма на 1 рабочее место с ЖК-дисплеями – 4,5 кв. метра

Норма на 1 рабочее место с ЭЛТ-дисплеями – 6 кв. метров

### Алматы:

Офис класса «В» в доступном месте - ~ 4 300 тг. кв. метр

Коммунальные платежи – 100 000 тг. месяц

**640 000 тг./месяц**



# Помещение: как же сэкономить?

**ВАРИАНТ 1: СОКРАТИТЬ НОРМАТИВЫ И ПЛОЩАДИ – МИНУС 20%**

**ВАРИАНТ 2: СНЯТЬ ОФИС В РЕГИОНЕ – МИНУС 40%**

**Шымкент:**

Офисное помещение ~ 1 500 кв. тг. метр/год

Затраты на коммунальные платежи и электричество ~ 100 000 тг./месяц

**280 000 тг./ месяц**

**ВАРИАНТ 3, ИДЕАЛЬНЫЙ: У ВАС ЕСТЬ ПОМЕЩЕНИЕ**

**Собственное помещение:**

Минимальные затраты, которые распределяются по другим статьям бизнеса



**0 тг./месяц**

## Аутсорсинговый контакт-центр

Включено в стоимость работы сотрудника

Включено в стоимость работы сотрудника, кроме специальных требований.  
+ 15% к стоимости закупки

VS

Статья расходов

ПОМЕЩЕНИЕ

ОБОРУДОВАНИЕ

## Корпоративный контакт-центр

Стоимость аренды за 1 кв. метр + Электричество + Связь

Оснащение рабочих мест:  
Мебель  
Компьютер  
Гарнитура  
Серверное оборудование  
Программное обеспечение  
Офисная техника: МФУ

### Сколько это стоит?

- Мебель – от 26 000 тг. (стол + стул)
- Компьютер с периферией – от 270 000 тг.
- Серверное оборудование + коммутатор – от 1 800 000 тг.
- Программное обеспечение – стоимость лицензий
- МФУ – от 240 000 тг.

**от 7 664 000 тг.**

без учёта амортизации

### Можно ли экономить?

- Купить самое дешёвое
- Купить всё б/у
- Использовать только бесплатное ПО
- Распределить расходы по другим подразделениям

<b>Аутсорсинговый</b> контакт-центр	VS Статья расходов	<b>Корпоративный</b> контакт-центр
Включено в стоимость работы сотрудника	ПОМЕЩЕНИЕ	Стоимость аренды за 1 кв. метр + Электричество + Связь
Включено в стоимость работы сотрудника (кроме специальных требований)	ОБОРУДОВАНИЕ	Оснащение рабочих мест: Мебель, Компьютер, Гарнитура, Серверное оборудование, Программное обеспечение, Офисная техника: МФУ
Почасовая оплата за работу оператора	ПЕРСОНАЛ 15 операторов	Зарплата: Оператор Супервайзер Менеджер Тренер Техподдержка: инженер

**СКОЛЬКО ВЕШАТЬ В ГРАММАХ?**

Дополнительно вам нужен штат персонала, занимающегося административной работой: бухгалтер, сотрудник АХО, рекрутер, уборщица

**На каждый 100 тенге выплаченных сотруднику денег вы платите 32 тенге налогов**

# Персонал: как же сэкономить?

## Алматы:

Оператор – 100 000 тг./месяц

Супервайзер – 150 000 тг./месяц

Менеджер/руководитель контакт-центра – 300 000 тг./месяц

Тренер – 150 000 тг./месяц

ИТ-менеджер, программист – 200 000 тг./месяц на каждого

Бухгалтер, АХО, рекрутинг, уборщица – 430 000 тг./месяц

И всё это умножить на 1,32...

**3 603 600 тг./месяц**

**ВАРИАНТ 1: РЕСУРСЫ СВЕЧНОГО ЗАВОДИКА – МИНУС 15% ЗАТРАТ**

**ВАРИАНТ 2: СНЯТЬ ОФИС В РЕГИОНЕ – СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА 30 %**

## Шымкент:

Операторы, супервайзеры, менеджер, тренер, ИТ и программист,

бухгалтерия, АХО, рекрутинг, уборщица

**2 522 520 тг./месяц**

Но... сотрудник из Алматы

**+ 600 000 тг./месяц минимум**

**ВАРИАНТ 3: БЛИЖНЕЕ ЗАРУБЕЖЬЕ – А ПОЛУЧИТСЯ ЛИ?**

## Аутсорсинговый контакт-центр

VS

## Корпоративный контакт-центр

Статья расходов

Включено в стоимость работы сотрудника

ПОМЕЩЕНИЕ

Стоимость аренды за 1 кв. метр + Электричество + Связь

Включено в стоимость работы сотрудника  
(кроме специальных требований)

ОБОРУДОВАНИЕ

Оснащение рабочих мест: Мебель, Компьютер, Гарнитура, Серверное оборудование, Программное обеспечение, Офисная техника: МФУ

Включено в стоимость работы сотрудника

ПЕРСОНАЛ  
15 операторов

Зароботная плата: Оператор, Супервайзер, Менеджер, Тренер, Техподдержка: инженер + специалист АПК

Единовременный платёж за  
настройку систем

Техническая поддержка

Аппаратно-программный  
комплекс

WFM

Системы мониторинга качества

CRM-системы

**А оно мне надо?** Наличие этих систем отличает контакт-центр от секретариата



## Стоимость:

АПК может совмещать в себе не только саму телефонию, но и CRM.

WFM – при небольшом контакт-центре можно обойтись и без него, заменив всё Excel

Системы мониторинга качества – также можно использовать Excel

**НАЛИЧИЕ МИНИ-АТС  
НЕ ОЗНАЧАЕТ,  
ЧТО У ВАС ЕСТЬ  
АПК КОНТАКТ-ЦЕНТРА**



## Аутсорсинговый контакт-центр

VS

## Корпоративный контакт-центр

Статья расходов

Включено в стоимость работы сотрудника	ПОМЕЩЕНИЕ	Стоимость аренды за 1 кв. метр + Электричество + Связь
Включено в стоимость работы сотрудника (кроме специальных требований)	ОБОРУДОВАНИЕ	Оснащение рабочих мест: Мебель, Компьютер, Гарнитура, Серверное оборудование, Программное обеспечение, Офисная техника: МФУ
Включено в стоимость работы сотрудника	ПЕРСОНАЛ 15 операторов	Зарботная плата: Оператор, Супервайзер, Менеджер, Тренер, Техподдержка: инженер + специалист АПК
Включено в стоимость работы сотрудника	Техническая поддержка	Аппаратно-программный комплекс, WFM, системы мониторинга качества, CRM-системы
Стоимость распределяется между всеми заказчиками	и т.д.	Оmnikanальное обслуживание Системы распознавания речи Системы синтеза речи Искусственный интеллект и самообучающиеся системы

**Можно ли сэкономить?** Да. Если опять же не покупать эти системы.

# Сколько же это стоит?

## Аутсорсинговый контакт-центр\*

VS

## Корпоративный контакт-центр\*\*

### Статья расходов

0 тг.	ПОМЕЩЕНИЕ	От 0 тг. (+ 280 000 тг. ежемесячно)
0 тг.	ОБОРУДОВАНИЕ	От 0 тг. (+ 7 664 000 тг. единовременно)
40 тг./минута * 15 операторов = 3 628 800 тг.	ПЕРСОНАЛ	От 3 314 520 тг. (+ затраты на набор и обучение персонала)
112 500 тг.	Техническая поддержка	От 30 000 тг.
По запросу	и т.д., то есть дополнительные возможности контакт-центра	Полная стоимость

## 3 741 300 тг.

## ИТОГ

## 3 344 520 тг.

\* С учётом НДС

\*\* С учётом налогов

# И какой же всё-таки вывод?

## ВЫВОД:

Корпоративный контакт-центр **выгоднее**

## ТОЛЬКО...

...если при расчёте себестоимости вы **НЕ учитываете** ничего, кроме затрат на персонал.

## Когда всё-таки имеет смысл строить свой контакт-центр?

### Объективно:

- Собственное помещение с инфраструктурой
- Сильная команда
- Деньги
- Необходимость быстрой капитализации компании

### Субъективно:

- У вас есть лишние деньги
- Вам нравится процесс строительства больше, чем р
- Вам нужно много подчинённых



# Что же мы не учли?

1

## Помещение

Есть «Свечной заводик» или дешёвое помещение – оно не подходит для организации контакт-центра

2

## Оборудование

Есть ли необходимое оборудование в вашем регионе? А правильно ли вы его выбрали?

3

## Персонал

Есть помещение – нет качественных ресурсов для контакт-центра.  
Знакомы ли сотрудники, которых вы планируете привлечь, со спецификой и требованиями контакт-центра

4

## Техническая поддержка

А действительно ли соответствует купленное вами решение вашим потребностям?

5

## Расширение возможностей

А может быть именно это вам и надо?



# Как же выбирать партнёра

1

## КРІ

Определите КРІ, которые важны для вас, как для Заказчика

2

## Возможности

Обязательно запросите информацию об имеющихся технических возможностях ваших потенциальных партнёров

3

## Проверка

Проверьте, а действительно ли всё заявленное потенциальным партнёром соответствует действительности

4

## Пилот

Проведите пилотный проект

5

## Конкурс

**Выберите несколько партнёров** и сделайте выбор между ними после двух-трёх месяцев работы



спасибо!



tele@telecontact.ru  
+7 (727) 355-14-80