

ABN Systems: Piața echipamentelor pentru call centers din România poate crește cu 15% în 2023



Piața echipamentelor pentru call centers din România poate crește cu 15% în 2023, în condițiile în care majoritatea companiilor de profil și-au bugetat creșteri între 12 și 20% ale cifrelor de afaceri, în acest an, iar numărul angajaților din domeniu ar urma să își continue creșterea, estimează ABN Systems International, unul dintre liderii pieței de distribuție telecom, companie deținătoare a Tellur, singurul brand 100% românesc de accesorii IT&C și produse Smart Home.

Potrivit reprezentanților ABN Systems, anul trecut, industria de Business Process Outsourcing (BPO) din România a înregistrat o creștere de cel puțin 10% la nivelul cifrei de afaceri, respectiv o extindere de circa 20% a numărului de angajați. Anul acesta, deși investițiile în automatizare ar mai putea diminua ritmul de creștere a angajărilor, se va menține și nevoia de noi angajați.

Din datele CustomerServ, companie americană de consultanță în domeniul BPO, numărul de angajați din call centers din România ar urma să ajungă la 220.000 în 2023. Faptul că, în ultimii ani, o bună parte din totalul angajaților a ajuns să lucreze în sistem „hibrid” (2-3 zile în fiecare săptămână de la birou) sau „fully remote” (100% din timpul de lucru în afara biroului) nu a redus nevoia de echipamente profesionale.

Din datele de piață ale ABN Systems, companiile cu servicii de call center alocă până la 450 de euro pe an pentru echipamentele necesare per angajat (pentru computer și/sau monitor, căști, acces la internet), dar cheltuiala medie efectivă se situează în jur de 200 de euro anual.

Din această sumă, circa 60 de euro + TVA reprezintă costul unei perechi de căști profesionale, care să asigure calitatea conversațiilor cu clienții, respectiv confortul angajaților care le folosesc 6-8 sau mai multe ore, în fiecare zi. Dat fiind ritmul intens de utilizare al acestor căști, se recomandă înlocuirea lor cel puțin o dată pe an.

„Asemenea altor domenii de activitate, nici industria partenerilor noștri din call centers nu a fost ferită de schimbări în ultimii trei ani, iar cea mai însemnată dintre acestea este generalizarea lucrului hibrid sau de la distanță. Trendul ascendent al industriei se menține, atât în privința cifrei de afaceri și al noilor clienți atrași, cât și în privința creșterii numărului de angajați. Acestea înseamnă că inclusiv nevoia de echipamente, precum căștile audio profesionale, poate crește cu cel puțin 15% în 2023. Lucrul la distanță nu a diminuat, ci a sporit nevoia unor echipamente audio de calitate, care îmbunătățesc experiența comunicării în cadrul convorbirilor telefonice și al întâlnirilor online, fără să afecteze auzul, chiar dacă sunt folosite intensiv. De anul trecut, ABN Systems nu este doar distribuitor pentru astfel de căști, ci și producător, prin gama Tellur Voice”, a declarat **George Barbu, CEO al ABN Systems International.**

Pentru a raspunde nevoilor industriei de call centers, ABN Systems International a lansat, în 2022, caștile cu fir Tellur Voice. Ele asigura un sunet impecabil, iar utilizatorii pot beneficia de conversatii clare, datorita microfonului care anuleaza zgomotele de fundal.

Caștile pot fi conectate la orice dispozitiv cu port USB standard sau Type C și dispun de o telecomanda încorporata ce permite controlul volumului, initierea si finalizarea apelurilor, precum si setarea în modul mut. Castile permit o rotatie de 11 grade, iar microfonul este ajustabil pâna la 315 grade. Confectionate din piele sintetica si având o greutate foarte scazuta, ele ofera un spor de confort la utilizare, fiind oferite la un preț competitiv.

„În condițiile în care o parte considerabila a angajaților din call centers prefera telemunca, caștile profesionale reprezinta un echipament esențial pentru desfașurarea activității, deoarece elimina zgomotul de fundal și pastreaza constanta calitatea sunetului. Astfel, clientul nu percepe vreo diferența între discuția cu un angajat aflat într-un birou sau oricare alt loc”, a precizat George Barbu.