



**НАЦИОНАЛЬНАЯ ПАЛАТА
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ КАЗАХСТАНА**

ҚАЗАҚСТАННЫҢ ҰЛТТЫҚ КӘСІПКЕРЛЕР ПАЛАТАСЫ
NATIONAL CHAMBER OF ENTREPRENEURS OF KAZAKHSTAN

СОЦИАЛЬНОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В КАЗАХСТАНЕ

Social Entrepreneurship in Kazakhstan

Алматы, 2015

**Алматы
Менеджмент
Университет**

**СОЦИАЛЬНОЕ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО
В КАЗАХСТАНЕ**

SOCIAL ENTREPRENEURSHIP IN KAZAKHSTAN

Алматы, 2015

УДК 334:36
ББК 65.272
С69

Редакционная коллегия

Шакирова С.М. - к.ф.н., Управление по науке

Кауменова А.Е. - MA, MSc, зам. директора Управления международного развития

Айтбай И.Б. – MSc, MInstF (Cert), гл. специалист Управления международного развития

Социальное предпринимательство в Казахстане. Материалы международной научно-практической конференции «Развитие социального предпринимательства в Республике Казахстан», г. Алматы, 27 февраля 2015 г. - Алматы, Алматы Менеджмент Университет, 2015. – 102 с.

ISBN 978-601-7021-49-8

УДК 334:36
ББК 65.272
С69

ISBN 978-601-7021-49-8

Анна Шелепова	65
<i>Директор "Sport Concept", Казахстан</i>	
Социальный кейс: "Развитие массового спорта в Алматы" (презентация)	
А. В. Липовка	74
<i>Алматы Менеджмент Университет</i>	
Социальное предпринимательство как залог повышения социальной ответственности населения Республики Казахстан	
О.М. Залучёнова, А. Фаизова	78
<i>Алматы Менеджмент Университет</i>	
Социальное предпринимательство в области здравоохранения	
F. Akhmatova	83
<i>Almaty Management University</i>	
The development of Social Entrepreneurship as a new trend in Kazakhstan	
Н. А. Елистратова	88
<i>Алматы Менеджмент Университет</i>	
Первые шаги социального предпринимательства в Республике Казахстан	
Л. Б. Жакыпбек	92
<i>Алматы Менеджмент Университет</i>	
Работа оператора контакт - центра для инвалидов	
А. Ж. Кадирбергенова, Ш. Е. Шалбаева	95
<i>Алматы Менеджмент Университет</i>	
Внедрение предпринимательского мышления в систему высшего образования	
А. Турашбеков	98
<i>Южно-Казахстанский Государственный Педагогический Институт, г. Шымкент</i>	
Инновационная и инвестиционная деятельность и социальная сфера	

РАБОТА ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

В 2008 году Казахстан подписал Конвенцию ООН о правах инвалидов. Конвенция о правах инвалидов принята генеральной ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года. Целью данной конвенции является поощрение, защита и обеспечение для инвалидов прав и основных свобод человека. Подписав данный документ Казахстан принял на себя обязательство принять надлежащие меры по защите и обеспечению прав инвалидов.

В феврале 2015 года депутаты сената парламента на пленарном заседании палаты одобрили проект закона РК «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» [1].

Согласно конвенции, государства-участники должны обеспечить достаточный уровень жизни инвалидов и их права, среди которых основным является право на труд. Поэтому создание новых рабочих мест для инвалидов является актуальной задачей.

Целью данной работы является обоснование возможности предоставления инвалиду работы на дому в качестве оператора современного контакт – центра.

Многие компании, банки и государственные ведомства в своих структурах имеют контакт - центры [2].

В условиях конкурентной среды хорошие отношения с клиентами, являются залогом успешной деятельности компании. Предприятия стараются свести к минимуму временные задержки в деловых отношениях с ними, повысить степень их удовлетворенности и расположить к укреплению и продолжению взаимовыгодного сотрудничества. Хорошим инструментом для реализаций задач в этом случае является контакт – центр.

Первые центры обслуживания вызовов, преемниками которых являются современные Call – центры и контакт – центры, были предназначены для организации информационно – справочных служб телефонной связи.

В состав Call-центров первого поколения входили системы коммутации каналов небольшой емкости, система специальных программ распределения обслуживания вызовов, оборудование рабочих мест операторов и супервизоров. Такие Call – центры в виде готовых продуктов до сих пор широко представлены на рынках связи. Они могут отличаться техническими решениями, числом операторов и супервизоров, наличием современных программ управления работой центра и типом используемой системы коммутации.

Call-центры нашли применение в информационно-справочных службах, ситуационных центрах и службах экстренного реагирования, банковских и финансовых сферах, торговых компаниях и многих других со-

циально-экономических отраслях. Технологии Call-центра позволяют автоматизировать предоставление информации абонентам, снизить эксплуатационные затраты, сократить количество необходимых операторских ресурсов при повышении общего качества обслуживания. Рынок Call-центра является интенсивно растущим сегментом отрасли информационных и телекоммуникационных технологий. Call-центры первого поколения ориентированы на обслуживание вызовов телефонии. Такие Call-центры функционируют в Казахстане и в настоящее время.

В отличие от Call-центра, контакт-центр ориентирован на обслуживание любого трафика, возможного в современной телекоммуникационной сети. Контакт – центр предоставляет пользователю возможность использования любого, удобного для него средства получения информационных услуг, будь то речевой или видео вызов, запрос по электронной почте или текстовый диалог.

Развитие Интернета привело к появлению огромного количества приложений, в том числе текстового диалога и интерактивных порталов Web. Их раз – вертывание позволяет более широко представить продукты и услуги, реализовать индивидуальные подходы к обслуживанию клиентов. Многообразие средств коммуникации между клиентом и исполнителем подталкивает производителей контакт – центров к созданию универсальных средств поддержки взаимоотношений с клиентами, где телефонные контакты увязываются со средствами электронного общения.

Трафик контакт-центра составляют входящие и исходящие вызовы. Входящий вызов поступает от абонентов, оператор принимает и обрабатывает поступивший запрос. Исходящий вызов – это инициируемый оператором звонок абоненту для его информирования, как потребителя услуги или продукта, для проведения маркетинговых или социологических опросов.

Широкое распространение получили IPCC – контакт-центры, построенные с применением IP-технологии. Основным назначением IPCC является предоставление полной информации на любой запрос клиента с использованием тех каналов связи, доступом к которым располагает клиент (телефония, Web-сайт, e-mail и т.д.). С развитием данной технологии появилась возможность создавать распределенные контакт-центры в тех случаях, когда офисы компании географически рассредоточены [3].

Распределенные центры обслуживания вызовов (РЦОВ) – это совокупность территориально рассредоточенных, но связанных информационно программных и аппаратных средств, осуществляющих приём и обработку заявок.

Дальнейшим развитием распределенных контакт – центров являются виртуальные контакт – центры, в котором группа сотрудников обрабатывают большой объем входящих или исходящих звонков, при этом они не сосредоточены в одном месте. Операторы виртуального контакт – цен-

тра могут работать в разных регионах, а некоторые в домашних условиях. Виртуальные контакт – центры имеют большое будущее, поскольку они обладают большими преимуществами.

В настоящее время в контакт-центрах Казахстана существуют проблемы с работой операторов, связанные с их низкой квалификацией и текучестью кадров. На должность оператора виртуального контакт – центра, работающего дома, можно привлекать инвалидов из разных регионов.

Для организации рабочего места ему необходимы компьютер, подключенный к Интернет и телефон. Оператор, работающий в домашних условиях может выполнять исходящие вызовы (маркетинговые услуги, реклама, обзвон). Более грамотных инвалидов можно привлекать к обработке входящих вызовов, в случае, когда он не может ответить на запрос, он имеет возможность перенаправить вызов более квалифицированному оператору.

Эта работа не только поможет инвалиду материально, но и морально, поскольку он не будет чувствовать себя изолированным от внешнего мира.

Поставленные задачи сегодня должны решаться предпринимателями Казахстана, так как это взаимовыгодное сотрудничество, которое поможет одновременно решить проблемы с занятостью инвалидов, а также решению проблем с текучестью кадров для самих предпринимателей.

Если эта задача будет решена, это поможет снизить остроту социального аспекта по трудоустройству инвалидов в Республике Казахстан.

Источники:

1. <http://365info.kz>
2. Росляков А.В., Самсонов М.Ю, Шиббаева И.В. Центры обслуживания вызово в (Call centre). – М.: Эко-Трендз, 2002.
3. Туманбаева К.Х. Преимущества распределенного контакт – центра //Международное научно-педагогическое издание «Высшая школа Казахстана», 2014, № 2.