

RESTAFF

В 13 раз эффективнее:  
как снизить затраты контакт-центров  
на управление внештатными командами

- Какие задачи закрывают внештатные исполнители?
- Как и зачем сотрудничать со специалистами из других стран?
- Безопасные решения для взаимодействия и выплат внештатным исполнителям
- Преимущества автоматизации: меньше бюрократии - больше гибкости
- Эффективность в цифрах
- Кейсы: примеры перехода на платформу и повышение эффективности работы компании



**Артур Муравьёв**

Руководитель направления внешних коммуникаций ReStaff



# Число самозанятых и сумма налоговых поступлений

**15,168 млн**

Самозанятых

**219 млрд**

Рублей налоговых поступлений  
за пять лет

**74% средних и крупных компаний  
в РФ привлекали внештатных  
специалистов в 2025 году\***

\*по данным Авито. Подработка

# ТОП сфер, с которыми работает ReStaff

Call-центры

IT-компании

Мерчендайзинг

Логистика

Маркетинг

# Общая проблема: рост операционных затрат контакт-центров

От 40 000 ₽/мес

Средняя стоимость затрат на одного агента

До 70%  
операционных  
расходов

Персонал  
и инфраструктура

Сезонные  
всплески

Новый год, Чёрная пятница  
требуют кратковременного  
масштабирования штата  
на 30-50%

## Какие задачи закрывают внештатные исполнители?

- **Прозвоны**  
до 80% звонков можно делегировать
- **Подтверждение заказов**  
решается при помощи автоматизации
- **Техподдержка**  
 $\frac{2}{3}$  обращений решаются по чек-листам
- **Горячие линии**  
кратное масштабирование в течение 24-48ч



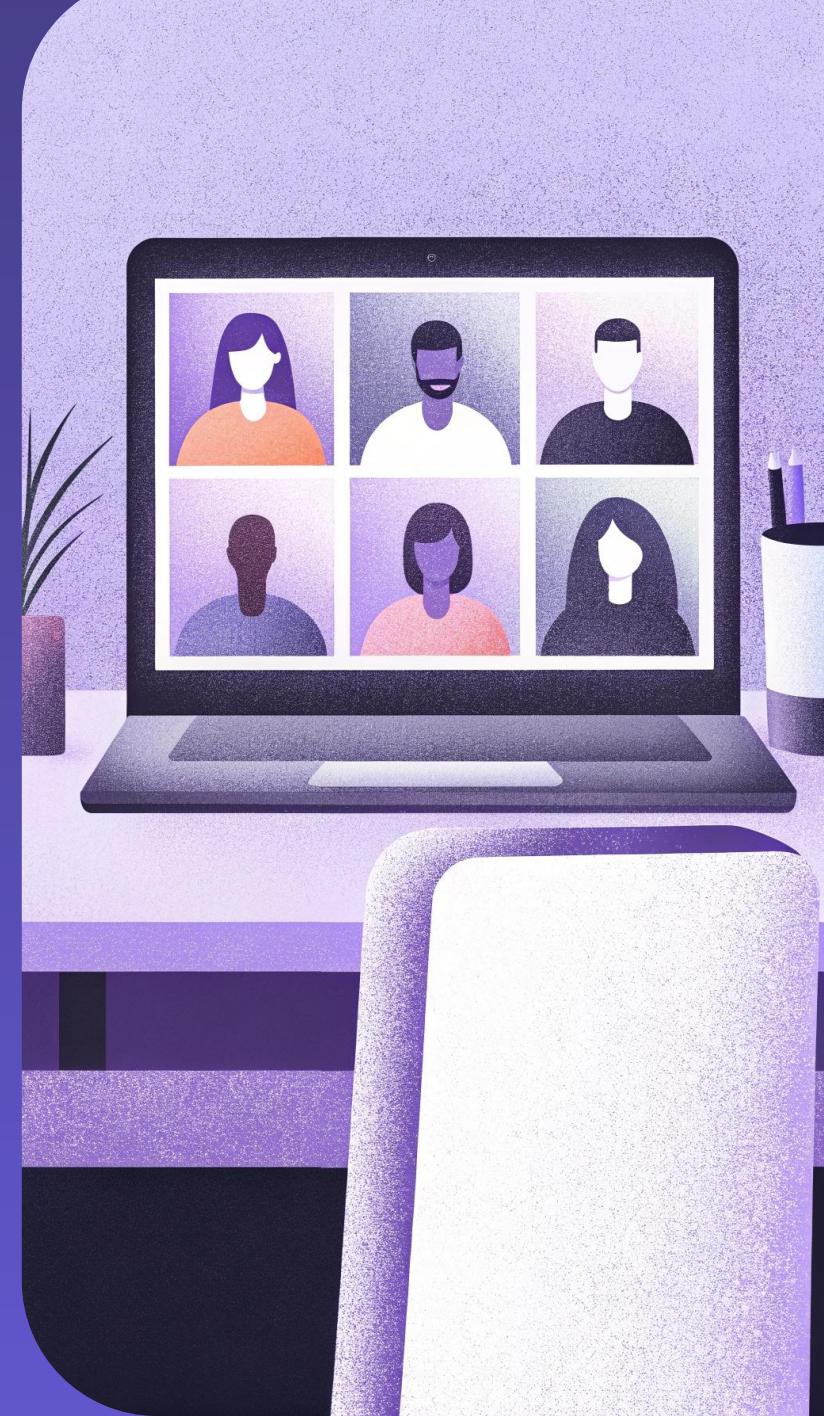
## Преимущества сотрудничества с внештатными специалистами

- 1 Экономия ресурсов и времени
- 2 Упрощённая отчетность
- 3 Доступ к узким компетенциям
- 4 Гибкость и масштабируемость



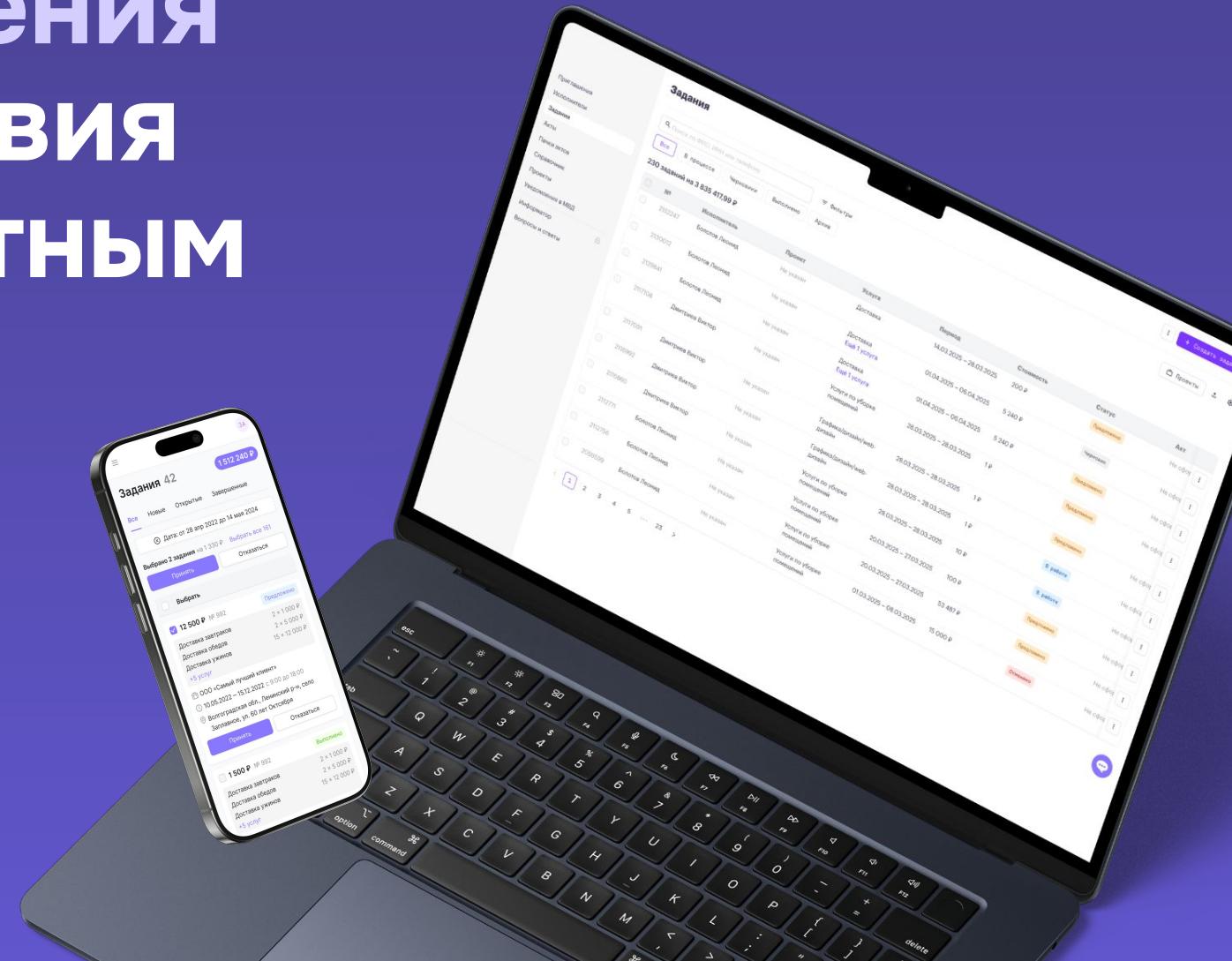
# Как и зачем сотрудничать со специалистами из других стран?

- 1 Расширение воронки найма
- 2 Масштабирование на международные рынки
- 3 Часовые пояса – поддержка 24/7 без ночных смен
- 4 Языковое соответствие, общение с иностранными клиентами

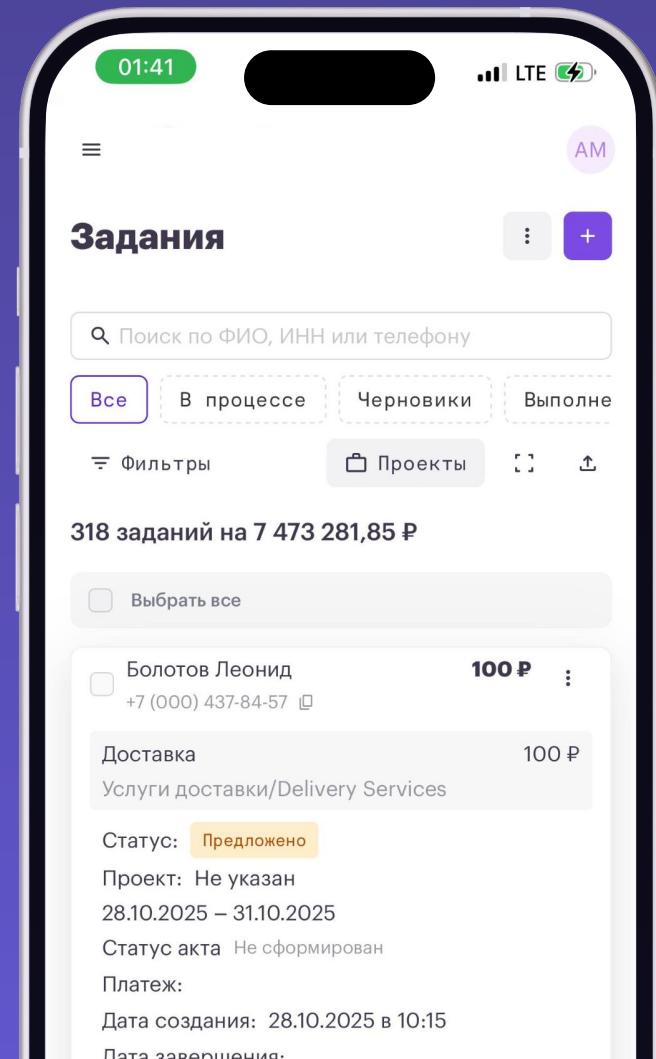


# Безопасные решения для взаимодействия и выплат внештатным исполнителям по всему миру

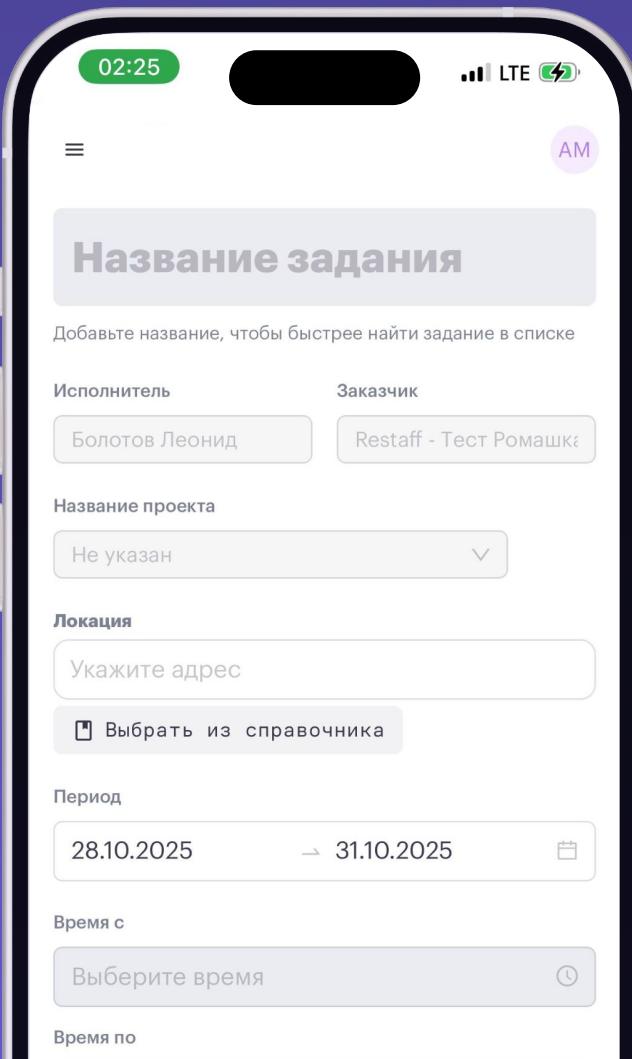
Автоматизация через HR-Tech  
платформы – безопасное  
взаимодействие в едином процессе



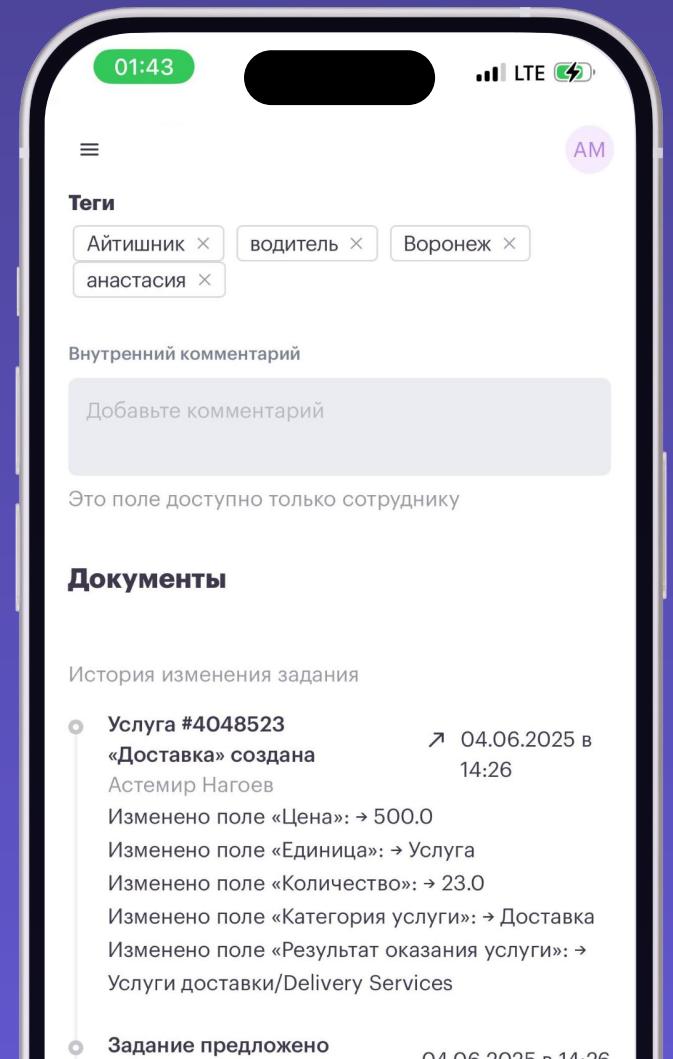
## Кабинет



## Постановка задания



## Выполненное задание



## Эффективность в цифрах. Как автоматизация процессов экономит ваши средства:

Затраты на ручное оформление:

Стоимость часа x 8 часов = стоимость ручного ведения  
1 исполнителя в месяц

Затраты при автоматизации:

Стоимость часа x 40 мин ( $\frac{2}{3}$  часа) = стоимость автоматизированного  
ведущия 1 исполнителя в месяц

# Как снизить затраты от 2 млн рублей в год

Зарплата

150 000 ₽ в месяц

Стоимость часа

852 ₽

Число исполнителей

30 человек

Стоимость ручного ведения/мес

$852 \text{ ₽} \times 8 \text{ часа} \times 30 \text{ исп} = 204\ 545 \text{ ₽}$

Стоимость автоматизированного ведения/мес

$852 \text{ ₽} \times 40 \text{ минут} \times 30 \text{ исп} = 15\ 341 \text{ ₽}$

## ИТОГ: Автоматизация выгоднее ручного ведения в 13 раз

2 454 545 ₽

Стоимость ручного ведения в год

184 091 ₽

Стоимость автоматизированного  
ведения в год

# Кейс 1: как автоматизировать документооборот по 1538 заданиям для самозанятых

Клиент

Внешний call-центр, который работает с крупными корпорациями и ведущими компаниями в РФ

Было

- 5 этапов согласования каждого документа
- Из-за ошибок согласование начинается с нуля
- Бумажный документооборот
- Постоянные изменения

# Кейс 1: как автоматизировать документооборот по 1538 заданиям для самозанятых

## Инструменты

- Систематизировали управление всеми заданиями и выплатами на одной платформе
- Автоматизировали документооборот
- Оптимизировали процесс согласований до 3 этапов
- Предоставили постоянное юридическое и налоговое сопровождение для клиентов и исполнителей

## Результат

- 1538 заданий обработано за 6 месяцев
- Срок выплат сокращён до 15 минут
- 60% снижение объема документооборота
- Онбординг на платформе новых самозанятых за 1 день

## Кейс 2: автоматизация работы с самозанятыми в call-центре

Клиент

Внутренний call-центр  
компании-производителя  
кухонных гарнитуров

Было

- Постоянный риск налоговых проверок
- Ручной документооборот и хаос с закрывающими документами
- Работа только со специалистами из РФ

## Кейс 2: автоматизация работы с самозанятыми в call-центре

### Инструменты

- Создали безопасное правовое поле. Контроль изменений в законодательстве, поддержка и информирование клиента на всех этапах
- Автоматизация документооборота. Перевели все в цифровой формат с круглосуточным доступом для всех
- Снижение операционной нагрузки. Стандартизировали процессы, внедрили единый регламент взаимодействия

### Результат

Освободилось до 80% рабочего времени уже в первый месяц

Рост оборота компании в 1.5 раза без увеличения затрат и штата на ведение смз

Безопасность: нулевые риски штрафов по 5.27 КоАП

Контакт-центры + платформа =  
безопасная и автоматизированная  
инфраструктура для роста  
без увеличения бюджета

# Спасибо за внимание!

Остались вопросы? Нужна презентация?  
Свяжитесь с нами



+7 924 245 33 98

[welcome@restaff.pro](mailto:welcome@restaff.pro)



Артур Муравьёв

Руководитель направления  
внешних коммуникаций ReStaff

RESTAFF



# Гайды по работе с самозанятыми от ReStaff

