

Преимущества и экономическая эффективность внедрения IP-контакт-центра

С. Шурыгина
Сотрудник НИЛ «Протей», ЛОНИИС

Modern IP-Call-center utilization provides a lot of advantages the companies such as improvement of customer service and therefore improvement of company image, sales increase, resources economy and etc. Also it lets customers to get comfortable services and not to spend much time to get the information. But to make up the decision to organize this service in the company it's necessary to assess the project economic effectiveness. This article describes the effectiveness of Call-centers introduction.

В настоящее время компании, желающие преуспеть в бизнесе, уделяют большое внимание неценовым методам конкуренции, при которых на первый план выдвигается качество предлагаемых товаров и услуг, их соответствие нуждам потребителей. При этом важно не только произвести хороший продукт, но и довести его до клиента таким образом, чтобы он остался доволен обслуживанием и обратился в компанию вновь. Ведь с одной стороны, каждое обращение к персоналу компании представляет для нее потенциальный источник дохода, а с другой, по данным известного маркетолога Питера Дойля, привлечение каждого нового клиента обходится фирме в 3-5 раз дороже, чем удержание старого.

Таким образом, благополучие компаний напрямую зависит от качественного обслуживания заказчиков, от учета их интересов. Клиент в первую очередь заботится о своем удобстве и обращается в ту компанию, которая ему это удобство обеспечивает. Поэтому сегодня одним из условий успешного бизнеса стало наличие в компании комплекса современного оборудования и процедур, позволяющих сделать общение персонала с клиентами максимально эффективным. А в наибольшем выигрыше сегодня оказывается тот производитель, который способен не только удовлетворять потребности клиентов, но и формировать их.

Усовершенствовать способы ведения бизнеса и успешно решить проблему индивидуального подхода при массовом обслуживании позволяют продукты, разработанные на базе современных инфотехнологий. Одним из них является IP-контакт-центр (IPCC), предназначенный для структур, взаимодействующих с большим количеством клиентов. Особенно интересны IPCC для коммерческих структур – банков, торговых компаний, операторов связи и т.п. Для многих из них уже очевидны преимущества использования современных контакт-центров, такие как повышение производительности труда персонала, оптимизация обслуживания заказчиков и многие другие. Но для принятия решения о внедрении подобных систем, очевидность должна быть подкреплена положительным балансом расходов и доходов от реализации проекта.

Функциональные возможности и преимущества использования контакт-центра

Современный Call-центр в зависимости от назначения может быть ориентирован как на прием и обработку входящих вызовов, так и на генерацию исходящего трафика. Но в любом случае его пользователями являются как сами сотрудники компании, так и ее клиенты. В зависимости от рода деятельности предприятия (организации) они используют различные наборы функций, из приведенных в таблице.

Функции контакт-центра	
Входящие вызовы клиентов	Исходящие вызовы компании
Экстренные службы	Опросы для маркетинговых исследований
Заказ (товаров и др.)	Определение эффективности рекламы
Продажи по каталогам	Дополнительные продажи
Предоставление информации (коммерческой)	Оповещение должников
Рекламация	Обслуживание филиалов
Запросы	
Поддержка (обслуживание) клиентов	
Поддержка в области сбыта	

На современном этапе развития общества, когда каждая минута на счету, человек старается оптимизировать свой распорядок дня и широкий набор функций IPCC способствует этому. Благодаря им клиент получает доступ к квалифицированному оперативному обслуживанию в удобной для него форме, возможность приобрести нужный товар (информацию) за минимальное время, возможность высказать свое мнение, зная, что оно будет учтено и т.п.

Значительные преимущества получает компания:

- ее персонал освобождается от огромного количества рутинной работы (например, от оповещения должников) и высвобождаемое время может использовать с большей пользой для компании;
- возможность доступа оператора к информации о вызывающем абоненте, включая всю историю его взаимодействия с компанией, делает общение с ним наиболее эффективным как для компании, так и для клиента;
- компания страхует себя от риска потерять доход, упустив звонок потенциального клиента;
- предоставление коммерческой информации не потребует затрат времени персонала, но принесет компании дополнительный доход;
- появляется возможность обрабатывать большие объемы информации, задавая при этом критерии ее отбора, и собственными силами вести дорогостоящие маркетинговые исследования.

Как видим, контакт-центр позволяет не только оптимизировать работу персонала и снизить издержки компании, но и увеличить ее доход за счет оказания дополнительных услуг, усилить положительный имидж компании в глазах потребителей, за счет повышения качества обслуживания. Дополнительным источником дохода может стать аутсорсинг – предоставление ресурсов IPCC в аренду сторонним организациям, для которых создание собственного контакт-центра нерентабельно (например, обслуживание большого числа клиентов для нее лишь временная необходимость).

Экономическая эффективность внедрения IPCC

Для определения показателей экономической эффективности применения IPCC произведем расчет необходимых затрат и ожидаемых доходов, а затем критериев эффективности инвестиционные проекты. По источникам доходов коммерческие структуры можно разделить на два типа компаний – торговые и информационно-справочные, для которых различия в структуре доходов оказывают влияние и на факторы экономической эффективности внедрения IPCC.

Капитальные затраты на проект практически полностью определяются стоимостью оборудования. Если выбран многофункциональный контакт-центр обслуживания вызовов ПРОТЕЙ-РВ разработки ЛОНИИС, реализованный с использованием технологий IP и Web, то они составят 60 тыс. долл. Что касается эксплуатационных затрат, то они в основном складываются из зарплаты операторов, амортизационных отчислений, и единого социального налога. Наибольший вес из этих составляющих приходится на зарплату трех операторов (в зависимости от масштабов деятельности компании их число может варьироваться), которая рассчитана исходя из средней ставки заработной платы операторов в России, составляющей порядка 200 долл. в месяц. Значительное место в структуре затрат занимают амортизационные отчисления, рассчитанные линейным методом, исходя из стоимости оборудования и нормы амортизации. В целом эксплуатационные расходы достигнут 15,8 тыс. долл. в год.



Состав возможных доходов не является жестко фиксированными, список их статей может меняться в зависимости от специфики деятельности конкретной компании. При расчете ожидаемых доходов мы будем учитывать доходы от реализации услуг контакт-центра и от экономии расходов. Что касается доходов от реализации услуг Call-центра, то рассмотрим такие из них как дополнительные продажи и предоставление коммерческой информации. В зависимости от рода деятельности компании количество дополнительных продаж при применении IPCC может различаться на порядки. Действительно, одна компания может иметь всего несколько дополнительных продаж и получить от них доход, который другая достигнет, продав нескольких тысяч изделий. Для целей нашего расчета предположим, что доход от реализации за счет дополнительных продаж вырастет примерно на 4500 долл. в месяц. Стоимость одной платной справки примем равной 10 руб. (примерно 33 цента), а среднее их число за день – 25. При этих допущениях доход от реализации услуг составит немногим менее 57 тыс. долл.



Далее обратимся к доходам от экономии ресурсов. Поскольку речь идет о компании, деятельность которой связана с производством и реализацией товаров или услуг, то для продвижения своей продукции ей, естественно, требуется знать свои позиции на рынке, запросы потребителей, объем рынка, его структуру и другие данные для выработки маркетинговой стратегии. Очевидно, для получения этих данных компания нуждается в проведении маркетинговых исследований, наиболее трудоемким этапом которых является сбор информации, например, методом опроса, который компания может произвести своими силами, имея в распоряжении контакт-центр. В расчете экономия на проведении маркетингового исследования рассчитывается из средней стоимости исследования, представляющего собой опрос с помощью анкетирования без дальнейшего анализа результатов.

Организация получает возможность сократить свои расходы и за счет проведения своими силами некоторых видов рекламных компаний. В целом за счет этих двух ресурсов компания может сэкономить примерно 10 тыс. долл. Как уже отмечалось выше, доход может быть увеличен и за счет предоставления услуг аутсорсинга.

Счет прибылей и убытков, USD				
<i>Наименование показателей</i>	<i>Годы</i>			<i>Всего</i>
	1	2	3	
Доходы	66970	66970	66970	200910
Эксплуатационные расходы	15763	15763	15763	47290
Балансовая прибыль	51207	51207	51207	153620
Налогооблагаемая прибыль	41207	41207	41207	123620
Налог на прибыль	9889,6	9889,6	9889,6	29669
Чистая прибыль	41317	41317	41317	123952

Рассчитав доходы и расходы, можем оценить прибыль и эффективность такого инвестиционного проекта. Методы оценки эффективности инвестиций, используемые в российской практике, можно разделить на две группы: простые (статические) и методы дисконтирования. Рассмотрим сначала основные показатели статистических методов – срок окупаемости и простая норма прибыли. Первый показатель определяется из «движения денежных средств» (или Cash Flow). Производя расчеты, будем считать, что все капиталовложения компания сделала за счет собственных средств, не используя кредиты и привлечение дополнительного акционерного капитала. Принимая доходы и расходы в течение 2 лет постоянными, получим срок окупаемости в 15,1 месяцев, а простую норму прибыли (доля затрат, возмещаемых из прибыли в течение одного интервала планирования) в первый год реализации проекта – 54%.

Движение денежных средств (Cash Flow), USD			
<i>Наименование показателей</i>	<i>годы</i>		<i>Всего</i>
	1	2	
Приток средств			
Доходы	66970	66970	133940
Собственные средства	60039	0	60039
Отток средств			
Капитальные затраты	60039	0	60039
Эксплуатационные расходы (без амортизационных отчислений)	9763,2	9763,2	19526,4
Налоги	9889,6	9889,6	19779,3
Итого			
Сальдо притоков и оттоков	47317,2	47317,2	94634,3
То же нарастающим итогом	47317,2	94634,3	141951,5

Полученные расчетные оценки уже позволяют оценить эффективность проектов, связанных с внедрением контакт-центров как достаточно высокую. Однако сами они являются достаточно грубыми и обладают существенными недостатками, например не учитывают ценность будущих поступлений, сильно зависят от величины чистой прибыли, а рассчитанная норма прибыли является средней за весь период. (В нашем случае последний недостаток не столь актуален, так как прибыль практически неизменна на протяжении всего проекта.)

Чтобы оценить инвестиционную привлекательность проекта, произведем его оценку, используя методы дисконтирования, которые являются классическими при определении экономической эффективности с учетом стоимости самих денег и, в первую очередь их "инвестиционной стоимости". Ведь доллар сегодня не равен доллару через год, хотя бы, потому что кредитор попросит вас вернуть долг с процентами, а, положив деньги в банк, вы получите свой процент.

Для учета этого фактора, определим эффективность проекта на основе чистой текущей стоимости. Поскольку срок окупаемости проекта не превышает 3 года, для определения нормы дисконта используем среднерыночную ставку валютных депозитов, приняв норму дисконта 9,17 %. Показатели эффективности проекта по методу чистой текущей стоимости (NPV) представлены в приведенной ниже таблице, из которой можно также определить срок окупаемости с учетом дисконтирования, который приближается к 3 годам.

Эффективность проекта на основе чистой текущей стоимости (NPV), USD				
<i>Наименование показателей</i>	<i>годы</i>			<i>Всего</i>
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	
Приток средств				
Доходы	66970	66970	66970	200910
Итого	66970	66970	66970	200910
Отток средств				
Общие капиталовложения	60039	0	0	60039
Эксплуатационные расходы без амортизации	9763,2	9763,2	9763,2	29289,6
Уплаченные налоги из прибыли	9889,6	9889,6	9889,6	29668,9
Итого	79691,8	19652,8	19652,8	118997,5
Чистый поток денежных средств	-12721,8	47317,2	47317,2	81912,5
То же нарастающим итогом	-12721,8	34595,3	81912,5	103786
Коэффициент дисконтирования	0,9174	0,8417	0,7722	
Чистый дисконтированный поток денежных средств	-11671,0	39826,9	36538,3	64694,2
То же нарастающим итогом	-11671,0	28155,9	64694,2	

В заключении оценим внутреннюю норму доходности (IRR), которую иногда называют стоимостью дисконтированных потоков денежных средств. Она представляет собой ту ставку дисконта, при которой чистая текущая стоимость проекта равна нулю, то есть когда текущие стоимости суммарных исходящих и поступающих потоков денежных средств равны. Для нашего примера IRR составит 357%.

Особенностью информационно-справочных служб является то, что львиная доля их доходов складывается именно из предоставления коммерческой информации. Число вызовов и объемы передаваемой информации здесь существенно превышают аналогичные показатели в торговых фирмах, а потеря каждого вызова означает утрату и части дохода. IPCC позволяет обрабатывать значительные потоки вызовов из различных сред и оптимально подходит для применения в компаниях и с такой специализацией.

Рассмотрим основные условия, необходимые для достижения информационной компанией примерно той же прибыли, что и в случае с торговой – 50 тыс. долл. в год. В расчете на 10 операторов при сохранении других статей затрат как в предыдущем примере, общие эксплуатационные расходы составят 38,5 тыс. долл. в год. Тогда годовой доход должен быть равен 88,5 долл. При принятой в расчетах цене справки (33 цента) для достижения этого необходимо предоставлять примерно 22,4 тыс. коммерческих справок в месяц или 745 - в день, что для 10 операторов вполне посильная нагрузка. В нашем случае рентабельность эксплуатационных расходов составит 129,7%, а срок окупаемости по усредненной прибыли – 14,4 месяца. Необходимо заметить, что для крупной информационно-справочной службы количество вызовов может быть выше. При этом эффективность проекта будет зависеть от правильного согласования количества и зарплаты операторов с мощностью потока вызовов.

Проведенная оценка экономической эффективности внедрения контакт-центра, учитывающего современные потребности всех групп потребителей, будь то пользователи Интернет или клиенты, предпочитающие связаться с компанией по телефону или факсу, дает представление о предполагаемых затратах и доходах, рентабельности и сроках окупаемости подобных проектов. Следует заметить, что в отличие от аналогичных решений, внедрение IPCC на основе ПРОТЕЙ-РВ требует значительно меньших капитальных затрат, что существенно повышает показатели эффективности проекта.