

Contact Center piaci insight 2013



A kutatás bemutatása

A szövetség Contact Center tagozata a Direkt Marketing piac költségeit vizsgáló éves ágazati kutatása* mellett első alkalommal térképezi fel a hazai Call Center piacot, hogy adatokkal szolgáljon a szektor összetételének változásairól, technikai háttéréről, humán-erőforrás felépítéséről.

Az iparági összefogás a szektor minden szereplőjének érdeke, így a pilot projekt jelleggel indított insight kutatás in-house és outsource call centereknek egyaránt szól. Ennek köszönhetően a kutatás friss és pontos adatokkal segíti majd a szektor hatékonyabb működését.

* A kutatás nem reprezentatív

Outsource Contact Center

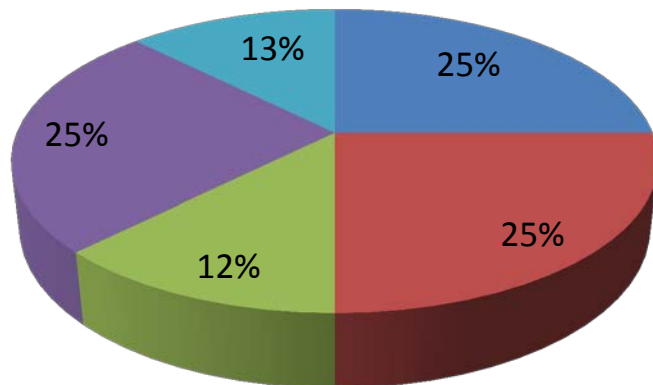
Eredmények (outsource)

- A válaszadó outsource cégek kizárólag magyar tulajdonúak
- A cégek 85%-a működtet kimenő és bejövő hívásirányt is, a bevétel alapján az arány 54/46% a kimenő irány javára
- A válaszadó cégek 43%-nál non-stop elérhető a contact center
- A vállalatok 22%-a jelezte, hogy távmunkában is dolgoztatnak
- 70/30% (2012), és 64/36% (2013) arányban belföldi/külföldi projekt
- A cégek mindegyike jelezte, hogy idegen nyelven is szolgáltat
- Folyamatos megbízók száma 50% 1-10, 33% 10-20, 17% 21-30 között
- A vállalatok 50%-a 20 fő alatti a főállású alkalmazottak száma, és egyre nagyobb arányban alkalmaznak diákot (57/72%), ill. megbízás alapon (80%)
- A válaszadó outsource cégek 30%-ánál működik hangrögzítés
- 58% alkalmaz VoIP megoldást

Főállású alkalmazottak száma

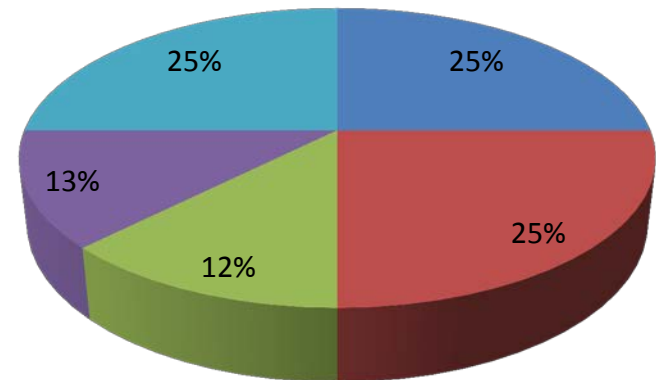
2012

■ 1-10 ■ 11-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 fő felett



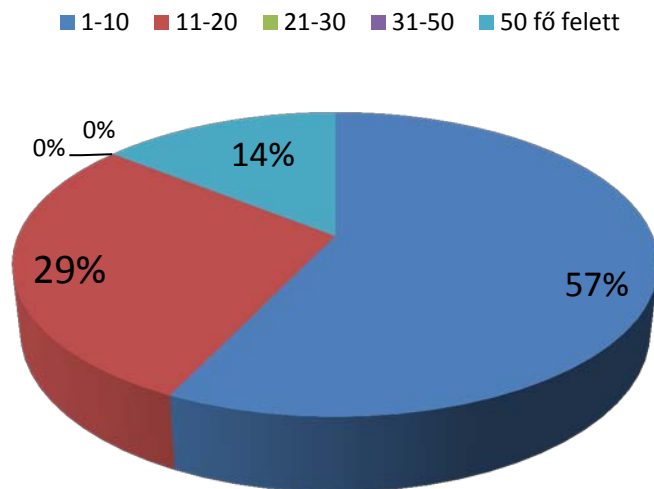
2013

■ 1-10 ■ 11-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 fő felett

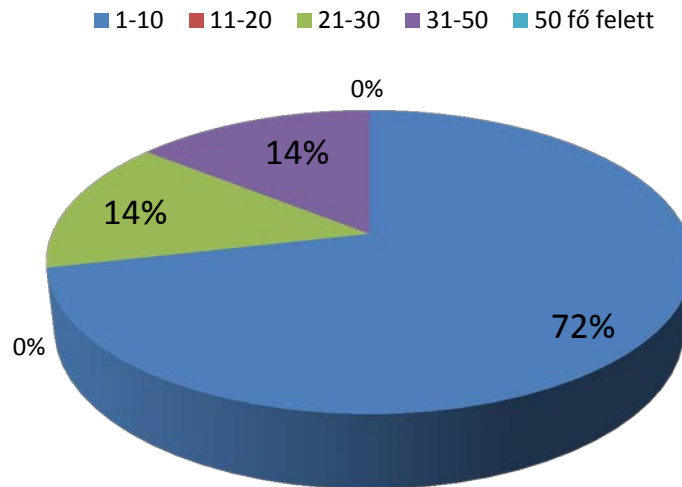


Diák munkatársak száma

2012

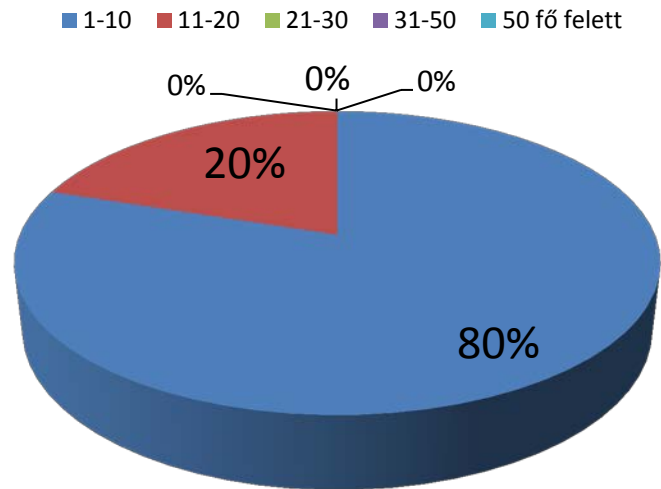


2013

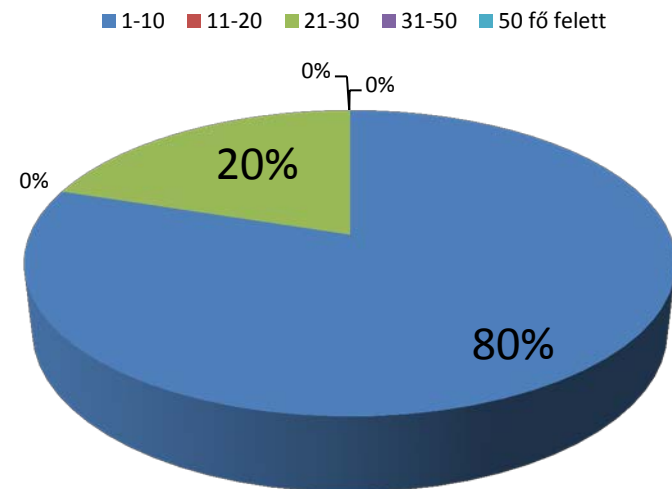


Megbízásos munkatársak száma

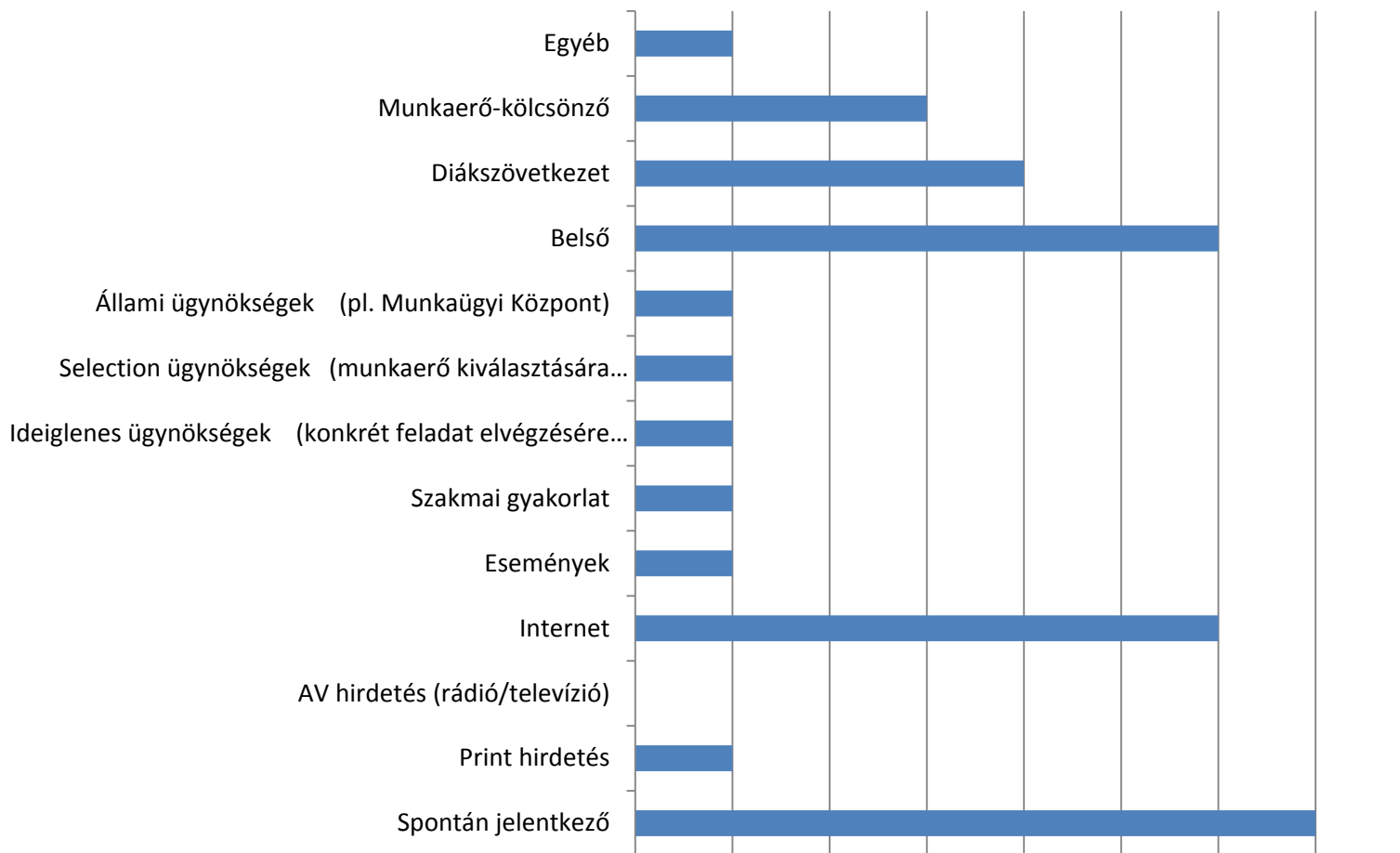
2012



2013



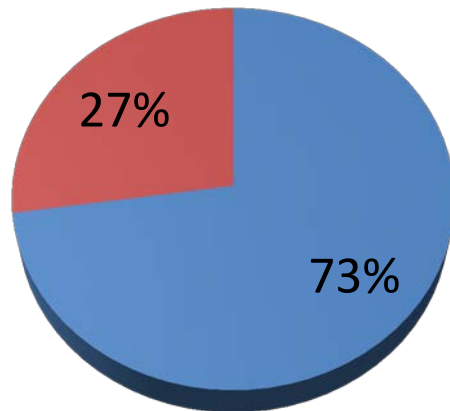
Operátor-toborzói csatornák megoszlása



Az összes munkatárs megoszlása

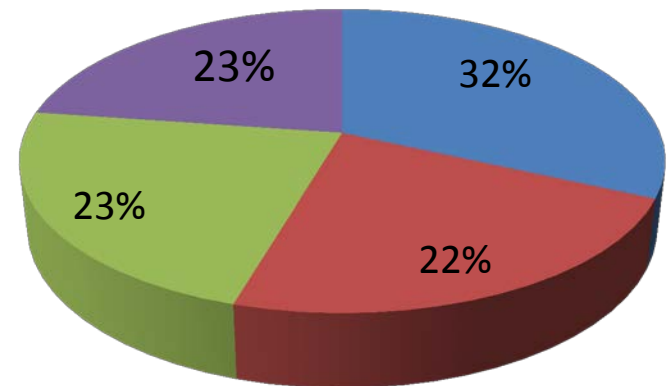
Munkatípus szerint

■ Contact centerben dolgozók ■ Távmunkában dolgozók

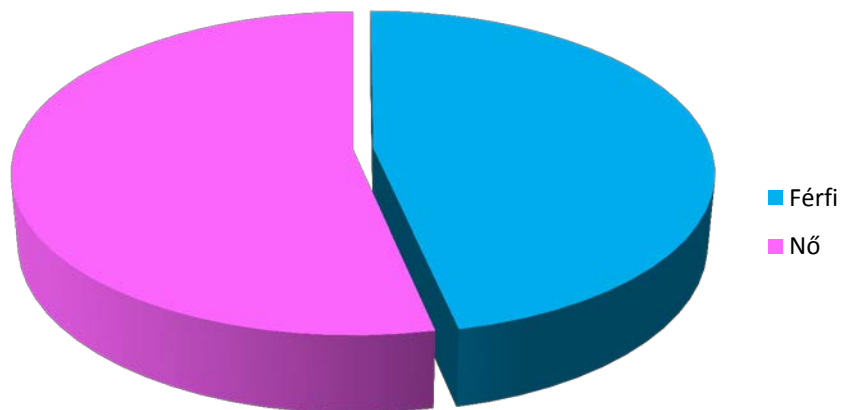


Munkaidő szerint

■ Heti 40 óra ■ Heti 30 óra ■ Heti 20 óra ■ Alkalmi, eseti

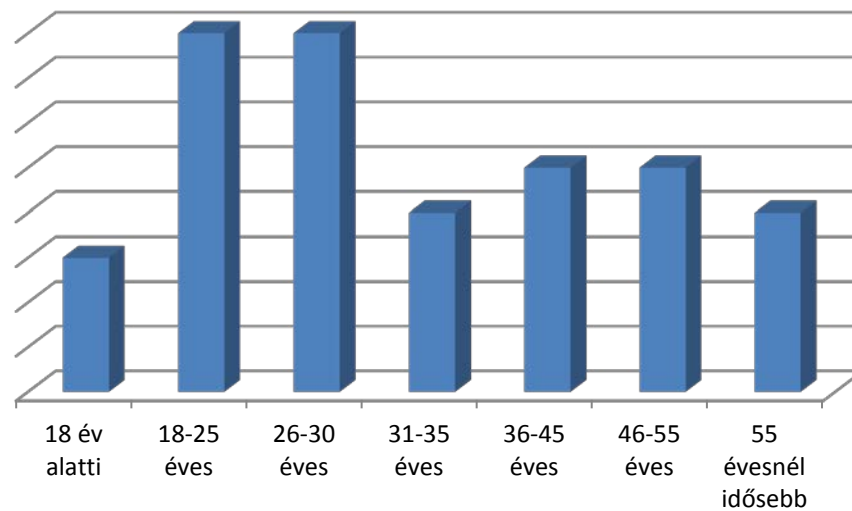


Operátorok megoszlása

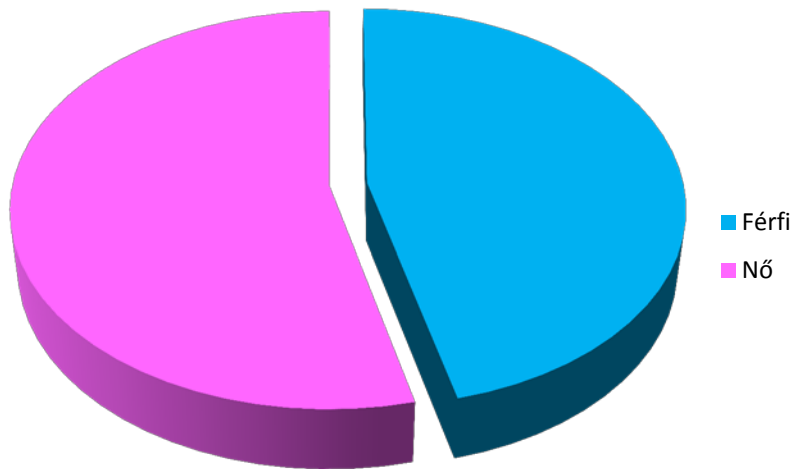


Nem szerint

Életkor szerint

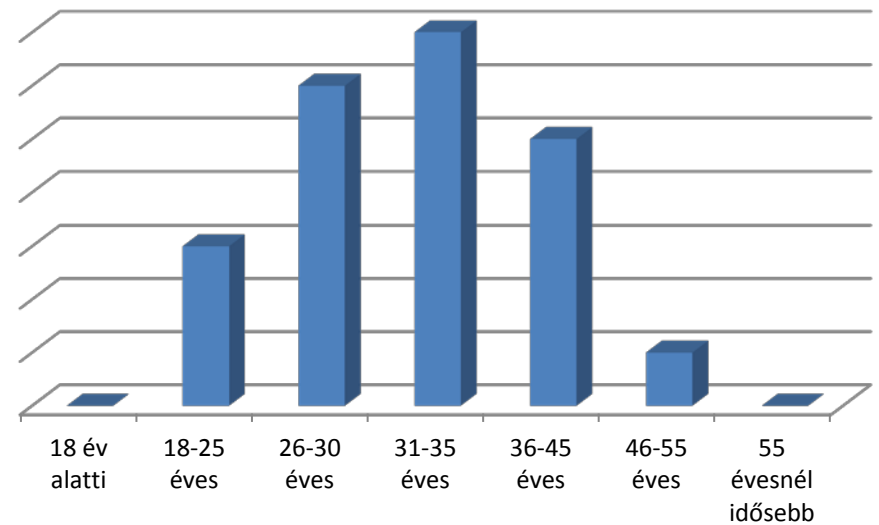


Menedzsment megoszlása



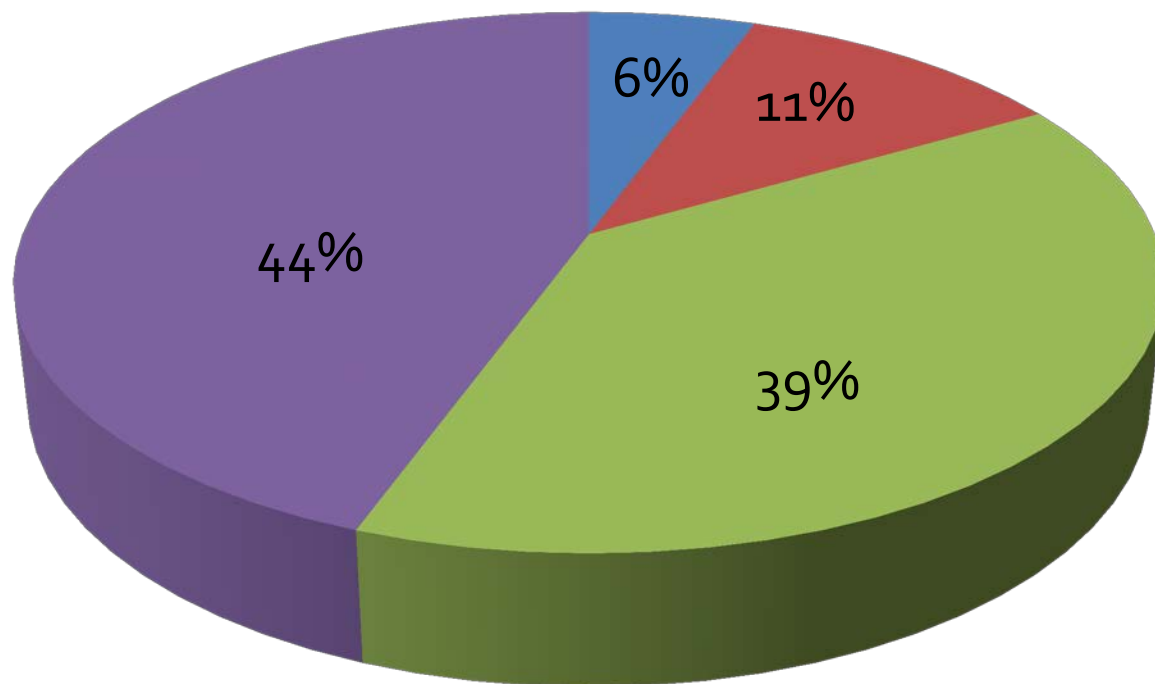
Nem szerint

Életkor szerint

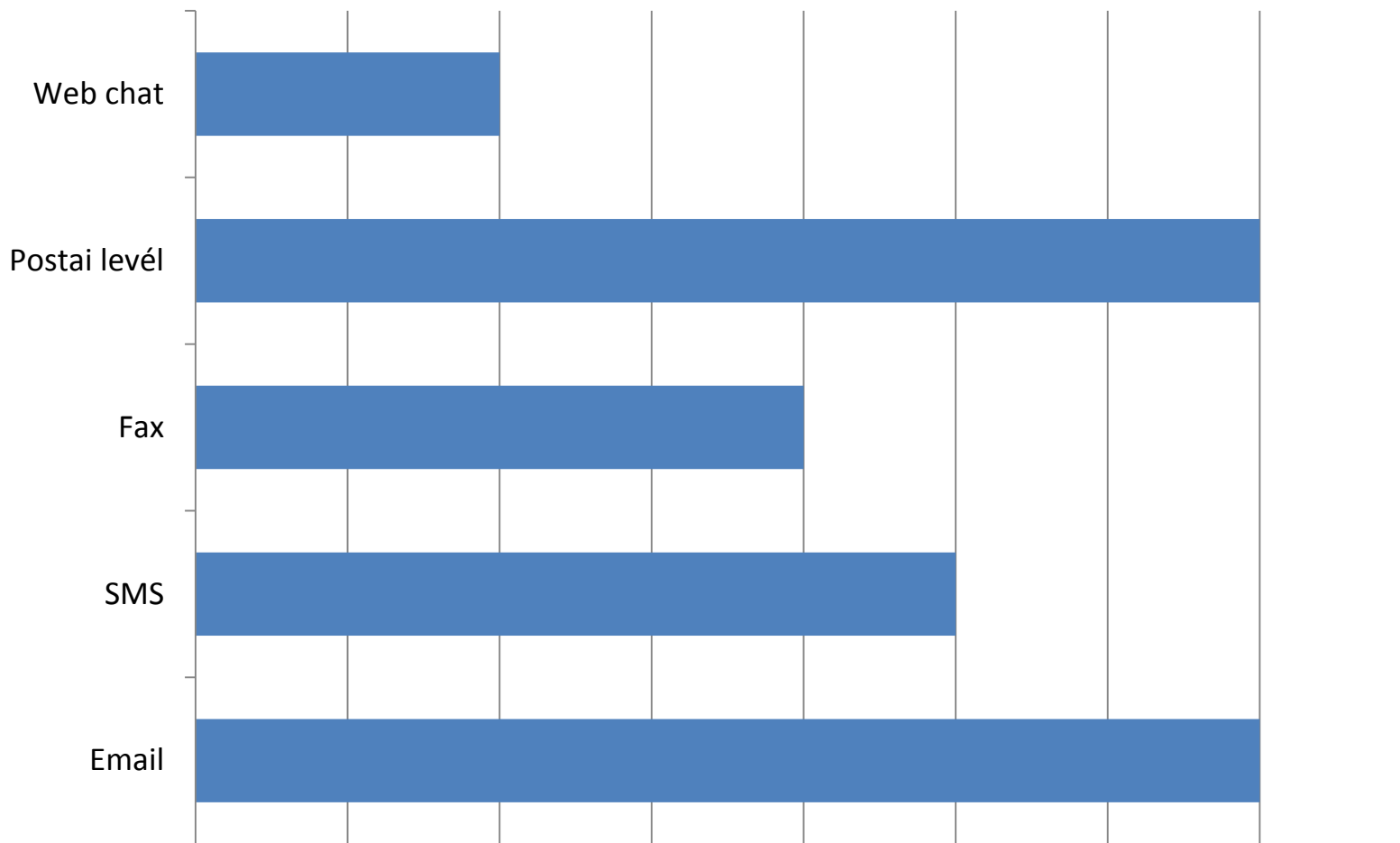


Operátorok megoszlása kor szerint

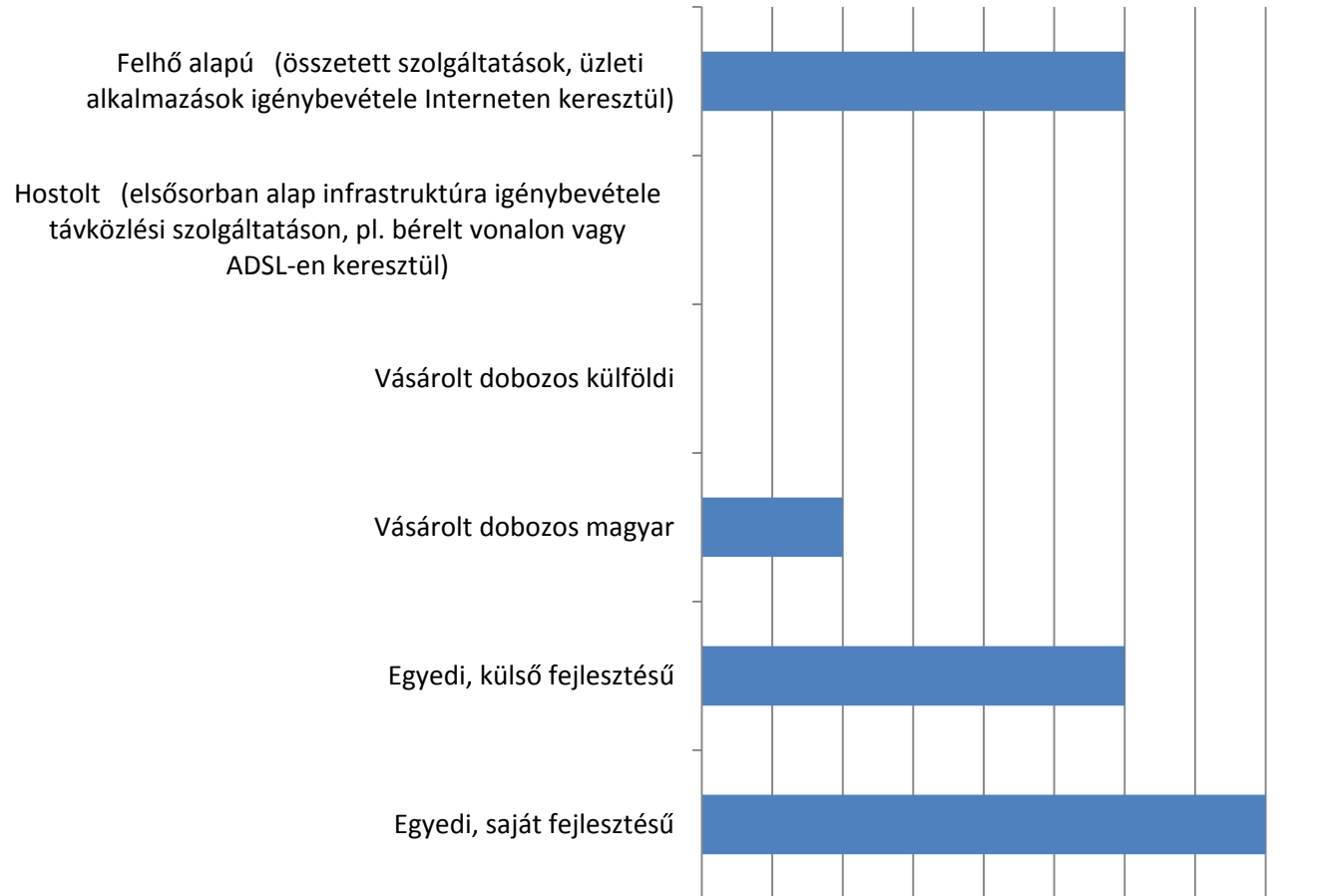
- 8 általános vagy kevesebb
- Szakmunkásképző
- Középiskola, érettségivel
- Főiskola, egyetem
- Phd



Telefonon kívüli kommunikációs csatornák

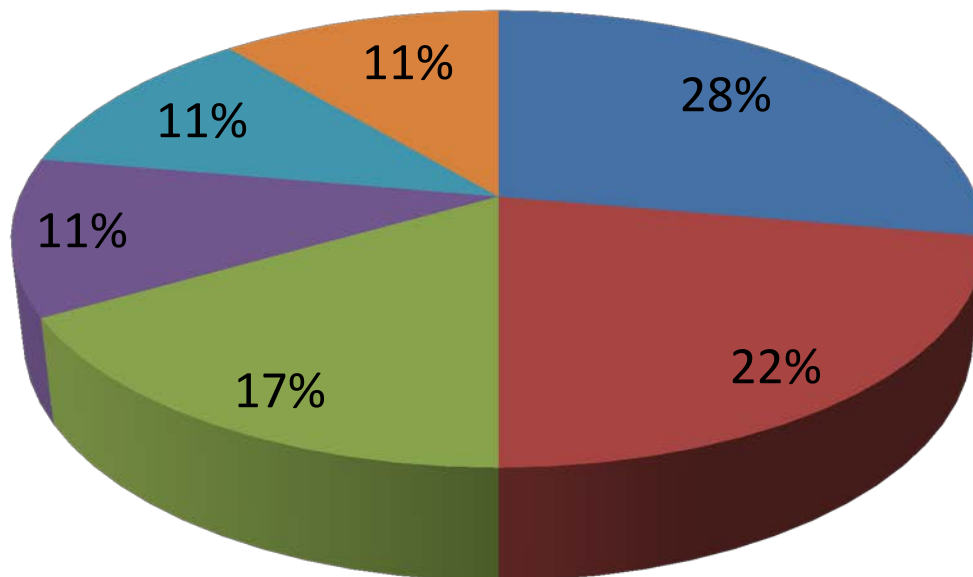


Contact center szoftverkörnyezet



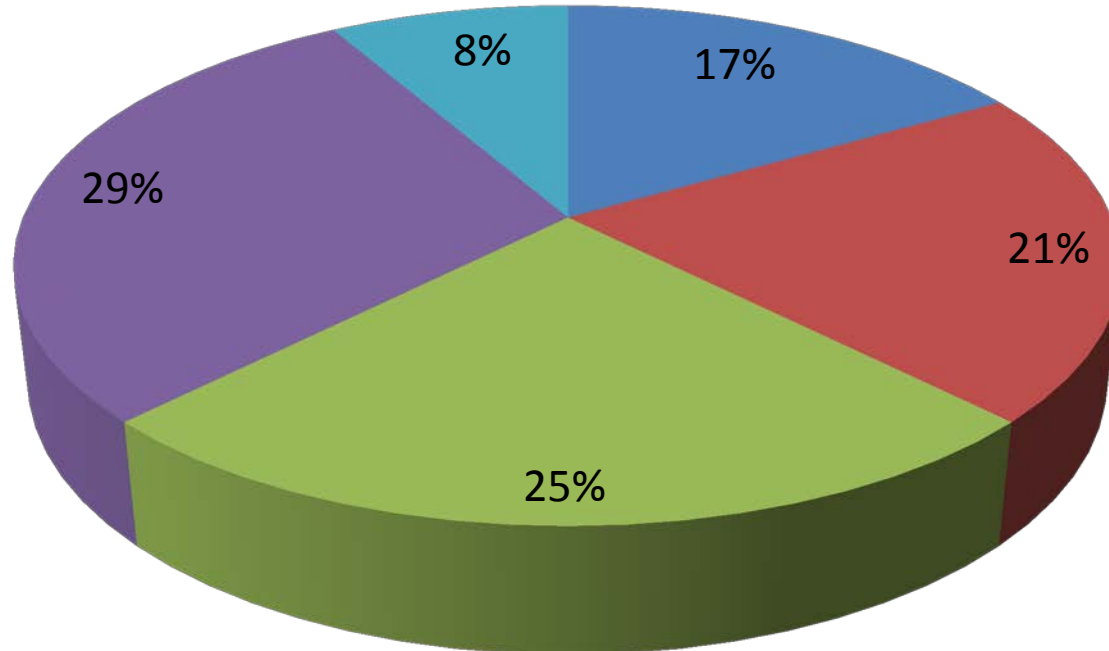
Bejövő szolgáltatások 2012-2013-ban

- Ügyfélszolgálat
- Passzív telesales, rendelésvétel
- Adatfelvétel, regisztráció
- Helpdesk
- Közérdekű információ nyújtása
- Online konzultáció, chat

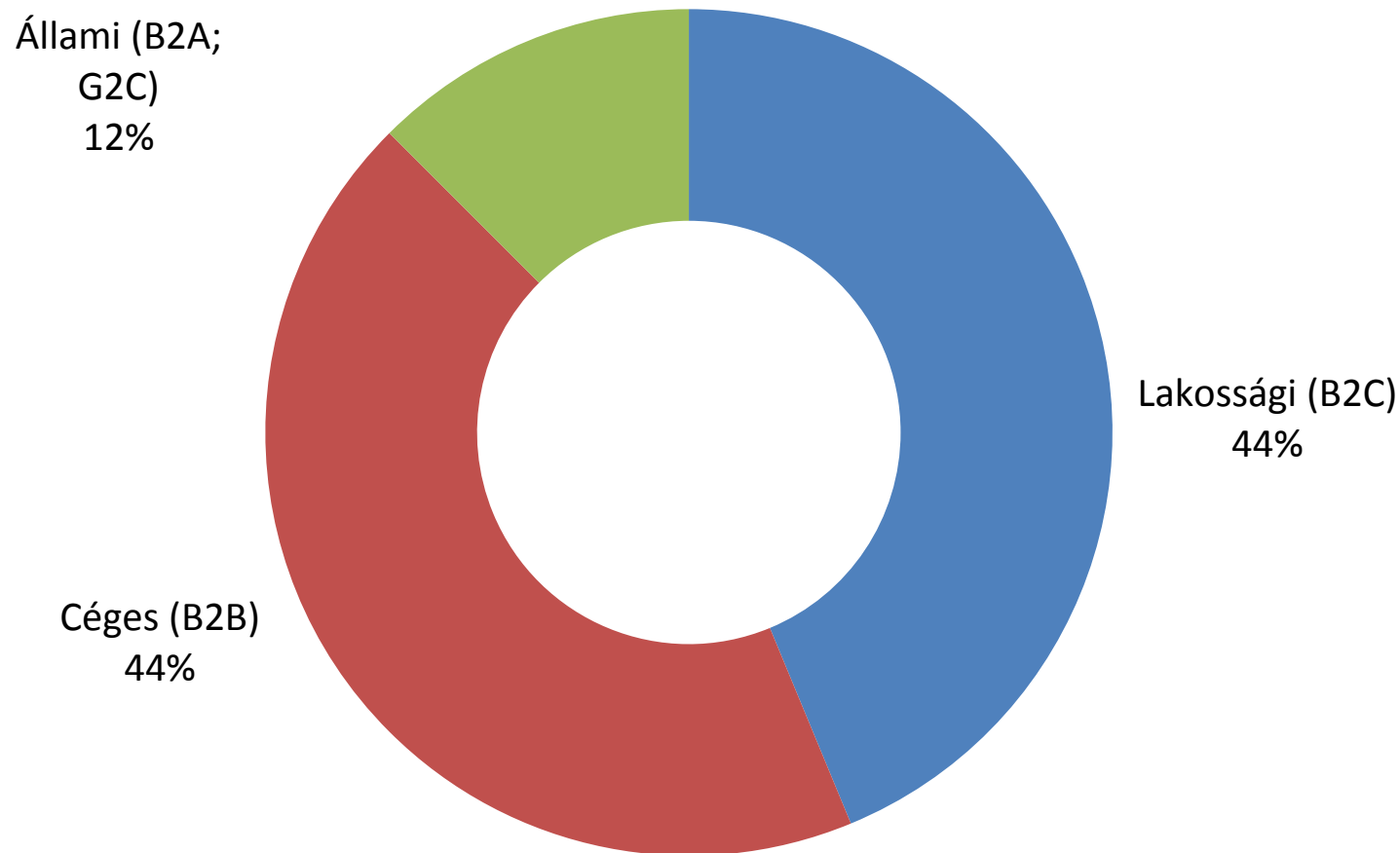


Kimenő szolgáltatások 2012-2013-ban

- Aktív telesales, értékesítés
- Adattisztítás, adatbázis építés
- Online konzultáció, call-me back
- Időpont egyeztetés/ lead generation
- Piac-és közvéleménykutatás



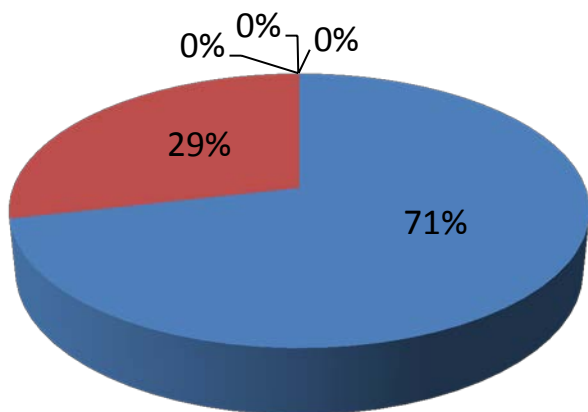
Kampányok célcsoport szerinti megoszlása 2012-2013-ban



Folyamatos megbízók száma

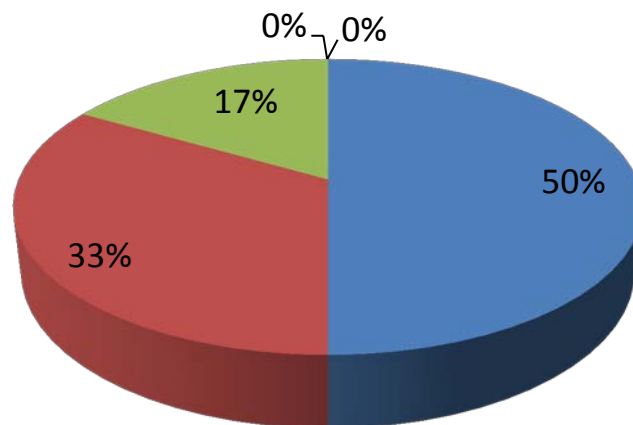
2011

■ Tíznel kevesebb ■ 10-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 felett



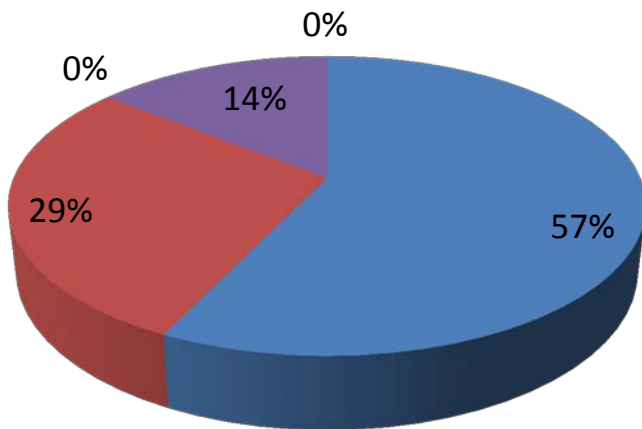
2012-2013

■ Tíznel kevesebb ■ 10-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 felett



Eseti megbízók száma

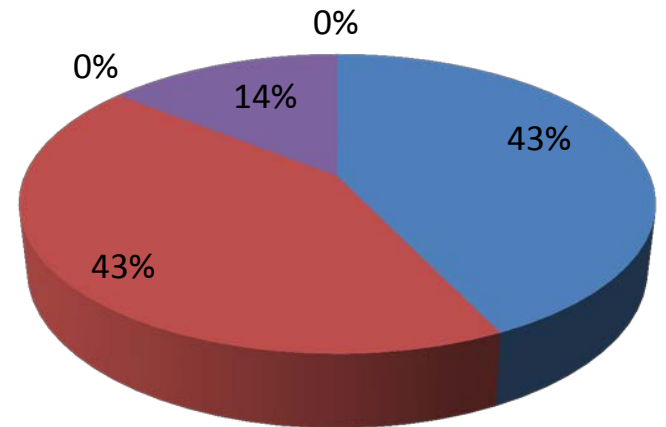
■ Tíznel kevesebb ■ 10-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 felett



2011

2012-2013

■ Tíznel kevesebb ■ 10-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 felett

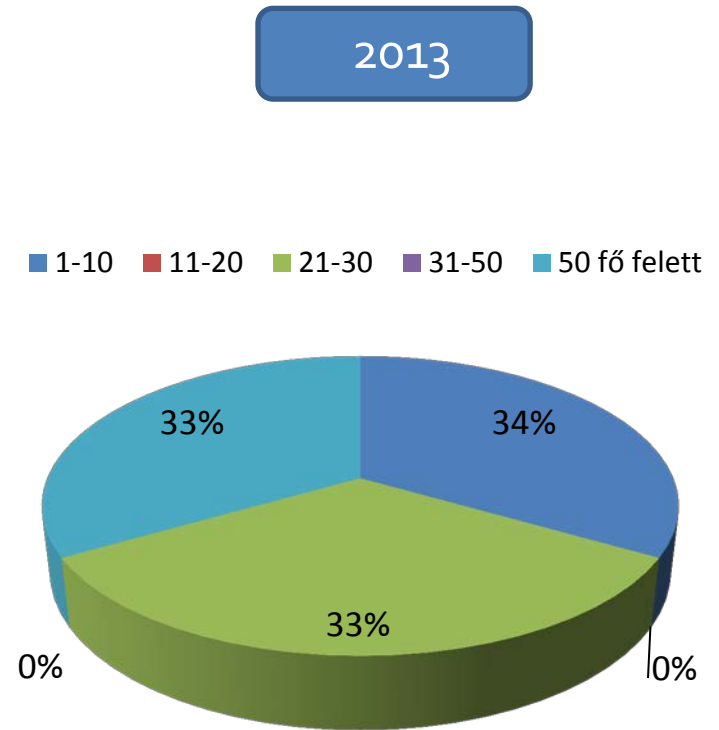
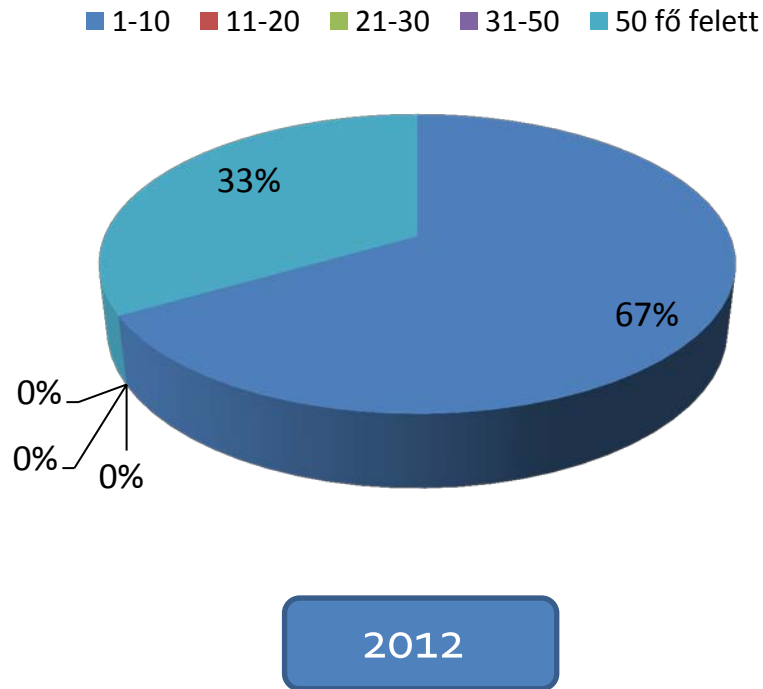


In-house contact center

Eredmények (in-house cc)

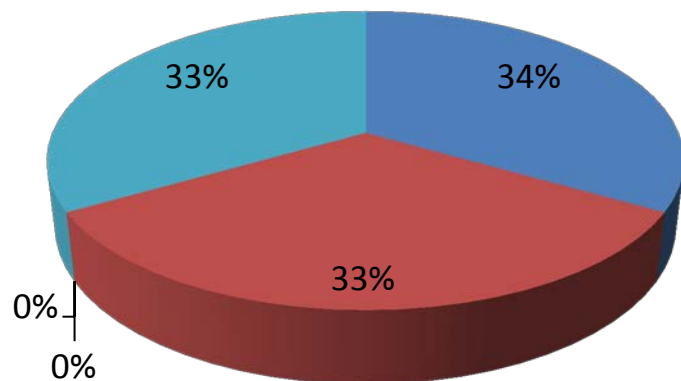
- A kitöltők 1/3-a jelezte, hogy tagja nemzetközi láncnak, de 100% magyar tulajdonú cég, és ugyancsak 1/3-a jelzett külföldi telephelyet
- Megtalálható 10 fő alatti, 21-30 fő, illetve 50 feletti létszám
- Távmunkában nem dolgoztatnak
- A válaszadó cégek 2/3-a bejövő és kimenő szolgáltatásokat is nyújt
- Célcsoport tekintetében csak lakosság felé szolgáltatnak
- 50-50%-ban szolgáltatnak belföldre, illetve külföldre
- Egyharmaduk igénybe vesz külső (oursource) szolgáltató segítségét
- Non-stop működési időszakot nem jeleztek
- A kitöltő cégek 43%-a alkalmaz hangrögzítést
- A válaszadó cégek 40%-a alkalmaz VoIP technológiát

Főállású alkalmazottak száma



Diák munkatársak száma

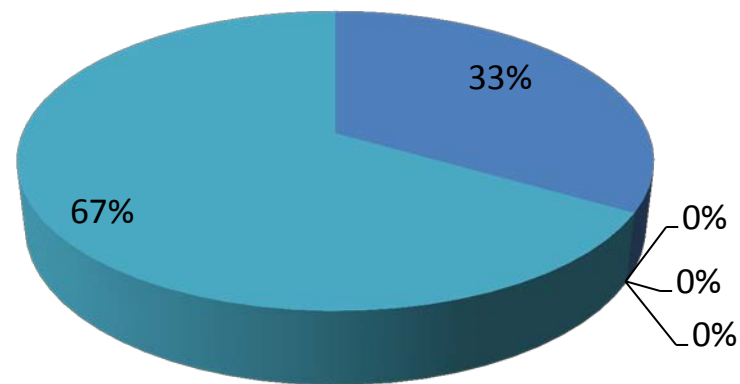
■ 1-10 ■ 11-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 fő felett



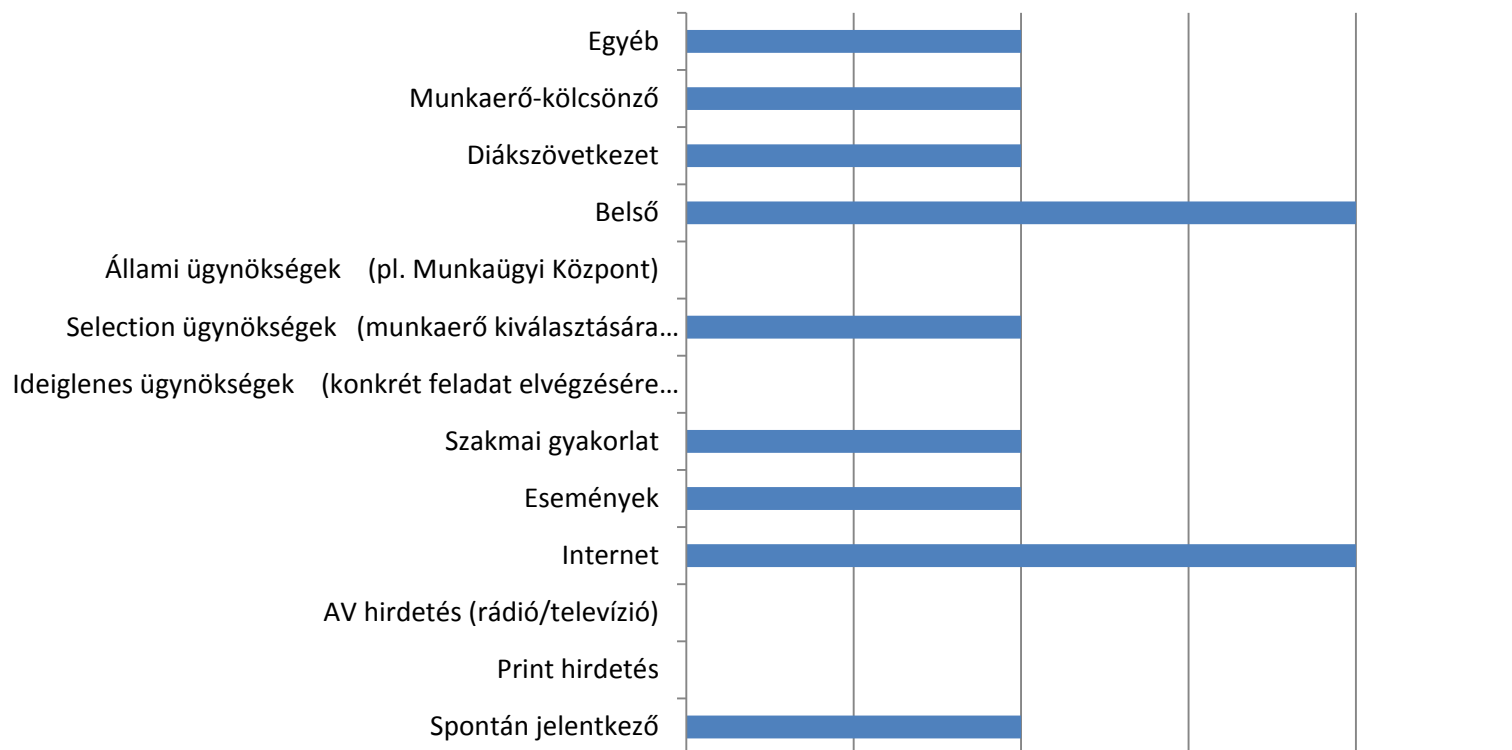
2012

2013

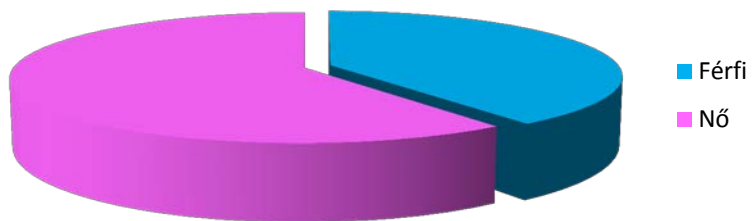
■ 1-10 ■ 11-20 ■ 21-30 ■ 31-50 ■ 50 fő felett



Operátor-toborzói csatornák megoszlása

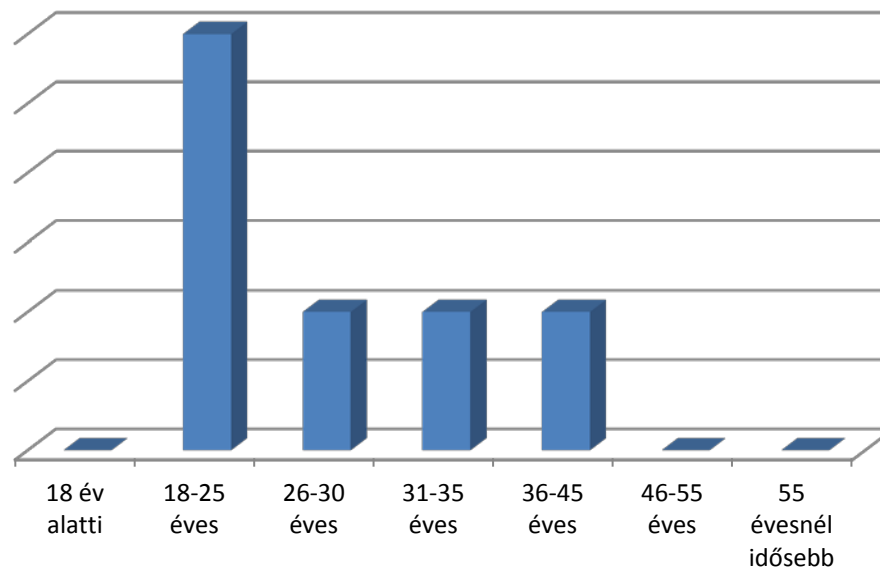


Operátorok megoszlása



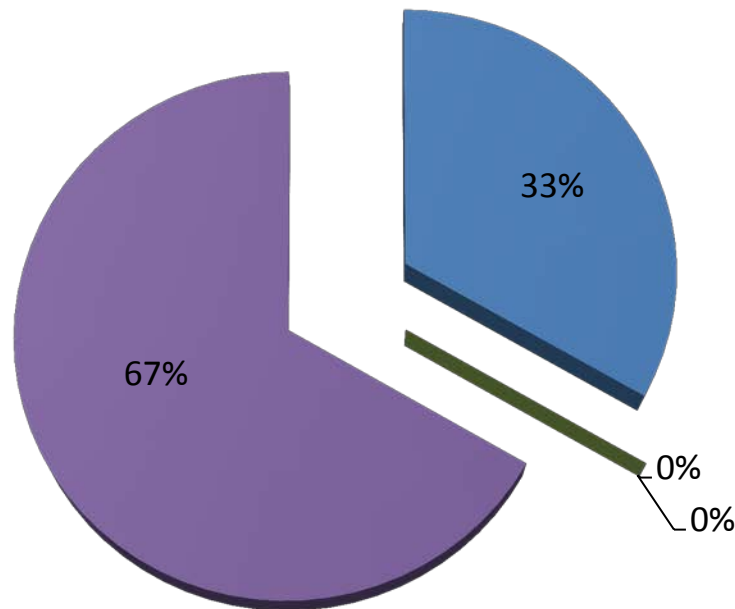
Nem szerint

Életkor szerint

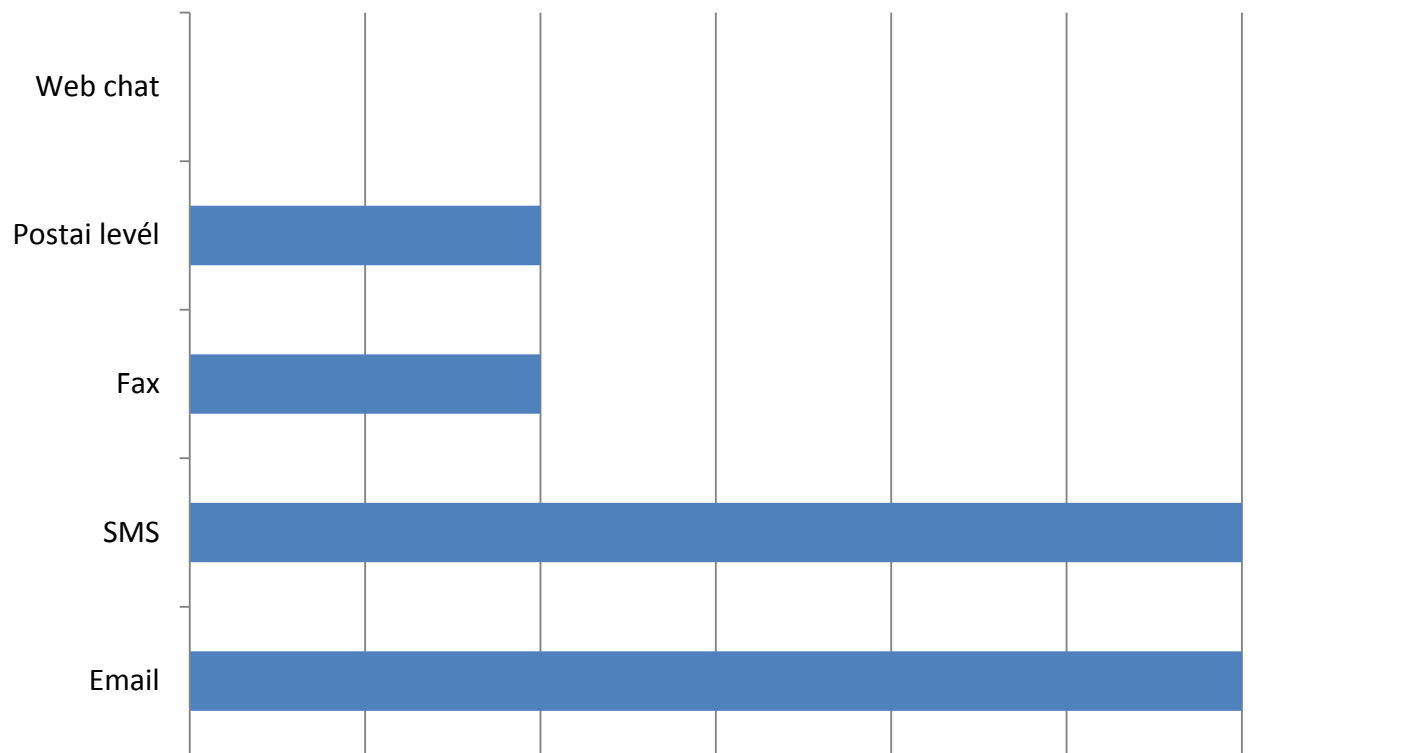


Külső contact center partner igénybevétele

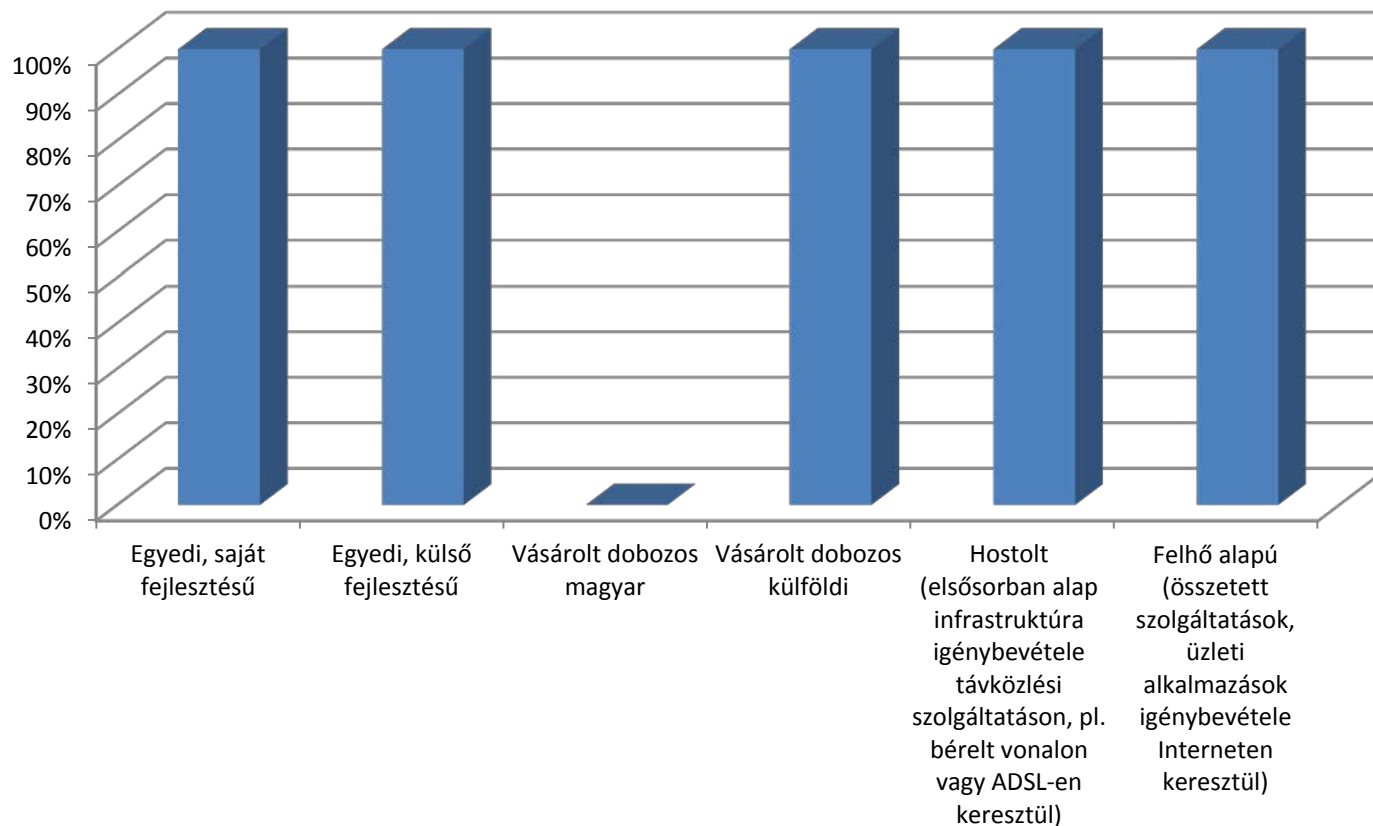
- Időszak szerint veszem igénybe (pl. munkaidőn kívül, éjjel, hétvégén, adott napszakokban/órákban, stb.)
- Nem veszem igénybe



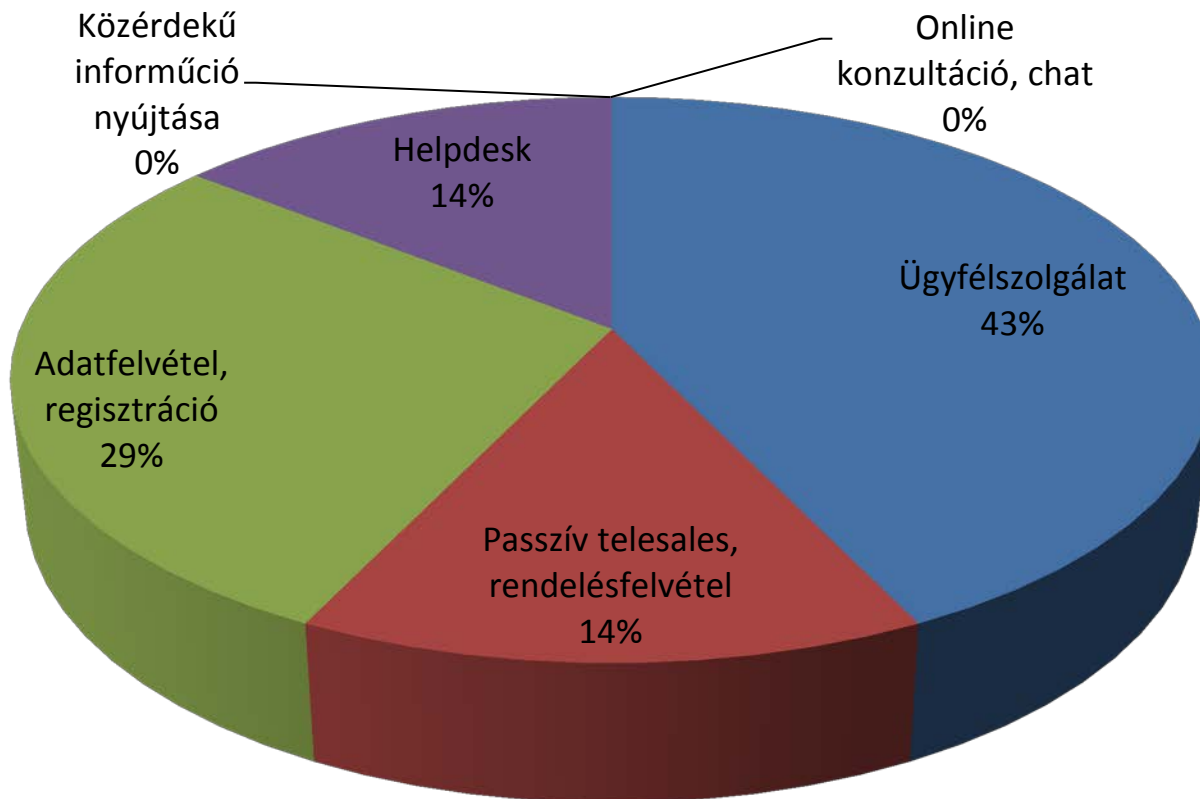
Telefonon kívüli kommunikációs csatornák



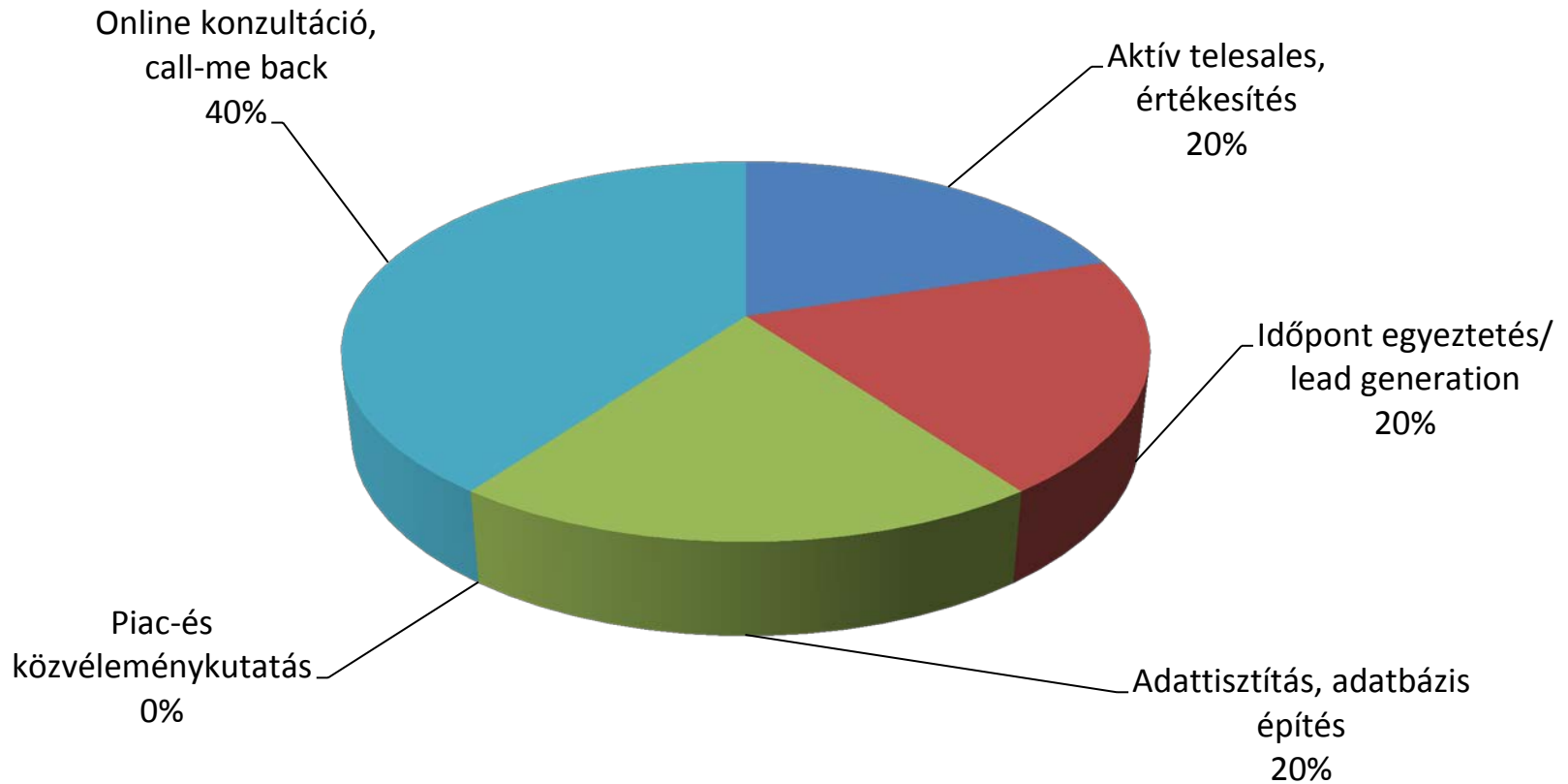
Contact center szoftverkörnyezete



Bejövő szolgáltatások 2012-2013-ban



Kimenő szolgáltatások 2012-2013-ban



Összefoglalás, konklúziók

- Többnyire magyar tulajdonú cégek válaszoltak
- Nagy változás nem tapasztalható 2011 és 2012 között
- Az in-house call centert üzemeltetők egyharmada dolgozik outsource céggel
- Az outsource cégek 22%-ban alkalmaznak távmunkát, és csaknem fele elérhető non-stop, az inhouse cégek egyik területet sem alkalmaznak
- A cégek mindegyike jelezte, hogy idegen nyelven is szolgáltat
- Viszonylag nagy arányban alkalmaz mindegyik cég külső munkaerőforrást
- A vállalatok 35%-ánál működik átlagosan hangrögzítés
- 40-58%-ban található meg a VoIP megoldás, és átlagosan 14-27%-nál felhő alapú technikai háttér

A kutatás partnerei

- Bisnode Magyarország
- Kapronczay Gáspár
- Multicom
- Paradise Solution
- Partnering Central Europe

Köszönöm a figyelmet!

info@dimsz.hu

www.dimsz.hu

