

Аутсорсингові контактні центри України під час війни

Наприкінці квітня 2022р, через 2 місяці від початку повномасштабної військової агресії, ми вирішили розібратись, в якому стані знаходиться український аутсорсинг контактних центрів, чи працює в принципі, чого найбільше потребує на даний момент. Для цього провели невеличке опитування, в якому прийняли участь 25 компаній. У 2020р в Україні було біля 250 аутсорсингових контактних центрів, з яких біля 50 працювали, постійно або час від часу, із закордонними проектами (не російськими). Тобто в опитуванні прийняли участь біля 10% потенційних учасників, з яких половина вже працювала з закордонними проектами (що логічно, бо перш за все звертались до тих, хто хотів би їх отримати найближчим часом). Також в опитуванні представлені в основному АКЦ середнього розміру з головними офісами не в Києві. Це не дуже релевантна вибірка, аде деяку інформацію про стан галузі отримати можна.

Треба зауважити, що за 2 місяці війни аутсорсинг контактних центрів в країні майже перестав існувати – біля половини бізнес-активного населення виїхала або почала займатись не бізнесом, деякі галузі, що активно використовували контактні центри (інтернет-магазини, колектори, кредитні спілки) зупинили свою діяльність, тимчасово або повністю, а інші скоротили час та об'єми роботи і можуть працювати без допомоги аутсорсу. Зовсім зникли вихідні компанії – продажі зараз не на часі. Значно зросла кількість звернень тільки в державних установах (гуманітарні лінії, міністерства та ін.), але вони, на жаль, не мають можливостей значно розширити штат або залучати до своєї роботи аутсорсингові КЦ на платній основі. Отже, по факту українські аутсорсери в основному суттєво втратили об'єми своєї роботи, що й підтверджує Мал.1:



Малюнок 1

Більш-менш стабільно себе почувають лише великі АКЦ, що працюють із закордонними замовниками, а чверть респондентів на час опитування взагалі не працювали по різних причинах, хоча більшість збирається відновити діяльність, як тільки знайдуть проекти.

Ще одним підтвердженням сказаного вище є Мал.2 – зупинення використання аутсорсингу пов'язане в основному із частковим або повним припиненням проектів, що пов'язане із змінами у бізнес-середовищі країни в період воєнного стану. Не дивно – купуються переважно товари першої необхідності, медикаменти та гаджети, робота суттєвої кількості інтернет-магазинів, колекторів та багатьох інших бізнесів не затребувані взагалі.



Малюнок 2

В такий період було б логічно очікувати, що всі КЦ перейшли на роботу у віддаленому форматі, але опитування показало інше (див. Мал.3, дані тільки по працюючим АКЦ).



Малюнок 3

Персонал більш ніж третини АКЦ працює і віддалено, і в офісі, а частина АКЦ не працює взагалі, бо, внаслідок воєнних дій, втратила повністю офіси, разом з технічним обладнанням (на Мал.4 фото одного з таких аутсорсингових КЦ після бомбардування у Чернігові).



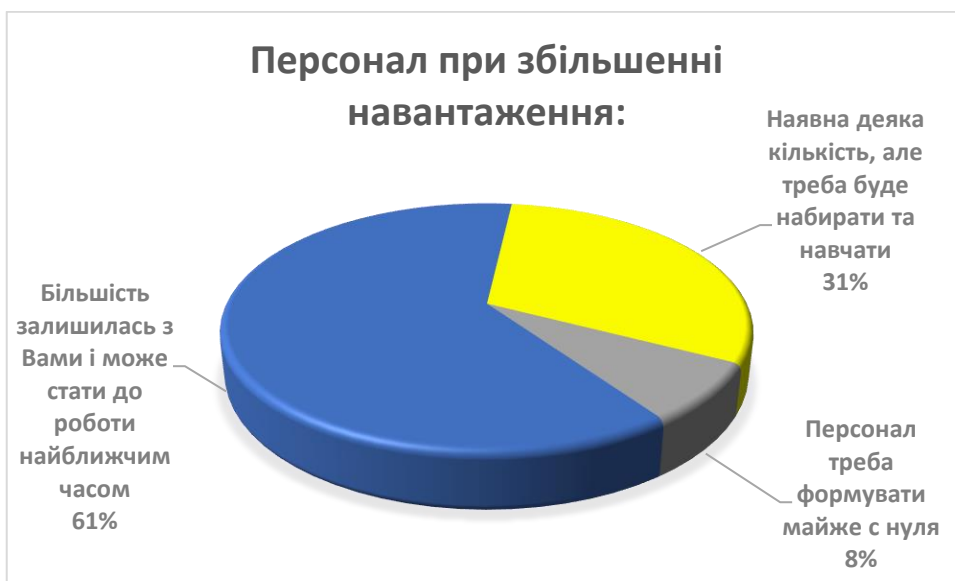
Малюнок 4.

Аутсорсингові КЦ України фізично знаходяться по всій території України, багато з них мають декілька площадок в різних містах, не всі вони зазнали руйнувань та були на окупаційній території. Таким чином з 25 компаній тільки у 8 оператори працюють так, як і раніше, в інших персонал переїхав (тільки 3 КЦ мали змогу хоча б частково їм в цьому допомогти), та більшість планує повернутись і почати роботу, як тільки з'явиться можливість (див.Мал. 5).



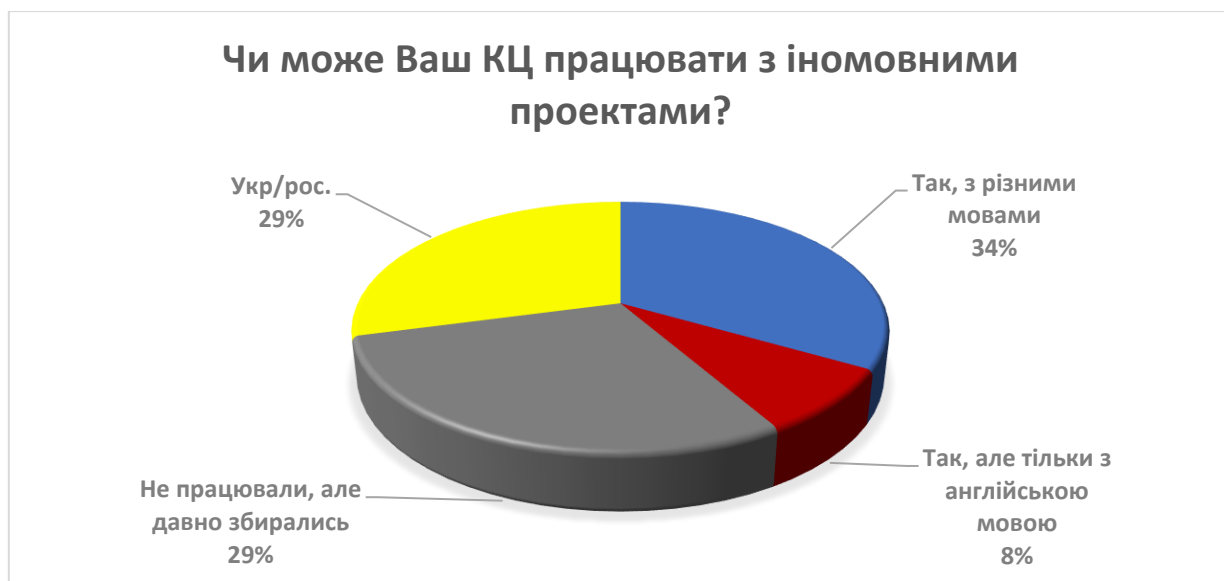
Малюнок 5.

Це підтверджує і Мал.6. Проблеми з набором операторів навряд чи прогноуються найближчим часом, бо вільних операторів зараз значно більше, ніж робочих місць.



Малюнок 6.

В ситуації, коли внутрішній ринок країни практично не працює, аутсорсинговим КЦ бажано шукати проекти за кордоном. Але наскільки вони до цього готові, бо такі проекти потребують операторів із знанням різних мов? Мал.7 показує, що до такої роботи вже готові 42% АКЦ та ще 29% готові спробувати, бо потенційно сьогодні знайти на ринку праці України операторів з непаганою розмовною англійською не так вже й важко, а деякі й зараз перебувають за кордоном та готові розпочати роботу у віддаленому режимі.



Малюнок 7

Наведена інформація показує, що становище ринка українських аутсорсингових контактних центрів доволі скрутне. Чи чекають представники галузі на допомогу від влади країни або закордонних партнерів?

Опитування виявило, що від влади якщо щось і очікує, то тільки платних проектів або хоча б оплати роботи волонтерів, які працюють на гуманітарних лініях. Безумовно, хотілося б отримати відшкодування втраченого під час бомбардування майна, але навряд чи це відбудеться скоро.

До можливості отримання допомоги від закордонних колег українські АКЦ поставились із більшою зацікавленістю. Безумовно, основний запит був щодо проектів, але Мал.8 показує і інші можливості.



Малюнок 8

Також були запити про можливість телефонувати за кордон із більш оптимальними тарифами (це, скоріш, до українських провайдерів), про обмін досвідом, навчання супервайзерів чи керівників суто по специфіці роботи з західними партнерами та рекомендації щодо софтів, які можуть використовувати потенційні замовники.



Малюнок 9.

Останнє питання анкети більш стосувалось того, наскільки «живий» ринок КЦ і які питання, окрім нових проектів, для нього актуальні. Відповіді можна побачити на Мал.9. Так, запитів поки що не багато, але вони є – і на меблі, і на обладнання, і на софти, тому після відновлення бізнес-клімату в країні на нас чекає багато роботи, але треба протриматись до того моменту.