



Realizarea unui call-center pentru realizarea de studii de piata prin finantare nerambursabila

Neomar Consulting SRL- 27 mai 2010



Inițiativă locală. Dezvoltare regională.

www.inforegio.ro

www.regioadrbi.ro

www.neomar.ro



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Instrumente Structurale
2007-2013

Necesitatea finantarii - prezentare Neomar

- Companie specializata in realizarea de studii de piata, analize sectoriale si studii pentru profilarea clientilor
- Clienti si proiecte indeosebi din zona materialelor de constructii si industrie: SaintGobain, Lindab, Dunapack, Ruukki, Macon, Bramac, Isopan, etc)
- Companie activa pe piata din 2004. Cifra de afaceri cca. 95.000 euro in 2009
- 40% din proiectele perioadei 2007-2008 au inclus in metodologie realizarea si a unui sondaj de opinie. Din motive logistice, realizarea operationala a acestor sondaje a fost *subcontractata* catre alte agentii specializate.





Necesitatea finantarii - probleme si solutii

Problema:

- 40% din proiectele realizate necesitau realizarea unor sondaje de opinie.
- Neavand personal specific (operatori interviu) si nici logistica necesara Neomar Consulting subcontracta proiectele catre alte companii specializate.
- **Problemele** acestui mod de realizare a proiectelor:
 1. **Costuri operationale mai mari**
 2. **Capacitate mai redusa de control** a calitatii rezultatelor si a de supervizare a operatorilor de interviu.
 3. **Imposibilitatea de a asigura un cadru stabil** pentru o dezvoltare durabila a companiei



Solutia: Crearea conditiilor necesare realizarii sondajelor de opinie prin telefon si internet pe plan intern prin realizarea unui call-center.



Beneficii

1. Diversificarea portofoliului de proiecte si perfectionarea instrumentelor de realizare a studiilor de piata
2. Precizie sporita a informatiilor colectate
3. Reducerea costurilor directe ale proiectelor
4. Crearea perspectivelor de crestere pe termen lung si imbunatatirea rezultatelor financiare



Obiectivul general si obiectivele specifice ale proiectului

Obiectiv principal: Proiectul si-a propus crearea unui “*Centru pentru colectarea si prelucrarea statistica a informatiilor de marketing,*” respectiv crearea unei structuri informatice capabile sa realizeze:

1. Derularea de interviuri telefonice asistate de calculator;
2. Derularea interviurilor prin intermediul internet-ului (web si email)
3. Preluarea si prelucrarea informatiilor colectate.

Din punct de vedere operational, proiectul a vizat realizarea unui **call-center** format din **8 posturi de lucru** si **1 supervisor**

Obiectul achizitiilor:

- 9 sisteme de calcul complete
- Licente software pentru sisteme de operare si aplicatii tip office
- Software specializat pentru realizarea de sondaje prin internet si telefon
- 2 servere + sisteme de operare pentru rularea aplicatiilor specializate
- Echipamente de telecomunicatii (centrala si periferice)
- Mobilier de birou si alte echipamente suport
- Materiale publicitare pentru promovarea proiectului
- Servicii specializate de instarea si configurare IT si telecom

Bugetul total al proiectului: cca. 150.000 RON (70% finantare nerambursabila)



Corelarea obiectivelor proiectului cu domeniile de interventie POR

Rezultatul imediat l-a constituit realizarea unui call-center specializat in realizarea interviurilor prin telefon si internet si prelucrarea informatica a datelor obtinute.

In acest fel se pot oferi servicii de studiere a pietei cu costuri mai reduse, se reduce durata de realizare a cercetarii, creste acuratetea informatiilor si implicit creste nivelul de satisfactie a clientilor, cu impact direct in dezvoltarea mediului de afaceri, a restructurarii economice si adaptarii la cerintele economiei de piata.

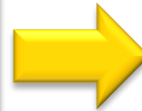
Rezultate estimate sunt pe termen lung: realizarea proiectului contribuie la cresterea productivitatii muncii si crearea in urmatorii 3 ani a 8 locuri noi de munca.



Elaborarea cererii de finantare

1. Cum a fost identificat programul?

- Prin intermediul unui email trimis “nesolicitat” de catre o firma de consultanta.
- Au fost cercetate ulterior pe plan intern mai multe aspecte legate de eligibilitate si de modalitatea de aplicare

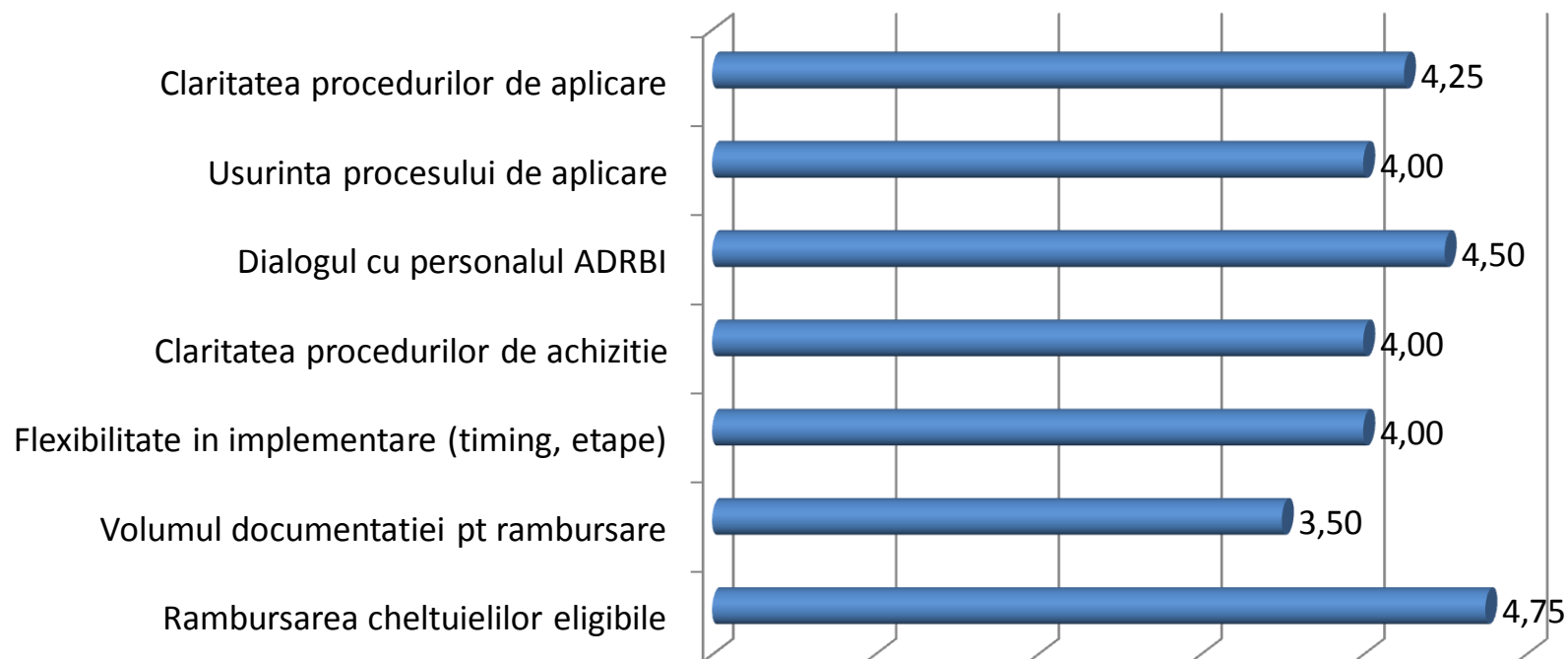


2. Cum a fost intocmita documentatia de aplicare?

1. Documentatie intocmita 100% intern
2. Ghidul solicitantului a fost foarte clar (cu exceptia instructiunilor pentru realizarea planului de afaceri)
3. Resurse necesare: 3 saptamani - 1 persoana cu nivel de calificare superior - cca 4 ore/zi (cca. 55 ore in total)



Aspecte pozitive care au stat la baza semnării cererii de finanțare și încheierii contractului



1=poate fi considerabil îmbunătățit; 2=poate fi îmbunătățit; 3=rezonabil; 4=bine; 5=foarte bine





Barriere/obstacole intampinate in implementarea proiectului

Timpul lung de la depunerea aplicatiei pana la semnarea contractului + modificarea preturilor in acest interval

- Cursul euro a crescut de la 3.6 la 4.2 in timp ce bugetul proiectului a fost exprimat in RON
- **Rezolvari:**
 - Reducerea preturilor la unele produse datorita contextului pietei (in euro)
 - Negocierea conditiilor cu unii furnizori (software)
 - Alegerea unor solutii mai ieftine decat cele prevazute initial

Dificultati in atragerea si alocarea resurselor necesare finantarii proiectului

- Rezolvate intern prin:
 - Negocierea unor termene de plata cu furnizorii firmei
 - Anticiparea acestor cheltuieli din timp si amanarea unor cheltuieli nenecesare pentru crearea unor rezerve (ex. nerepartizarea dividendelor)
- Nu s-a apelat la credite bancare datorita costurilor ridicate ale finantarii si garantiilor exagerate solicitate de banci

Rigiditatea unor proceduri de achizitie si neclaritati procedurale

- O serie de **situatii neprevazute** de lege cum ar fi:
 - Limba de redactare a documentelor de achizitie daca toti furnizorii nu sunt din Romania),
 - Neprezentarea la selectia de oferte decat a 2 furnizori,
 - Diferente dintre procedurile de ofertare uzuale ale companiilor straine si rigorile legislatiei din Romania in privinta achizitiilor publice

Nu au fost intalnite probleme deosebite in procesul de depunere a cererii de finantare.



Stadiul actual si impactul proiectului.

Proiectul este in prezent **finalizat**.

Cum a decurs implementarea?

1. Implementarea a durat cca. 5 luni
2. Resurse implicate: bugetul necesar pentru achizitii + o persoana cu nivel de calificare superior (program de lucru alocat cca. 8 ore/saptamana)

Care sunt rezultatele economice preliminare?

- 4 locuri noi de munca create pana acum
- 8 locuri noi de munca estimate in total in 3 ani
- 6 proiecte derulate pana in prezent in primele 8luni de existenta (octombrie 2009 - mai 2010)
- Circa 25% reducere a costurilor variabile in conditiile unor rezultate de calitate mai buna
- Cresterea portofoliului de servicii oferit de catre Neomar Consulting.

Corespund asteptarile initiale de la depunerea cererii de finantare cu realitatea?

- **Nu.** Rezultatele economice sunt mai slabe decat cele estimate initial (mai 2008) pe fondul crizei economice din Romania care a franat puternic cererea de studii de piata pe domeniile industrial / constructii.
- Totusi, implementarea call-centerului a permis diversificarea serviciilor oferite si reorientarea catre alte categorii de clienti. Pe termen mediu (3 ani) se asteapta ca rezultatele economice generate de call-center sa constituie un foarte bun antidot al scaderii activitatii generat de criza.



Va multumim pentru atentie!

Pentru mai multe informații, vă rugăm să ne contactati

Bogdan Funieru - Director General
Mobil: 0722.697.705

NEOMAR Consulting SRL
Adresă: Str. Brezoianu 9, ap 11 - Bucuresti
Tel/Fax: 021-313.68.18 / 021.313.68.15
E-mail: office@neomar.ro

www.neomar.ro / www.customersatisfaction.ro