

Кулинцева Ю.А.

*ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики»
347900, г. Таганрог, Петровская 45
yuliya.kulinceva@mail.ru*

И.А. Янкина

*ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики»
347920 г. Таганрог, Ростовской обл., ул. Петровская, д. 45
I.A.Yankina@Rambler.ru*

Перспективы стратегического развития аутсорсинговых контакт-центров (на примере ООО «Телеком-Экспресс»)

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что в настоящее время даже крупные компании, имеющие корпоративные центры, обращаются к услугам аутсорсинговых контакт-центров, отдавая им излишки трафика при проведении каких-либо массовых акций или рутинные процессы, связанные с привлечением новых пользователей. На сегодняшний день аутсорсинговые контакт-центры вынуждены искать новые пути развития. В рамках современных рыночных тенденций перспективы развития связаны с внедрением инновационных методов взаимодействия с клиентами, обеспечивающих гибкость реакции организации на вызовы внешней среды и повышение прибыльности бизнес-процессов.

В связи с этим, цель данного исследования была определена как определение перспективных направлений развития контакт-центра на основе методик стратегического анализа (на примере ООО «Телеком-Экспресс»). Объектом исследования является деятельность контакт –центра ООО «Телеком-Экспресс». Предметом - стратегический потенциал ООО «Телеком-Экспресс». Инструментально-методический аппарат исследования составляют системный и сравнительный анализ, экспертные оценки, методы стратегического анализа (SWOT-анализ, PEST-анализ), отраслевой анализ, анализ финансово-хозяйственной деятельности. Исследование выполнено при финансовой поддержке ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики» в рамках научно-исследовательского проекта № 18-02 «Современные подходы и конкурентное развитие управленческой практики российских организаций в условиях социально-экономической нестабильности» (руководитель проекта проф. И.А. Янкина).

Компания «Телеком –Экспресс» ведет активную операционную деятельность и работу с клиентами компания. «Телеком–Экспресс» – это восемь производственных площадок, обработка более 100 тыс. входящих звонков в день и лучший уровень удовлетворенности клиентов в отрасли call– центров [1]. Анализ показывает, что ООО «Телеком– Экспресс» имеет большой опыт работ на рынке контакт-центров. Положение лидера рынка требует изыскания новых возможностей для удержания данных позиций и повышения своего стратегического потенциала. Что требует тщательного анализа факторов внешней среды, которые оказывают определяющее влияние на деятельность компаний, предоставляющих аутсорсинговые услуги.

Анализ финансово-хозяйственной деятельности показал, что важнейшие показатели финансового положения и результаты деятельности «Телеком-Экспресс» в течение текущего периода имеют исключительно положительное значение. Организация характеризуется достаточно высокой независимостью от внешних источников финансирования, коэффициент автономии организации составил 0,82; коэффициент абсолютной ликвидности - 1,09; рентабельность продаж за текущий год составила 36%. Устойчивое финансовое положение компании является хорошим основанием для дальнейшего развития бизнеса.

Для достижения поставленной цели были проведены PEST –анализ, SWOT – анализ (проводились на основе экспертных оценок, к опросу привлекались 5 экспертов, работающих в данной и смежной отрасли и клиенты организации), а также отраслевой анализ (на основе модели 5-ти сил отрасли по М.Портеру) [2]. Стратегический анализа деятельности контакт-центра позволил конкретизировать стратегически-ориентированные направления для развития компании. В ходе определения стратегического потенциала были обозначены такие возможности для развития контакт-центров, как развитие рынка CRM-систем; растущий спрос

на оказываемые услуги контакт-центров; степень использования инновационных технологий в российском обществе. Сильные стороны (высокий уровень качества услуг; тщательный контроль, оптимизация и планирование затрат; отлаженная система отбора и обучения персонала; персональный подход к клиенту) составляют стратегически важную основу для дальнейшего развития ООО «Телеком – Экспресс».

Отраслевой анализ производился по модели 5-сил, действующих в отрасли, предложенной М. Портером. Оценки экспертов каждой силы, действующей в отрасли, позволили определить уровень их угрозы: со стороны услуг-заменителей определены как низкие; со стороны внутриотраслевых конкурентов определены как средние; со стороны потенциальных участников (барьеры входа) определены как высокие; со стороны ухода потребителей определены как средние; со стороны поставщиков определены как средние. Таким образом, в целом отрасль стабильна. Однако высокий уровень угроз со стороны входа на рынок новых участников означает, что вновь появившиеся на рынке компании (при условии, что у них хватит инвестиционного ресурса и стратегического подхода при формировании долгосрочной стратегии поведения) смогут преодолеть начальные трудности и быстро развиваться, окажут сильное давление на существующие организации.

Стратегический анализ позволил определить для организации стратегически-ориентированные направления деятельности и сгенерировать исходя из отраслевой специфики качественные стратегические управленческие решения, обеспечивающие успешное взаимодействие организации с окружающей бизнес-средой. В рамках современных рыночных тенденций перспективы развития связаны с внедрением инновационных методов взаимодействия с клиентами. Оценка стратегического потенциала ООО «Телеком – Экспресс» показала, что самым перспективным направлением развития деятельности является выбор омниканальной стратегии. Плюсом данной стратегии является то, что кроме удовлетворенности клиентов, при омниканальной модели обслуживания контакт-центры успевают работать с большим числом клиентов без потери качества и снижают при этом издержки. Модель работы, которая наблюдается в ООО «Телеком – Экспресс» сейчас соответствует мультиканальному обслуживанию. Контакт-центр обслуживает клиентов в чатах, социальных сетях и мессенджерах. Однако у контакт-центра нет единой платформы для работы во всех каналах, операторам приходится переключаться между различными интерфейсами. Анализ ситуации в компании показал, что для введения омниканальной стратегии необходимо осуществить: внесение изменений в локальные нормативные акты организации; повышение квалификации HR-менеджеров на 8 площадках (дистанционно); переобучение персонала с помощью внутренних тренингов на 8 площадках; объединение всего пакета решений платформы Genesys; глубокую интеграцию и пересмотр архитектуры уже существующих систем. Расчеты показывают, что срок окупаемости внедрения омниканальной стратегии в ООО «Телеком – Экспресс» составит 3,55 месяцев.

Таким образом, анализ данных показал, что основные проблемы в развитии ООО «Телеком-Экспресс» могут быть решены внутренними ресурсами предприятия без привлечения существенных дополнительных средств. Предлагаемая омниканальная стратегия соответствует современным рыночным тенденциям, обеспечивает гибкость реакции организации на вызовы внешней среды, повышение прибыльности бизнес-процессов и роста объема продаж на 15%. В целом проведенное исследование указывает на устойчивую позицию организации на рынке, достаточно развитую ресурсную базу и хороший стратегический потенциал ООО «Телеком-Экспресс».

Литература

1. Официальный сайт «Телеком – Экспресс»: опыт и перспективы [Электронный ресурс]. – URL: <http://te-ex.ru/company/press-center/articles/telekom-ekspress-opyt-i-perspektivy/> (дата обращения: 11.11.2018).
2. Янкина И.А. Роль экспертных оценок в процессе стратегического анализа // Экономика и социум. – 2015. – №2-5 (15). – С.1030-1033.