

СКОЛЬКО СТОИТ КОЛЛ ЦЕНТР?

2 экономические модели

Облачные технологии все активнее используются в корпоративном секторе. Наша компания подготовила **серию статей**, каждая из которых рассматривает отдельные аспекты их применения. Они доступны для загрузки на сайте www.cloudcontact.ru.

Через все статьи проходит одна главная идея, заложенная в облачные технологии:

приоритет экономических показателей. Более простая и ясная экономическая модель делает облачные сервисы лидерами современных технологий.

В данной статье мы подробно ответим все наиболее важные вопросы, которые интересуют заказчиков. Вопросы, связанные с экономикой облачных колл центров.

На протяжении многих лет единственным вариантом использования колл центров являлось приобретение их в собственность. Появление модели SaaS (сервис как услуга), по которой распространяются облачные колл центры, кардинально изменило ситуацию на рынке. Впервые у заказчиков появилась возможность выбора наиболее экономически выгодной модели использования решения.

Примечание:

Вне этой статьи мы оставим вариант использования аутсорсингового колл центра, поскольку его экономическая модель базируется на использовании внешнего персонала, что значительно отличается от двух других моделей использования.

Выбирая новый колл центр или рассматривая варианты обновления существующего, заказчики фактически выбирают между 2 моделями использования: **собственным или облачным колл центром**. Традиционная и новая модели.

В русскоязычном Интернете Вы не найдете материала, содержащего комплексный анализ моделей использования колл центров.

В этом уникальность этой статьи.

Собственный опыт реализации проектов на российском рынке, данные аналитиков – все данные собраны и обработаны вместе, чтобы Вы могли принять объективное решение.

Есть один тезис, с которым наверняка знакомы все, кто так или иначе слышал об облачных сервисах. Он заключается в том, что основным экономическим преимуществом новой технологии является замена капитальных расходов на операционные. Т.е. фактически отсутствие таковых.























Дальше этого тезиса производители и провайдеры, предлагающие облачные сервисы, обычно не идут. Полагая, что от одного утверждения все должны сразу поменять свои колл центры на облачные.

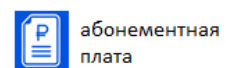
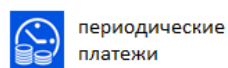
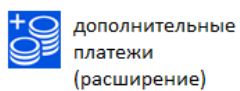
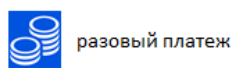
Но в современном бизнесе одного громкого тезиса не достаточно. Мы работаем на российском рынке много лет и знаем, что заказчику надо показать подробный набор аргументов, чтобы он мог сделать обоснованный выбор.

Эта статья подготовлена для Вас. Наглядное сравнение двух моделей организации колл центров. С учетом особенностей отечественного рынка.

2 МОДЕЛИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Все основные статьи расходов (и возможной экономии!) мы свели в отдельную таблицу.

Статья расходов	Собственный КЦ	Облачный КЦ
Программное обеспечение КЦ	 	
Аппаратное обеспечение КЦ	 	
Телекоммуникационное и сетевое оборудование	 	
Поддержка Программного обеспечения КЦ		  минимальные
Поддержка оборудования (аппаратное обеспечение, сетевое и телекоммуникационное оборудование)		 минимальные
Профессиональные услуги	 	 минимальные
Инфраструктура (эл.питание, кондиционирование, аренда помещения)		
Каналы связи		 минимальные
ИТ-персонал		
Обучение персонала, набор нового/удержание существующего		
Резервирование ПО и оборудования	 	



Давайте подробно разберемся. Общая структура приведена на диаграмме расходов.

Диаграмма расходов

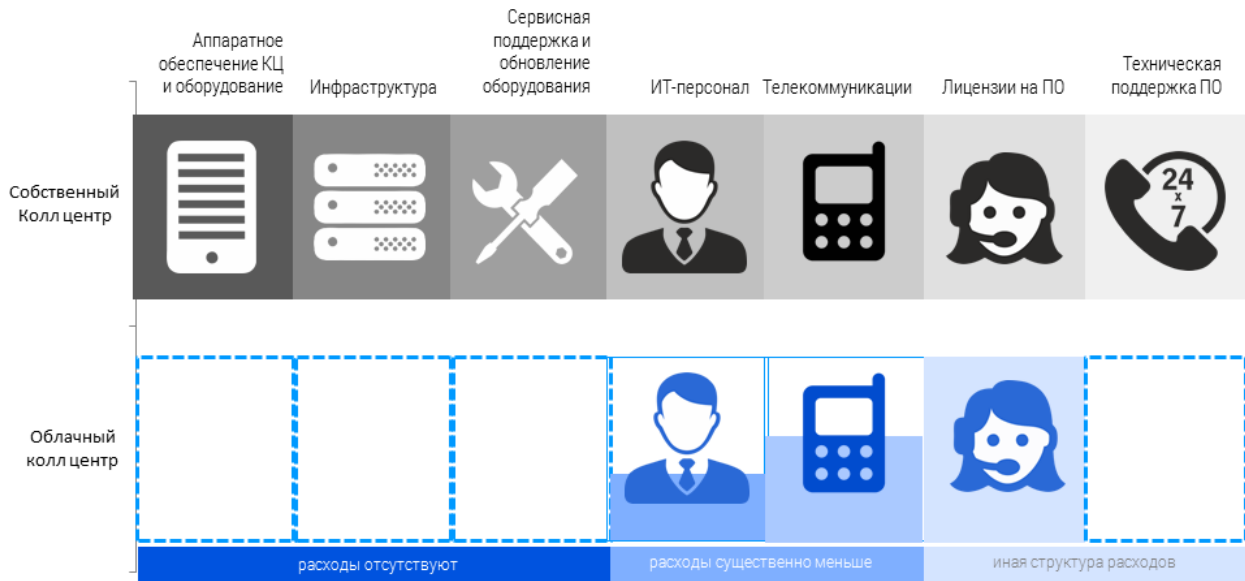


Диаграмма показывает относительное соотношение расходов. Оценочные данные.

Начнем с расходов, которые ЕСТЬ в традиционном КЦ, но которых НЕТ в облачных колл центрах.

Это прежде всего капитальные расходы (оборудование) и связанные с ними операционные (на его поддержку).

АППАРАТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КЦ И ОБОРУДОВАНИЕ	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Основные капитальные расходы. Требуется приобретение серверного оборудования и ПК операторов и супервизоров.	Отсутствуют в облачной модели. Не требуется закупать дорогостоящее серверное оборудование. Дополнительная экономия: минимизация требований к ПК операторов. Нужно только наличие звуковой карты и доступа в интернет. И все!
Повышенные требования по отказоустойчивости КЦ требуют резервирования оборудования. Это - двойное увеличение стоимости оборудования!	Расходы на резервирование оборудования отсутствуют.

ИНФРАСТРУКТУРА	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Расходы на закупку оборудования бесперебойного электропитания, системы кондиционирования, стойки и вспомогательное оборудование. Периодические платежи за энергопотребление и аренду площадей.	Расходы на инфраструктуру отсутствуют. Все оборудование размещается в дата-центре провайдера сервиса.
Повышенные требования по отказоустойчивости КЦ требуют резервирования инфраструктуры. Это - двойное увеличение стоимости оборудования!	Расходы на резервирование инфраструктуры отсутствуют.

СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА И ОБНОВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Периодические платежи: сервисное обслуживание оплачивается дополнительно, как правило, на ежегодной основе.	Расходы на сервисную поддержку и обновление оборудования отсутствуют. Все оборудование обслуживается провайдером сервиса.
Возникают косвенные расходы, связанные с возможной остановкой и ограничением работы КЦ на период проведения обновления оборудования и его ПО.	Ограничения в работе оборудования на период обновления отсутствуют.

Теперь рассмотрим блок расходов которые существенно МЕНЬШЕ в облачном решении.

К ним относятся прежде всего операционные расходы (на персонал и связь).

ИТ-ПЕРСОНАЛ	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Необходимо наличие постоянного штата выделенных высококвалифицированных и высокооплачиваемых ИТ-специалистов по конкретному решению КЦ.	Потребности в собственном выделенном персонале практически отсутствуют. Обязанности по обслуживанию КЦ могут выполнять ИТ-специалисты более широкого профиля, в режиме частичной занятости по данному направлению.
Требуются специалисты, отвечающих за работу Баз Данных и телекоммуникационного оборудования.	Не требуется наличие выделенных специалистов по данным направлениям.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ, ОБУЧЕНИЕ И УДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Необходимо учитывать расходы, связанные с привлечением, периодическим обучением и удержанием выделенного ИТ-персонала.	<p>Расходы, связанные с привлечением и удержанием персонала отсутствуют.</p> <p>Не требуется длительное обучение персонала при первоначальном запуске решения.</p> <p>Минимальная необходимость в последующем периодическом обучении по мере выхода новых версий, т.к. все работы по обновлению происходят на стороне провайдера и выполняются его персоналом.</p>

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
<p>Выделенные каналы связи. Периодические платежи за телефонию.</p> <p>Операторы связи пересматривают свои тарифы, поэтому заказчики практически постоянно находятся в поиске более выгодных предложений.</p>	<p>Использование интернет-каналов. Периодические платежи.</p> <p>Более выгодные тарифы за счет того, что в одном дата-центре обслуживаются множество КЦ.</p>
Дополнительные выплаты оператору связи за использование выделенных каналов связи с резервированием.	Не требуется дополнительно оплачивать надежность интернет-соединений. Горячее резервирование выполняется по умолчанию.

И наконец последняя статья расходов: программное обеспечение.

Именно про нее любят говорить сторонники собственного колл центра, утверждая, что купить один раз дешевле, чем платить ежемесячно за аренду.

Так ли это на самом деле? Давайте разберемся.

ЛИЦЕНЗИИ НА ПО	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Капитальные расходы. Лицензии оплачиваются один раз и приобретаются практически пожизненно (срок действия лицензии обычно 30 – 40 лет).	Вы платите только за количество использованных лицензий. Никаких скрытых доплат.
Требуется приобретение т.н. «инфраструктурных» лицензий, прежде всего баз данных для хранения статистики, а также дисковых массивов для системы записи разговоров. Это - дополнительные капитальные расходы.	Скрытые платежи в виде платы за инфраструктурные лицензии отсутствуют.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО	
Собственный КЦ	Облачный КЦ
Ежегодные платежи за техническую поддержку. Без этого у Вас не примут заявку в случае сбоя в работе, Вы не получите обновлений ПО.	Вся поддержка учтена в стоимости лицензий. Эта цена включает в себя, как консультации и исправления ошибок в работе, так все обновления и новые релизы. Никаких скрытых платежей.
В случае выхода качественно новой версии ПО (определяется изменением первой цифры в номере версии), в большинстве случаев Вам предложат заплатить дополнительные деньги за обновление, т.к. этот случай не покрывается условиями поддержки.	Скрытые платежи в виде платы за обновление версии ПО отсутствуют.

ЭКСКЛЮЗИВНЫЕ ДАННЫЕ

Давайте рассмотрим сравнение вариантов на конкретном примере. Это еще одно подтверждение уникальности нашего материала. Этих данных нет в открытом доступе.

Кроме того, в конце статьи, в качестве бонуса для Вас, мы приведем сравнение облачных сервисов с бюджетными решениями.

СРАВНЕНИЕ ВАРИАНТОВ

В качестве примера, проведем сравнение облачного колл центра CloudContact с аналогичным по функциональности «традиционным» решением от известного западного производителя. Цифры по стоимости взяты из открытых источников.

Рассмотрим колл центр для приема входящих вызовов на 50 рабочих мест. В качестве временного периода выбраны 5 лет. В течении этого срока обычно происходит полное обновление аппаратной и программной базы КЦ и начинается новый цикл его развития.

Расходы на колл центр

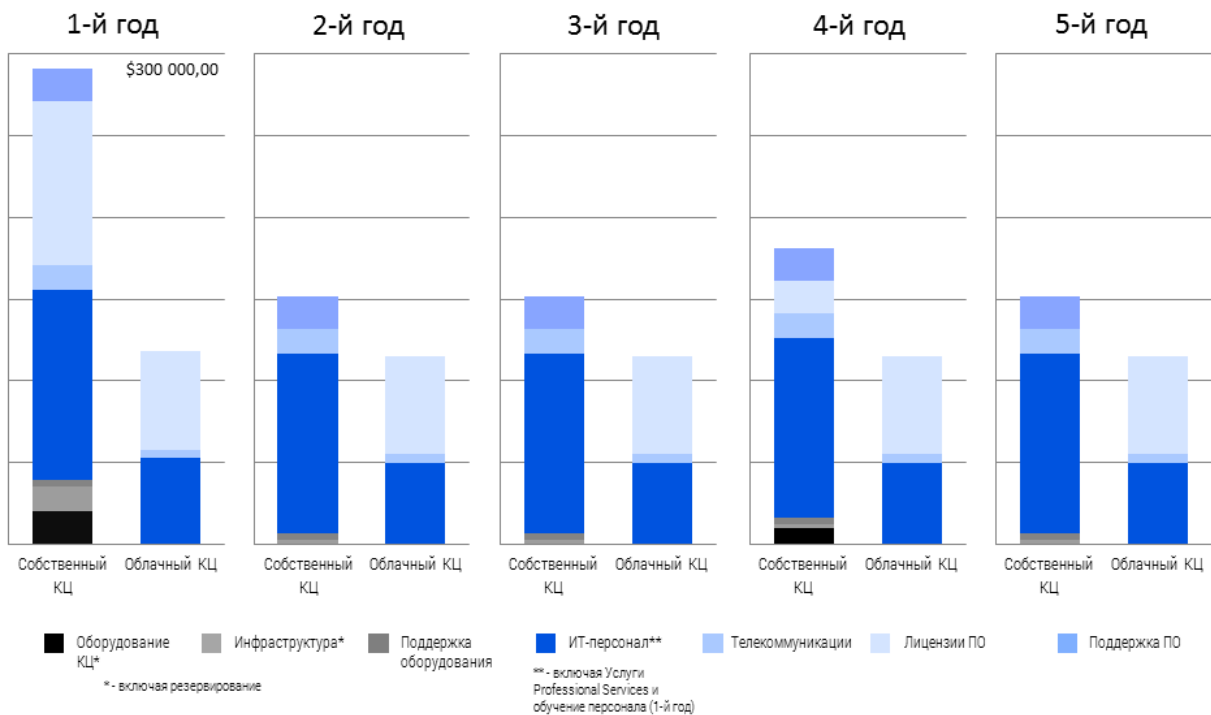


Диаграмма показывает относительное соотношение расходов. Оценочные данные.

На диаграмме не показаны точные цифры расходов. Напишите нам на адрес sales@cloudcontact.ru и мы вышлем данные расчетов, специально для Вашего колл центра!

Из диаграммы видно, что облачная модель предлагает хорошо прогнозируемую структуру расходов. Капитальные расходы (серая часть графика) полностью отсутствуют. Расходы на ИТ персонал (включая расходы на услуги интеграторов в виде Professional Services) существенно ниже, а они составляют большую долю в операционных расходах колл центра.

Пятилетний период выбран не случайно. В течении этого срока обычно ПО колл центра существенно обновляется, выходит качественно новая версия, что требует как обновления ПО, так и аппаратного обеспечения. Эти расходы, в случае собственного колл центра, отражены в диаграмме за 4-й год обслуживания.

Что же с платежами за пользование лицензиями? Для этого мы построили график, отображающий Общую стоимость владения (TCO – Total Cost of Ownership) колл центром. Он основан на данных из диаграммы «Расходы на колл центр».

Общая стоимость владения колл центром

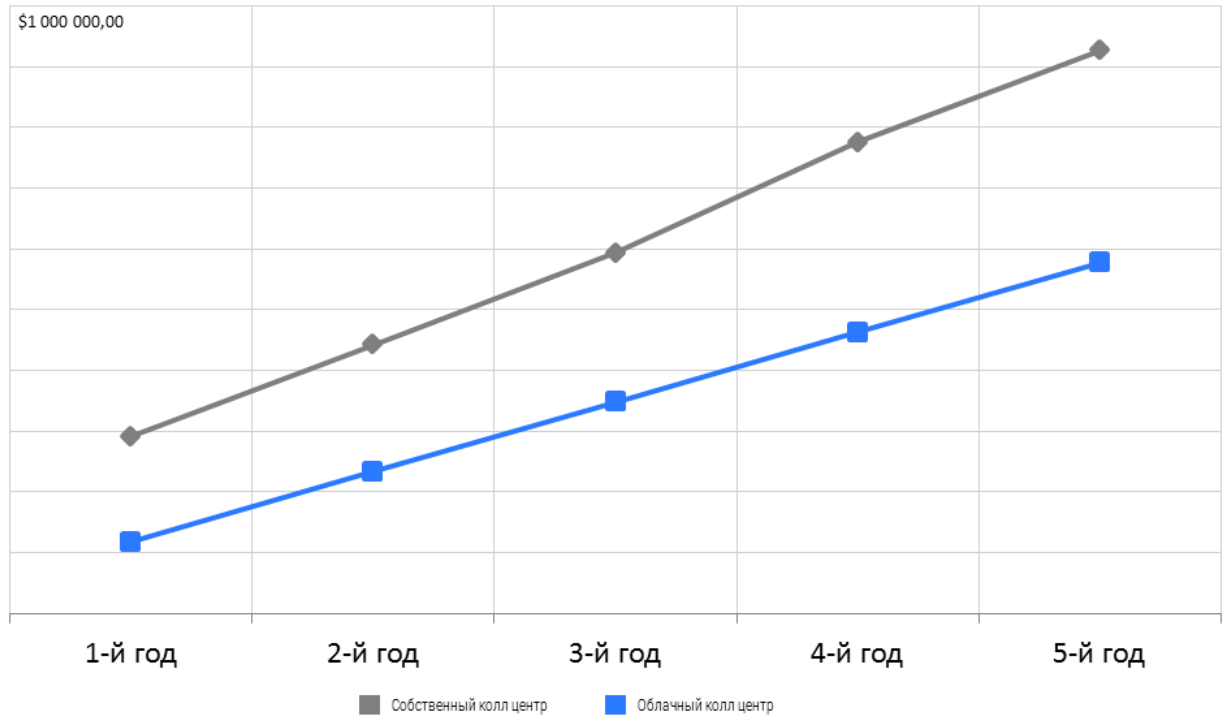


Диаграмма показывает относительное соотношение расходов. Оценочные данные.

Несмотря на то, что в случае собственного колл центра за лицензии платят один раз (на самом деле за обновления тоже надо платить!), а в облачном сервисе платежи идут ежемесячно, общая стоимость владения облачным решением существенно ниже.

Как и в предыдущей диаграмме на графиках нет точных цифр. Напишите нам на адрес sales@cloudcontact.ru и мы вышлем данные расчетов, специально для Вашего колл центра!

Для более объективной картины годовую экономию в случае применения облачного решения мы свели в отдельную таблицу. Она показывает **процентную экономию ТСО за каждый год использования облачного колл центра по сравнению с собственным решением.**

Год владения	Экономия от использования облачного колл центра
1-й год	59%
2-й год	47%
3-й год	41%
4-й год	40%
5-й год	38%

Как видите, в пятилетней перспективе выгода от использования облачного колл центра находится в диапазоне 40-60% !

Это данные расчетов при условии, что колл центр не развивается: не увеличивается количество рабочих мест, не добавляются новые сервисы.

Если учитывать динамику развития колл центра, то использование облачных решений поможет Вам сократить около 60% расходов в год. Впечатляющий результат!

КАК ЕЩЕ СНИЗИТЬ РАСХОДЫ

Вы будете удивлены, но в облачном колл центре расходы могут быть еще снижены!

В нашей статье «7 причин выбрать облачный колл центр» (загрузите ее на сайте www.cloudcontact.ru) одним из преимуществ облачных решений является учет сезонности обращений.

Нагрузка в Контакт-центре неоднородна. Гибкость в добавлении/ исключении операторов, которую предоставляет облачный колл центр, позволяет точно учитывать текущие потребности бизнеса. Включая изменения нагрузки, вызванные сезонными факторами, запланированными бизнес-акциями или непредвиденными обстоятельствами.

Облачный Контакт-центр предоставляет выгодную форму взаиморасчетов по модели “Pay As You Go” (оплата по факту использования).

Взаиморасчеты по модели “Pay As You Go” избавляют от избыточных расходов. Компании открыт «неограниченный кредит» лицензий и Вы используете ровно столько лицензий, сколько необходимо сейчас.

В результате, платежи за лицензии могут быть сокращены дополнительно до 30%, что эквивалентно снижению общей стоимости владения еще на 15% (для собственного колл центра).

Узнайте больше о возможностях облачных решений на www.cloudcontact.ru .

ООО «Клауд Контакт» специализируется на предоставлении комплексных решений по оптимизации работы Контакт-центра на основе облачных технологий.

Используя наши решения, государственные и коммерческие организации могут существенно сократить расходы Контакт-центра, гарантируя предоставление качественно нового уровня обслуживания.

Мы обладаем уникальной командой профессионалов с большим опытом успешной реализации проектов, начиная с аудита текущей работы и заканчивая технической поддержкой установленного решения.

© ООО «Клауд Контакт» , 2015 г.