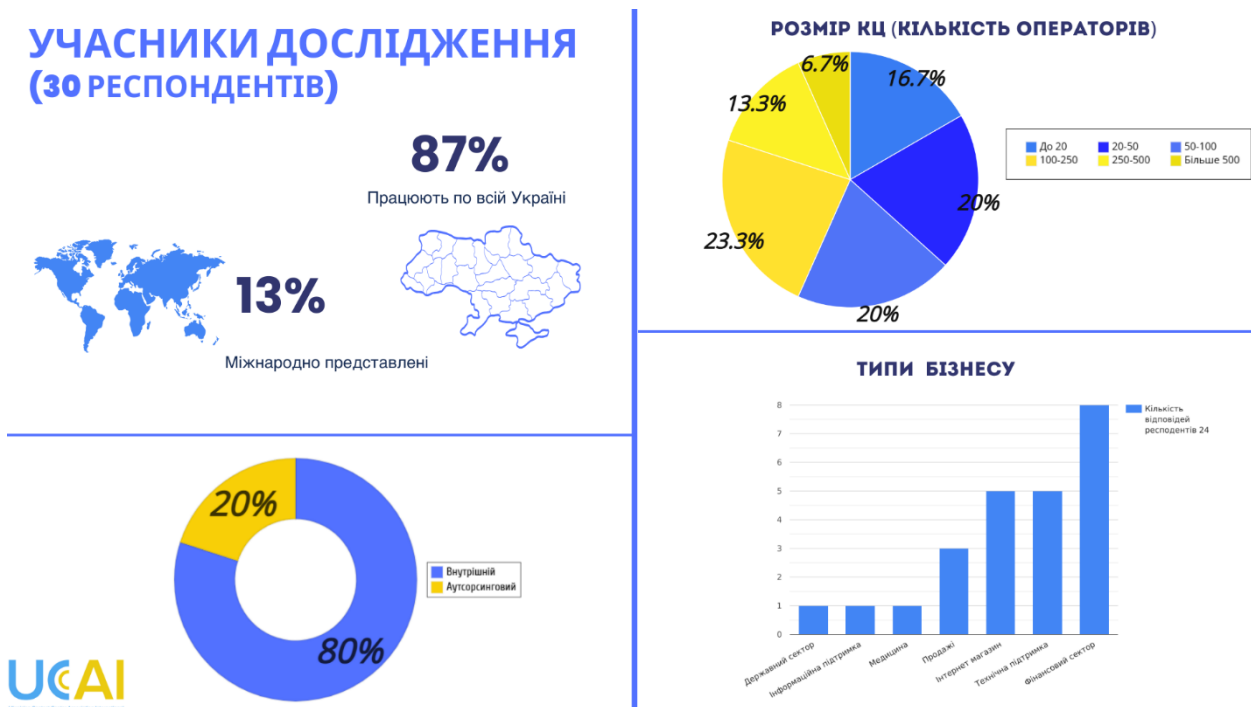


Напочатку жовтня 2024р ВАКЦІ провело опитування щодо стану зарплатних проектів на ринку контактних центрів України.



Незважаючи на те, що запит щодо такого дослідження був достатньо високий та опитування – анонімним, в ньому прийняло участь тільки 30 респондентів, за що ВАКЦІ висловлює їм свої щирі поваги та подяку.

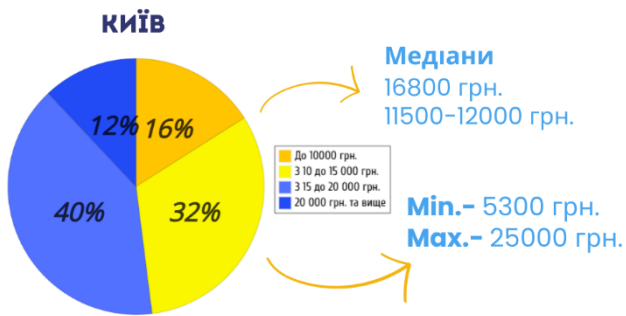
Аутсорсери склали п'яту частину всіх респондентів, що показує їх велику зацікавленість (загалом кількість аутсорсингових КЦ на українському ринку зараз складає 1-2% від загальної кількості КЦ). Майже всі респонденти є представниками українських компаній, по типах бізнесу переважає фінансовий сектор. Щодо розмірів – в дослідженні були представлені майже рівномірно всі варіанти. З точки зору трендів це добре – ми бачимо майже всю можливу палітру України. На жаль, в кожному з сегментів в результаті представлена замала кількість респондентів, тому відсутня можливість визначити тренди по конкретному типу бізнесу або розміру КЦ.

1. Базова заробітна плата.

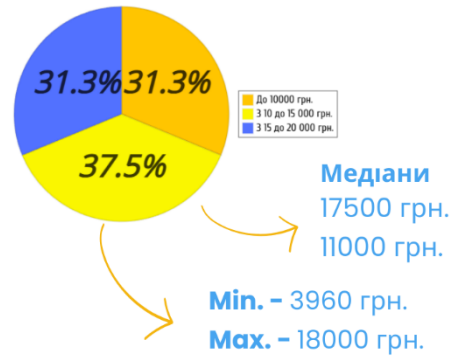
Під базовою заробітною платою ми визначили суму, яку отримав би україномовний оператор без спеціальної кваліфікації на руки в гривнях після 168 годин роботи в базові робочі години, без інших доплат. Було запропоновано проставити дані для Києва, інших українських регіонів та прифронтових регіонів з метою подивитись, чи існує між ними суттєва різниця. Як з'ясувалась, вона існує навіть для прифронтових регіонів, причому, незважаючи на всі складнощі їхнього життя та завищені по багатьох причинах ціни, заробітні плати там нижчі. Не набагато, але нижчі. Це привід ще раз подумати над пріоритетами під час війни – можливість будь-якою ціною заробити гроші, користуючись безвихідною ситуацією у прифронтових регіонах, чи підтримати людей, що живуть у надскладних ситуаціях.

Також дивно бачити мінімальні розміри заробітної плати у 3960 грн та 5300 грн в Києві і не тільки попри офіційні 8000грн. Оскільки такі випадки не поодинокі навіть серед 30 респондентів, маємо розуміти, що це й досі доволі стала практика. Втішає, що таких КЦ не більше 15 відсотків (в нашому дослідженні), раніше було значно більше.

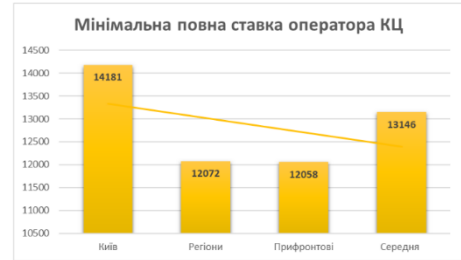
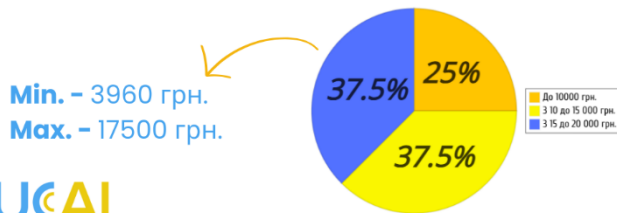
БАЗОВА ЗАРОБІТНА ПЛАТА



РЕГІОНИ УКРАЇНИ



ПРИФРОНТОВІ РЕГІОНИ

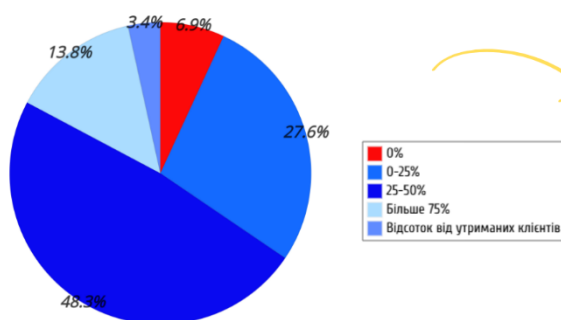


Незважаючи на виведені середні значення заробітної плати, ми побачили дві медіани – одна в районі 11-12 тис.грн, друга – 17-18 тис.грн (по прифронтовим районам дані відсутні, оскільки там занадто мало респондентів). Отже, хтось вже підняв заробітну плату протягом року і ще збирається, і приблизно така ж кількість КЦ тільки замислюється над підняттям. Тепер вони мають розуміти, що піднімати треба буде суттєво – наступні графіки показують, що просто бонусами нівелювати різницю в 50% не вийде.

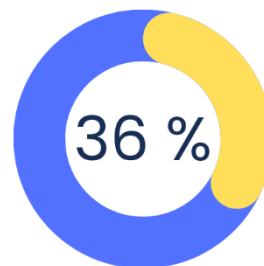
Ми вивели показник середньої зп по регіонах та по Україні, але, як бачите, він мало що відображає.

2. Розмір бонусів.

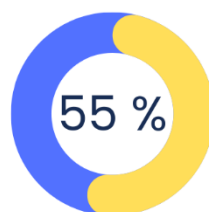
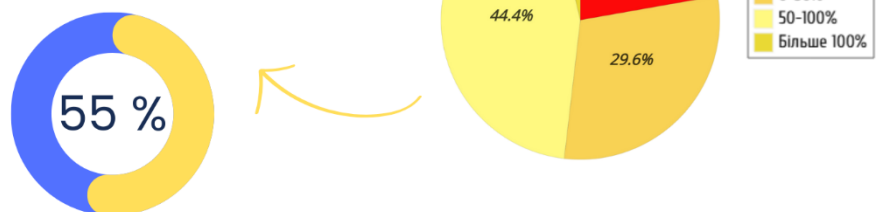
ЯКИЙ % В СЕРЕДНЬОМУ СКЛАДАЄ БОНУС ВІД СТАВКИ ВАШИХ ОПЕРАТОРІВ-СЕРВІСНИКІВ?



БОНУСНА ПРОГРАМА



ЯКИЙ % В СЕРЕДНЬОМУ СКЛАДАЄ БОНУС ВІД СТАВКИ ВАШИХ SALES-ОПЕРАТОРІВ?

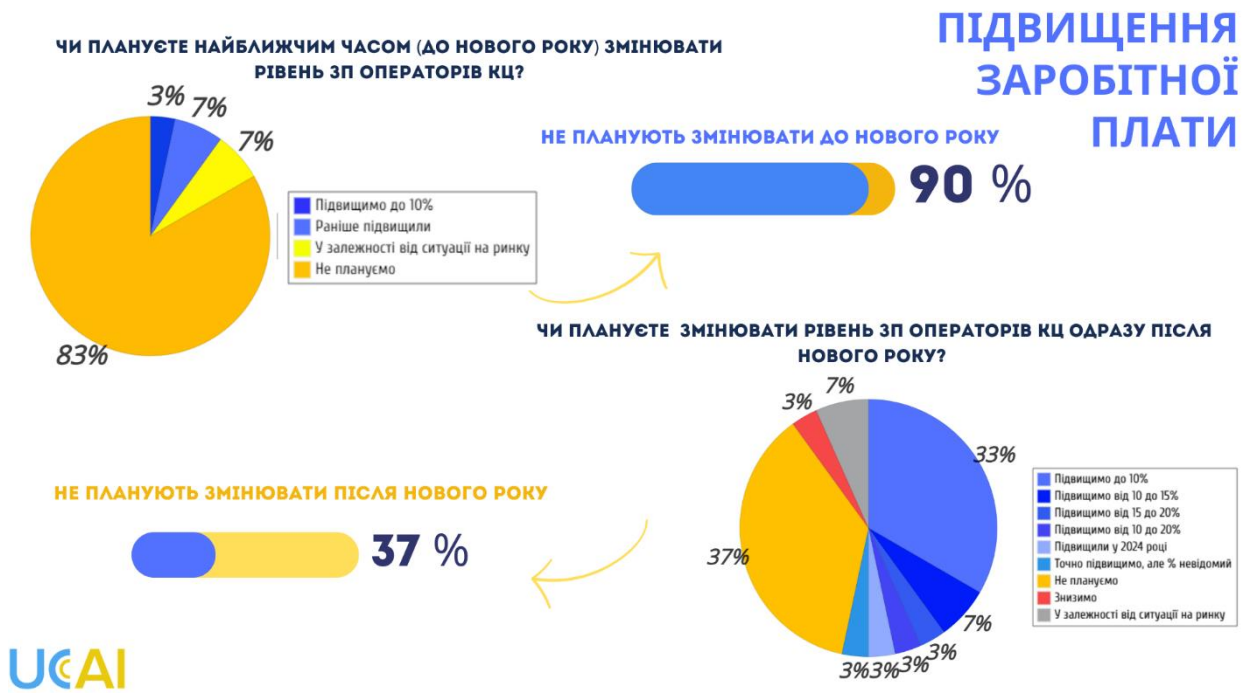


Як ми бачимо, середній розмір бонуса для сервіс-операторів складає 36%, а для тих, хто займається продажами – 55%. На що є сенс звернути увагу?

- Є чималий процент компаній, які взагалі не виплачують бонуси, і далеко не у всіх них висока базова ставка.
- Для сервісних операторів середній розмір бонусу співпадає з медіаною, в більшості це 30-40% від базової ставки.
- Для sales-операторів є чітка медіана в 50%, але по інших даних існує суттєва розбіжність – від 0 до 250%.

3. Плани по підвищенню заробітної плати

Зрозуміло, що до кінця року залишилось небагато і мало хто збирається підвищувати заробітну платню, але після Нового року ситуація виглядає значно цікавіше.



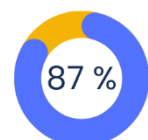
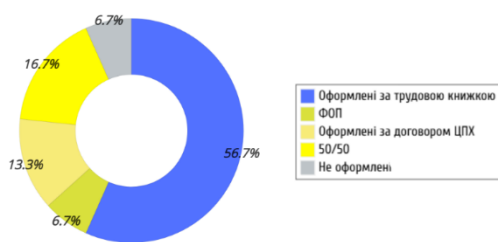
Інтрига в тому, що точно планують підвищувати, інколи й на 20%, в основному саме ті КЦ, базова заробітна плата яких і так відноситься до вищої медіани. Інші або не збираються підвищувати, або ще думають, або навіть збираються знизити. В такому випадку різниця в розмірі заробітних плат на ринку може складати не 50%, а всі 100%. В ситуації дефіциту робочої сили КЦ із суттєво нижчими заробітними платами ризикують залишитись без персоналу взагалі навіть в регіонах, оскільки більшість українських КЦ активно набирають операторів на віддалену роботу (див. наступний графік).

4. Оформлення операторів КЦ

На сьогоднішній день офіційне оформлення оператора можна вважати частиною процесу його утримання, тому не дивно, що суттєва більшість операторів і офіційно оформлена, і працює на повну ставку. Але маємо відмітити, що підходи до оформлення поки що суттєво відрізняються.

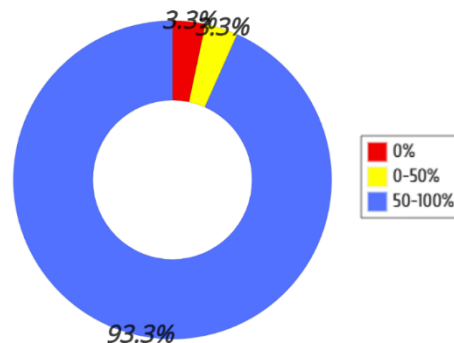
ОФОРМЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ КЦ

ЯКИЙ ТИП ОФОРМЛЕННЯ У БІЛЬШОСТІ ОПЕРАТОРІВ ВАШОГО КЦ? КІЛЬКІСТЬ РЕСПОНДЕНТІВ - 29

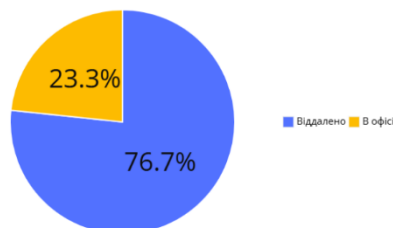


87% ОПЕРАТОРІВ ОФОРМЛЕНІ ОФІЦІЙНО

ЯКИЙ % ВАШИХ ОПЕРАТОРІВ ПРАЦЮЄ НА ПОВНУ СТАВКУ?



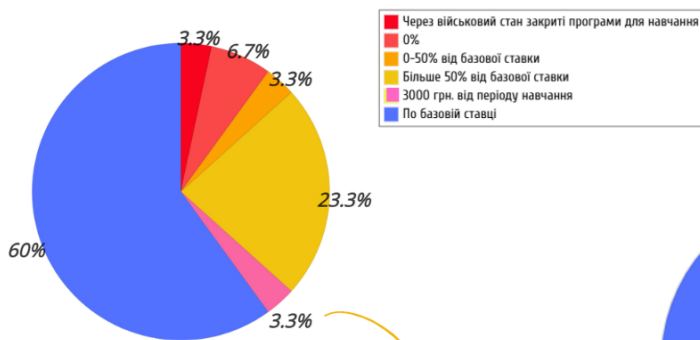
БІЛЬШІСТЬ ОПЕРАТОРІВ ВАШОГО КЦ ПРАЦЮЮТЬ



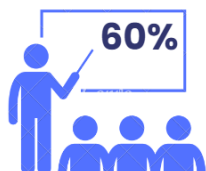
5. Дискримінаційні складові.

На види оформлення та принципи оплати суттєво впливає законодавство країни або його відсутність. Саме його відсутність у випадку України надає можливість багатьом КЦ самостійно визначати, яким чином вони оплачують різні типи діяльності оператора, незважаючи на те, що в цей момент він все одно знаходиться на робочому місці.

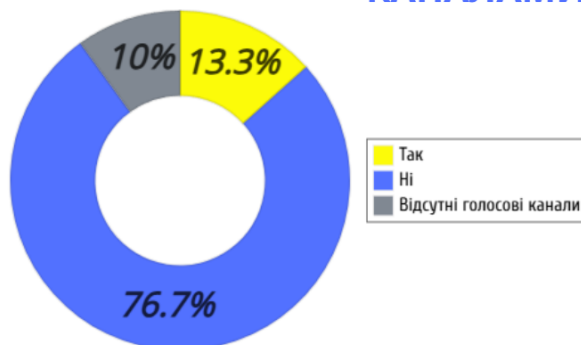
ОПЛАТА НАВЧАННЯ



60% КЦ ОПЛАЧУЄ НАВЧАННЯ ПО БАЗОВІЙ СТАВЦІ



РІЗНИЦЯ ЗП МІЖ ГОЛОСОВИМИ ТА НЕ ГОЛОСОВИМИ КАНАЛАМИ



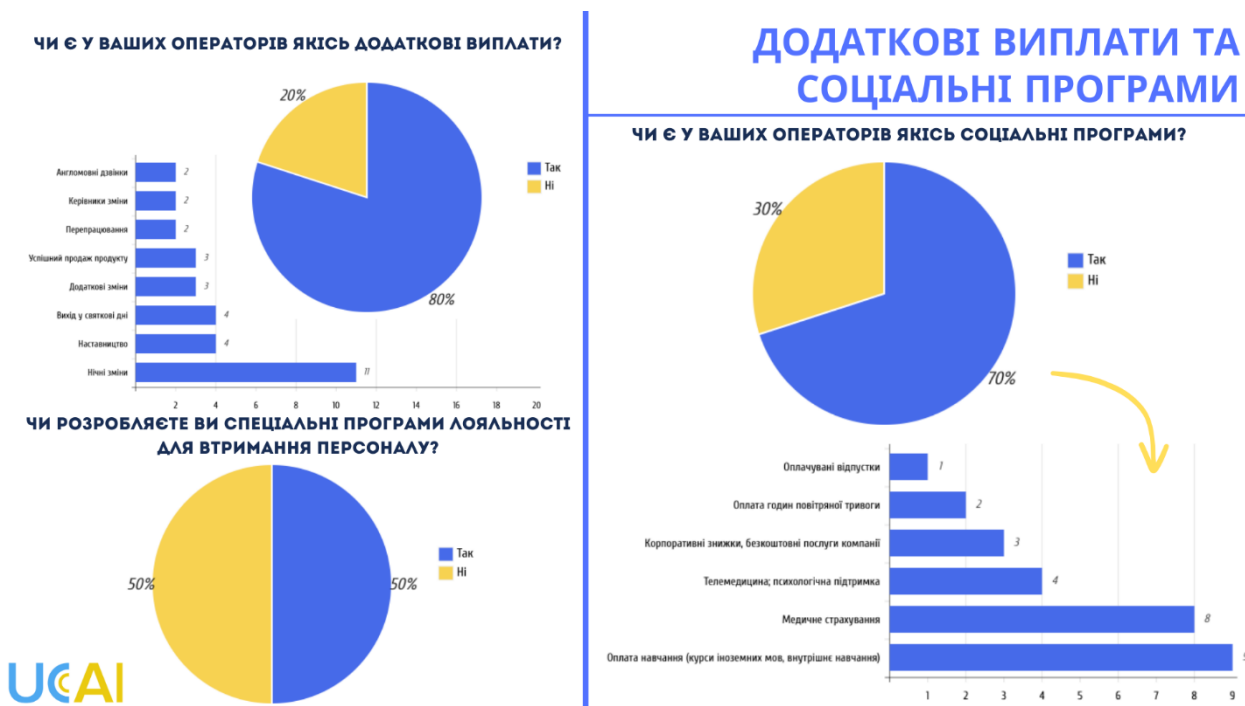
Позитив можна побачити в тому, що все ж таки більшість КЦ оплачує навіть період навчання за базовою ставкою і не бачить різниці між роботою в різних каналах, але маємо ситуацію, коли деякі КЦ в принципі закривають навчальні програми для свого персоналу, що не може не позначитись на якості його роботи і на якість сервісу компанії в цілому. Негатив вбачається

в тому, що погіршення ситуації в українській економіці може суттєво збільшити кількість таких КЦ.

6. Додаткові виплати або соціальні програми

Більшість КЦ використовують додаткові виплати або соціальні програми, але не великим спектром, в основному 1-2 параметра, що не можна вважати суттєвим внеском в поліпшення матеріального стану операторів, бо:

- багато з цих параметрів використовується періодично, а не постійно;
- більшість з цих опцій покликана зберігати операторів у працездатному стані або приносити додатковий прибуток компанії, що вигідно й самому роботодавцю.



Висновки:

1. Основна маса українських бізнесів продовжує вважати КЦ центром витрат, а тому не бачить сенсу вкладати в них суттєві інвестиції
2. Зважаючи на те, що в Україні вже зараз існує дефіцит робочої сили, а середня заробітна плата ще у другому кварталі 2024р склала більше 21 тис.грн, багато КЦ втратять персонал найближчим часом без суттєвих переглядів своїх зарплатних проектів.
3. Суттєве зменшення витрат або закриття навчальних та розвиваючих програм негативно вплине на якість сервісу. Отже, наступного року кількість скарг та обговорень в соц.мережах суттєво виросте, що буде вимагати збільшення кількості операторів, що їх опрацьовують. Чи готові до цього компанії, які зменшують бюджети на навчання?

Відповідь на це питання ми отримуємо наступного року. Тримаймося!