

Российский рынок контакт-центров



Валерий ТАРАСОВ,
к. т. н., вице-президент
Национальной ассоциации
контактных центров,
представитель Teleopti AB
по России и странам СНГ



Дмитрий АРИСТАРХОВ,
исполнительный вице-президент
Национальной ассоциации
контактных центров

Рынок контакт-центров (КЦ) уже более десяти лет является интенсивно растущим направлением информационных и телекоммуникационных технологий в России. Контакт-центры (call-центры, центры обработки вызовов) нашли применение в информационно-справочных и сервисных службах, ситуационных центрах и службах экстренного реагирования, банковских и финансовых сферах, торговых компаниях и многих других социально-экономических отраслях. Предлагаем вашему вниманию обзор отечественного рынка КЦ, который определяет его общее состояние, размер и географию, виды используемых решений и технологий, а также показывает тенденции развития. Настоящий обзор является первым материалом по данному направлению в России и подготовлен на основе исследования рынка контакт-центров¹, проведенного в 2010 г. Национальной ассоциацией контактных центров.

Весь рынок КЦ условно можно поделить на два основных сегмента: предоставление услуги обработки вызовов (аутсорсинг) и поставка решений для организации центров обработки

вызовов. До сегодняшнего дня аналитики концентрировались в основном на исследовании бизнеса аутсорсинговых КЦ, которые занимают значительную долю рынка. Результаты их исследований наиболее востребованы в компаниях, использующих услуги обработки вызовов в бизнесе. А вот рынок решений для создания КЦ до последнего времени оставался малоизученным.

Решения включают в себя внедрение систем для самих аутсорсинговых компаний и создание корпоративных центров обработки вызовов (inhouse) в различных отраслях экономики. Кроме того, последние несколько лет в России наблюдается

интерес к применению хостируемых КЦ по модели SaaS (аренда программного обеспечения). На рис. 1 представлена диаграмма использования решений КЦ в различных отраслях отечественной экономики. Распределение основано на данных о деятельности 611 КЦ на территории России, оборудованных 37 413 рабочими местами операторов.

Лидирующее место по количеству КЦ в отрасли занимает предоставление аутсорсинговых услуг (19% общего количества КЦ), далее следуют финансовые организации (банки, страховые компании, коллекторская деятельность) с 17%, на третьем месте – компании, предоставляющие телекоммуникационные услуги связи. Количество хостируемых КЦ на рынке единичное, и они входят в категорию «другое» направление деятельности.

Потенциал для развития рынка КЦ еще не исчерпан и находится в плоскости улучшения качества обслуживания абонентов, обращающихся в КЦ органов власти и государственных служб. Стремление к объединению телефонных номеров 01, 02, 03 для служб экстренного реагирования подтверждает востребованность

¹ Рынок контакт-центров России. Национальная ассоциация контактных центров. Москва, ноябрь 2010.

Рис. 1.
Распределение
количества КЦ
по отраслям
экономики



технологии и тенденцию к внедрению центров обработки вызовов в государственном секторе. Например, для объединенной службы спасения окажется полезной функция анализа территориального местонахождения вызывающего абонента при звонках с GSM или городских телефонов. Сложности в реализации такой возможности сегодня, как, впрочем, и многих других задач, возникающих в КЦ, связаны не столько с их техническим воплощением, сколько с затруднениями на законодательном уровне.

На рис. 2 приведена диаграмма сегментации КЦ по количеству организованных рабочих мест. Наиболее весомый сегмент (62%) занимают КЦ с размером десять и менее рабочих мест операторов.

Исторически Россия является кузницей талантливых технических специалистов и программистов, благодаря чему у нас на рынке, как нигде в мире, широко представлены КЦ-решения разработки отечественных компаний. Зачастую они способны конкурировать с системами лидеров международного рынка. Показательным результатом такой конкуренции является распределение количества КЦ и рабочих мест в них между отечественными и зарубежными поставщиками решений. Соответствующие диаграммы приведены на рис. 3 и 4.

Средний размер КЦ, использующего решения отечественных разработчиков, составляет 15 рабочих мест. Средний размер КЦ, использующих решения зарубежных производителей, – 156 рабочих мест. Приведенные диаграммы наглядно демонстрируют рыночную нишу отечественных решений в направлении создания небольших КЦ, зарубежные же, как видим, доминируют в крупных проектах. Диаграммы на рис. 5 и 6 отражают распределение долей рынка зарубежных и отечественных производителей КЦ-решений, продукты которых внедрены в России. Распределение составлено по количеству инсталлированных рабочих мест.

По причине широкой функциональности решений, их постоянно развития проводить техническое сравнение возможностей продуктов – занятие не из легких и под силу только аналитическому коллективу

при содействии специалистов производителей. Основными критериями выбора того или иного продукта, как правило, становятся наличие у поставщика решения успешно реализованных проектов, опытных специалистов и степень доверия заказчика к системному интегратору.

Еще одним подтверждением квалификации отечественных специалистов является присутствие свободно распространяемой платформы Asterisk на диаграмме зарубежных поставщиков. Решение используется в 2% отечественных КЦ, опережая других мировых производителей, среди которых такие компании, как Altitude, CosmoCom, FrontRange, Novavox, Tadiran Telecom.

В большинстве случаев техническая оснащенность аутсорсинговых КЦ более функциональна, чем в КЦ корпоративного сегмента. Поскольку для аутсорсинговых операторов обработка вызовов клиента является бизнесом, то компания должна быть оснащена всевозможными приложениями, позволяющими обслужить максимально широкий спектр клиентов и обеспечить высокую надежность. Приведенные аргументы объясняют мотивы выбора аутсорсинговыми операторами решений зарубежных производителей для создания КЦ, обладающих существенно большей функциональностью и ценой по сравнению с отечественными продуктами.

В некоторых сегментах корпоративного сектора задачи, возлагаемые на центр обработки вызовов, значительно проще операторских. Для многих предприятий, создающих КЦ, достаточно организации нескольких рабочих мест операторов, системы распределения вызовов между ними и приложений отчетности. В этом случае набор приложений КЦ определяется спецификой бизнеса компании и часто «закрывается» отечественными решениями. Немаловажную роль здесь играет и стоимость решения, поскольку корпоративный КЦ приносит только косвенную выгоду и часто рассматривается как «центр затрат».

В целом широта функциональных возможностей КЦ определяется использованием в нем решений «второго уровня» в дополнение к базовой платформе маршрутизации вызовов. В частности, такие приложения

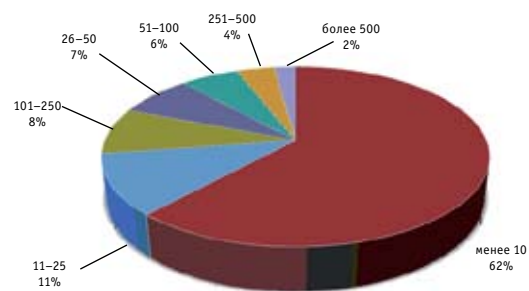


Рис. 2. Распределение КЦ по количеству рабочих мест

обеспечивают запись разговоров, самообслуживание абонентов, контроль качества, планирование графика работы операторов. На рис. 7 приведена диаграмма оснащенности отечественных КЦ приложениями «второго уровня», оптимизирующими бизнес-процессы, работу оператора и обслуживание клиентов.

Вероятно, приведенная диаграмма будет понятна специалисту с первого взгляда, а кому-то лаконичная тер-

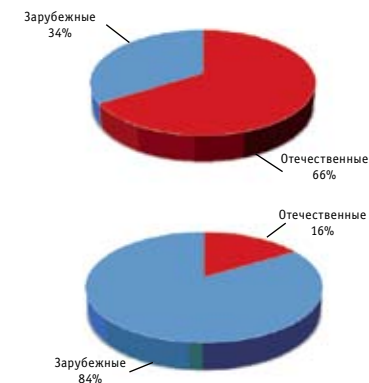


Рис. 3. Распределение проектов КЦ между отечественными и зарубежными поставщиками

Рис. 4. Распределение рабочих мест КЦ, использующих отечественные и зарубежные решения

минология может показаться слишком профессиональной. Для ясности прокомментируем каждый столбец графика. 100% КЦ, использующих платформу маршрутизации вызовов, применяют решения «второго уровня» в перечисленном далее объеме. Использование систем записи – 95%, систем самообслуживания абонентов (IVR) – 76%. Приложения CRM используются в 64% КЦ. Служба мониторинга применяет систему QM для контроля качества обслуживания абонентов в 56% КЦ. IVR может проигрывать записанные файлы и

Рис. 5. Доли рынка зарубежных поставщиков КЦ-решений

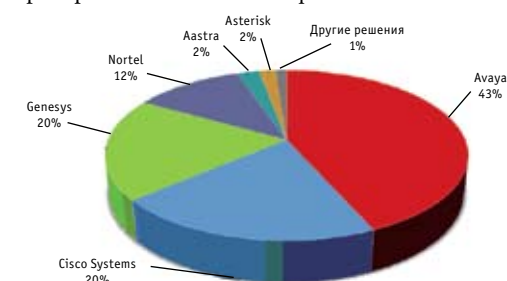
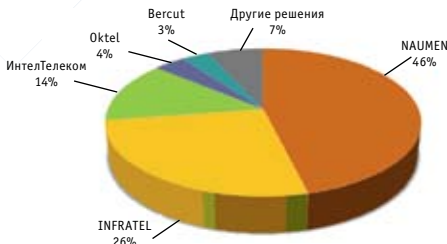


Рис. 6.
Доли рынка отечественных поставщиков КЦ-решений



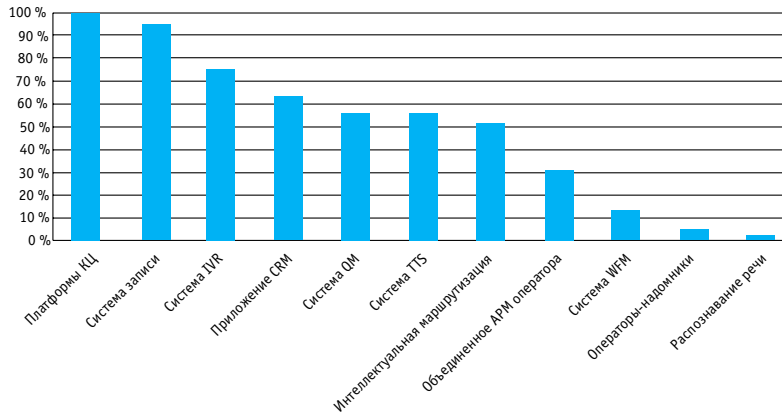
преобразовывать текст в речь (TTS) также в 56% КЦ. Интеллектуальная маршрутизация вызовов с учетом приоритетности вызова, времени

ожидания в очереди, дня недели, времени суток, квалификации оператора имеется в 51% КЦ. «Одно окно» на рабочем месте оператора с интегрированными приложениями используется в 30% КЦ. Планирование графика работы операторов с помощью системы WFM осуществляется в 14% КЦ. Возможность уда-

всевозможными технологиями, и этот факт определяет потенциал для увеличения доли реализации соответствующих решений, поскольку каждая система с ее функциональными возможностями так или иначе прибавляет КЦ долю конкурентных преимуществ на рынке.

В последние годы наравне с функциональными возможностями конкурентное преимущество создает территориальное размещение операторских площадок. Из-за высокого уровня зарплат операторов и офисной арендной платы многие КЦ «переезжают» из Москвы и Санкт-Петербурга в другие российские регионы. На рис. 8 приведена диаграмма десяти регионов Российской Федерации, наиболее популярных для развертывания операторских центров. По горизонтальной оси в ло-

Рис. 7.
Применение в КЦ решений «второго уровня»



ленной работы оператора (надомника) имеется только в 5% КЦ, а технологию распознавания речи в IVR применяют 3%.

В мировой практике большинство КЦ используют весь спектр систем «второго уровня» для оптимизации бизнеса и процессов обслуживания абонентов. Отечественные КЦ еще далеки от насыщения

тарифмической пропорции указано количество инсталлированных рабочих мест в регионе, по вертикальной оси – количество КЦ в регионе. Диаметр круга отражает средний размер КЦ по региону.

Размер всего регионального рынка КЦ в России (круг «Другие города РФ»), за исключением девяти наиболее освоенных городов,

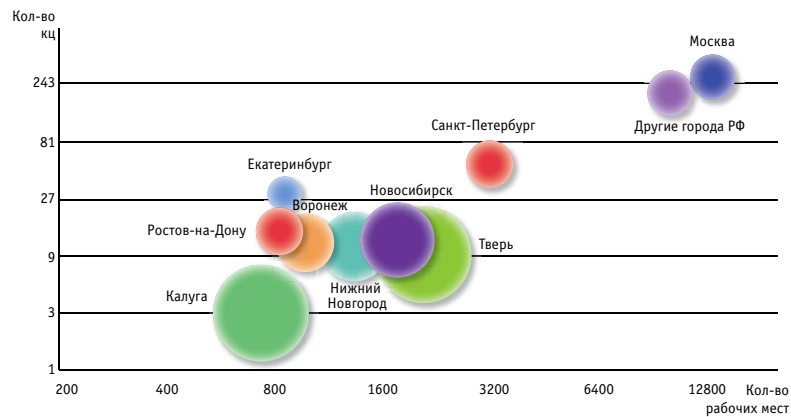


Рис. 8.
ТОР десяти регионов Российской Федерации по количеству и размеру КЦ

приведенных на рис. 8, практически соответствует рынку КЦ в Москве. Решения КЦ применяются в 60 из 84 административных центров субъектов Российской Федерации.

Всего в КЦ Российской Федерации занято около 0,06% трудоспособного населения нашей страны. Для сравнения: по различным данным, в 2005–2007 гг. в КЦ Германии было занято 0,9–1,4%, в Норвегии 1,2%–1,5% работающего населения страны. В США в 2008 г. численность работников КЦ составляла 3,6–4% трудоспособного населения страны. Очевидно, что приведенные цифры говорят о существенном потенциале российского рынка на ближайшие годы для внедрения решений и создания новых центров обработки вызовов. К регионам, наименее освоенным операторскими центрами, относятся: Адыгея, Астраханская область, Брянская область, Дагестан, Еврейская автономная область, Ингушетия, Кабардино-Балкария, Калмыкия, Камчатский край, Карачаево-Черкесия, Кировская область, Липецкая область, Магаданская область, Марий Эл, Ненецкий автономный округ, Псковская область, Республика Алтай, Республика Коми, Смоленская область, Тамбовская область, Томская область, Тува, Хакасия, Чечня и Чукотский автономный округ.

За 2010 г. рынок внедрения КЦ-решений в целом восстановился после кризиса и продемонстрировал рост на уровне 30% по количеству новых КЦ и 28% по количеству установленных рабочих мест. По приблизительной оценке, это принесло поставщикам решений от 10 до 30 млн долл., и оснований для снижения динамики развития пока нет. Технологии КЦ продолжают активно развиваться. Если несколько лет назад большинство задумывалось лишь о выборе поставщика платформы маршрутизации для КЦ, исходящего обзвона, IVR или системах записи, то сейчас к этому списку можно смело добавить системы поддержки работы удаленных операторов, объединение всех КЦ-приложений в унифицированный интерфейс, системы планирования графика работы персонала, контроля качества обслуживания абонентов, электронного обучения и многие другие специфичные решения. ■