

2023-2024



Выбор города для размещения контакт-центра

Результаты аналитического исследования по выбору города в Российской Федерации, наиболее благоприятного для размещения площадки КЦ

Демонстрационная версия

Апекс Берг

Контакт-Центр

Консалтинг

+7 495 22 911 82

www.apexberg.ru



Общие сведения, назначение документа

Настоящий документ представляет собой отчет о результатах исследования городов Российской Федерации, наиболее подходящих для размещения в них площадки контактного центра.

Авторы разработали методологию, позволяющую выбрать города, в которых присутствует сбалансированный набор факторов, влияющих на эффективное функционирование контактного центра (КЦ) в этих городах.

Сбор данных для проведения исследования проводился в период с 15.03.2023 по 30.10.2023

Нужно понимать, что итоговый рейтинг городов, сформированный в рамках настоящего исследования, не является прямым руководством к действию – он, в совокупности с профилями городов, является инструментом для помощи в принятии решения с учетом тех потребностей, которые стоят перед конкретной компанией.

Авторы рекомендуют проанализировать бюджет вашего контактного центра в городах-финалистах исследования, и затем уже через призму экономической выгоды рассматривать остальные факторы.

Мы надеемся, что предоставленные данные позволят вам принять оптимальное решение по выбору города для расположения контактного центра.

Описание методологии исследования

Рейтинг городов Российской Федерации в рамках настоящего исследования сформирован на основе специально разработанной методологии, учитывающей различные группы факторов, проанализированных в результате сбора и анализа социологических и экономических данных об изучаемых городах.

Цель исследования

Целью аналитического исследования является комплексный анализ различных групп факторов, позволяющий выявить среди всех изучаемых городов, наиболее подходящие для размещения в них контактного центра.

Область исследования

Областью исследования являются все города Российской Федерации, прошедшие отбор на нулевом этапе исследования.

Порядок реализации проекта

В рамках исследования определены несколько этапов его реализации. На каждом этапе была определена для оценки одна или несколько групп факторов. Каждая группа факторов включает в себя один или несколько факторов для проведения оценки.

Таким образом, оценка конкретных факторов влияет на совокупную оценку группы факторов, которые в свою очередь определяют результаты каждого этапа исследования (см. Рисунок 1. Общая схема структуры оценки привлекательности города для размещения).

Рисунок 1. Общая схема структуры оценки привлекательности города для размещения КЦ на каждом этапе



Этапы проводятся по принципу чемпионата – то есть в следующий этап переходит только ограниченный список финалистов по результатам этапа предыдущего. В конце каждого этапа исследования, на основании совокупной оценки каждого города выстраивается рейтинг городов, что позволяет отобрать города для итогового рейтинга из четырнадцати городов.

Система весов факторов и групп факторов

В рамках исследования каждый фактор и группа факторов имеют определенный вес, который определяет их влияние на совокупную оценку. Так, веса факторов внутри группы определяют влияние каждого из факторов на оценку группы. Чем выше вес фактора – тем больше оценка по нему влияет на оценку всей группы. Например, фактор с высоким весом и низкой оценкой может существенно снизить позицию в рейтинге города, имеющего хорошие оценки по другим факторам, которые имеют меньший вес.

На основании экспертного мнения авторов исследования была сформирована структура весов, которые влияют на формирование конечного рейтинга.

Обращаем ваше внимание на то, что в качестве результатов исследования передаются также таблицы с данными в формате Excel, в которых можно самостоятельно поменять веса факторов и групп факторов, получив альтернативные рейтинги городов на различных этапах. Однако, с учетом того, что в рамках 1 и 2 этапов оценивается только часть городов, набравших наибольшее количество баллов по итогам оценки на предыдущем этапе, изменение итогового рейтинга городов возможно только в пределах тех городов, которые вышли во 2 этап отбора.

Описание этапов проекта

Этап 0

Цель этапа

Цель нулевого этапа: сформировать первичный список городов, которые участвуют в аналитическом исследовании по выбору города для размещения контактного центра.

Описание этапа

В рамках нулевого (предварительного) этапа была проведена работа по определению списка городов, по которым будет производиться сбор данных. В изначальный список городов вошли все города России с численностью населения более 100 000 человек. Данному требованию соответствует 170 городов РФ.

На данном этапе учитывался так же часовой пояс и наличие транспортного сообщения.

Таблица 1. Факторы оценки городов на нулевом этапе отбора

Группа факторов	Название фактора	Описание фактора
Критические факторы	Население города не менее 100 тыс. чел.	С точки зрения Консультанта, 100 тыс. человек – минимальное население города, необходимое для обеспечения даже небольшого контактного центра трудовыми ресурсами.
	Наличие возможности добраться до города любым видом транспорта за 8 часов	Если дорога до города занимает более 8 часов на поезде, автомобиле (при средней скорости 80 км/ч) или самолете (включая 2 часа на процедуры в аэропорту) или комбинации этих видов транспорта – мы считаем данный город не пригодным для размещения там контактного центра в виду затрудненности регулярных командировок сотрудников центрального офиса.
	Разница с Москвой по времени более 5 часа	Города, расположенные в удаленных регионах затрудняют регулярные командировки, а также добавляют сложности в процессы планирования сменных графиков при условии, что обслуживаемые клиенты находятся преимущественно в Европейской зоне России

Методы получения информации

Использовался кабинетный метод сбора информации. Вся информация была получена из открытых источников.

Этап I

Цель этапа

Цель первого этапа: отобрать на основании собранных данных 14 городов для построения итогового рейтинга.

Факторы и группы факторов

В рамках первого этапа аналитического исследования оценивались следующие группы факторов (см Таблица 2. Факторы оценки городов на первом этапе аналитического исследования).

Таблица 2. Факторы оценки городов на первом этапе аналитического исследования

Группа факторов	Вес группы	Название фактора	Вес фактора внутри группы	Описание фактора
Емкость рынка труда	31%	Население города	28%	Статистические факторы, которые помогают ранжировать города по количеству населения. Чем больше населения, тем больше возможностей найти на рынке труда потенциальных сотрудников.
		Население города (изменение численности)	11%	Статистический фактор, который показывает потенциал развития городов.
		Количество ВУЗов	17%	Присутствие в городе большого количества высших учебных заведений дает возможность говорить о привлечении на работу студентов соответствующего профиля.
		Количество резюме соискателей в возрасте от 18-28 лет с неоконченным высшим и высшим образованием.	22%	База резюме соискателей дает возможность оценить рынок труда в городе. Возраст 18-28 является наиболее востребованным в большинстве контактных центров.
		Средний бал ЕГЭ для ВУЗов в городе в соответствии с рейтингом Высшей школы экономики и РИА Новости	6%	Это статистический фактор, который помогает ранжировать города по качеству тех студентов, которые учатся в ВУЗах города. Мы исходим из того предположения, что больший проходной бал в ВУЗ является показателем высокого уровня абитуриентов, а, следовательно, и более высокого уровня выпускников.
		Уровень безработицы в городе	17%	Для поиска на рынке труда потенциальных сотрудников в нужном количестве и с необходимыми знаниями и навыками дополнительно применяются данные по уровню регистрируемой безработицы
Экономические факторы	56%	Индекс средней заработной платы в городе	100%	Для этого фактора в ходе проекта будет рассчитан региональный коэффициент, характеризующий отношение среднего уровня заработной платы в конкретном городе к московскому уровню.
Транспортная доступность	13%	Время в пути до КЦ	100%	Минимальное время, которое нужно потратить чтобы добраться до города на поезде, на автомобиле (при средней скорости 80 км/ч), на самолете (включая 2 часа на процедуры в аэропорту).

Методы получения информации

На данном этапе использовался кабинетный метод сбора информации. Вся информация была получена из открытых источников.

Этап II

Цель этапа

Цель второго этапа: построить рейтинг 14 городов, рекомендованных для размещения в них контактного центра.

Факторы и группы факторов

В рамках второго этапа аналитического исследования оценивались три различные группы факторов (см. Таблица 3. Факторы оценки городов на втором этапе аналитического исследования).

Таблица 3. Факторы оценки городов на втором этапе аналитического исследования

Группа факторов	Вес группы	Название фактора	Вес фактора внутри группы	Описание фактора
Конкуренция на рынке труда	40%	Количество существующих КЦ в городе на 100 тыс. чел. населения	100%	Данный фактор дает возможность оценить потенциальных конкурентов в регионе, а также риски воздействия на уровень зарплат операторов КЦ и развития нового КЦ в целом. Для оценки рисков был рассчитан индекс, который характеризует отношение количества КЦ в городе на 100 тыс. населения.
Транспортная доступность	20%	Кол-во рейсов в день	100%	Частота рейсов для комфортного сообщения с городом, с помощью крупных авиакомпаний или РЖД (скоростные поезда), что повышает удобство командировочных поездок.
Экономические факторы	40%	Оценка стоимости аренды недвижимости в городе	80%	Анализ предложений на рынке недвижимости для оценки средней стоимости аренды коммерческой недвижимости в городе.
		Оценка стоимости командировок	20%	Оценка стоимости авиабилетов в город, стоимости гостиниц и других составляющих бюджета на командировки.

Методика подсчета рейтинга городов на каждом этапе

В результате каждого этапа город-участник получает совокупную оценку по шкале от 1 до 100 баллов, на основании которых и выстраивается итоговый рейтинг. Эта оценка формируется из совокупности оценок города по группам факторов, анализируемых в ходе конкретного этапа. При этом учитывается вес группы факторов.

Оценка по группе факторов формируется из оценок отдельных факторов с учетом весов факторов в рамках группы.

Оценка отдельного фактора по городу формируется на основании анализируемых данных. Полученные значения переносятся на шкалу от 1 до 100 баллов, где 100 баллов – наилучший показатель. Такой подход позволяет равномерно распределить города на оценочной шкале.

Правила подсчета баллов

Шаг 1: построение рейтинга по определенному фактору

По каждому фактору выстраивается рейтинг – так, что самому большому значению присваивается первое место в рейтинге, а самому меньшему значению – последнее место.

При этом если значение аргумента подчиняется принципу «Чем меньше - тем лучше» (например, при анализе заработных плат), то первое место присваивается минимальному значению, а последнее – соответственно максимальному.

Шаг 2: подсчет баллов города по определенному фактору

По каждому фактору, для которого был построен рейтинг с учётом значений факторов, выставляется оценка по шкале от 1 до 100 баллов с использованием следующих формул:

Формула 1 Подсчет баллов по шкале от 1 до 100 на основе значений пропорционально позиции между минимальным и максимальным значениями (больше-хуже)

Формула подсчета	Используемые переменные
$F = \frac{V_{max}-V}{V_{max}-V_{min}} * 99+1$	<i>F - оценка города по данному фактору</i>
	<i>V – значение данного города в рейтинге по измеряемому фактору</i>
	<i>Vmax – максимальное значение по данному фактору</i>
	<i>Vmin – минимальное значение по данному фактору</i>

Данная формула применяется для распределения значений городов по каждому фактору между 1 и 100. При этом она применяется для факторов у которых значения расположены от 0 до 1. Характер распределения значений сохраняется – так, два города с близкими значениями по какому-либо фактору будут иметь и близкое количество баллов.

Применяется, в частности, в следующих факторах:

- Индекс средней заработной платы в городе
- Минимальное время в пути
- Конкуренция на рынке труда
- Кол-во КЦ на 100 тыс. населения

Формула 2. Подсчет баллов по шкале от 1 до 100 на основе значений пропорционально позиции между минимальным и максимальным значениями (Больше = лучше)

Формула подсчета	Используемые переменные
$F = \frac{V-V_{min}}{V_{max}-V_{min}} * 99+1$	<i>F - оценка города по данному фактору</i>
	<i>V – значение данного города по измеряемому фактору</i>
	<i>Vmax – максимальное значение по данному фактору</i>
	<i>Vmin – минимальное значение по данному фактору</i>

Применяя данную формулу, мы получаем оценку города по шкале от 1 до 100 баллов включительно, где 100 – это наилучшее значение фактора с точки зрения размещения там контактного центра, а 1 – наихудшее.

Мы заведомо исключаем данными формулами возможность города получить 0 баллов, так как в дальнейших вычислениях мы используем формулу среднего геометрического, которая исключает значения, равные нулю. Таким образом, если наихудшее значение фактора по городу равно нулю – то он получает минимальную оценку в размере 1 балл из 100.

- Население города
- Количество ВУЗов
- Ср. балл ЕГЭ
- Уровень измеряемой безработицы
- Количество резюме соискателей в возрасте от 18-28 лет с неоконченным высшим и высшим образованием

Формула 3. Подсчет баллов по шкале от 1 до 100 на основе значений города по фактору (Больше-хуже)

Формула подсчета	Используемые переменные
$F = \frac{V_{max}-V+1}{V_{max}+1} * 99+1$	<i>F - оценка города по данному фактору</i>
	<i>V – значение фактора по данному городу</i>
	<i>Vmax – максимальная значение по данному фактору</i>

Данная формула применяется для факторов типа «больше-хуже». Она фактически распределяет все значения между 1 и 100, сохраняя при этом характер распределения.

Данная формула используется для таких факторов, как:

- Оценка стоимости аренды недвижимости в городе
- Оценка стоимости командировок

Применяя все описанные выше формулы, мы получаем оценку города по шкале от 1 до 100 баллов включительно, где 100 – это наилучшее значение фактора с точки зрения размещения там контактного центра.

Мы заведомо исключаем данными формулами возможность города получить 0 баллов, так как в дальнейших вычислениях мы используем формулу среднего геометрического, которая исключает значения, равные нулю. Таким образом, если наихудшее значение фактора по городу равно нулю – то он получает минимальную оценку в размере 1 балл.

Дискретные данные

Под дискретными данными понимаются любые данные, значения которых могут быть равны определенному ограниченному набору числовых значений. Чаще всего это 0 или 1 – для факторов, которые оценивались по принципу ДА/НЕТ. Для таких факторов применялась следующая формула подсчета баллов:

Формула 4. Подсчет баллов по шкале от 1 до 100 для дискретных данных «Больше = Лучше»

Формула подсчета	Используемые переменные
$F = \frac{V+1}{V_{max}+1} * 100$	F - оценка города по данному фактору
	V - значение фактора по данному городу
	V_{max} - максимальное значение фактора среди всех городов

Такая формула обеспечивает деление 100-балльной шкалы на отрезки, соответствующее числовым значениям фактора. Например, для значений фактора 0 и 1 соответствующие оценки по данному фактору будут равны 50 и 100.

- Рост населения города

Шаг 3: подсчет оценки группы факторов

Оценка группы факторов является совокупной оценок различных факторов с учетом их весов. Оценка группы принимает значения от 1 до 100, являясь среднегеометрическим от оценок факторов с учетом весов.

Формула 5. Подсчет оценки группы факторов на основании оценок факторов и весов факторов

Формула подсчета	Используемые переменные
$G = \sqrt[n]{\prod_1^n F_i^{x_i}}$	G – оценка группы факторов
	x_i – вес фактора в группе
	F_i – оценка города по фактору
	n - количество факторов в группе

Шаг 4: подсчет итоговой оценки города в рамках этапа и формирование рейтинга

Оценка города в рамках этапа является совокупной оценок различных групп факторов с учетом их весов. Оценка этапа принимает значения от 1 до 100, являясь среднегеометрическим от оценок групп факторов с учетом весов.

Формула 6. Подсчет итоговой оценки города на основании оценок и весов групп факторов

Формула подсчета	Используемые переменные
$E = \sqrt[t]{\prod_1^m G_j^{y_j}}$	E – оценка этапа
	G – оценка группы факторов
	y_j – вес группы факторов
	t - количество групп факторов в оценке этапа

Оценка каждого этапа накопительная, то есть в ней учитываются все группы факторов, оцененные на предыдущих этапах. Рейтинг по результатам каждого этапа формируется на основании полученных оценок городов по результатам этапа.

Источники информации

В процессе оценки различных факторов аналитиками «Апекс Берг» использовалась информация, полученная из официальных открытых источников.

Результаты этапа 0

По результатам нулевого этапа из 166 городов 41 не прошли критические факторы, т. к. не соответствуют заявленным критериям «Разница по времени с Москвой более 5 ч.» и «Транспортная доступность». Москва также в последующих этапах не рассматривается. В итоге список городов, прошедших нулевой этап исследования, состоит из 134 городов Российской Федерации (Таблица 4).

Таблица 4. Список городов Российской Федерации, прошедших в первый этап

№ п/п	Город	Федеральный округ	Субъект РФ, в состав которого входит город	Население города на 1 января 2023г. (тыс.чел)
1	Санкт-Петербург	Северо-Западный федеральный округ	г. Санкт-Петербург	5 600
2	Новосибирск	Сибирский федеральный округ	Новосибирская обл.	1 635
3	Екатеринбург	Уральский федеральный округ	Свердловская область	1 539
4	Нижний Новгород	Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	1 213
5	Казань	Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	1 315
6	Челябинск	Уральский федеральный округ	Челябинская область	1 183
7	Омск	Сибирский федеральный округ	Омская область	1 111
8	Самара	Приволжский федеральный округ	Самарская область	1 164
9	Уфа	Приволжский федеральный округ	Респ. Башкортостан	1 158
10	Красноярск	Сибирский федеральный округ	Красноярский край	1 197
11	Воронеж	Центральный федеральный округ	Воронежская область	1 052
12	Пермь	Приволжский федеральный округ	Пермский край	1 027
13	Волгоград	Южный федеральный округ	Волгоградская область	1 026
14	Саратов	Приволжский федеральный округ	Саратовская область	892
15	Тюмень	Уральский федеральный округ	Тюменская область	856
16	Тольятти	Приволжский федеральный округ	Самарская область	675
17	Ижевск	Приволжский федеральный округ	Удмуртская Респ.	621
18	Барнаул	Сибирский федеральный округ	Алтайский край	623
19	Ульяновск	Приволжский федеральный округ	Ульяновская область	613
20	Иркутск	Сибирский федеральный округ	Иркутская область	611
21	Ярославль	Центральный федеральный округ	Ярославская область	571
22	Махачкала	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	623
23	Томск	Сибирский федеральный округ	Томская область	552
24	Оренбург	Приволжский федеральный округ	Оренбургская область	539
25	Кемерово	Сибирский федеральный округ	Кемеровская область	549
26	Новокузнецк	Сибирский федеральный округ	Кемеровская область	534
27	Рязань	Центральный федеральный округ	Рязанская область	523
28	Астрахань	Южный федеральный округ	Астраханская область	469
29	Набережные Челны	Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	546
30	Пенза	Приволжский федеральный округ	Пензенская область	492
31	Липецк	Центральный федеральный округ	Липецкая область	490
32	Киров	Приволжский федеральный округ	Кировская область	496
33	Чебоксары	Приволжский федеральный округ	Чувашская Республика	496
34	Тула	Центральный федеральный округ	Тульская область	467
35	Калининград	Северо-Западный федеральный округ	Калининградская обл.	490
36	Балашиха	Центральный федеральный округ	Московская область	527
37	Курск	Центральный федеральный округ	Курская область	435

Рейтинг наиболее благоприятных городов в Российской Федерации для размещения контакт-центра.2019

38	Улан-Удэ	Сибирский федеральный округ	Республика Бурятия	436
39	Ставрополь	Северо-Кавказский федеральный округ	Ставропольский край	550
40	Сочи	Южный федеральный округ	Краснодарский край	447
41	Тверь	Центральный федеральный округ	Тверская область	415
42	Магнитогорск	Уральский федеральный округ	Челябинская область	409
43	Иваново	Центральный федеральный округ	Ивановская область	361
44	Брянск	Центральный федеральный округ	Брянская область	376
45	Белгород	Центральный федеральный округ	Белгородская область	334
46	Сургут	Уральский федеральный округ	Ханты-Мансийский АО	407
47	Владимир	Центральный федеральный округ	Владимирская область	347
48	Нижний Тагил	Уральский федеральный округ	Свердловская область	334
49	Архангельск	Северо-Западный федеральный округ	Архангельская область	299
50	Калуга	Центральный федеральный округ	Калужская область	334
51	Смоленск	Центральный федеральный округ	Смоленская область	313
52	Курган	Уральский федеральный округ	Курганская область	306
53	Волжский	Южный федеральный округ	Волгоградская область	317
54	Саранск	Приволжский федеральный округ	Республика Мордовия	312
55	Череповец	Северо-Западный федеральный округ	Вологодская область	301
56	Орёл	Центральный федеральный округ	Орловская область	297
57	Вологда	Северо-Западный федеральный округ	Вологодская область	312
58	Владикавказ	Северо-Кавказский федеральный округ	Респ. Северная Осетия-Алания	293
59	Подольск	Центральный федеральный округ	Московская область	312
60	Мурманск	Северо-Западный федеральный округ	Мурманская область	267
61	Тамбов	Центральный федеральный округ	Тамбовская область	259
62	Грозный	Северо-Кавказский федеральный округ	Чеченская Республика	331
63	Стерлитамак	Приволжский федеральный округ	Респ. Башкортостан	279
64	Кострома	Центральный федеральный округ	Костромская область	266
65	Нижевартовск	Уральский федеральный округ	Ханты-Мансийский АО	287
66	Йошкар-Ола	Приволжский федеральный округ	Республика Марий Эл	283
67	Химки	Центральный федеральный округ	Московская область	257
68	Сыктывкар	Северо-Западный федеральный округ	Республика Коми	220
69	Нальчик	Северо-Кавказский федеральный округ	Кабардино-Балкарская Респ.	246
70	Нижнекамск	Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	241
71	Дзержинск	Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	217
72	Орск	Приволжский федеральный округ	Оренбургская область	188
73	Братск	Сибирский федеральный округ	Иркутская область	221
74	Энгельс	Приволжский федеральный округ	Саратовская область	223
75	Старый Оскол	Центральный федеральный округ	Белгородская область	218
76	Королёв	Центральный федеральный округ	Московская область	227
77	Великий Новгород	Северо-Западный федеральный округ	Новгородская область	223
78	Мытищи	Центральный федеральный округ	Московская область	266
79	Псков	Северо-Западный федеральный округ	Псковская область	189
80	Люберцы	Центральный федеральный округ	Московская область	230
81	Прокопьевск	Сибирский федеральный округ	Кемеровская область	175
82	Балаково	Приволжский федеральный округ	Саратовская область	183
83	Армавир	Южный федеральный округ	Краснодарский край	184
84	Рыбинск	Центральный федеральный округ	Ярославская область	174

Рейтинг наиболее благоприятных городов в Российской Федерации для размещения контакт-центра.2019

85	Северодвинск	Северо-Западный федеральный округ	Архангельская область	156
86	Абакан	Сибирский федеральный округ	Республика Хакасия	185
87	Норильск	Сибирский федеральный округ	Красноярский край	175
88	Сызрань	Приволжский федеральный округ	Самарская область	163
89	Каменск-Уральский	Уральский федеральный округ	Свердловская область	162
90	Златоуст	Уральский федеральный округ	Челябинская область	160
91	Красногорск	Центральный федеральный округ	Московская область	189
92	Электросталь	Центральный федеральный округ	Московская область	143
93	Альметьевск	Приволжский федеральный округ	Республика Татарстан	164
94	Салават	Приволжский федеральный округ	Респ. Башкортостан	147
95	Миасс	Уральский федеральный округ	Челябинская область	147
96	Копейск	Уральский федеральный округ	Челябинская область	146
97	Пятигорск	Северо-Кавказский федеральный округ	Ставропольский край	145
98	Березники	Приволжский федеральный округ	Пермский край	136
99	Коломна	Центральный федеральный округ	Московская область	133
100	Одинцово	Центральный федеральный округ	Московская область	186
101	Хасавюрт	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	157
102	Ковров	Центральный федеральный округ	Владимирская область	130
103	Кисловодск	Северо-Кавказский федеральный округ	Ставропольский край	127
104	Домодедово	Центральный федеральный округ	Московская область	155
105	Нефтекамск	Приволжский федеральный округ	Респ. Башкортостан	133
106	Новочебоксарск	Приволжский федеральный округ	Чувашская Республика	120
107	Нефтеюганск	Уральский федеральный округ	Ханты-Мансийский АО	125
108	Новомосковск	Центральный федеральный округ	Тульская область	118
109	Серпухов	Центральный федеральный округ	Московская область	134
110	Щёлково	Центральный федеральный округ	Московская область	136
111	Первоуральск	Уральский федеральный округ	Свердловская область	113
112	Дербент	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	126
113	Черкесск	Южный федеральный округ	Карачаево-Черкесская Респ.	113
114	Орехово-Зуево	Центральный федеральный округ	Московская область	106
115	Невинномысск	Северо-Кавказский федеральный округ	Ставропольский край	116
116	Раменское	Центральный федеральный округ	Московская область	114
117	Назрань	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Ингушетия	124
118	Кызыл	Сибирский федеральный округ	Республика Тыва	128
119	Дмитровград	Приволжский федеральный округ	Ульяновская область	110
120	Октябрьский	Приволжский федеральный округ	Респ. Башкортостан	116
121	Обнинск	Центральный федеральный округ	Калужская область	130
122	Каспийск	Северо-Кавказский федеральный округ	Республика Дагестан	126
123	Новый Уренгой	Уральский федеральный округ	Ямало-Ненецкий АО	107
124	Камышин	Южный федеральный округ	Волгоградская область	105
125	Муром	Центральный федеральный округ	Владимирская область	106
126	Долгопрудный	Центральный федеральный округ	Московская область	120
127	Жуковский	Центральный федеральный округ	Московская область	111
128	Северск	Сибирский федеральный округ	Томская область	106
129	Ессентуки	Северо-Кавказский федеральный округ	Ставропольский край	122
130	Ноябрьск	Уральский федеральный округ	Ямало-Ненецкий АО	101
131	Пушкино	Центральный федеральный округ	Московская область	112

Рейтинг наиболее благоприятных городов в Российской Федерации для размещения контакт-центра.2019

132	Арзамас	Приволжский федеральный округ	Нижегородская область	104
133	Бердск	Сибирский федеральный округ	Новосибирская обл.	103
134	Ногинск	Центральный федеральный округ	Московская область	102

Результаты Этапа I

В рамках первого этапа анализировались параметры 134 городов, вышедших в первый этап отбора (см Таблица 4. Список городов Российской Федерации, прошедших в первый этап). В ходе проведения первого этапа исследования были проанализированы данные трёх групп факторов (см. Таблица 2. Факторы оценки городов на первом этапе аналитического исследования):

- Емкость рынка труда (6 факторов)
- Экономические факторы (1 фактор)
- Транспортная доступность (1 фактор)

В результате первого этапа для каждого из 134 городов был рассчитан итоговый балл. На основе итогового балла, были выделены 14 лучших городов для более детального изучения на втором этапе исследования. Таким образом, во второй этап исследования перешли следующие 14 городов (Таблица 5). Города приведены в порядке убывания баллов, полученных по итогам 1 этапа исследования.

Таблица 5. Список городов, участников второго этапа исследования

№ п/п	Город	Емкость рынка труда, баллов	Экономические факторы, баллов	Транспортная доступность, баллов	Итоговый балл
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Ниже представлен анализ результатов для выбранных 14 городов по каждой из групп факторов.

Рисунок 2. Рейтинг 14 городов, вошедших во второй этап, по группе факторов «Емкость рынка труда»

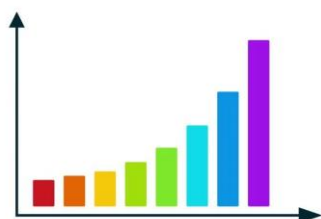


Рисунок 3. Рейтинг 14 городов, вышедших во второй этап, по группе факторов «Экономические факторы»

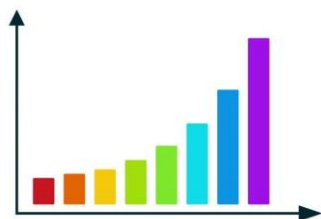


Рисунок 4. Рейтинг 14 городов, вышедших во второй этап, по группе факторов «Транспортная доступность»

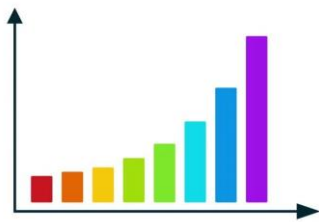
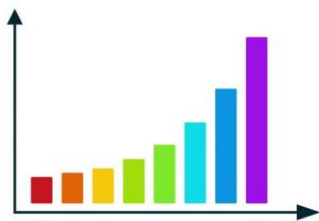


Рисунок 5. Рейтинг 14 городов, вышедших во второй этап, итоговый по первому этапу



Результаты Этапа II

Во время проведения второго этапа выбора города Российской Федерации для размещения контактного центра, были изучены новые группы факторов, а также дополнены новыми данными те группы факторов, по которым уже проводился анализ в рамках первого этапа.

Результаты анализа существующих КЦ (уровень конкуренции на рынка труда)

Для исследования был произведен мониторинг уже функционирующих КЦ во всех городах, участниках второго этапа аналитического исследования. Данные по количеству и размеру контактных центров по городам РФ формируются на основе открытых источников информации (данные, приведенные на сайте компаний, данные по вакансиям контакт-центров, информация в социальных сетях и на сайтах сообществ). Авторы отчета не могут гарантировать что указанный список контакт-центров является полным.

Для расчета итогового балла использовался основной фактор: количество крупных контактных центров на 100 тысяч населения города. Под крупными контактными центрами принимались КЦ с количеством работающих операторов более 50.

Итоговые оценки по группе факторов представлены ниже в графиках (см. Рисунок 6. Количество крупных контактных центров в городе, Рисунок 7. Количество крупных контактных центров в городе на 100 тысяч населения, Рисунок 8. Итоговые оценки по группе факторов «Конкуренция на рынке труда»

Рисунок 6. Количество крупных контактных центров в городе



Рисунок 7. Количество крупных контактных центров в городе на 100 тысяч населения

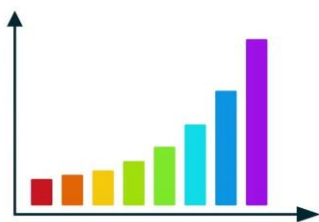
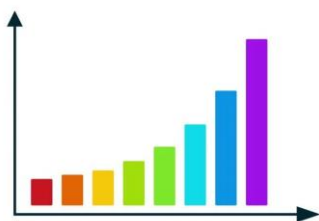


Рисунок 8. Итоговые оценки по группе факторов «Конкуренция на рынке труда» (в порядке возрастания)



Результаты анализа транспортной доступности

Для исследования был произведен мониторинг частоты рейсов для комфортного сообщения с городом, с помощью крупных авиакомпаний или РЖД (экспресс поезда), что повышает удобство командировочных поездок. Мониторинг производился на сайтах www.tutu.ru и www.skyscanner.ru

Рисунок 9. Кол-во рейсов в день (авиа/ЖД)



Результаты анализа размера бюджета КЦ (Экономические факторы)

Аналитический блок второго этапа – это моделирование годового бюджета КЦ в различных городах. Анализ показывает, насколько бы отличались расходы на КЦ, если бы он находился в каждом из 14 городов, которые попали в выборку на втором этапе. Для этого была детально проанализирована и разобрана на составляющие структура затрат типового КЦ. При этом мы не анализировали стартовые затраты на создание КЦ, делая акцент только на операционных затратах.

Анализ производился также без детального учета IT-бюджета, исходя из предположения, что он будет примерно одинаковым во всех городах. Просчет данного блока был произведен для более информативной картины городов и на итоговые результаты второго этапа не влияет.

Таблица 6. Структура затрат типового контактного центра на примере КЦ 300 рабочих мест в г. Саратов

Структура бюджета регионального КЦ	Доля в общем бюджете КЦ (РБК)	Эталонный бюджет (г Саратов), рублей/год
Зарботная плата операторов		
Зарботная плата остальных сотрудников		
Затраты на каналы связи		
Арендная плата		
Командировочные расходы		
Другое (не зависит от города)		
ВСЕГО:		

Все показатели рассчитывались с учетом соотношений показателей в различных городах и Саратове. Этот город был взят в качестве эталонного – то есть используется для сравнения. Все остальные бюджеты рассчитываются исходя из того, что бюджет КЦ в XXX равен XXX рублей в год для КЦ на 300 рабочих мест с зарплатой оператора XXX руб. в месяц.

В результате анализа были получены следующие данные (см. Рисунок 10. Структура затрат в год при расположении КЦ в различных городах).

Рисунок 10. Структура затрат в год при расположении КЦ в различных городах

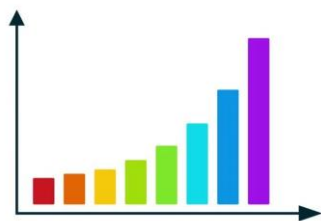


Таблица 7. Размер бюджета существующего КЦ в различных городах (в порядке возрастания)

Город	ИТОГО, руб./год	Отклонение от бюджета г. Саратов, %	Отклонение от годового бюджета г. Саратов, руб.

Размер арендной платы в рамках бюджета был сформирован на основании арендных ставок, которые были получены путем поиска объявлений аренды на сайтах cian.ru, avito.ru, realty.yandex.ru, beboss.ru, zdanie.info (см. «Таблица 8. Стоимость аренды коммерческой недвижимости в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)»).

Таблица 8. Стоимость аренды коммерческой недвижимости в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)

Город	Стоимость аренды 1 кв. м., руб. в год	Арендная плата (руб. в год)

Заработная плата операторов – основная составляющая бюджета (около 54%). Мы рассчитывали фонд оплаты труда (включая налоги) для города по сравнению с г. Саратов на основании полученных данных о зарплатах в том или ином городе.

Таблица 9. Фонд оплаты труда операторов в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)

Город	Зарботная плата операторов в городе (медиана), руб. в месяц	Фонд оплаты труда операторов в бюджете (руб. в год)

Помимо заработной платы операторов мы отдельно рассчитываем заработную плату других сотрудников, которая составляет около 16% всего бюджета. Основой для расчета служит индекс заработных плат в городе, который мы рассчитываем самостоятельно на основании данных ресурсов HH.ru и Superjob.ru. Значение индекса показывает разницу зарплат с г. Москва – самым дорогим по этому показателю городу Российской Федерации.

Таблица 10. Фонд оплаты труда других сотрудников в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)

Город	Индексы заработной платы в городе	Зарботная плата остальных сотрудников (руб. в год)

Для анализа затрат на стандартную командировку длительностью 2 рабочих дня был произведен анализ следующих данных:

1. **Стоимость авиабилета до города и обратно** (цены смотрелись на одни и те же даты. Для тех городов, где нет авиасообщения, мы анализировали стоимость билета на экспресс поезда повышенной комфортности туда и обратно).
2. **Стоимость 60 км такси** (узнавалась стоимость на 1 км в службах такси города).
3. **Средняя стоимость 1 ночи в номере класса «Стандарт»** среди ТОП-5 самых популярных гостиниц в каждом городе (на основе отзывов пользователей booking.com, совместно с komandirovka.ru и www.101hotels.ru).

По полученным данным высчитывался индекс затрат на командировки города, после чего высчитывался бюджет на командировки КЦ из расчета одна двухдневная командировка каждые 2 недели (для 6 сотрудников) (см. Таблица 11. Фонд затрат на командировки в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)).

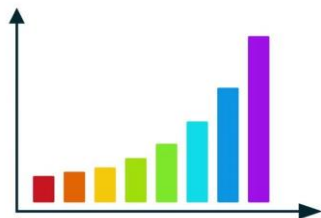
Таблица 11. Фонд затрат на командировки в городах второго этапа исследования (в порядке возрастания)

Город	Стоимость командировки на 2 дня	Командировочные Расходы (в год)

Результат анализа стоимости аренды недвижимости

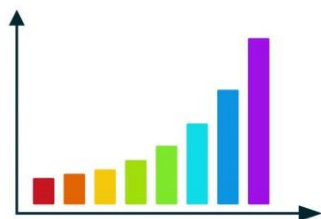
В рамках оценки города был проведен анализ стоимости аренды недвижимости на основании арендных ставок, которые были получены путем поиска объявлений аренды на сайтах cian.ru, avito.ru, realty.yandex.ru, beboss.ru, zdanie.info (см. «Рисунок 11. Стоимость аренды недвижимости в городах второго этапа исследования»). Результаты мониторинга отображены в Приложение 2. Агентства коммерческой недвижимости.

Рисунок 11. Стоимость аренды недвижимости в городах второго этапа исследования



Совмещая результаты анализа всех факторов второго этапа, с учетом их весов, мы получаем итоговую оценку каждого города по группе экономических факторов (см. «Рисунок 12. Итоговые оценки по группе факторов «Экономические факторы», второй этап»).

Рисунок 12. Итоговые оценки по группе факторов «Экономические факторы», второй этап



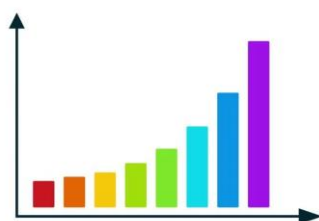
Итоговая Таблица результатов I и II этапов исследования

Для подведения итогов были пересчитаны веса в рамках двух этапов для всех групп, что позволило сохранить весовой приоритет каждого фактора. Совмещая результаты анализа всех групп факторов, с учетом пересчитанных весов для 14 городов второго этапа, мы получаем итоговую оценку каждого города (См. «Таблица 12. Итоговая таблица результатов первого и второго этапов исследования» и Рисунок 13. Итоговые оценки результатов первого и второго этапов исследования).

Таблица 12. Итоговая таблица результатов первого и второго этапов исследования

Город	Ёмкость рынка труда (I Этап)	Экономические факторы (I Этап)	Транспортная доступность (I Этап)	РЕЗУЛЬТАТЫ I ЭТАПА	Рейтинг I ЭТАПА	Конкуренция на рынке труда (II Этап)	Транспортная доступность (II Этап)	Экономические факторы (II Этап)	РЕЗУЛЬТАТЫ II ЭТАПА	Рейтинг II ЭТАПА	Оценка города в рамках I и II ЭТАПОВ ПРОЕКТА	Рейтинг I и II Этапов
	46	81	82	94	2	66	32	59	81	4	64	1
	65	50	71	78	8	75	77	64	100	1	60	2
	40	94	89	100	1	17	12	84	51	11	59	3
	43	75	84	88	3	32	26	67	63	10	57	4
	35	73	66	79	7	58	18	80	86	3	57	5
	44	67	91	84	4	30	26	82	70	7	57	6
	76	52	26	76	9	65	38	55	79	6	56	7
	35	72	100	82	5	53	38	49	68	9	55	8
	20	98	78	80	6	66	7	80	81	5	55	9
	12	99	75	70	10	29	24	81	68	8	47	10
	51	62	11	67	11	31	1	85	48	12	45	11
	30	69	1	45	13	100	12	66	92	2	41	12
	1	100	87	47	12	1	1	100	7	13	17	13
	100	1	98	1	14	91	100	1	1	14	8	14

Рисунок 13. Итоговые оценки результатов первого и второго этапов исследования



Некоторые аналитические срезы по городам-финалистам

На основе данных, собранных во время исследования, в рамках данного раздела отчета приводятся различные аналитические срезы по городам-финалистам:

- Рисунок 14. «Зависимость численности населения и средней заработной платы»
- Рисунок 15. «Зависимость численности населения и кол-ва КЦ в городе»
- Рисунок 16. «Средняя зарплата в городе в месяц, руб. в зависимости от Кол-ва КЦ и численности населения», где объем шара символизирует размер средней заработной платы

- Рисунок 17. «Объем средней зарплаты в городе в месяц, руб. в зависимости от кол-ва КЦ и удаленности от Москвы в км»
- Рисунок 18. «Кол-во рейсов в день (авиа/ЖД) в зависимости от кол-ва КЦ и численности населения»

Рисунок 14. Зависимость численности населения и средней заработной платы



Рисунок 15. Зависимость численности населения и кол-ва КЦ в городе



Рисунок 16. Средняя зарплата в городе в месяц, руб. в зависимости от Кол-ва КЦ и численности населения



Рисунок 17. Объем средней зарплаты в городе в месяц, руб. в зависимости от кол-ва КЦ и удаленности от Москвы в км

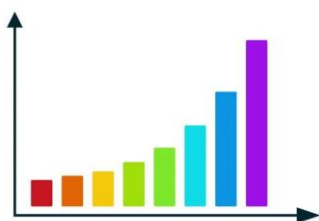
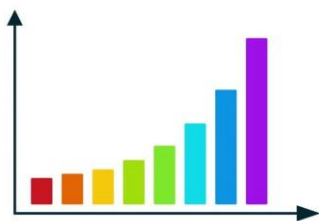
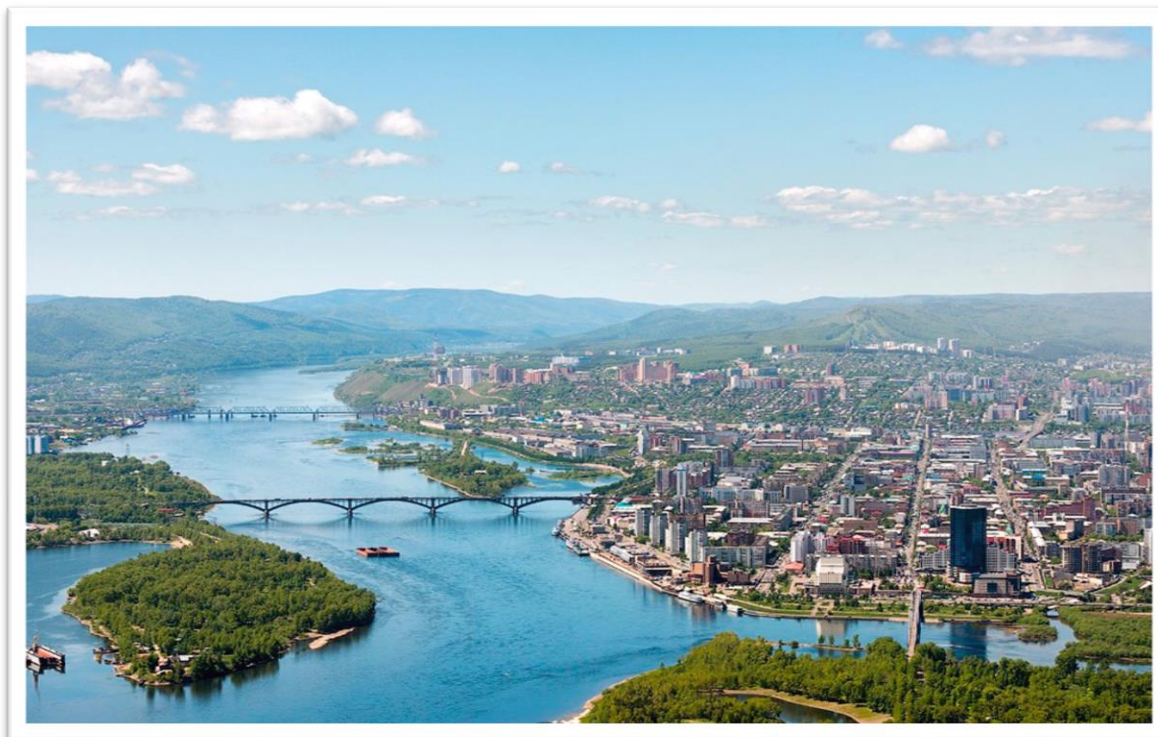


Рисунок 18. Кол-во рейсов в день (авиа) в зависимости от удаленности от Москвы и минимального времени в пути.



Профили городов-участников Этапа II (на примере Красноярска)

Красноярск



Место в рейтинге второго этапа исследования: 12/14

Таблица 13. Характеристика города Красноярск

Название фактора	Значение	Место в рейтинге (из 14 городов)
Субъект Российской Федерации	Красноярский край	
Емкость рынка труда		
Население города, тыс. чел.	1 197	5
Количество ВУЗов	26	7
Уровень измеряемой безработицы, %	2,6%	11
Полная база резюме соискателей в возрасте от 18-28 лет с неоконченным высшим и высшим образованием (HH.ru, SuperJob.ru)	366	10
Экономические факторы		
Зарплатный индекс в городе (по сравнению с г. Москва)	49%	9
Зарплата операторов в городе (медиана)	34 315	3
Оценка стоимости двухдневной командировки, руб	31 695	11
Стоимость аренды коммерческой недвижимости в городе в год (руб/м2)	7 319	8
Транспортные факторы		

Расстояние до Москвы по автомобильным дорогам, км	4 173	14
Минимальное время в пути до города одним видом транспорта (для авиAPERелетов включая 2 часа на процедуры в аэропорту)	6ч. 48 мин.	14
Количество рейсов ежедневно (авиа/ЖД)	7	10
Конкуренция на рынке труда		
Количество крупных КЦ (50 рабочих мест)	1	14
Количество КЦ на 100 тысяч человек населения	0,1	14

Общая информация

Красноярск – один из крупнейших городов России, крупнейший экономический, образовательный и культурный центр Восточной Сибири. Административный центр Красноярского края (второго по площади субъекта Российской Федерации) и городского округа город Красноярск. Красноярск - наряду с Новосибирском - претендует на статус столицы Сибири. Самый восточный город-миллионер в России.

Является членом Ассоциации сибирских и дальневосточных городов, участником (совместно с Санкт-Петербургом и Казанью) Совета Всемирной организации объединённых городов и местных властей. Неоднократный победитель ежегодного конкурса «Самый благоустроенный город России». Город награждён Дипломом первого международного смотра-конкурса «Лучший город СНГ» за «формирование эффективной модели социальной поддержки населения».

Красноярск — столица XXIX Всемирной Зимней Универсиады-2019.

Часовой пояс MSK +4

Телефонный код +7 3912

Официальный сайт: <http://www.admkrsk.ru/>

Емкость рынка труда

Население города — 1 197 тысяч человек (2023 г).

Это 5-й по населению город второго этапа исследования и 6-й среди всех городов Российской Федерации.

В городе расположен 26 ВУЗов. Это среднее значение среди городов ТОП 14. Однако полная база резюме всего 366, это только 10-й показатель из 14, вероятно из-за того, что уровень измеряемой безработицы в городе ниже средней по России, и молодые специалисты пользуются спросом среди работодателей.

Транспортное сообщение

Расстояние до Москвы по автомобильным дорогам – 4 173 км или 52 ч. езды на автомобиле.

Ежедневно осуществляются авиарейсы авиакомпаний Аэрофлот, Ютэйр, S7. Минимальное время полета – 6 ч. 48 мин., включая 2 часа на процедуры в аэропорту.

Бюджет call-центра

Зарплатный индекс города составляет 49% в сравнении с г. Москва –показатель ниже среднего среди городов-финалистов (9 место из 14). Зарплатная медиана операторов в городе зафиксирована на уровне 34 315 рублей, хороший показатель из всех городов финалистов.

Стоимость аренды коммерческой недвижимости – 7 319 руб/м2 – 8-ое место в рейтинге.

По фактору «Оценка бюджета на командировки на 2 дня» Красноярск занимает не самую выгодную 11-ую позицию в рейтинге, стоимость командировки, в среднем, составит 31 695 руб. Показатель выше среднего, что обусловлено удаленностью от Москвы.

Конкуренция на рынке труда

В городе всего 1 крупный контактный центр – это центр поддержки абонентов компаний: Росбанк.

Климат

Климат Красноярска континентальный по классификации Алисова (Dfb по Кёппену); смягчается большими водными массами (Красноярское водохранилище), незамерзающим зимой Енисеем и окружающими горами. Зима малоснежная, с частыми оттепелями.

Таблица 14. Климат Красноярска

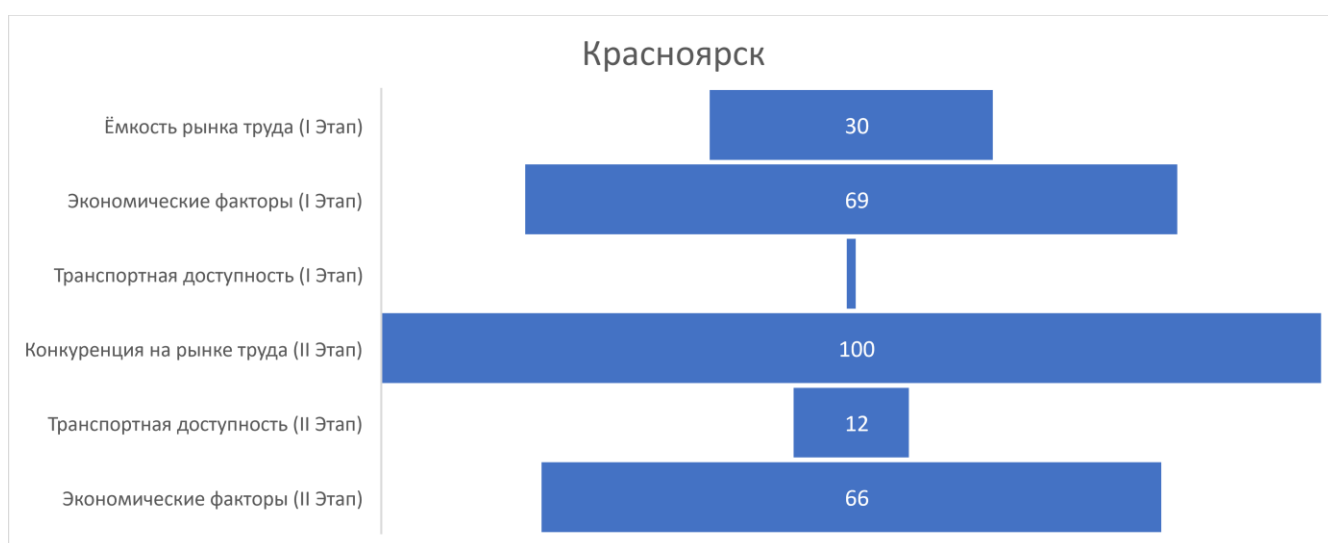
Показатель	Янв	Фев	Мар	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сен	Окт	Ноя	Дек	Год
Абсолютный максимум, °С	6,0	8,5	18,5	31,4	34,0	37,0	36,4	40,1	31,3	24,5	13,6	8,6	40,1
Средний максимум, °С	-11,6	-7,5	0,7	9,3	17,1	23,5	25,2	22,2	14,6	6,7	-3,6	-9,3	7,3
Средняя температура, °С	-15,6	-12,3	-4,9	3,4	10,4	16,9	19,1	16,1	9,1	2,3	-7,3	-13,2	2,0
Средний минимум, °С	-19,2	-16,3	-9,4	-1,4	4,7	11,1	13,7	11,2	5,0	-1,3	-10,7	-16,9	-2,5
Абсолютный минимум, °С	-53	-42	-39	-25,7	-11,2	-3,6	3,3	-1	-9,6	-25,1	-42,3	-47	-52,8
Норма осадков, мм	17	15	19	29	48	66	70	76	55	42	39	31	507

ВЫВОД

Красноярск – самый удаленный город от Москвы со хорошими экономическими факторами. Из-за удаленности от Москвы единственный удобный и относительно быстрый способ добраться до города – авиаперелёт. В Красноярск регулярно, осуществляются прямые авиаперелеты от ведущих авиакомпаний России. Все остальные виды транспорта занимают слишком много времени.

Наличие всего одного крупного контактного центра, может позволить рассматривать Красноярск, как возможного кандидата для размещения площадки, однако надо принять во внимание все недостатки этого города – транспортная доступность и относительно небольшая емкость рынка, что делает город экономически не самым выгодным среди финалистов и оставляет его на 12-ом месте в ТОП14.

Рисунок 19. Позиция города Красноярск в рейтинге по группам факторов



Заключение

Итоговая оценка каждого города в рейтинге зависит от 17 различных параметров. Поэтому неудивительно, что в финал вышли города, в целом мало похожие друг на друга. Все они имеют свои сильные стороны, и окончательный выбор остается за компанией, которая собирается строить контактный центр.

Эта особенность рейтинга очень хорошо видна как на таблице оценок по группам, так и по графикам «Позиция города в рейтинге по группам факторов, имеющих наибольший вес» каждого города в отдельности.

Как правило, этот график показывает перекося в сторону одного-двух факторов, в ущерб остальным. Однако такова реальность: крупные города как правило имеют высокие цены и зарплаты, а недорогие и расположенные близко – уже заполнены конкурентами. Найти баланс среди этих факторов и было задачей этого исследования.

Обращаем ваше внимание, что вы можете самостоятельно работать с массивом собранных данных – все они предоставлены в виде файла MS Excel. Там же можно самостоятельно менять приоритеты различных факторов и групп факторов.

Нужно понимать, что итоговый рейтинг не является прямым руководством к действию – он, в совокупности с профилями городов, является инструментом для принятия решения с учетом тех потребностей, которые стоят перед компанией. Авторы рекомендуют проанализировать бюджет вашего контактного центра в городах-финалистах исследования, и затем уже через призму экономической выгоды рассматривать остальные факторы.

Мы надеемся, что предоставленные данные позволят вам принять оптимальное решение по выбору города для контактного центра.

Приложения

Приложение 1. Источники полученной информации

Таблица 1. Источники полученной информации

Номер и название фактора	Источник информации
Наличие железнодорожного сообщения	Транспортно-информационный портал http://tutu.ru/ Раздел «Расписания» на портале Яндекс http://rasp.yandex.ru Сайт ЗАО «Российские Железные Дороги» http://rzd.ru/
Численность населения по субъектам РФ на 1 января 2023г.	https://rosstat.gov.ru/folder/12781 Экспертные данные
Часовые пояса	http://world-time-zones.ru/russia.htm
Население городов России на 1 января 2023 г	https://showdata.gks.ru/report/278928/ http://города-россия.рф
Количество ВУЗов в городе, рейтинг ВУЗов и рейтинг по качеству приема в вузы	http://vuzoteka.ru http://vuz.edunetwork.ru/
Уровень регистрируемой безработицы по субъектам РФ	http://www.rostrud.ru/activities/27507/41816.shtm
Уровень измеряемой безработицы	https://rosstat.gov.ru/labour_force Экспертные данные
Региональный коэффициент зарплат	Статистика зарплат http://hh.ru/ https://www.superjob.ru
Расстояние до Москвы по автомобильным дорогам	Транспортно-информационный портал http://www.sit-trans.com/?action=distance http://www.dlinaputi.ru/Vladikavkaz/Moskva
Рейсы авиакомпаний РФ	Транспортно-информационный портал http://tutu.ru/ http://www.skyscanner.ru
Наличие поезда "Сапсан"	Транспортно-информационный портал http://tutu.ru/
Наличие фирменного поезда	
Время поезда в пути	
Оценка бюджета КЦ в различных городах	Экспертный анализ на основе имеющихся данных. Арендные ставки - www.rosrealt.ru www.domofond.ru/ Зарботная плата операторов контактных центров Данные о затратах на командировки: Транспортно-информационный портал http://tutu.ru/ Стоимость такси - http://taxionline.ru/ Стоимость гостиниц - http://www.komandirovka.ru https://www.101hotels.ru
Количество существующих КЦ в городе на 100 тыс. чел. населения	Данные по количеству и размеру контактных центров по городам РФ формируются на основе открытых источников информации (данные, приведенные на сайте компаний, данные по вакансиям контактных центров, информация в социальных сетях и на сайтах сообществ). Авторы отчета не могут гарантировать что указанный список контактных центров является полным.
Кол-во найденных объектов коммерческой недвижимости в городе подходящих под критерии отбора	Данные получены от агентств недвижимости в исследуемых городах и объявлений на сайтах: https://rosrealt.ru https://cian.ru https://avito.ru https://realty.yandex.ru https://beboss.ru https://zdanie.info www.domofond.ru
Полная база резюме соискателей	http://www.superjob.ru/ http://www.hh.ru