

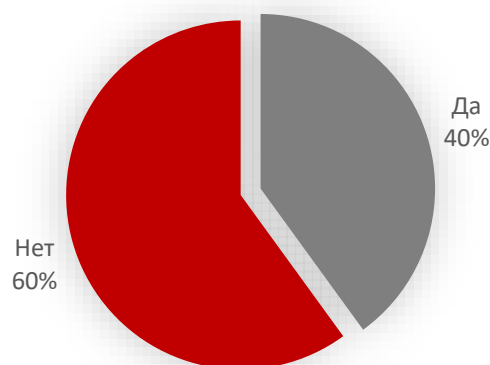
ЭКСПРЕСС ИССЛЕДОВАНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АУТСОРСИНГА СРЕДИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ УКРАИНЫ 2018

Комитет по аутсорсингу Всеукраинской Ассоциации Контактных Центров провел краткий экспресс опрос относительно использования услуг аутсорсинга Украинскими контактными центрами. Основной целью опроса было выяснение преимуществ при работе с аутсорсингом, а также сложности, которые возникают при такой работе.

В исследовании приняло участие **75** специалистов из различных компаний, у которых есть контактный центр. Компании, которые приняли участие в опросе, представляют следующие отрасли - финансы, телеком, ритейл, медицину и другие.

Из опрошенных компаний, только **40%** сотрудничает с аутсорсингом.

СОТРУДНИЧАЕТЕ ЛИ ВЫ С АУТСОРСИНГОМ

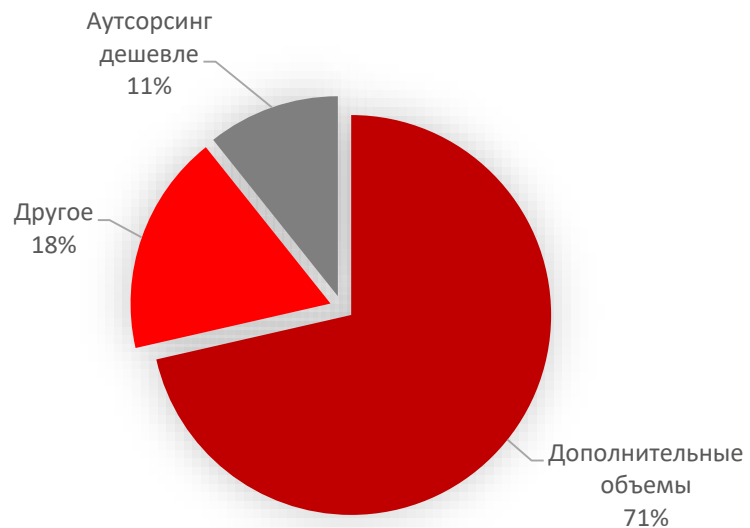


40% компаний используют услуги аутсорсинговых контактных центров.

Этим компаниям мы задали следующий вопрос - “По какой причине вы начали сотрудничать с аутсорсинговым контактним центром”.

- Основная причина для работы с аутсорсингом для украинских компаний - это **рост объемов нагрузки**, увеличение количества звонков с которыми компания сама не может справиться.
- На втором месте **сокращение расходов**, компании начали работать с аутсорсингом, потому что это дешевле, не нужно делать дополнительные инвестиции.

Причины начала работы с аутсорсингом

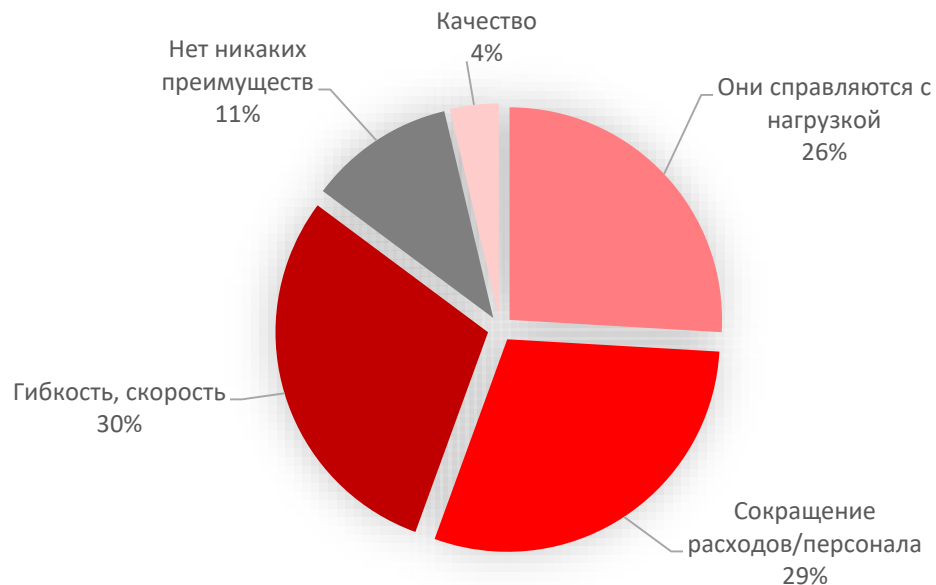


В основном украинские компании обращаются к аутсорсингу, когда у них быстро увеличивается нагрузка.

На вопрос о преимуществах работы с аутсорсингом:

- **29%** опрошиваемых отметили полученную выгоду в виде сокращения расходов или сокращение внутреннего персонала
- **30%** отметили гибкость и увеличение скорости процессов, связанных с обслуживанием клиентов
- **26%** в качестве преимущества отметили, то поставщик справляется с переданной ему нагрузкой
- **11%** не нашли никаких преимуществ
- **4%** отметили качество работы аутсорсингового контактного центра.

Преимущества от работы с аутсорсингом



Основные преимущества, полученные от аутсорсинга, это сокращение расходов и гибкость.

Что касается проблем при работе с аутсорсингом, то были отмечены следующие основные проблемы:

- **Низкое качество**
- **Сложность удаленной коммуникации и сложности, связанные с передачей знаний** от компании к аутсорсинговому партнеру
- **Нехватка агентов** у партнера по аутсорсингу, отсутствие мотивации у его сотрудников

ПРОБЛЕМЫ ПРИ РАБОТЕ С АУТСОРСИНГОМ



Основные проблемы при работе с аутсорсингом это низкое качество со стороны партнера и сложности удалённой коммуникации и передачи знаний между компанией и аутсорсером.

Типичная работа украинской компании с аутсорсинговым контактными центром выглядит следующим образом

- У компании появляется дополнительная нагрузка, которую она не может принять существующими ресурсами. После этого компания сегментирует нагрузку и выбирает наименее важные звонки, которые решает передать на аутсорсинг.
- При выборе аутсорсинга, поскольку звонки не самые важные, то на первое место при выборе поставщика выходит цена. Компания выбирает одного из дешевых поставщиков и начинает с ним работать.
- Поскольку выбран дешевый поставщик, то начинаются проблемы с качеством, которые превышают все остальные проблемы.
- Также, начинаются проблемы с коммуникацией между компанией и поставщиком, а также проблемы с передачей знаний.
 - У большинства компаний нет компетенций управления внешним аутсорсинговым контактными центром, а у дешевого поставщика нет опыта и экспертизы, чтобы помочь заказчику организовать эти процессы.

Что можно сделать, чтобы улучшить ситуацию и избежать проблем при работе с аутсорсингом контактными центром?

1. При выборе партнера больше внимания уделять требованиям качества и более тщательно организовывать систему контроля качества.
2. Не выбирать самого дешевого поставщика, поскольку вся бизнес-модель таких компаний построена таким образом, чтобы работать за низкую цену и при этом сократить все возможные расходы внутри, оправдывая эту цену. С дешевым поставщиком вы не получите ожидаемое качество и преимущества от работы с аутсорсингом. Независимо от системы контроля качества, такие компании физически не в состоянии предоставлять услуги с этим качеством, потому что у них нет для этого необходимых ресурсов внутри.
3. Всеукраинская Ассоциация Контактных Центров может организовать круглые столы, тренинги, которые помогут сотрудникам компаний управлять внешними поставщиками, управлять качеством, организовать процессы коммуникаций, организовать передачу знаний.