***М.М.Болдырев***

**МЕТОДИКА ВЫБОРА ГОРОДА РОССИИ ДЛЯ ОТКРЫТИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО ЦЕНТРА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ МОДЕЛИ.**

*Страховое дело: Ежемесячный аналитический журнал: - М.: Редакция «Анкил», 2012. - № 10 – 11*

*При выборе города для открытия Административного центра страховой компании централизованной модели необходимо проводить многофакторный анализ. Малейший просчёт в анализируемых показателях может привести к высоким финансовым издержкам компании на осуществление процесса централизации.*

*Аутсорсинговый контакт-центр - это модель предоставления услуг по обработке обращений в следующих форматах: аренда рабочего времени операторов, рабочих мест и функциональности оборудования по запросу.*

Кризис 2009 года подтолкнул практически всех страховых игроков России к существенному снижению издержек(в части фонда оплаты труда и аренды помещений). Страховщики централизуют часть ключевых функций и выносят их в отдельные Административные центры (АЦ). Детальный анализстраховых выплат показал, что в большинстве региональных агентств (филиалов) процветают хитрые мошеннические схемы, приносящие серьезный финансовый урон бизнесу.

Рассмотрим наиболее оптимальные географические точки для расположения Административных центров страховых компаний.

**География расположения головных и административных офисов20 крупнейших страховых компаний России в 2011 году.**

Таблица1.

| **Рейтинг страховой компании в 2010 году** | **Наименование страховой компании** | **География головного офиса компании** | **География Административного центра и его функции** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Росгосстрах | Москва | Рязань (IT, компенсационные выплаты по вкладам (взносам) граждан в системе компании) |
| 2 | СОГАЗ | Москва | Москва в головном офисе (начало процессов по IT-платформе, операционные функции – пилотный проект) |
| 3 | Ингосстрах | Москва | Москва в головном офисе (IT, урегулирование убытков) |
| 4 | РЕСО-Гарантия | Москва | Москвав головном офисе (урегулирование убытков, полисы администрирования, архив, IT, юридический блок) |
| 5 | Военно-страховая компания (ВСК) | Москва | РЕСО-Гарантия приобрела ВСК и процесс централизации вводится в Москве |
| 6 | РОСНО | Москва | Воронеж (IT, круглосуточный call-центр, урегулирование убытков,  полисы администрирования  - базовые расчеты выплат) |
| 7 | АльфаСтрахование | Москва | Орёл (IT, администрирование полисов, урегулирование убытков) |
| 8 | Согласие | Москва | Москва в головном офисе (урегулирование убытков, финансовых операций, архив, IT, круглосуточный call-центр, юридический и операционные функции) |
| 9 | Ренессанс страхование | Москва | Москва в головном офисе (урегулирование убытков, электронный документооборот, финансовый блок, IT, система CRM) |
| 10 | Уралсиб | Москва | Москва в головном офисе(начало процессов единая IT-платформа) |
| 11 | Страховая группа МСК | Москва | Москва в головном офисе (начало процессов по централизации IT, урегулирования убытков, финансовые операции, кадровое администрирование, архив, call-центр, юридический и операционный блок) |
| 12 | ЖАСО | Москва | Москва в головном офисе (IT-платформа и бухучет) |
| 13 | МАКС | Москва | Централизация не проводилась |
| 14 | Капитал Страхование | Москва | Москва головной офис (IT, урегулирования убытков, финансовые операции, кадровое администрирование, архив, call-центр, юридический и операционный блок) |
| 15 | Спасские ворота | Москва | Компания в 2011 году сливается с СГ МСК, головной офис Москва (IT, урегулирование убытков, операционные функции) |
| 16 | Югория | Ханты-Мансийск | Ханты-Мансийск в головном офисе(IT, урегулирование убытков, администрирование полисов), в Белгороде – федеральный call-центр |
| 17 | Цюрих | Москва | Иваново(административный операционный центр,  кадровое делопроизводство филиалов, расчет премии для всех продающих подразделений,юридический центр,круглосуточный call-центр, центр IT) |
| 18 | Дженерали ППФ Страхование жизни | Москва | Москва в головном офисе (IT, круглосуточныйcall-центр оказывает комплексную консультацию по всем направлениям бизнеса) |
| 19 | Ростра | Москва | Москва в головном офисе (IT, центр урегулирования убытков) |
| 20 | ВТБ Страхование | Москва | Санкт-Петербург (IT, сопровождение бизнеса, обеспечение взаимодействия в СЗФО филиалов и офисов продаж между собой и с подразделениями центрального офиса) |

Источник: данные РБК-рейтинг, данные страховых компаний, 2011 год

География головных офисов страховых компаний, представленных в (табл. 1),не выходит за рамкиМосквы, исключение составляет штаб-квартираСК «Югории» в Ханты-Мансийске. Только у 30% ведущих российских страховщиков на период 2011 года централизованные функции бизнес-процессов выведены в отдельные региональные Административные центры. В СК МАКС процессы централизации не проводились.

**Ключевые факторы открытия Административного центра**

Для выбора города под открытие Административного центра страховой компании, необходимо провести многофакторный анализ. Дальнейшее исследованиепредставляет собойнекую модель. Вполне вероятно, что в итогелогических рассуждений, какие-то основные факторы придётся пересмотретьили не учитывать вовсе. Рассмотрим важные критерии для принятия решения по месторасположению АЦ:

А) Крупной страховой компании потребуется в качестве штатного персонала для работы в Административном центре от 500 до 1000 сотрудников, данная величина зависит напрямую:

1) от количества обрабатываемых договоров,

2) от перечня переводимых в АЦ бизнес-процессов (урегулирование убытков, администрирование полисов, HR, юридическое, финансовое сопровождение и прочее),

3) от структуры страхового портфеля (например, договора на КАСКО оформляются дольше, чем договора на ОСАГО),

4) от установленной нормы выработки базовых операций (например, ввод и техническая проверка ОСАГО устанавливается в пределах 4-х минут)

5) от уровня автоматизации компании (в частности наличия единой системы страхового и бухгалтерского учета в компании, систем сканирования и хранения образов и документооборота, прочее)

В) Достаточная ёмкость трудовых ресурсов выбранного города и его соответствующая половозрастная структура для набора сотрудников АЦ. Средний возрастной диапазон работников центра должен варьироваться от 23 до 40 лет, поскольку готовых соискателей под нужды определенной страховой компании в регионах нет. Прием каждого нового специалиста необходимо начинать с обучения, стажировки или повышения квалификации. При приёме на работу устанавливается возрастной ценз «до 40 лет»: люди старше 40 лет умственно закостенелые, привыкли не перерабатывать, не стремятся осваивать новые технологии, не располагают требуемыми навыками и знаниями, ими трудно управлять. Для работы в страховой компании обязателен наборлюдей с высшим образованием, поскольку бизнес сложный и работник без квалификации будет сталкиваться с непреодолимыми сложностями при «погружении» в профессию.

В среднем по России,по данным Росстата за 2010 год, трудоспособное городское население составляет 63%, из них доля жителей в возрастной группе от 23 до 40 летпримернополовина. Из этой половины - 28,5% люди с высшим образованием, в которой ¾ могут быть: уже трудоустроены в перспективных для себя профессиях, иметь свой бизнес, обладать непрофильным образованием, не планируют работать вовсе (например, домохозяйки). Учитывая эти факторы, наилучшим городом для открытия Административного центра можно считать тот, в котором численность жителей составляет не менее 300 тыс. человек.

С) Выбираем оптимальное расстояние от головного офиса до Административного центра в радиусе 500 км от Москвы, существенное удаление от центра сказывается на ощутимыхкомандировочных издержках. Желательно, чтобы в город вели все транспортные артерии.

D) Присутствиенеобходимого количества высших учебных заведений в городе, представляющих требуемые кадры.

E) Наличие в городе под аренду АЦ свободных площадей (от 3000 квадратных метров и выше), желательно не в центре города, поскольку выбираемый офис не является клиентским. Максимум внимания при выборе помещения следует уделить его простоте и эргономичности.

F) Невысокий (на порядок ниже чем в Москве) уровень арендной ставки в городе.

G) Необременительный для компании уровень средних заработных плат в городе.

H)Отсутствие или ограниченное число в городе Административных центров других компаний и крупных корпоративных или аутсорсинговыхcall-центров с численностью персонала от 500 человек и выше.

J) Иные причины.

**Выбор региона.**

Почти у всех крупных страховых компании головные офисы расположены в Москве, входящей в Центральный Федеральный Округ. Вполне логично, что не имеет особого смысла открывать офисы в Южном, Дальневосточном, Сибирском и Уральском, Северо-КавказскомФедеральных Округах по следующим причинам:

А) дальности расстояния от центральных офисов, а, следовательно, различий в часовых поясах относительно Москвы (касается в частности ДФО, СФО, УФО), длительности корпоративных командировок и высокой стоимости авиабилетов,

В) «северной» надбавки на заработную плату сотрудников (касается в первую очередь ДФО, СФО, УФО),

С) более продолжительного отпускаштатного персонала (касается ДФО, СФО, УФО).

D) в Северо-Кавказском регионе не рекомендуется развивать бизнес из-за наличия высокой коррупционной составляющей и неудовлетворительной криминальной обстановки.

В Приволжском Федеральном Округе в радиусе 500 км от Москвы находится только Нижний Новгород (433 км) – пятый по численности населения город в России (1 млн. 255 тыс. жителей – данные 2011 года). Анализируемые факторы для открытия Административного центра, не складываются в пользу данного города. Так, средняя заработная плата в Нижнем Новгородев 2011 году составляет 23 тыс. рублей в месяц, что является довольно высокой для регионов. В городе функционирует порядка 80 крупнейших российских и иностранных банков и их филиалов, а это значит, что спектрвакансий для специалистов, требуемых для АЦ, ограничен. По данным ГК «Триумф» и«Абрис девелопмент»(ведущих девелоперов Нижнего Новгорода) средняя арендная ставка по городу составляет 670 руб. за 1м2в месяц (в Санкт-Петербурге – 740 рублей в месяц, данные bn.ru). В Нижнем Новгороде, по мнениюэкcпертов,«девелоперы будут строить бизнес-центры класса А и В, потому что офисы класса С - вчерашний день для рынка коммерческой недвижимости», а следовательно цена вновь выстроенных квадратных метров будет расти.Итоговое резюме по Нижнему Новгороду -Административный центр открывать экономически нецелесообразно.

Для последующего анализа выбора города для Административного центра страховой компании централизованной модели рассматриваются Северо-Западный Федеральный и Центральныйокруга.

**Статистика 2-х федеральных округов России в 2011 году.**

Таблица 2.

| **Название ФО** | **Численность населения, (чел., % от численности населения РФ)** | **Плотность населения (чел./км²)** | **Численность городского населения, (в %)** | **Численность сельского населения, (в %)** | **Количество городов** | **Крупнейшие города с численностью жителей от 300 тыс. человек** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **СЗФО** | 13 550 (10%) | 8 | 82 % | 18% | 152 | Санкт-Петербург, Калининград, Архангельск, Череповец, Мурманск, Вологда |
| **ЦФО** | 38 456 865 (27%) | 57 | 82% | 18% | 300 | Москва, Воронеж, Ярославль, Липецк, Рязань, Тула, Брянск, Курск, Тверь, Иваново, Белгород, Владимир, Калуга, Орёл, Смоленск |

Источник: Википедия

**Северо-Западный Федеральный округ.**

СЗФО самый малочисленный из всех регионов России (плотность населения - 8 чел/км2), с единственным городом «миллионником»Санкт-Петербургом. Средние заработные платы в Санкт-Петербурге немногим меньше, чем в Москве (средний уровень заработной платы в 2011 году в Санкт-Петербурге составляет – 28,9 тыс. рублей, а «годовая аренда квадратного метра офисного помещения класса «А» в Петербурге в I квартале 2011 годапревысила стоимость офисов в Нью-Йорке и составила 565 долларов», пишет «Ктостроит.ру». Санкт-Петербург для открытия АЦ рассматривать неэкономично.

Что касается остальных городов Северо-Западного округа, то следующий по величине Калининградчисленностью 419, 2 тыс. человек, что удовлетворяет принятому ограничению. Калининградская область является свободной экономической зоной,с выгодными экономическими условиями для российских и иностранных бизнесменов, что способствует её бурному развитию. Однако,расстояние от Москвы – 1218 км,что делает размещение Административного центра в нём нерентабельным.

Архангельск и Мурманск являются географически некомфортными городами – это территория «белых ночей», зимой долгота дня сокращается до 5 часов, что накладывает отпечаток на активность трудоспособного населения.Города далеко расположены от Москвы и головных офисов страховых компаний: Архангельск – 1261 км, Мурманск – 1959 км.

Череповец – экологически загрязненный город: многолетний мониторинг Росгидромета указывает, что город испытывает тяжелейшую техногенную нагрузку. Выбросы загрязняющих веществ, отходящих от неподвижных источников за 2009 год,равнялись 304,5 тысячам тоннам, или около 1 тонны на 1 чел./год. В городе отмечен высокий уровень смертности – 12,8 на 1000 человек в 2008 году. Череповец для открытия Административного центра категорически не рекомендуется.

Численность г. Вологдыв 2011 году составляла301,6 тыс. человек, из них трудоспособного - 66%. Город входит в рейтинги «самых гармоничных городов», «по качеству жизни крупных, средних и малых городов», «самых привлекательных для бизнеса городов России» и «30 лучших городов для бизнеса». Расстояние от Москвы до Вологды - 465 км, транспортная сеть включает аэропорт, железнодорожный узел, разветвленную автомобильную сеть, речной транспорт. В городе функционируют 24 высших учебных заведения. Вологда - крупный экономический центр с многофункциональной структурой, развитой промышленностью и разнообразной сферой услуг.Доминирующими отраслями промышленности являются электроэнергетика (48%), машиностроение и металлообработка (22%), пищевая промышленность (18%). Среднемесячная заработная плата в 2011 годусоставила 21 260 руб. (высокий показатель по регионам).Средняя стоимость 1 кв. м. общей площади на рынке жилья Вологодской области по итогам 1 полугодия 2011 года составила 36,96 тыс. руб., стоимость жилья на первичном рынке составляет 37,12 тыс. руб.В области зарегистрировано 9 региональных страховых компаний (офисы которых расположены в Вологде) и 74 компаний из других субъектов РФ. В городе функционируют28 банков. Персонал для отделений банков и страховых компаний будет требоваться сходный Административному центру иемкости трудовых ресурсов города могут быть ограничены, кроме того в Вологде высокий показатель среднемесячной зарплаты трудовых ресурсов.

В иных крупных городах Северо-Западного региона проживает менее 300 тысяч жителей,по этой причине данные города подробно не рассматриваются.

**Центральный Федеральный Округ.**

В Центральном Федеральном Округе располагаетсяпомимо Москвы 14городов с численностью населения свыше 300 тысяч человек, наибольшая численность проживающих - в Воронеже (980 тыс. жителей), а менее всего населяет Смоленск (314 тыс. человек).

Удаленность от Москвы у всех городов, за исключением Белгорода (расположен в 650 км от столицы), позволяет потенциально рассматривать их в качестве удобного местонахождения Административного центра. Ближе всех к Москве Тверь (148 км).

В крупнейших городах Центрального Федерального Округа от 300 тыс. человек жителей и выше проводился мониторинг средней стоимости квадратного метра аренды помещений от 3000 квадратных метров. На момент его проведения (декабрь 2011 года) только в Воронеже и Белгороде предлагались на продажу офисные помещения требуемых метражей, в Калугевозможно было арендовать офисную площадь от 4000 квадратных метров, в иных исследуемых городах подобных предложений не было. В (таблице 3.) в качестве средних стоимостей за квадратный метр указаны имеющиеся ценовые предложения на выставленные для аренды помещения до 3000 квадратных метров. Максимальная стоимость предлагаемого для офиса квадратного метра отмечена в Орле (721 руб), минимальная величина - в Смоленске (330 руб).

Максимальный уровень средней зарплаты в месяц отмечен у трудящихся Твери (21 тыс. руб.), наиболее дешевые трудовые ресурсы в Иваново, Смоленске и Владимире, где средний показатель в месяц не превышает 15 тыс. рублей. В дальнейшем анализе города с высоким порогом средней заработной платы в месяц от 20 тыс. рублей и выше рассматриваться не будут, в числе аутсайдеров Тверь, Брянск, Липецк и Рязань.

**Характеристики городов Центрального Федерального округа с численностью населения от 300 тыс. человек и выше в 2011 году.**

Таблица 3.

| **Наименование города** | **Численность населения (тыс. чел), данные 2010 года** | **Расстояние от Москвы (км)** | **Средняя стоимость, аренды (руб/1м2 в месяц)** | **Средняя заработная платагород/область**  **(руб/месяц)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Воронеж | 980 | 498 | 438 | 16465/15245 |
| Ярославль | 591 | 231 | 562 | 17819/16491 |
| Рязань | 525 | 176 | 387 | 20116/15768 |
| Липецк | 501 | 450 | 590 | 20000/15215 |
| Тула | 490 | 165 | 524 | 17450/15843 |
| Брянск | 416 | 364 | 687 | 20100/12635 |
| Курск | 415 | 521 | 417 | 17300/14094 |
| Иваново | 409 | 275 | 502 | 15000/13346 |
| Тверь | 404 | 148 | 545 | 21000/15591 |
| Белгород | 358 | 650 | 421 | 19988/16064 |
| Владимир | 348 | 160 | 531 | 15000/14596 |
| Калуга | 340 | 158 | 552 | 19956/17823 |
| Орёл | 317 | 361 | 721 | 17538/12998 |
| Смоленск | 314 | 378 | 330 | 15000/14776 |

Источник: Росстат, Википедия, http://trans-a.info/Moscow-Russia, 2010 и 2011 годы

В городах Центрального ФО - Орле, Иваново, Рязани, Белгороде и Воронеже уже функционируют Административные центры страховых компаний, особого смысла размещать там ещё один - нет необходимости.

Рассмотрим условия для открытия Административного центра страховой компании централизованной модели в городах: Ярославль, Тула, Курск, Белгород, Владимир, Калуга и Смоленск.

Ярославль- третий после Москвы город ЦФО с численностью жителей 591 тыс. человек, находится в удалении от столицы на 231 км, арендные площади по стоимости приемлемы (562 руб. за 1 квадратный метр в декабре 2011 года). Уровень средней заработной платы в 2011 году-17,8 тыс. рублей в месяц. В городе функционирует 33ВУЗа.Численность ярославцев, занятых в экономике в 2009 году составила в среднем 340,6 тыс. человек (более половины численности населения города). Ярославль входит в рейтинг инвестиционной привлекательности регионов России в номинациях «Минимальный инвестиционный риск» и «Привлекательность инвестиционного законодательств» и имеет кредитный рейтинг «Высокий уровень надежности со стабильными перспективами». Благодаря этому, в городе будут открываться предприятия с большим штатом сотрудников, сходных Административному центру и требуемых ресурсов может быть не достаточно. Уже сейчас в Ярославле работает 81 отделениястраховых компаний и 63 банка. «Вымпелком» планирует до 2014 года перенести из Москвы в Ярославль часть IT-инфраструктуры централизованного обслуживания клиентов, в центре обработки данных будут работать 1,5 тыс. высококвалифицированных специалистов, в перспективе 5 лет «Билайн» построит в Ярославле call-центр и рассматриваетвозможность разместить в городе головной офис регионов Центральной России.Данный город не годится для открытия АЦ.

Туланаселена чуть меньше полумиллионным числом горожан (490 тыс. человек), расположена в 165 км от Москвы, в город ведут 3 транспортные артерии: железнодорожная, авиа (только военного использования) и авто. Среднемесячная стоимость арендованной площади под офисв городе составляет 524 рубля, а средний уровень заработной платы в текущем году равен 17,5 тыс. рублей. В Туле функционируют 39 высших учебных заведений, преимущественно готовящих специалистов экономических специальностей, работают 43 банка и 20 страховых компаний.В 2008 году «Акадо-столица» открыл в Туле call-центр на 950 рабочих мест, а «МегаФон» в 2009 году дал возможность работать в своём тульском контакт-центре свыше 500 жителям города. Помимо этого, в Туле функционирует ряд средних call-центров, например, компании «Горячие линии» (штат 250 сотрудников). В данном населенном пункте не имеет смысла открывать Административный центр в связи с высоко вероятным отсутствием для него необходимых трудовых ресурсов.

В Курскепроживает415 тысяч жителей, он расположен в 521 км от Москвы, в городвозможно добраться воздушным транспортом, железнодорожным и автомобильным. Средняя заработная плата по городу в месяц за 2011 год составляет 17,3 тыс. рублей. В Курске функционирует 42 ВУЗа. В городе работает операционный центр «Ренессанс Кредит» со штатом сотрудников в 700 человек, а в 2011 году открывается call-центр «Росреестра» с числом персонала в 350 операторов, кроме того, функционируют несколько аутсорсинговыхконтакт-центров, в числе которых «Clientterra».Площадей, необходимых под офис Административного центра, в декабре 2011 года в Курске не предлагалось. По анализу вводных данных,в данном городе исчерпан ресурс необходимых специалистов для открытия Административного центра.

Владимирудален от Москвы на 160 км, в город можно попасть на автомобиле, поездом и воздушным транспортом. Во Владимире постоянно проживают 358 тысяч жителей, среднемесячная заработная плата которых в 2011 году составила 15 тыс. рублей (самый низкий порог ежемесячного вознаграждения из всех городов Центрального ФО с численностью населения от 300 тыс. человек). Средняя стоимость квадратного метра арендуемой площади за 2011 год в городе составляет 531 рубль. 36 высших учебных заведений города готовят специалистов преимущественно экономических специальностей. Основной доход в городской бюджет дают предприятия пищевой отрасли, машиностроения и химической промышленности. Сотовый оператор «СкайЛинк» ввёл в 2008 годуво Владимире единый контакт-центр для обслуживания абонентов с числом рабочих мест до 200 операторов.В городе существует ряд небольших контакт-центров, например «НАРИ» (исследовательская компания) и «Коннект» (компания, осуществляющая услуги по организации и проведению государственных закупок). Во Владимире функционирует 45 банков и 66 страховых компаний. На декабрь 2011 года ресурсный потенциал города располагает к открытию в нём Административного центра страховой компании, однако, необходимо выяснить располагают ли арендодатели Владимира помещениями площадью от 3000 квадратных метров, поскольку на момент проведения мониторинга (в декабре 2011 года) таковых выявлено не было.

В Калуге в 2011 году проживает 340 тыс. жителей. Город удален от Москвы на 158 км, через него проходит железнодорожная и автомобильная ветки. Аэропорта в городе нет. Средняя стоимость квадратного метра арендованной площади в Калуге в 2011 году составила 552 рубля. В городе на момент проведения исследования имелосьпредложение по аренде офиса в 4000 квадратных метров, вполне удовлетворяющее нуждам Административного центра. Средняя заработная плата в городе на период 2011 года составляет почти 20 тыс. рублей в месяц. В Калуге 26 ВУЗов представляют специалистов с высшим образованием. В 2006 году «Корбина Телеком» открыла call-центр в Калуге, рассчитанный на 200 операторов.Call-центр «Билайн Бизнес», начав функционировать в 2008 году,уже насчитывает более 1000 операторских позиций в данном городе. Помимо крупныхкорпоративных call-центров,в Калуге имеется ряд аутсорсинговых. Критерии для подбора персонала сall-центра и Административного центра схожи по своему профилю соискателя (возраст, образование, уровень оплаты труда), в связи с этим, наличие в городе крупного федерального игрока приведет к тому, что начнется естественная конкуренция между компаниями за персонал. Сложившаяся ситуация приведет к росту планки заработной платы сотрудников и снизит уровень привлекательности города в дальнейшем.

Смоленск населяет 314 тысяч жителей. Город расположен в 378 км от Москвы, с ним налажено воздушное сообщение, авто и железнодорожное. В Смоленске 43 Высших учебных заведения, в основном выпускающих специалистов экономических специальностей, средняя стоимость трудовых ресурсов в 2011 году составляет 15 тыс. рублей в месяц. Средняя стоимость аренды офисов в текущем году представлена наименьшей величиной из всех городов Центрального федерального округа с численностью жителей от 300 тысяч человек - 330 руб. за квадратный метр. Необходимых площадей под открытие Административного центра на момент проведения мониторинга в городе не обнаружено.В 2011 году «МТС» открыл в Смоленске единый Центр обработки обращений клиентов со штатом сотрудников в 500 человек, в текущем же году у компании«СПСР-ЭКСПРЕСС»начал работать собственный контакт-центр, штат которого планируют увеличить до 150 человек. Кроме того, в Смоленске имеются небольшие контакт-центры, что вкупе с крупными не позволят предпочестьего под нужды Административного центра страховой компании.

Трудовой потенциал исследуемых городов Центрального федерального округа практически исчерпал свой ресурс. Основные причины кроятся в том, что в регионы, стремясь снизить издержки бизнеса, за последние 2-3 года ринулись крупные игроки рынка телекоммуникации («Акадо-столица», «Корбина Телеком»),операторы сотовой связи («МТС», «Билайн», «Мегафон», «Скай-линк»), страховые компании, банки. Их активная деятельность в части занятия нишконтакт-центров, не позволяет рассмотреть и малейшей возможности вхождения на рынок. Игнорирование присутствия в городе игроков из неконкурентной среды (нестраховщиков) в нише Административных офисов или контакт-центровможет привести к так называемому «воронежскомуэффекту». Данный город для открытия call-центров и Административных офисов предпочлипочти одновременно несколько компаний: ГК «Связной», Страховая компания «РОСНО», оператор сотовой связи «Вымпелком» и производитель электронной техники «SamsungElectronicsRus». В настоящее время ГК «Связной» вынужден подыскивать себе площадки в ином городе, поскольку в Воронеже он испытывает кадровый голод по причине полной нехватки специалистовдля своегоcall-центра.

Для открытия Административного центра страховой компании в Центральном ФО потенциально, с учетом более детальной проработки вопросаналичия больших арендуемых свободных площадей в городе, можно рассматривать только Владимир.В данном городе на момент проведения исследованияимеется возможностьнабрать требуемый штат специалистов. Однако, ситуация может кардинально измениться, если данная мысль не посетилаодновременно с автором статьи кого-либоиз конкурентов. В случае, если Владимир по каким-либо критериям не подойдет для переноса бизнес-процессов страховой компании, необходимо будетизменить один из критериев поиска города под Административный центр, например, радиус удаленности от Москвы и начать поиск вновь, используя приведённые выше рекомендации.

Использованная литература

1. Народная энциклопедия Википедия (регионы России, города РФ).
2. Сайты 20 ведущих страховых компаний.
3. Росстат