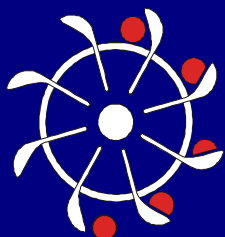


МАРКЕТИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ РЫНКА CALL-ЦЕНТРОВ

ДЕМОНСТРАЦИОННАЯ ВЕРСИЯ

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

Данное исследование подготовлено MA Step by Step исключительно в информационных целях. 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 к вложению 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.



**STEP BY STEP
МАРКЕТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО**

г. Москва

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	2
Аннотация	3
Цель исследования.....	3
Описание исследования	3
Полное содержание исследования	4
Список диаграмм	7
Список таблиц	8
Выдержки из исследования	9
Структура Рынка.....	9
Сегментация Услуг.....	10
Объем Рынка в денежном выражении.....	11
Емкость Рынка	11
Темпы роста Рынка	12
Основные игроки Рынка. Профили крупнейших call-центров	13
Региональные Рынки	13
Открытие филиалов столичных call-центров	16
Сдерживающие факторы/Анализ рисков.....	16

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:

- Описать макроэкономической ситуации на Рынке
- Выделить основные сегменты Рынка
- Определить количественные показатели Рынка
- Описать структуры ценообразования на услуги аутсорсинговых call-центров
- Выявить основных игроков российского Рынка
- Провести анализ стратегий развития основных игроков Рынка
- Описать крупнейших производителей
- STEP-анализ внешних факторов на Рынок
- Выявить основные риски на Рынке
- Определить основные тенденции Рынка

Кол-во страниц: 77 стр.

Язык отчета: русский

Отчет содержит: 11 диаграмм, 6 таблиц, 3 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
Общая экономическая ситуация в России
Валовый внутренний продукт
Уровень инфляции
Инвестиции
Описание влияющих Рынков
Сегментация и структура Рынка
Структура Рынка
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
Инвестиционная привлекательность Рынка
Ценообразование на Рынке
Структура распределения средств
Основные принципы ценообразования
Ценовое сегментирование Услуги
Входящие звонки
Исходящие звонки

Конкурентный анализ

Уровень конкуренции на Рынке

Основные параметры конкуренции

Сегментация основных игроков

Основные игроки Рынка. Профили крупнейших call-центров

Профиль call-центра «Голден Телеком»

Профиль call-центра «Sinterra»

Профиль call-центра «Комстар-ОТС»

Профиль call-центра «WilStream»

Профиль call-центра «Fortax»

Профиль call-центра «Teleperformance Russia»

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

Реклама на отраслевых сайтах

Проведение непрямых рекламных работ

Участие в тематических форумах и конференциях

Мир Call-центров. Call Center World. Russia/CIS

Связь-Экспокомм

Участие в семинарах, проводимых для потенциальных клиентов call-центра

Организация тематических семинаров и бизнес-встреч

«Apex Berg Contact Center Consulting»

CTI (Communications. Technology. Innovations.)

Fortax

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
Факторы, влияющие на развитие Рынка
Сдерживающие факторы/Анализ рисков
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 ВВП за 2002 – I квартал 2008 гг., в %

Диаграмма 2. Уровень инфляции 2003-2008 гг., %

Диаграмма 2. Динамика роста инвестиций в основной капитал 2001– 2007 гг., млрд. руб.

Диаграмма 4. Распределение call-центров по типам

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

Диаграмма 6. Объем рынка аутсорсинговых call-центров в натуральном выражении, в %, 2008 г.

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

Диаграмма 8. Оценка и прогноз темпов роста Рынка, млн. \$

Диаграмма 9. Оценка и прогноз изменений объемов рынка в Москве, Санкт-Петербурге, других регионах, 2004-2010 гг., %

Диаграмма 10. Оценка доступности операторских служб, %

Диаграмма 11. Отраслевая структура внедрений call-центров в России, %

Схема 1. Структура распределения средств

Схема 2. Структура стоимости услуг call-центров

Схема 3. Способы управления ротацией в call-центрах

СПИСОК ТАБЛИЦ

Таблица 1. Основные макроэкономические показатели России за 2006 – начало 2008 г.г., в %

Таблица 2. Пример расчета инвестиций в call-центр, в \$

Таблица 3. Сравнительная характеристика основных игроков рынка

Таблица 4. Перечень компаний, появляющихся на первой странице, при запросе в крупнейших поисковых системах (в порядке очередности)

Таблица 2. STEP-анализ российского рынка аутсорсинговых call-центров

Таблица 3. Возможные риски, связанные с Рынком

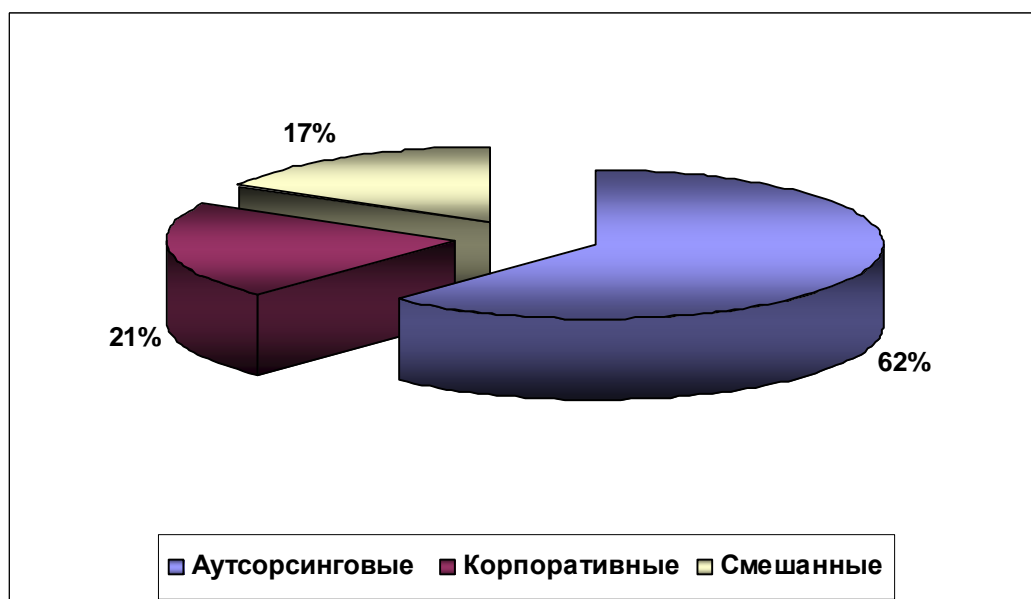
ВЫДЕРЖКИ ИЗ ИССЛЕДОВАНИЯ

На сегодняшний день call-центры являются одним из эффективных средств по развитию бизнес-процессов, делающих компанию более конкурентоспособной. Клиентами call-центров являются банки, страховые компании, телеком, у которых возникла потребность во внешнем управлении телекоммуникационной инфраструктурой предприятия.

СТРУКТУРА РЫНКА

Согласно статистическим данным, в России на II квартал 2008 года зарегистрировано более 100 call-центров, из них - 62 аутсорсинговых, 21 корпоративных, 17 смешанных call-центров.

ДИАГРАММА 1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ CALL-ЦЕНТРОВ ПО ТИПАМ



Источник: МА Step by Step, 2008 г.

В структуре рынка call-центров в России наибольшую долю занимают call-центры аутсорсингового типа - 62%. Далее следует корпоративный тип – 21% и наименее представленный тип call-центров смешанный - 17%.

Причина высокой доли аутсорсинговых центров в том, что на сегодняшний день этот формат является предпочтительным для ведения бизнеса и позволяет сократить временные затраты, связанные с управлением внутренних call-центров.

Сегментация Услуг

Структура современного call-центра для повышения качества услуг обязательно включает следующие элементы:

- Система маршрутизации звонков на незанятых операторов
- Система интерактивных голосовых меню (IP IVR), которая позволяет организовывать очереди и реализовывать активные голосовые меню
- Построенный на базе инфраструктуры IP-телефонии центр обработки вызовов также использует элементы VoIP (голосовые шлюзы, системы управления звонками, IP-телефоны)
- Дополнительная подсистема для принятия голосовых, электронных сообщений

Услуги аутсорсинговых call позволяют организовать бизнес-процессы с помощью следующих сервисных услуг:

- **Обработка входящих вызовов**
 - сервис Reception — организация служб удаленного reception
 - виртуальный секретарь
 - сервис Hot-line — организация информационных служб
- **Исходящие телефонные звонки**
 - анкетирование клиентов
 - социологические опросы
 - маркетинговые исследования
 - актуализация баз данных
 - direct-sale — продажи по телефону

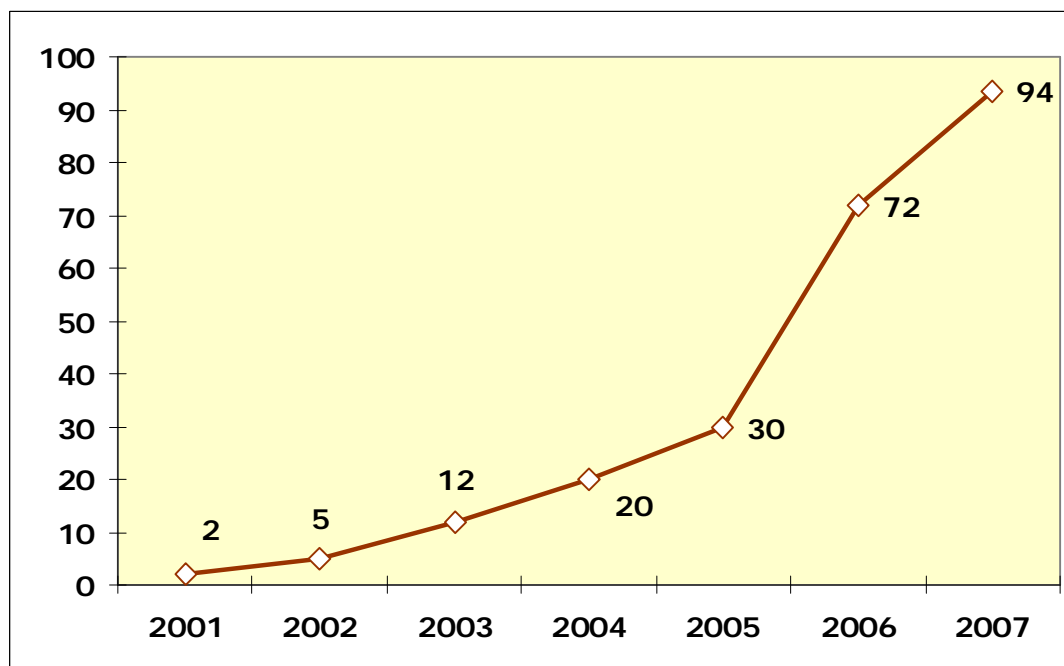
Кроме того, call-центр это такие **интерактивные услуги** как:

- Голосовые меню любого уровня сложности
- SMS промо-акции, мобильный маркетинг
- Интерактивные радио- и телепроекты
- Модерация сообщений
- Кастомизация, мобильный контент

ОБЪЕМ РЫНКА В ДЕНЕЖНОМ ВЫРАЖЕНИИ

По данным журнала CNews в 2007 году в стоимостном выражении суммарный объем рынка аутсорсинговых call-центров без учета услуг системной интеграции и консалтинга составляет порядка **\$100 млн.**

ДИАГРАММА 2. ОБЪЕМ РЫНКА АУТСОРСИНГОВЫХ CALL-ЦЕНТРОВ В ДЕНЕЖНОМ ВЫРАЖЕНИИ, МЛН. \$



Источник: РБК

Если в 2006 году объем рынка в денежном выражении составлял \$72 млн., то в 2007 году его объем достиг **\$93 600 000**. По прогнозам РБК в 2008 году рынок достигнет **более \$100 млн.**

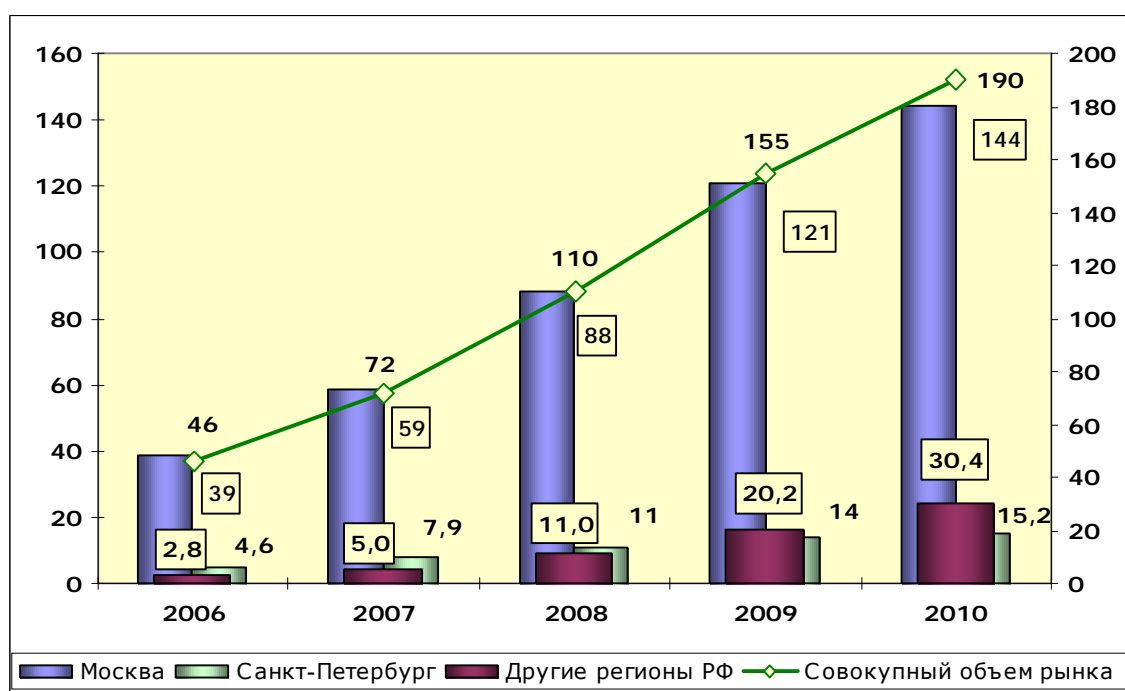
Емкость Рынка

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 20 000 call-центров с 1-2 млн. агентов.

ТЕМПЫ РОСТА РЫНКА

Рынок аутсорсинговых call-центров преодолел стадию становления и находится на этапе бурного роста, который будет сохраняться в течение 3-5 лет. Пик роста рынка пришелся на 2003 год – 240%. Затем развитие рынка стабилизировалось и в среднем темпы роста ежегодно составляют 40-50%. В 2007 году рост составил порядка 45%.

ДИАГРАММА 3. ОЦЕНКА И ПРОГНОЗ ТЕМПОВ РОСТА РЫНКА, МЛН. \$



Источник: по материалам www.ihl.ru

Как видно из диаграммы, ежегодно объем Рынка увеличивается. По оптимистическим прогнозам экспертов, рынок должен достигнуть к 2010 году \$190- 240 млн.

В качестве причин бурного роста эксперты указывают:

- Развитие ритейла в финансовом секторе и на рынке телекоммуникаций
- Количественный рост — открытие большого количества новых call-центров.

Расширение существующих call-центров, которые занимают более большие площади по объему и начинают предоставлять новые услуги.

ОСНОВНЫЕ ИГРОКИ РЫНКА. ПРОФИЛИ КРУПНЕЙШИХ CALL-ЦЕНТРОВ

Для выделения основных игроков, занимающих большую часть рынка, воспользуемся 2 критериями:

- Региональный охват
- Ассортимент продукции

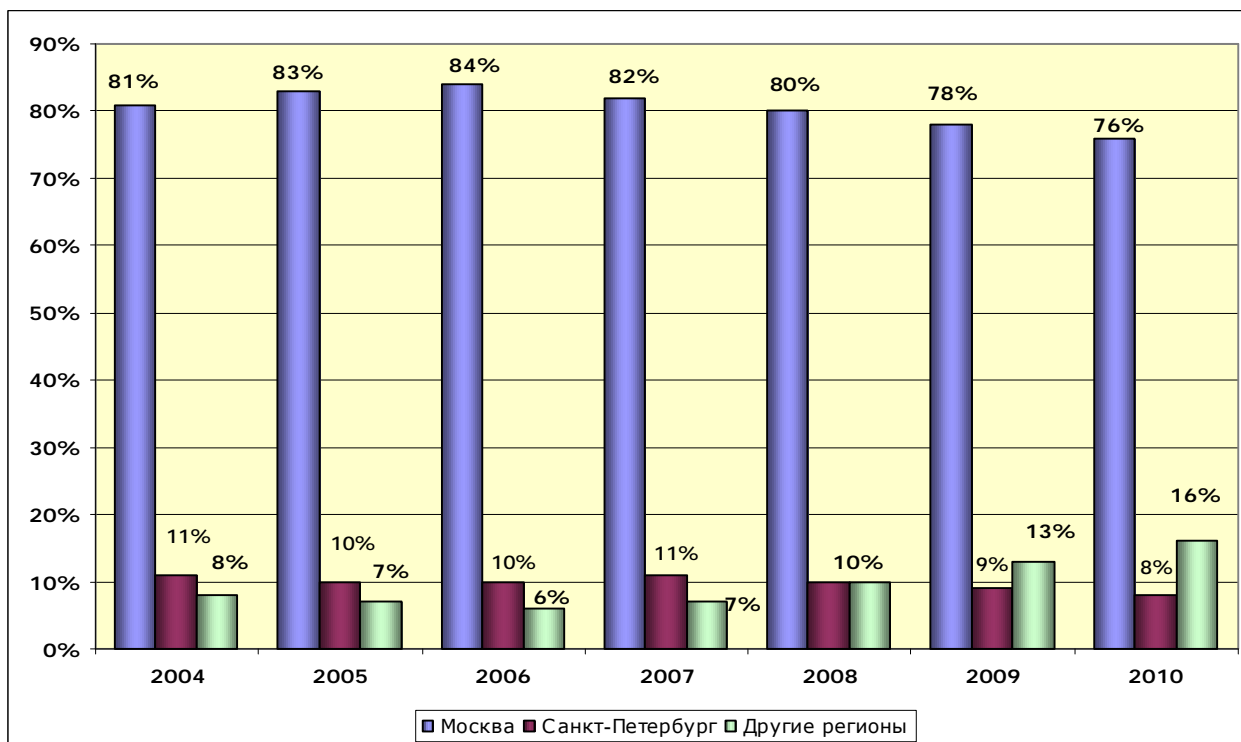
Основными игроками на Рынке являются call-центры:

- Голден Телеком
- Sinterra
- WilStream/Арктел
- Комстар- Объединенные ТелеСистемы
- Fortax
- Teleperformance Russia
- Телеконтакт

РЕГИОНАЛЬНЫЕ РЫНКИ

На региональный рынок аутсорсинговых call-центров приходится 20-30% оборота. На долю Москвы традиционно приходится около 80%.

ДИАГРАММА 4. ОЦЕНКА И ПРОГНОЗ ИЗМЕНЕНИЙ ОБЪЕМОВ РЫНКА В МОСКВЕ, САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ, ДРУГИХ РЕГИОНАХ, 2004-2010 ГГ., %



Источник: по материалам www.ihl.ru

Из Диаграммы заметно, что если в 2007 году объем региональных рынков составлял всего 7%, то к 2010 году объем увеличится в два раза до 16%. При этом доля московского рынка уменьшится с 80% до 76%. Доля Санкт-Петербурга демонстрирует относительную стабильность в 8-10%. По оценкам экспертов, в связи с тенденцией переноса столичных call-центров за пределы Москвы произойдет рост объемов регионального рынка.

К основным call-центрам в регионах относятся:

- Архангельск
 - Бизнес-коммуникации
- Красноярск
 - Call center DialOk
- Нижний Новгород
 - AVK
- Ростов-на-Дону
 - iVoice

- SimPreza
- Direct Call
- Телеком-ИТ Юг
- Калининград
 - TeleStream call-center
- Краснодар
 - ООО Агител
- Иваново
 - Коннект Сити
- Курск
 - ООО СМИ-Линк г. Курск
- Екатеринбург
 - Restime
 - «Восточный Ветер»
 - Naumen
 - «ID Systems»
- Тверь
 - Телеконтакт
 - Аудиотеле
 - Teleperformance Russia
- Уфа
 - WinPeak
- Ярославль
 - Инкап
 - Socis MR Rus
- Самара
 - «Регион»
 - ССМ - Centre of Call Management
 - MaxTel
- Ачинск
 - Информационный центр «Поиск»

ОТКРЫТИЕ ФИЛИАЛОВ СТОЛИЧНЫХ CALL-ЦЕНТРОВ

Во избежание финансовых издержек компании переносят call-центры в регионы. Часть московских call-центров офисы, которых расположены в столице, перенесли операторские места в региональные центры России.

СДЕРЖИВАЮЩИЕ ФАКТОРЫ/АНАЛИЗ РИСКОВ

К факторам, оказывающим негативное влияние на рынок аутсорсинговых call-центров можно отнести:

- Недооценивание преимуществ аутсорсинговых call-центров административными «верхушками» компаний
- На рынке аутсорсинговых call-центров остро стоит проблема персонала
- Риск утечки информации
- Малая активность среднего и малого бизнеса

В бизнес-практике рассматривается большая типология рисков: политические, экономические, финансовые, производственно–технические, информационные, маркетинговые. Мы будем говорить в основном о маркетинговых рисках.

Маркетинговый риск - это риск убытков вследствие неверной стратегии или тактики на рынке сбыта.

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.