



## RUSSISCHER MARKT VON OUTSOURCING CALL-CENTER: IMMER WEITER IN DIE REGIONEN

### Marktbericht

### 8. Ausgabe

*Demo-Version*

Um zu kaufen, wenden Sie sich bitte hier an:

Tel.: +49(0)521 - 384 34 73

E-mail: [info@ems-keytomarket.com](mailto:info@ems-keytomarket.com)

<http://ems-keytomarket.de>



**European Market Solutions**

Dieser Bericht ist von „RosBusinessConsulting“ ausschließlich zwecks Information vorbereitet worden. Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen stammen aus Quellen, die nach Meinung von „RosBusinessConsulting“ zuverlässig sind, aber die „RBC“ gibt keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen für allen Zweck. Die in diesem Bericht vorgelegte Information soll direkt oder indirekt nicht als Empfehlungen zu den Investitionen enthaltene Information interpretiert werden. Alle im vorliegenden Material enthaltenen Meinungen und Beurteilungen widerspiegeln die Meinung der Autoren am Tag der Veröffentlichung und unterliegen der Veränderung ohne Vorwarnung. „RosBusinessConsulting“ trägt keine Verantwortung für irgendwelche Verluste oder Schäden, die wegen der Nutzung der im vorliegenden Bericht enthaltenen Information, einschließlich der veröffentlichten Meinungen oder Schlußfolgerungen, von beliebigen dritten Seiten entstehen, sowie für die Folgen, die wegen der unvollständig dargestellten Information hervorgerufen worden sind. Die im vorliegenden Bericht dargestellten Informationen stammen von offenen Quellen oder von den im Bericht erwähnten Gesellschaften. Die nachträgliche Information wird auf Anfrage gewährt. Das vorliegende Dokument oder sein beliebiger Teil darf nicht ohne schriftliche Zustimmung von „RosBusinessConsulting“ verbreitet oder durch beliebige Mittel vervielfältigt werden. Copyright © „RosBusinessConsulting“.

Moskau, 2012

## ZUSAMMENFASSUNG

Marktbericht "Russischer Markt von Outsourcing Call-Center 2012" ist der Komplexuntersuchung des Markts von Call-Center (Kontakt-Center, Kontext-Center) gewidmet worden, die Outsourcing-Dienstleistungen in Russland einbringen. Die vorliegende Marketing-Studie wird zum achten Mal durchgeführt und kann sowohl für Marktteilnehmer (Kontakt-Center) als auch für Auftraggeber der Outsourcing Call-Center von Interesse sein.

Sonderabschnitt ist dem Weltmarkt von Call-Center gewidmet worden, der Analyse von Gesamttendenzen der Markt- und Technologieentwicklung einschließt, die in Zukunft in Call-Center verwendet werden. Im Abschnitt werden ebenfalls Kenndaten von Call-Center der USA und Tendenzen zum Übergang von Gesellschaften zur online-Bedienung betrachtet.

In dem Bericht "Russischer Markt von Outsourcing Call-Center 2012" sind Ratings von führenden Kontakt-Zentren hinsichtlich des eingenommenen Anteils auf dem Markt, des einlaufenden und auslaufenden Datenverkehrs und der Vertreterplätze vorgelegt, sowie ist die Information über den Umfang des russischen Markts von Outsourcing Kontakt-Center, über den Verkehr von größten Call-Center, über die Zahl von installierten und eingesetzten Agent plätzen dargestellt, sind Städte angegeben, in denen sich Agent bühen von Outsourcing Call-Center befinden.

Einzelne Abschnitte sind der Personalpolitik, der Analyse von Tarifen der Bedienung der Outsourcing Call-Center, den Grundlieferanten von Systemen für Call-Center gewidmet. Es sind Profile der russischen Hersteller von Beschlüssen für Call-Center angegeben.

In den Rahmen der Marktstudie "Russischer Markt von Outsourcing Call-Center 2012" haben die Analytiker von RBC.research die Befragung des Publikums von der Website der Gesellschaft „RBC“ veranstaltet, an der sich mehr als 6,3 Tausend Menschen beteiligten. Zweck der Befragung bestand darin, um den Vorzug von Gesprächsteilnehmern beim Verkehr mit den Call-Center Agenten der Kontakt-Center von Service/Nachrichtendiensten und die Besonderheiten des Verhaltens von Gesprächsteilnehmern zu erlernen. Die Befragungsergebnisse gestatteten, die Kommunikationskanäle, die die Gesprächsteilnehmer meistens benutzen, um sich mit den Call-Center Agenten von Call-Center in Verbindung zu setzen, Höchstwartezeit on-line, die die Gesprächsteilnehmer von Kontakt-Center nicht verärgert, Wichtigkeit der Mundart oder Aussprache des Agent s des Call-Center, die Bereitschaft der Gesprächsteilnehmer, für die schnelle Verbindung mit dem Agent des Call-Center zu zahlen, Gründe, aus denen der Gesprächsteilnehmer den Anruf abbrechen kann, was der Gesprächsteilnehmer bevorzugt, zu hören, in der Wartezeit des Verbindungsaufbaus mit dem Agent des Kontakt-Center, die Bereitschaft des Gesprächsteilnehmers des Call-Center, den „Rückmeldung“-Service zu benutzen, zu bestimmen.

Die Rechenschaft schließt das Interview mit den Leitern von führenden Outsourcing Kontakt-Center in Russland und mit einem unabhängigen Experten ein.

Der Schlußabschnitt der Übersicht "Russischer Markt von Outsourcing Call-Center 2012" enthält eine ausführliche Beschreibung von Kontakt-Center, die Teilnehmer der vorliegenden Untersuchung sind. Profile der Marktteilnehmer. Profile der Marktteilnehmer schließen die Beschreibung von Gesellschaften, Liste der erstellenden Dienstleistungen, Angaben bezüglich der Zahl von Agent plätzen, der Zahl von bearbeiteten Anrufen, des Umfangs vom Stimmverkehr, die verwendete Ausrüstung, Kontaktinformation usw. ein.

Die Marktstudie "Russischer Markt von Outsourcing Call-Center 2012" ist im Mai-Juli 2012 ausgeführt worden.

Die Methoden zur Ausführung der Studie waren folgende: Meinungsforschung von Marktteilnehmern, Überprüfung von Vertreterplätzen, Interview mit den Sachverständigen, Befragung von Gesprächsteilnehmern der Kontakt-Center, Datenanalyse, Sekundärforschungen.

Die achte Ausgabe

Berichtsumfang - 69 Seiten

Der Bericht enthält 28 Tabellen und 51 Diagramme.

Berichtssprache - Deutsch.

(Der Bericht wird im PDF-Format geliefert).

**Ausführlicher über  
RBC.research:  
[www.research.rbc.ru](http://www.research.rbc.ru)**



Leiter des Projekts: S.V. Mirin, Doktor der physikalisch-mathematischen Wissenschaften

**Copyright © RosBusinessConsulting  
2003-2012**

# VOLLES INHALTSVERZEICHNIS

<b>Inhaltsangabe</b> .....	<b>2</b>
<b>Volles Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>3</b>
<b>Liste von Diagrammen</b> .....	<b>4</b>
<b>Liste von Tabellen</b> .....	<b>5</b>
<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>7</b>
<b>Spielertypen auf dem Markt</b> .....	<b>8</b>
<b>Russischer Dienstleistungsmarkt von Kontakt-Center</b> .....	<b>11</b>
Marktumfang und Hauptspieler auf dem Markt von Outsourcing Call-Center.....	11
Marktumfang und Zahl von Agent plätzen .....	11
Modell der Marktentwicklung und Faktoren der Entwicklung .....	12
Marktentwicklung von Outsourcing Call-Center in der Nachkrisenzeit .....	15
Marktführer .....	16
Regionalmärkte .....	26
<b>Befragungsergebnisse auf der Website von RBC</b> .....	<b>30</b>
Charakteristik der Auswahlgesamtheit .....	30
Auswahl der Nachrichtenkanäle mit dem Agent des Call-Center .....	30
Ausnutzung von kostenlosen Anrufen in der Linie 8-800.....	32
Wartezeit des Verbindungsaufbaus mit dem Agent des Call-Center.....	33
Versuchszahl, um Call-Center telefonisch zu erreichen .....	35
Information während der Wartezeit des Verbindungsaufbaus .....	36
Beendigung des Gesprächs mit dem Agent des Call-Center .....	37
Die Beziehungen zur Gesellschaft beeinflussenden Faktoren .....	38
Beurteilung der Gesellschaft .....	40
Stimme des Agenten des Call-Center.....	43
<b>Befragungsergebnisse von Outsourcing Call-Center</b> .....	<b>46</b>
Methodik zur Durchführung der Befragung.....	46
Hauptkennzahlen der Arbeitseffektivität und -qualität von Outsourcing Call-Center .....	46
Information und Planung .....	48
Technische Ausrüstung.....	48
Abgehende Anrufe.....	49
Arbeit von Call-Center Agenten von zu Hause .....	50
<b>Finanzströme und Servicekosten</b> .....	<b>52</b>
Struktur der Finanzströme auf dem Markt von Outsourcing Call-Center .....	52
<b>Tarifpolitik von Outsourcing Call-Center</b> .....	<b>53</b>
<b>Personalpolitik von Outsourcing Call-Center</b> .....	<b>57</b>
Einfluß der demographischen Situation im Lande auf den Kaderbestand von Call-Center .....	57
Methoden zur Motivation der Belegschaft .....	58
<b>Hauptlieferanten von Systemen für die Center für die Bearbeitung von Anrufen</b> .....	<b>63</b>
Übersicht von russischen Herstellern der Beschlüsse für Call-Center.....	63
Naumen.....	65
Infratel .....	66
IntelTelekom.....	66
Fernsprechsysteeme .....	67
Forte-IT.....	67
Andere Lösungen .....	67
Vergleich von Lösungen .....	67

## LISTE VON DIAGRAMMEN

Abb. 1. Marktstruktur .....	8
Abb. 2. Marktgröße von Outsourcing Call-Center Russlands (2001-2011) .....	11
Abb. 3. Zahl der eingesetzten Arbeitsstellen in den Outsourcing Call-Center und Zuwachsraten, 2004-2012 .....	12
Abb. 4. Zahl der Call-Centers und der eingesetzten Agent stellen je nach der Größe des Outsourcing Call-Center, 2011 .....	12
Abb. 5. Modell der Marktentwicklung von Outsourcing Call-Center in Russland.....	14
Abb. 6. Dynamik der Entstehung von Outsourcing Call-Center in Russland.....	14
Abb. 7. Prognose der Marktentwicklung von Outsourcing Dienstleistungen der Call-Center in Russland 2012-2015 .....	15
Abb. 8. Die von Call-Center 2010-2011 ergriffenen Maßnahmen.....	16
Abb. 9. Kurve der Marktkonzentration (2006-2011) .....	17
Abb. 10. Anteile der Call-Center auf dem Markt für Einnahmen von Outsourcing Dienstleistungen, 2011 ....	18
Abb. 11. Segmentierung von russischen Call-Center dem Marktanteil gemäß .....	20
Abb. 12. Marktanteile der Outsourcing Call-Center bezüglich des Gesamtstimmverkehrs (ohne Rücksicht auf IVR), 2012.....	22
Abb. 13. Relation der Marktumfänge in Moskau, Sankt-Petersburg und Regionen .....	27
Abb. 14. Diagramm bezüglich der Standortverteilung von Außenzentren für die Call-Bearbeitung in Russland .....	28
Abb. 15. Dynamik des Verhältnisses der Leiter von Call-Center bezüglich der Standortverteilung der Plätze in den Regionen, 2011-2012 .....	29
Abb. 16. Befragungsergebnisse: Kommunikationswege der Kunden mit den Gesellschaften je nach dem Ge- schlecht der Befragten, 2012 .....	31
Abb. 17. Befragungsergebnisse: Kommunikationswege der Kunden mit den Gesellschaften, Einteilung von Befragten altersmäßig, 2012., % von den Befragten.....	32
Abb. 18. Befragungsergebnisse: Nutzung von Gesprächsteilnehmern der kostenlosen Telefonleitungen (8-800), 2012 .....	33
Abb. 19. Befragungsergebnisse: Wartezeit des Verbindungsaufbaus mit dem Agent , Einteilung je nach dem Geschlecht der Befragten, 2012.....	34
Abb. 20. Befragungsergebnisse: Bereitschaft der Gesprächsteilnehmer, für die schnelle Verbindung mit dem Agent des Call-Center zu zahlen, 2011, % von den Befragten .....	35
Abb. 21. Befragungsergebnisse: Versuchsanzahl, um den Agent des Call-Center telefonisch zu erreichen, die der Kunde bereit ist zu machen, im Falle des Besetzttons, 2012 .....	35
Abb. 22. Befragungsergebnisse: Bereitschaft der Kunden, die Dienstleistung „Rückmeldung“ zu be- nutzen, wenn es schwer ist, den Agent des Call-Center telefonisch zu erreichen, Einteilung der Befragten je nach dem Geschlecht, 2012 .....	36
Abb. 23. Befragungsergebnisse: was der Gesprächsteilnehmer bevorzugt, zu hören in der Wartezeit des Verbindungsaufbaus mit dem Agent des Call-Center, 2012 .....	37
Abb. 24. Befragungsergebnisse: Gründe, aus denen der Gesprächsteilnehmer den Anruf abbrechen soll, 2012 .....	38

Abb. 25. Befragungsergebnisse: Einfluß der Aussprache (der Mundart) des Agent s auf das Verhältnis zur angegebenen Gesellschaft.....	39
Abb. 26. Befragungsergebnisse: ob die schlechte Qualität des Fernsprechdienstes in der Gesellschaft das Verhältnis zu den Erzeugnissen/Dienstleistungen der Gesellschaft selbst beeinflusst.....	40
Abb. 27. Befragungsergebnisse: Informations- (Gutachten)quellen über die Tätigkeit irgendwelcher Gesellschaft .....	41
Abb. 28. Befragungsergebnisse: Informations- (Gutachten)quellen über die Tätigkeit irgendwelcher Gesellschaft, Einteilung altersmäßig.....	41
Abb. 29. Befragungsergebnisse: wo die Befragten ihre Gutachten über die Gesellschaften unterbringen.....	42
Abb. 30. Befragungsergebnisse: was zwingt Sie meistens, Gutachten bezüglich des Geschlechts zu schreiben .....	42
Abb. 31. Befragungsergebnisse: welcher Menschenmenge geben die Befragten persönlich gewöhnlich ihr Gutachten über diejenige oder eine andere Gesellschaft ab .....	43
Abb. 32. Befragungsergebnisse: Präferenz der Gesprächsteilnehmer in der Wahl des Stimmentyps vom Agent des Call-Center, 2011, % von den Befragten .....	43
Abb. 33. Kundenbefragung: Bedeutung des Beratergeschlechts für Herren, wenn sie den Call-Center anrufen, 2011, % von der Anzahl der Antworten auf die vorliegende Frage.....	44
Abb. 34. Kundenbefragung: Bedeutung des Beratergeschlechts für Frauen, wenn sie den Call-Center anrufen, 2011, % von der Anzahl der Antworten auf die vorliegende Frage.....	44
Abb. 35. Befragungsergebnisse: ob das Vertrauen zum Agent steigt, wenn der Gesprächsteilnehmer seine Abbildung (sein Lichtbild oder Video on-line) sieht, Einteilung der Befragten je nach dem Geschlecht, 2011, % von den Befragten .....	45
Abb. 36. Wichtigkeit der Kennziffer der Effizienz von Call-Center (Angaben bezüglich aller Befragten) .....	46
Abb. 37. Wichtigkeit der Verfahren zur Niveaumessung von FCR für Kunden (Angaben bezüglich aller Befragten).....	47
Abb. 38. Führungsaufgaben, die vor dem Management sind (Angaben bezüglich aller Befragten) .....	47
Abb. 39. Tiefe des Horizonts bei der Zeitplanung von Call-Center Agenten , Häufigkeit in % .....	48
Abb. 40. Die wichtigsten Beurteilungskriterien bei der Auswahl des Vendors.....	49
Abb. 41. Arten von abgehenden Anrufen, %.....	50
Abb. 42. Mischung von ankommenden und abgehenden Anrufen, bezüglich aller Befragten, %.....	50
Abb. 43. Verhältnis der Leiter von Call-Center zur Arbeit der Call-Center Agenten von zu Hause (Durchschnittsgrad bezüglich aller Befragten) .....	51
Abb. 44. Annäherndes Schema für Cash-Flows auf dem Markt von Call-Center.....	52
Abb. 45. Dynamik der Servicekosten von Call-Center (abgewogen je nach der Zahl von Agent - plätzen) .....	55
Abb. 46. Dynamik der Servicekosten von Call-Center (der Zahl von Call-Center gemäß).....	56
Abb. 47. Einteilung von Alterskategorien von Call-Center Agenten in den Outsourcing Call-Center, 2012, % .....	57
Abb. 48. Bevölkerungszahl je nach dem Geschlecht und Alter zu Beginn 2012 г., %.....	58
Abb. 49. Trainings für neue Mitarbeiter .....	61
Abb. 50. Häufigkeit des Gebrauchs der Einrichtung verschiedener Hersteller in den Outsourcing Call-Center, 2012 .....	64
Abb. 51. Anteile der Hersteller je nach der Zahl der eingesetzten Arbeitsplätze, 2012 .....	64

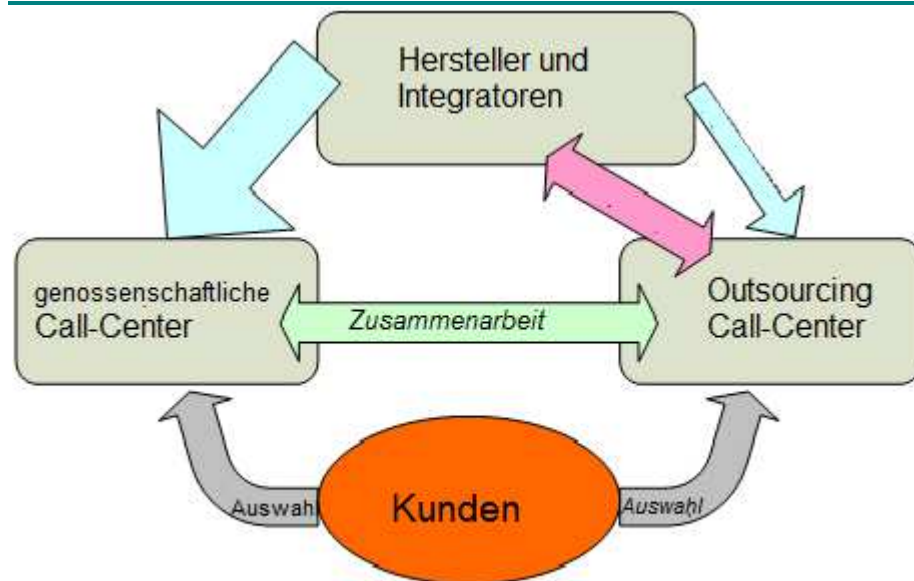
## LISTE VON TABELLEN

Tab. 1. Vergleich von Call-Center in Übereinstimmung mit den Typen .....	9
--	---

Tab. 2. SWOT-Analyse von Outsourcing Call-Center in Übereinstimmung mit den Typen.....	10
Tab. 3. Erlös der Call-Center in 2007-2011, Mio. Rubel (ohne MwSt.).....	18
Tab. 4. Die größten Outsourcing Call-Center Russlands (je nach der Zahl der eingesetzten Arbeitsplätze) 2005-2012.....	21
Tab. 5. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung von ankommenden Stimmanrufen, 2012 .....	22
Tab. 6. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung von abgehenden Stimmanrufen, 2012 ...	22
Tab. 7. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung des ankommenden Stimmverkehrs, 2012.....	23
Tab. 8. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung des abgehenden Stimmverkehrs, 2012....	23
Tab. 9. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung des Verkehrs IVR, 2012.....	24
Tab. 10. Die größten Outsourcing Call-Center für die Bearbeitung der Nachrichten elektronischen Postdienstes und SMS, 2012, Zahl der Nachrichten täglich .....	24
Tab. 11. Die größten Outsourcing Call-Center je nach dem Flächeninhalt von Agent räumen , 2012 год .....	25
Tab. 12. Zahl der Außenfernsprechleitungen in den Outsourcing Call-Center, unter Berücksichtigung der Linien der Fernsprechtechnik, 2012 .....	25
Tab. 13. Befragung von Kunden: sozial-demographische Kenndaten, 2011 .....	30
Табл. 14. Befragungsergebnisse: Einfluß der Aussprache (der Mundart) des Agent s auf das Verhältnis zur angegebenen Gesellschaft, Einteilung der Befragten altersmäßig, 2012 .....	39
Tab. 15. Befragungsergebnisse: ob die schlechte Qualität des Fernsprechdienstes in der Gesellschaft das Verhältnis zu den Erzeugnissen/Dienstleistungen der Gesellschaft selbst beeinflusst, Einteilung der Befragten altersgemäß, 2012 .....	40
Tab. 16. Annähernde Preisangebote von Outsourcing Call-Center.....	54
Tab. 17. Änderung der Mittelpreisangebote 2011 (gewogen in Übereinstimmung mit der Zahl der Agent plätze).....	55
Tab. 18. Zeitanteil des Agent s für Trainings und Verkehr mit dem Supervisor, % .....	59
Tab. 19. Niveau des Arbeitslohns der Mitarbeiter von Call-Center.....	59
Tab. 20. Verhältnis von Monatsmittelgehältern der Mitarbeiter der Call-Center in Moskau und in den Regionen .....	60
Tab. 21. Dynamik des Wachstums der Monatsmittelgehälter von Call-Center Agenten in Moskau und in den Regionen, 2010-2012 .....	60
Tab. 22. Trainings und Entwicklung .....	61
Tab. 23. Normalbeschäftigung von Call-Center Agenten in den Call-Center .....	61
Tab. 24. Gebrauch der Einrichtung und Software von den Outsourcing Call-Center .....	63
Tab. 25. Gesamtzahl der Beschlüsse für die Call-Center Russlands, die eingeführt worden sind, den Angaben von Verdors gemäß .....	64
Tab. 26. Zahl der Beschlüsse für Call-Center Russlands im Jahre 2011, die eingeführt worden sind.....	65
Tab. 27. Gesamtzahl der Beschlüsse für die Outsourcing Call-Center in Russland, die eingeführt worden sind .....	65
Tab. 28. Vergleich der Beschlüsse.....	68

# SPIELERTYPE AUF DEM MARKT

## Marktstruktur



Quelle: RBK.research

Kunden, die sich entschlossen haben, die Dienstleistungen des Call-Center in Anspruch zu nehmen, haben die Wahlmöglichkeit: einen eigenen Call-Center zu bauen oder die Kapazitäten einer spezialisierten Gesellschaft zu mieten. Außerdem können die Gesellschaften, die über eigene körperschaftliche Zentren für die Bearbeitung von Anrufen verfügen, Dienstleistungen bei den Outsourcing Call-Center zwecks Sicherstellung der Informationsunterstützung von Werbeaktionen oder zwecks Durchführung vom Direkt-Marketing beanspruchen.

### Vergleich der Call-Center in Übereinstimmung mit den Typen

Typ des Call-Center	A	B	C
Fokus der Leitung	...	...	...
...	...	...	...

Quelle: RBC.research

### SWOT-Analyse der Call-Center in Übereinstimmung mit den Typen

SWOT-Analyse	
<b>Typ A</b>	
<b>KRÄFTE</b>	<b>SCHWÄCHEN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fokus der Leitung auf der Tätigkeit des call-Zentrums als der Einkommenshauptquelle</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mangel an zusätzliche Finanzierungsquellen</li> <li>...</li> </ul>
<b>Typ B</b>	
<b>Typ C</b>	
<b>Markt en bloc</b>	
<b>MÖGLICHKEITEN</b>	<b>GEFAHREN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geringe Marktsättigung.</li> <li>...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Starke Abhängigkeit vom Niveau der Business-Aktivität.</li> <li>...</li> </ul>

Quelle: RBC.research

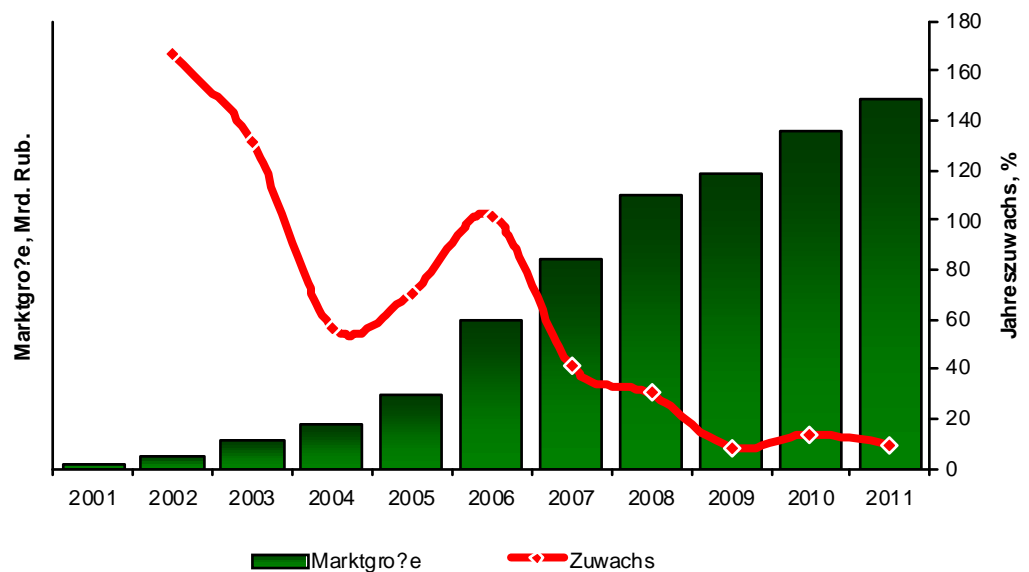
# RUSSISCHER DIENSTLEISTUNGSMARKT VON KONTAKT-CENTER

## Marktumfang und Hauptspieler auf dem Markt von Outsourcing Call-Center

### Marktgröße und Zahl der Agentenplätze

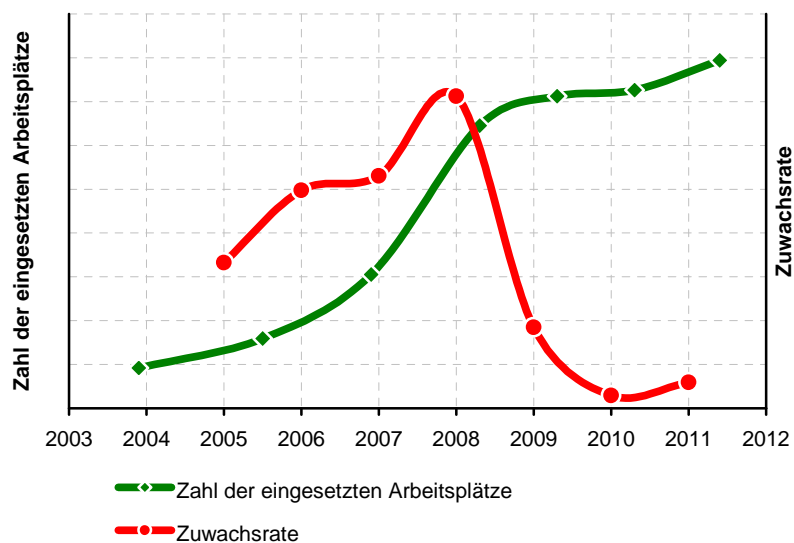
Im Urteil von RBC.research vergrößerte sich der Größe des Dienstleistungsmarkts von Outsourcing Call-Center in Russland 2011 auf 9,7% und erreichte ... Mrd. Rub.

Marktgröße von Outsourcing Call-Center in Russland (2001.2011)



Quelle: RBC.research

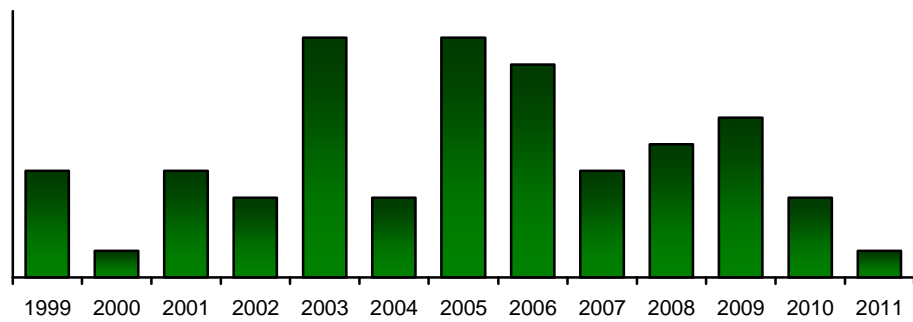
Zahl der eingesetzten Arbeitsplätze in den Outsourcing Call-Center und Zuwachsrate, 2004-2012



Quelle: Bewertung von RBC.research

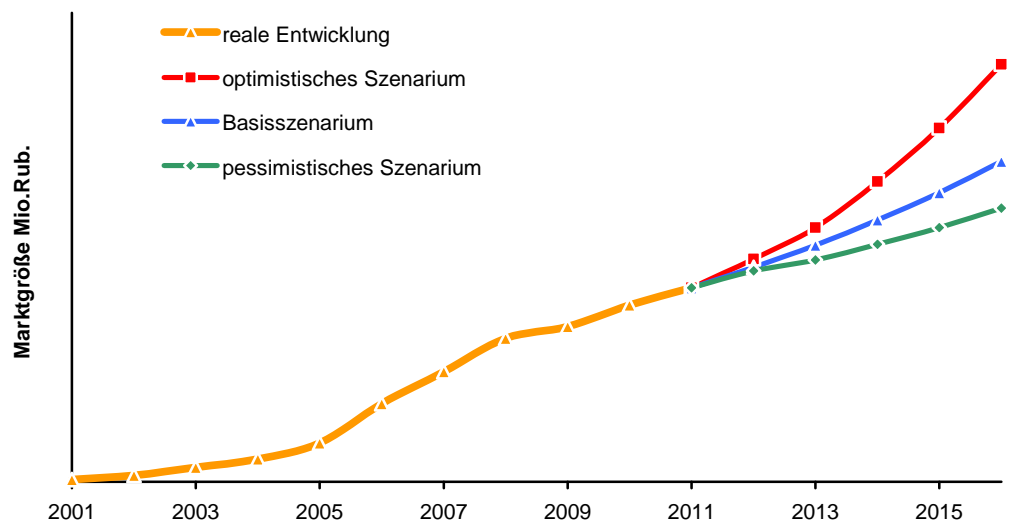


### Dynamik der Entstehung von Outsourcing Call-Center in Russland



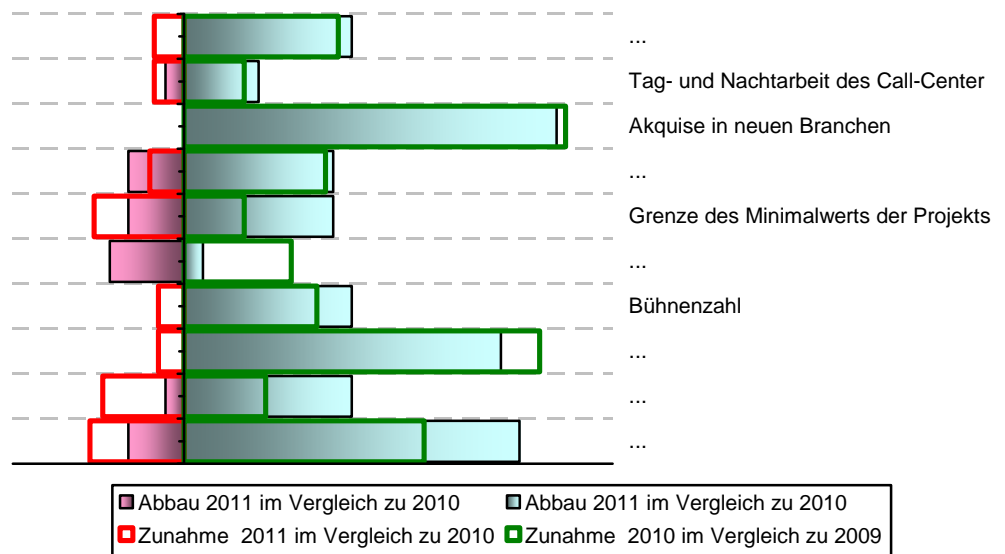
Quelle: RBC.research, Angaben der Gesellschaften

### Prognose für die Marktentwicklung der Outsourcing Dienstleistungen von Call-Center in Russland 2012-2015



Quelle: RBC.research

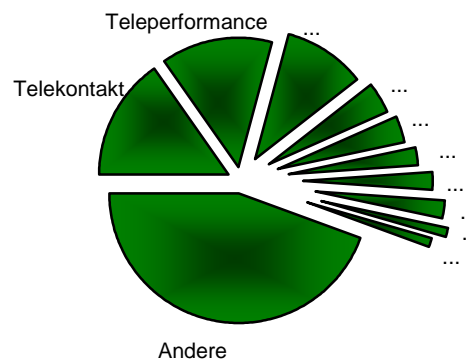
### Von den Call-Center 2010-2011 ergriffene Maßnahmen



Quelle: RBC.research, Angaben der Gesellschaften

## Marktführer

### Einkommensanteile der Call-Center von den Outsourcing Dienstleistungen auf dem Markt, 2011



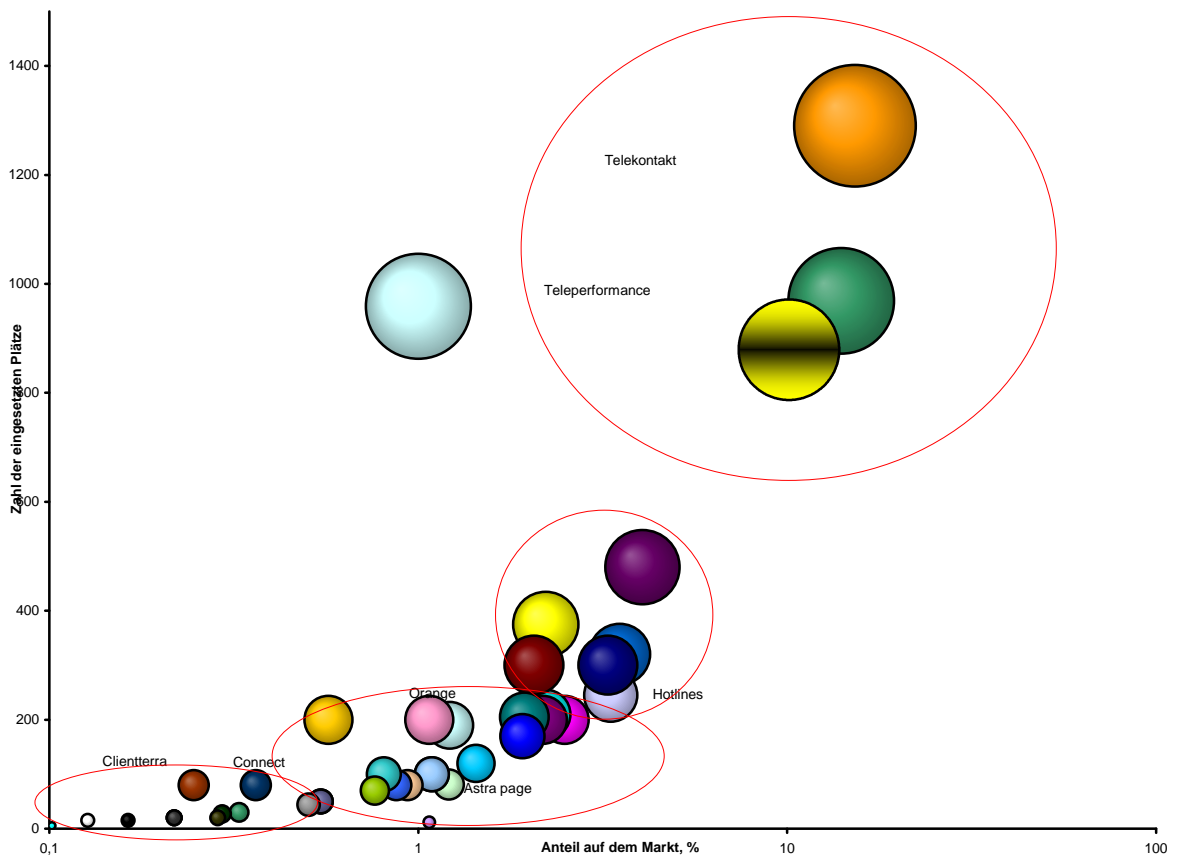
Quelle: RBC.research

### Erlös der Call-Center 2007-2011, Mio. Rub. (ohne MwSt.)

Call-Center	2007	2008	2009	2010	2011 ▼	Zuwachs 2011/2010, %
Telekontakt	...	...	...			
Teleperformance						
...						
...						

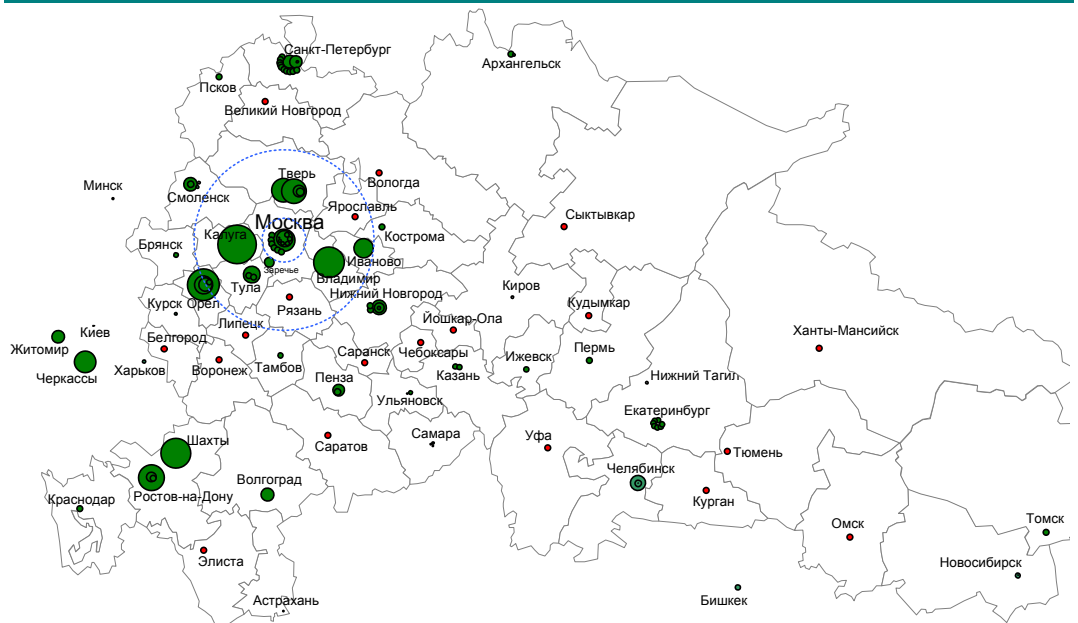
Quelle: RBC.research, Angaben der Call-Center

Segmentierung der russischen Call-Center in Übereinstimmung mit dem Marktanteil



Quelle: RBC.research

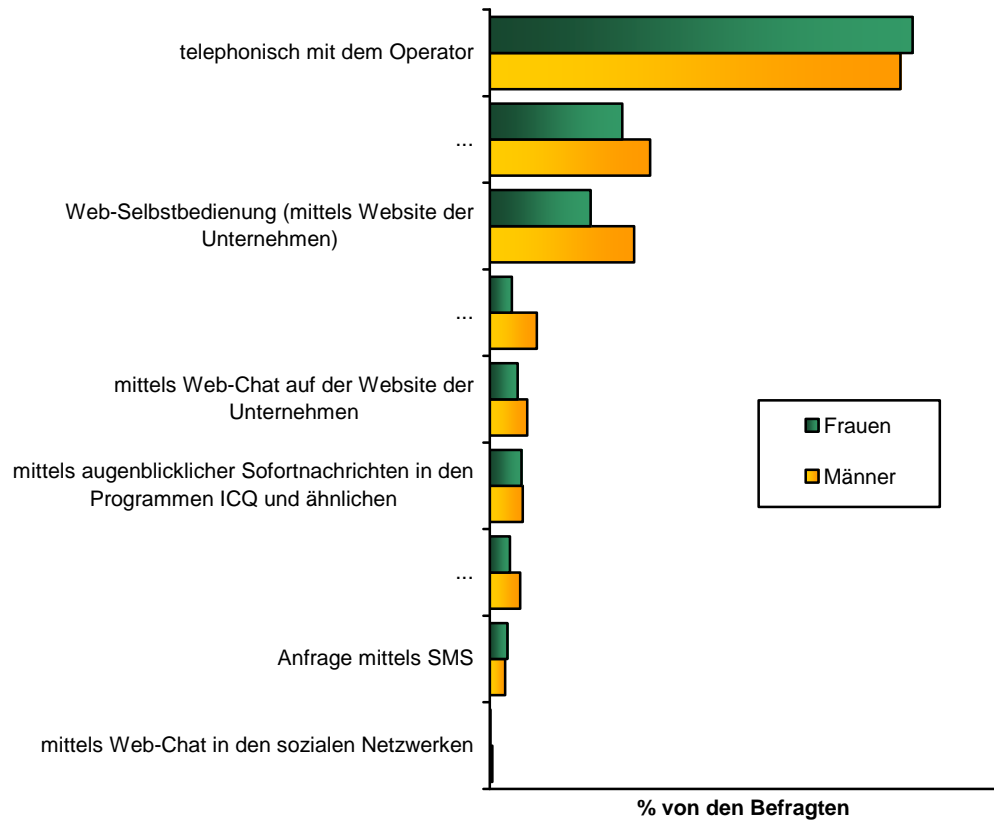
Schema der Verteilung von Außenzentren für die Bearbeitung von Anrufen in Russland



Quelle: RBC.research, 2012

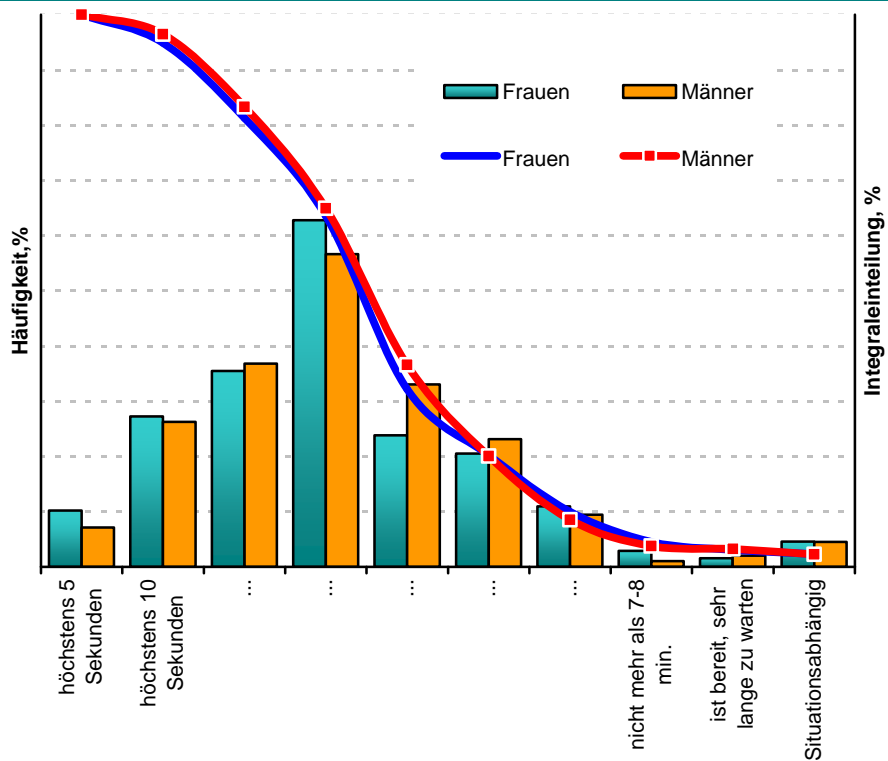
## BEFRAGUNGSERGEBNISSE AUF DER WEBSITE VON RBC

Befragungsergebnisse: Kommunikationswege der Kunden mit den Unternehmen je nach dem Geschlecht der Befragten, 2012



Quelle: Befragung von RBC.research

**Befragungsergebnisse: Wartezeit des Verbindungsaufbaus mit dem Agent , Einteilung je nach dem Geschlecht der Befragten , 2012**

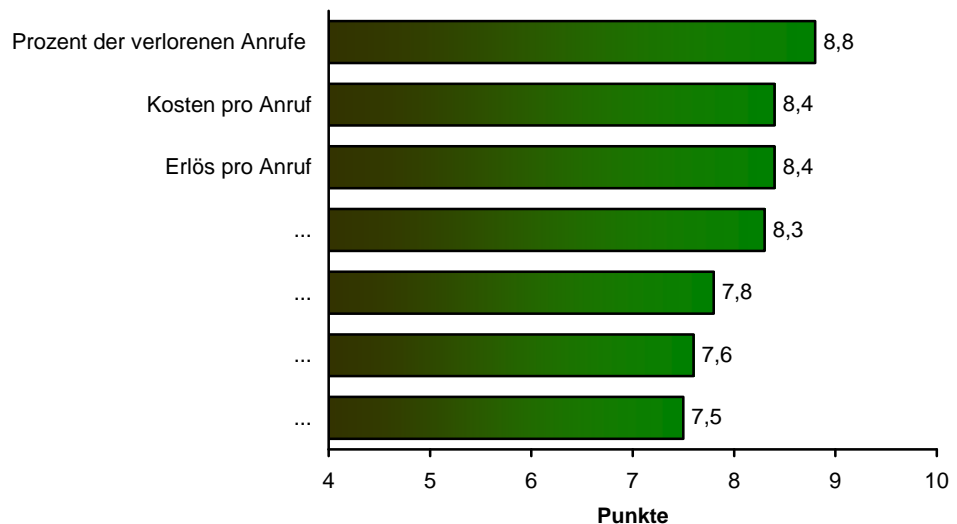


Quelle: Befragung von RBC.research

**BEFRAGUNGSERGEBNISSE VON OUTSOURCING CALL - CENTER**

**Kennzahlen der Effizienz und Arbeitsqualität der Outsourcing Call-Center**

**Wichtigkeit der Effizienzkennzahlen von Call-Center (Angaben bezüglich aller Befragten)**

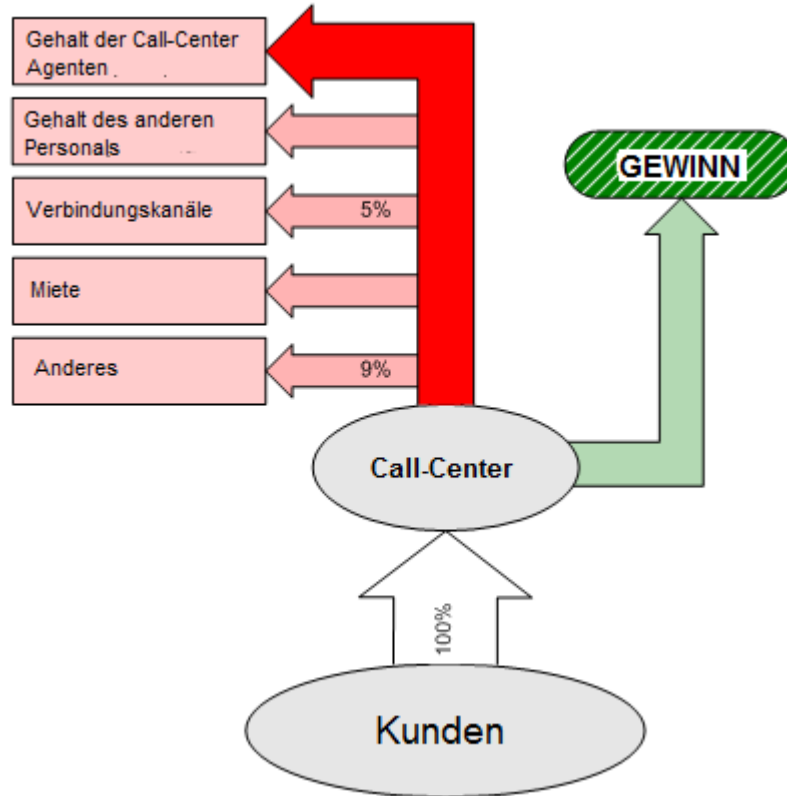


Quelle: RBK.research, Bewertungen von 1 bis 10 Punkte

# CASH-FLOWS UND SERVICEKOSTEN

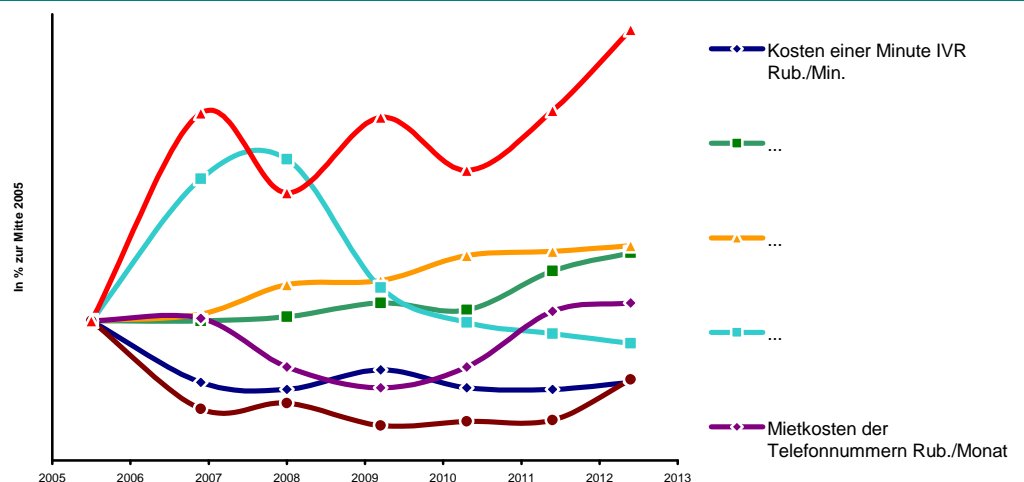
## Struktur von Cash-Flows auf dem Markt der Outsourcing Call-Center

Annäherndes Schema von Cash-Flows auf dem Markt der Call-Center



Quelle: RBC.research, Das Schema ist aufgrund der Mittelwerten bezüglich 23 Outsourcing Call-Center erstellt worden, Gewinnanteil – Experteneinschätzung, Befragung 2012.

## Dynamik der Servicekosten von Call-Center (abgewogen je nach der Zahl von Agentenplätzen)



Quelle: RBC.research

## PERSONALPOLITIK VON OUTSOURCING CALL-CENTER

### Verhältnis von Durchschnittsmonatsgehälter der Mitarbeiter der Call-Center in Moskau und in den Regionen

Amt	Moskau, Rub.	Regionen, Rub.	Verhältnis des Gehalts im regionalen Call-Center zum Moskauer Call-Center %
Neuer Agent	...	...	
Erfahrener Agent			
Supervisor			
Call-Center Manager			

Quelle: RBC .research, Angaben der Call-Center 2012

### Dynamik des Wachstums der Durchschnittsmonatsgehälter Call-Center Agenten in Moskau und in den Regionen, 2010-2012

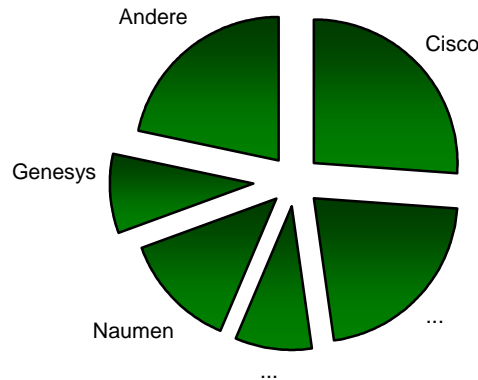
Amt	2010	2012	Zuwachs 2010/2012, +%
<b>Moskau</b>			
Neuer Agent	...	...	...
Erfahrener Agent			
Supervisor			
Call-Center Manager			
<b>Regionen</b>			
Neuer Agent	...	...	...
Erfahrener Agent			
Supervisor			
Call-Center Manager			

Quelle: RBC.research , Angaben der Call-Center 2012.

# HAUPTLIEFERANTEN DER SYSTEME FÜR DIE CENTER FÜR DIE BEARBEITUNG VON ANRUFEN

## Übersicht der russischen Lösungsanbieter für die Call-Center

Häufigkeit des Gebrauchs der Anlagen verschiedener Anbieter in den Outsourcing Call-Center, 2012



Quelle: RBC.research, Angaben der Call-Center, 2012.

### Gesamtzahl der Einführungen von Outsourcing Call-Center Lösungen in Russland

Vendor	Forte-IT	NAUMEN	Oktell	Infinity, Infinity TAXI	PROTEUS
<b>Insgesamt in den Outsourcing Call-Center, Zahl der Call-Center</b>	...	...			
<b>Darunter mehr als 1000 Arbeitsplätze</b>					
von 500 bis 999					
von 250 bis 499					
von 100 bis 249					
von 50 bis 99					
von 20 bis 49					
<b>weniger als 20 Arbeitsplätze</b>					
<i>Zahl der bestimmten Agentenplätze</i>					

Quelle: RBC.research, Angaben von Vendors, 2012.