

Українські компанії розглядають можливість передачі свого контактного центру в аутсорсинг. Дослідження Global Bilgi

У квітні 2012 року в Києві відбувся черговий Круглий Стіл з телемаркетингу "Продажі по телефону. Практичний досвід". Організатором заходу виступила Всеукраїнська Асоціація Контактних Центрів за підтримки компаній Global Bilgi і Телеком Дизайн Україна. Під одним дахом захід зібрав більше 70 осіб, представників таких компаній як Київстар, Альфа-банк, Укрсиббанк, Майкрософт Україна, Віасат тощо.

Проведене під час Круглого Столу опитування продемонструвало, що все більше компаній зараз розглядають можливість передачі свого контактного центру в аутсорсинг, активніше стали цікавитися продажами по телефону.

Вже вдруге Всеукраїнська Асоціація Контактних Центрів за одним столом зібрала представників різних секторів ринку України для того, щоб обговорити питання, які стосуються продажів по телефону. Вже декілька років професіонали галузі ставлять питання: "Як перетворити контактний центр з центру витрат на центр прибутку"?, відповідь на яке можна отримати лише спілкуючись у професійних колах, обмінюючись досвідом.

Це пояснює успіх Круглих Столів, які щорічно збирають більше 70 осіб з таких сфер як банки, телеком, страхові компанії, рітейл, інтегратори, компанії, що надають послуги транспортних перевезень тощо.

Дослідження, проведені під час першого і другого Круглих Столів, показали, що раніше продажами по телефону і послугами аутсорсинга цікавилися більше телеком і страхові компанії. У 2011 році представників цих секторів було 15 і 7% від усіх учасників відповідно. У 2012 році було всього 8% представників телеком-ринку і 3% - страхового. Зате велику активність проявив банківський сектор, а також компанії-постачальники та інтегратори. На цьому Круглому Столі їх кількість складала 38 і 12% від загальної кількості відповідно.

При цьому 86% учасників на питання "Чи віддали б ви свій контактний центр у аутсорсинг?" відповіли негативно. Це може свідчити лише про одне - зараз український ринок знаходиться на переломному етапі: все частіше компанії замислюються про передачу свого контактного центру у аутсорсинг, але у зв'язку з політикою конфіденційності і безпеки поки що не можуть цього зробити.

Компанію Global Bilgi на Круглому Столі представляли Генеральний директор Валерій Светлов та Директор Департаменту комерційних проектів і маркетингу Ірина Окишор-Лазарєва. У своїй доповіді Валерій розповів про те, як мислить людина, здійснюючи продаж, на прикладі робіт нобелівських лауреатів, поділився із слухачами прикладом скрипта продажу по телефону з використанням ірраціональних помилок, успішно використаним на одному з проектів компанії.

У доповіді "Життєвий цикл оператора - телемаркетера" Ірина розповіла про те, скільки "живе" оператор на проектах з телемаркетингу і про те, що треба робити, щоб не втратити оператора в період спаду його ефективності.

Також у своїх доповідях інші спікери відмічали важливість використання мережі Інтернет як одного з каналів комунікації клієнта з компанією, фокусування на реактивних продажах, коли клієнт сам телефонує в контактний центр, мотивації персоналу для досягнення поставлених цілей і виконання планів.

"Телемаркетинг - це новий канал продажів, який зараз стає все більш популярним. Однак цей канал вимагає певних навичок і технічну інфраструктуру. Зараз все більше компаній планують почати використовувати цей канал продажів або самостійно, або за допомогою аутсорсингового контактного центру", зазначив Валерій Светлов.

Довідка про компанію Global Bilgi

Global Bilgi є аутсорсинговим контактним центром (outsourcing call center). Компанія входить до Turkcell Group, фінансовий річний обіг якої складає 6 млрд. доларів. У нас працює більше 10,000 співробітників в трьох країнах - Україні, Туреччині і Білорусі. За розміром Global Bilgi входить до числа перших серед аутсорсингових контактних центрів країн Європи, Близького Сходу та Азії.

В Україні свою діяльність компанія розпочала в жовтні 2008 року і на сьогодні штат співробітників складає більше 700 осіб. Операційні центри Global Bilgi знаходяться в чотирьох містах - Києві, Дніпропетровську, Сумах та Харкові. Також компанія має одинадцять операційних центрів у Туреччині і Білорусі. Першим клієнтом Global Bilgi в Україні став мобільний оператор life :) в грудні 2008 року.

Додаткова інформація про компанію доступна на сайті www.globalbilgi.com.ua