

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО МАРКЕТИНГОВОМУ ИССЛЕДОВАНИЮ

ПЕРСПЕКТИВЫ РЫНКА CALL-ЦЕНТРОВ В УСЛОВИЯХ КРИЗИСА

ДЕМОНСТРАЦИОННАЯ ВЕРСИЯ

**Дата выпуска отчета:
декабрь 2008 г.**

Данное исследование подготовлено MA Step by Step исключительно для информационных целей. Информация, представленная в исследовании, получена из открытых источников или собрана с помощью маркетинговых инструментов. MA Step by Step не дает гарантии точности и полноты информации для любых целей. Информация, содержащаяся в исследовании, не должна быть прямо или косвенно истолкована покупателем, как рекомендательная для вложения инвестиций. MA Step by Step не несет ответственности за убытки или ущерб, причиненный вследствие использования информации исследования третьими лицами, а так же за последствия вызванные неполнотой представленной информации. Данные материалы не могут распространяться без разрешения MA Step by Step.

г. Москва

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
Аннотация	4
Цель исследования.....	4
Описание исследования	4
Полное содержание исследования	5
Список диаграмм	8
Список таблиц	9
Выдержки из исследования	10
Объем и емкость Рынка.....	11
Объем Рынка в натуральном выражении.....	11
Объем Рынка в денежном выражении.....	12
<i>Емкость Рынка</i>	12
<i>Темпы роста Рынка</i>	12
<i>Основные принципы ценообразования</i>	12
Конкурентный анализ	14
Уровень конкуренции на Рынке.....	14
Сегментация компаний	14
Сравнительная характеристика крупнейших производителей по основным параметрам	14
<i>Региональные Рынки</i>	15
Стратегии развития аутсорсинговых call-центров	17
Продвижение аутсорсинговых call-центров.....	17



Анализ потребителей	18
Потребители услуг call-центров	18
Критерии выбора call-центра.....	18
Инвестиционная привлекательность Рынка.....	18
Тенденции по основным количественным показателям Рынка	19
Тенденции на конкурентном поле	19
Тенденции в потребительском сегменте	19

АННОТАЦИЯ

Цель исследования

Цель исследования: анализ основных характеристик и перспектив развития российского рынка аутсорсинговых call-центров, а также выявление стратегий продвижения основных игроков Рынка.

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Задачи исследования:

- Описание макроэкономической ситуации на Рынке
- Выделение основных сегментов Рынка
- Определение емкости, объема и темпов роста Рынка
- Описание структуры ценообразования на услуги аутсорсинговых call-центров
- Выявление основных игроков российского Рынка
- Анализ стратегий развития основных игроков Рынка
- Описание крупнейших производителей
- STEP-анализ внешних факторов на Рынок
- Выявление основных рисков на Рынке
- Выявление основных тенденций Рынка

Кол-во страниц: 71 стр.

Язык отчета: русский

Отчет содержит: 12 диаграмм, 11 таблиц, 4 схемы

ПОЛНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Введение
Методологическая часть
Описание типа исследования
Объект исследования
Цели и задачи исследования
География исследования
Время проведения исследования
Целевая аудитория
Методы сбора данных
Источники
Макроэкономические факторы, влияющие на Рынок
Общэкономическая ситуация в России
Динамика валового внутреннего продукта
Уровень инфляции
Инвестиции
Перспективы развития Рынка в период кризиса
Описание влияющих Рынков
Рынок IT-технологий
Рынок помещений для call-центров
Сегментация и структура Рынка
Структура Рынка
Сегментация Рынка
Сегментация по географии
Сегментация услуг
Основные количественные характеристики Рынка
Объем и емкость Рынка
Объем Рынка в натуральном выражении
Объем Рынка в денежном выражении
Емкость Рынка
Темпы роста Рынка
Ценообразование на Рынке

Структура распределения средств
Основные принципы ценообразования
Ценовое сегментирование Услуги
Входящие звонки
Исходящие звонки
Конкурентный анализ
Уровень конкуренции на Рынке
Сегментация компаний
Основные игроки Рынка. Профили крупнейших call-центров
Профиль call-центра «Билайн Бизнес»
Профиль call-центра «Sinterra»
Профиль call-центра «Комстар-ОТС»
Профиль call-центра «WilStream»
Профиль call-центра «Fortax»
Профиль call-центра «Teleperformance Russia»
Профиль call-центра «Телеконтакт»
Сравнительная характеристика крупнейших производителей по основным параметрам
Региональные Рынки
Открытие филиалов столичных call-центров
Стратегии развития аутсорсинговых call-центров
Продвижение аутсорсинговых call-центров
Прямая реклама
Проведение рекламной кампании в Интернете
Оптимизация сайта
Баннерная реклама
Контекстная реклама
Реклама на отраслевых сайтах
Проведение не прямых рекламных работ
Участие в тематических форумах и конференциях
Участие в семинарах, проводимых для потенциальных клиентов call-центра
Организация тематических семинаров и бизнес-встреч
Размещение статей в тематических печатных СМИ

Кадровая политика
Характеристика персонала call-центра
Управление кадрами
Типы ротации
Способы управления ротацией
Обучение операторов
Удержание кадров
Анализ потребителей
Потребители услуг call-центров
Сегментация потребителей услуг call-центра
Сегментация по отраслям
Сегментация по размерам
Сегментация по формам собственности
Критерии выбора call-центра
Обобщающие выводы и рекомендации
STEP-анализ факторов, влияющих на развитие Рынка
Анализ рисков
Инвестиционная привлекательность Рынка
Тенденции Рынка
Тенденции в ценовых сегментах
Тенденции по основным количественным показателям Рынка
Тенденции на конкурентном поле
Тенденции в потребительском сегменте
Общие выводы по отчету
Приложение

СПИСОК ДИГРАММ

Диаграмма 1. Динамика объема ВВП, прирост, в % к предыдущему году

Диаграмма 2. Уровень инфляции и прогноз 2003 – 2008 (П) гг., %

Диаграмма 3 Динамика роста инвестиций в основной капитал 2003-2008г., млрд. руб.

Диаграмма 4. Распределение call-центров по типам

Диаграмма 5. Объем российского рынка call/contact-центров по количеству установленных мест

Диаграмма 6. Распределение аутсорсинговых call-центров по регионам в натуральном выражении, в 2007-2008 гг.

Диаграмма 7. Объем рынка аутсорсинговых call-центров в денежном выражении, млн. \$

Диаграмма 8. Темпы роста Рынка в 2004-2009 гг.

Диаграмма 9. Распределение долей call-центров

Диаграмма 10. Оценка и прогноз изменений объемов рынка в Москве, Санкт-Петербурге, других регионах, 2004-2010 гг., %

Диаграмма 11. Оценка доступности операторских служб

Диаграмма 12. Отраслевая структура внедрений call-центров в России

Схема 1. Структура рынка call-центров

Схема 2. Структура распределения средств

Схема 3. Структура стоимости услуг call-центров

Схема 4. Способы управления ротацией в call-центрах

СПИСОК ТАБЛИЦ

Таблица 1. Распределение call-центров по регионам

Таблица 2. Количество call-центров в 2007-2008 гг.

Таблица 3. Динамика распределение аутсорсинговых call-центров по регионам в натуральном выражении, в 2007-2008 гг.

Таблица 4. Стоимость прозвона клиентской базы из 10 000 контактов по мобильным телефонам

Таблица 5. Сравнительная характеристика основных игроков рынка

Таблица 6. Основные call-центры в регионах.

Таблица 7. Перечень компаний, появляющихся на первой странице, при запросе в крупнейших поисковых системах (в порядке очередности)

Таблица 8. Перечень компаний, использующих контекстную рекламу (в порядке очередности)

Таблица 9. STEP-анализ российского рынка аутсорсинговых call-центров

Таблица 10. Возможные риски, связанные с Рынком

Таблица 11. Первоначальные инвестиции в открытие call-центра

ВЫДЕРЖКИ ИЗ ИССЛЕДОВАНИЯ

В условиях мирового финансового кризиса эксперты Рынка отмечают, что несмотря на снижение спроса на услуги call-центров остается целый ряд компаний, продолжающих пользоваться услугами аутсорсинговых call-центров и создающих или развивающих собственные.

Эксперты уверены, что потребность телекоммуникационных компаний в call-центрах тоже не уменьшится: их центры интегрированы с системами биллинга, что позволяет абонентам проводить операции со своими счетами. Способствовать развитию отечественного рынка call-центров в условиях кризиса будут также коллекторские агентства, которые с недавнего времени вошли в список ключевых заказчиков этой услуги. Именно они не только не пострадают от кризиса, но и могут получить дополнительные импульсы к развитию, причем уже сейчас коллекторы используют инновационные решения с возможностью автоматических рассылок факсов, SMS, проведения обзвона.

В структуре рынка call-центров в России наибольшую долю занимают call-центры аутсорсингового типа - ... %. Далее следует корпоративный тип – ... % и наименее представленный тип call-центров смешанный - ... %.

Интересно, что в сравнении с данными за 2007 год доля аутсорсинговых центров уменьшилась и перешла на корпоративные call-центры, которых в 2007 году не было.

Можно предположить, что в условиях кризиса именно корпоративные call-центры будут развиваться лучше остальных, что обусловлено меньшими затратами на услуги собственного центра нежели привлеченного.

В целом по России преобладают аутсорсинговые call-центры (...). В Москве это соотношение несколько иное – процент аутсорсинговых call-центров немного ниже, чем по России и составляет ... %. В Санкт-Петербурге, а также в других городах России наоборот, процент аутсорсинговых call-центров выше, чем в целом по стране.

ТАБЛИЦА. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ CALL-ЦЕНТРОВ ПО РЕГИОНАМ

Регион	Тип call-центра			Всего
	аутсорсинговые	смешанные	корпоративные	
Москва				

Санкт-Петербург				
Другие города России				

Источник: МА Step by Step, 2008 г.

В другие города России входя следующие: Самара, Красноярск, Нижний Новгород, Белгород, Ростов-на-Дону, Новосибирск, Екатеринбург и многие др.

ОБЪЕМ И ЕМКОСТЬ РЫНКА

ОБЪЕМ РЫНКА В НАТУРАЛЬНОМ ВЫРАЖЕНИИ

Объем рынка российского рынка call-центров в натуральном выражении определяется по 2 основаниям:

- Количество операторских мест.

По оценке журнала CNews Analytics, в 2007 году на российском рынке call/contact - центров насчитывалось более ... тыс. операторских мест, при этом на долю аутсорсинговых call-центров приходится ... % мест.

- Количество call-центров

На декабрь 2008 года на сайте ... зарегистрировано порядка ... call-центров, из которых аутсорсинговых являются Прирост числа аутсорсинговых центров за год составил ... %, тогда как в целом число call-центров прибавилось на ... %. При этом появились корпоративные call-центры, их число составляет

ТАБЛИЦА. КОЛИЧЕСТВО CALL-ЦЕНТРОВ В 2007-2008 ГГ.

Тип call-центра	Число call-центров		Прирост
	март 2007 г.	декабрь 2008 г.	
Аутсорсинговые			
Корпоративные			
Смешанные			
Всего			

Источник: МА Step by Step

На декабрь 2008 года в Москве зарегистрировано ... аутсорсинговых центров в Москве, ... - в Санкт-Петербурге, в остальных городах России –

ТАБЛИЦА. ДИНАМИКА РАСПРЕДЕЛЕНИЕ АУТСОРСИНГОВЫХ CALL-ЦЕНТРОВ ПО РЕГИОНАМ В НАТУРАЛЬНОМ ВЫРАЖЕНИИ, В 2007-2008 ГГ.

Регион	Число аутсорсинговых call-центров		Прирост
	март 2007 г.	декабрь 2008 г.	
Москва			
Санкт-Петербург			
Другие города России			
Всего			

Источник: МА Step by Step

При этом прирост относительно марта 2007 года составил по Москве – ...%, по Санкт-Петербургу – ... %. Наибольший рост числа аутсорсинговых центров наблюдался в регионах, где он составил ... %.

ОБЪЕМ РЫНКА В ДЕНЕЖНОМ ВЫРАЖЕНИИ

По прогнозам МА Step by Step в 2008 году рынок будет равен порядка \$... млн. Однако текущая финансовая ситуация уже вынудила участников рынка пересмотреть темпы развития рынка: прогнозируется, что к 2012 году его объем составит не \$... млн., а только \$... млн.

ЕМКОСТЬ РЫНКА

По оценкам экспертов Рынка, емкость российского рынка аутсорсинговых call-центров измерить очень сложно, т. к. это очень динамично развивающийся рынок. По разным оценкам емкость рынка составляет ... call-центров с ...-... млн. агентов.

ТЕМПЫ РОСТА РЫНКА

На рынке аутсорсинговых call-центров закончилась стадия бурного роста, который продолжался в течении 5 лет в 2001-2006 годах. Уже в 2007 году темпы снизились и составили порядка ... %.

По прогнозам в 2008 году темпы развития рынка аутсорсинговых центров будут находиться также на уровне ... %, в 2009 же году можно ожидать снижение до ... - ... %.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ



Тарификация на услуги складывается из стоимости подготовки call-центра к работе по определенному проекту, ежемесячных платежей по обслуживанию (абонентской платы) и стоимости трафика.

В тарифах заложены следующие расходы:

- Разовые – покрывают расходы при организации услуг для нового клиента call-центра и слабо коррелируют с объемом заказа, а больше зависят от сложности бизнес-задач, стоящих перед call-центром
- Периодические - напрямую связаны с объемом трафика, обслуживаемого call-центром. При больших предполагаемых объемах загрузки call-центра пуско-наладочные работы могут быть выполнены с большими скидками или бесплатно. Также существуют скидки на поминутную оплату обработки вызовов при достижении определенных пороговых значений

КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ

УРОВЕНЬ КОНКУРЕНЦИИ НА РЫНКЕ

Рынок аутсорсинговых call-центров характеризуется постоянно растущим уровнем конкуренции. По замечаниям экспертов, появление новых call-центров не указывает на высокий уровень конкуренции. Новые игроки не отличаются необходимым уровнем качества обслуживания и не являются серьезной конкурентной силой для опытных игроков. Поэтому правильнее говорить о количественной конкуренции, а не о качественной.

СЕГМЕНТАЦИЯ КОМПАНИЙ

На российском рынке аутсорсинговых call-центров можно выделить 4 группы:

- лидеры
- претенденты
- середняки
- нишевые call-центры

К лидерам относятся три call-центра –Teleperformance, «Билайн Бизнес» и Telecontact, их доля составляет ... %. Доля каждого из них находится на уровне ... - ...%.

К группе «претенденты», относятся ... call-центров, в том числе Wilstream, «Sinterra», «Комстар-ОТС», «Fortax» и др. На их долю приходится ...% рынка.

Доля третьей группы, «средняки», составляет ... %. К ней относятся в том числе «Контакт-центр Ростелеком МЦ НТТ» и CRM Агентство.

Четвертая группа, «нишевые» call-центры, занимает ...% рынка.

При этом по данным отраслевых агентств, уровень концентрации бизнеса на рынке аутсорсинговых call-центров в России невысок и постепенно падает. Доля трех крупнейших игроков на рынке уменьшилась с ... % до ... %, соответственно.

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КРУПНЕЙШИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ ПО ОСНОВНЫМ

ПАРАМЕТРАМ

Данные об основных участниках Рынка представлены в нижеследующей таблице.

ТАБЛИЦА. СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ИГРОКОВ РЫНКА

Название	Год	Кол-во мест	Регион	Оборудование и ПО	Стоимость 1 мин. работы оператора	Наполнение сайта
Билайн Бизнес						
Sinterra						
Teleperformance Russia (Директ Стар)						
Комстар ОТС						
Телеконтакт						
Fortax						
WilStream						

Источник МА Step by Step, 2008 г.

Все рассмотренные call-центры имеют площадки более ... операторских мест и расположены не только в Москве, но и крупных регионах России.

РЕГИОНАЛЬНЫЕ РЫНКИ

На региональный рынок аутсорсинговых call-центров приходится ... - ... % оборота. На долю Москвы традиционно приходится около ... %.

ТАБЛИЦА. ОСНОВНЫЕ CALL-ЦЕНТРЫ В РЕГИОНАХ.

Город	Название call-центра
Архангельск	
Красноярск	
Нижний Новгород	
Ростов-на-Дону	
Калининград	
Краснодар	
Иваново	

Город	Название call-центра
Курск	
Екатеринбург	
Тверь	
Уфа	
Ярославль	
Самара	
Ачинск	

Источник МА Step by Step, 2008 г.



СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГОВЫХ CALL-ЦЕНТРОВ

ПРОДВИЖЕНИЕ АУТСОРСИНГОВЫХ CALL-ЦЕНТРОВ

При продвижении услуг аутсорсинговых call-центров практикуются следующие методы:

-
-
-
-
-
-

АНАЛИЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ CALL-ЦЕНТРОВ

Основными потребителями услуг современного call-центра является **B2B-сегмент** - бизнес-клиенты, к которым относятся маркетинговые отделы крупных или небольших компаний, отделы продаж. К бизнес-клиентам относятся также и небольшие компании (до 10 человек), у которых есть потребность во внешнем коммерческом телефонном сервисе. Как правило, у таких потребителей нет необходимости в своей собственной линии, и есть возможность обойтись профессионально организованным обслуживанием звонков

К тенденциям потребительского спроса можно отнести следующие моменты:

-
-

КРИТЕРИИ ВЫБОРА CALL-ЦЕНТРА

При выборе call-центра компании руководствуются следующими критериями:

- Профессиональный персонал, гарантирующий качественное выполнение услуг
- Качественное оборудование, обеспечивающее высокую производительность труда
- Менеджмент предприятия, выражающийся в применении профессиональных методик управления для повышения уровня сервиса
- Спектр предлагаемых услуг
- Дополнительные сервисы (в число которых может входить дополнительная статистика по тематикам, запись переговоров и др.)
- Опыт call-центра в проведении требуемых работ, репутация на рынке
- Рекомендации

ИНВЕСТИЦИОННАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ РЫНКА

Спрос на услуги аутсорсингового call-центра делает этот вид бизнеса

инвестиционно привлекательным. Поэтому сейчас на рынке появляется огромное количество новых игроков.

ТАБЛИЦА. ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В ОТКРЫТИЕ CALL-ЦЕНТРА

Типы call-центров	Кол-во мест	Сумма инвестиций
Мелкие		
Средние		
Большие		
Очень большие		

Источник: РБК, 2007 г.

Таким образом, стоимость за одну позицию в среднем составляет от \$... до \$.... По данным экспертов рынка в среднем одно рабочее место call-центра стоит \$....

ТЕНДЕНЦИИ ПО ОСНОВНЫМ КОЛИЧЕСТВЕННЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ РЫНКА

.....

ТЕНДЕНЦИИ НА КОНКУРЕНТНОМ ПОЛЕ

На сегодняшний день конкуренция на рынке аутсорсинговых call-центров характеризуется следующими тенденциями:

-
-
-
-

ТЕНДЕНЦИИ В ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ СЕГМЕНТЕ

Основными тенденциями в потребительском секторе являются:

-
-
-
-

Группа Компаний Step by Step работает на рынке 7 лет, осуществляет полный



комплекс консалтинговых и маркетинговых услуг, создавая возможность поддержки управленческих решений и развития бизнеса своих клиентов в следующих областях:

- Управленческий и маркетинговый консалтинг
- Брендинг
- Маркетинговые исследования
- Исследования и консалтинг в недвижимости

В состав Группы Компаний Step by Step входят такие подразделения, как:

- Step by Step Консалтинг
- Step by Step Исследования
- Step by Step Недвижимость
- Аналитический центр SbS Аналитика
- Call-центр MarketPhone

Ведущие специалисты Группы Компаний Step by Step состоят в таких профессиональных организациях, как Международная Ассоциация Профессионалов в области исследований общественного мнения и маркетинга (ESOMAR), НГПК (Национальная Гильдия Профессиональных Консультантов), Гильдия Маркетологов, РАРИ (Российская Ассоциация Рыночных Исследований), Московская ТПП.

На сегодняшний день в портфеле Группы Компаний Step by Step более 300 реализованных проектов. Мы гордимся сотрудничеством с такими организациями, как ОАО "Связьинвест", РАО "ЕЭС РФ", "АйТи", Компания "Русский бисквит", ТД "Снежная королева", кофейни "Мокко", ЗАО RENOVA, группа компаний РБК, группа компаний ТЕКОН, HITACHI Ltd, Honeywell, ассоциации экспортеров Бразилии (APEX), ЗАО «Детский мир», Blackwood, Система Галс.