

Анализ множества отечественных проектов по реализации центров обработки вызовов (ЦОВ) позволил разработать универсальную формулу, при соблюдении которой можно свести к минимуму практически все риски внедрения:

**Формула успеха для построения эффективного центра обработки вызовов (ЦОВ):
Комплексный подход + Лучшие технологии + Квалифицированный персонал = Эффективный центр обработки вызовов (ЦОВ)
= Удовлетворенные клиенты**

Комплексный подход должен обеспечиваться тем, что системный интегратор (компания исполнитель) выполнит полный комплекс услуг не только в сфере построения центра обработки вызовов (ЦОВ), но и в интеграции информационных технологий в целом. Немаловажное значение имеет консалтинг. К сожалению, далеко не всегда заказчик услуг имеет четкое представление о организации процессов в центре обработки вызовов (ЦОВ)... Именно в этом случае опыт и практическая экспертиза интегратора может помочь рационально организовать работу.

Одним из немаловажных факторов при выборе интегратора может стать возможность предоставления им полноценного сервисного обслуживания в сфере **центров обработки вызовов (ЦОВ)**

. Это обусловлено тем, что для этих целей необходим обученный персонал и, как минимум, наличие склада оборудования для замены по гарантии. Например, согласно гарантийному обязательству, поставщики обычно производят замену неработоспособного оборудования в течение 30-45 дней.

Такой длительный простой может принести компании огромные убытки.

В этом случае компания, предоставляющая сервисные услуги, может обеспечить клиента резервным оборудованием для поддержания полноценной работы центра обработки вызовов (ЦОВ).

Высокая конкуренция среди поставщиков оборудования и программного обеспечения для центра обработки вызовов (ЦОВ) привела к тому, что на уровне функциональных возможностей решения, разрабатываемые лидерами мирового рынка, значительно опережают остальную продукцию. Этот фактор в значительной мере повышает важность роли интегратора в ходе проекта по построению центра обработки вызовов (ЦОВ). Для эффективной работы у компании поставщика услуг должно быть не только демонстрационное оборудование, но и лабораторные стенды, на которых специалисты интегратора тестируют новые решения и проверяют их работоспособность, прежде чем предложить их клиентам.

Квалифицированный персонал - залог успеха любой компании. Именно поэтому необходимо постоянно инвестировать в развитие своих сотрудников. Многие поставщики оборудования для центров обработки вызовов (ЦОВ) в обязательном порядке проводят сертификацию специалистов по предлагаемым ими решениям и технологиям.

Практический опыт свидетельствует, что вероятность успешной реализации проекта по построению центра обработки вызовов (ЦОВ) в случае привлечения сертифицированных специалистов значительно выше.

Рыночные реалии

Отечественный рынок центров обработки вызовов (ЦОВ) за последние несколько лет претерпел значительные изменения. Связано это, прежде всего, с появлением на нем западных игроков, со своими принципами работы и повышенными требованиями к решениям, используемым ими в различных отраслях бизнеса. Сегодня компании при выборе центров обработки вызовов (ЦОВ) уже изначально нацелены на несколько каналов взаимодействия, включая e-mail и web, а также обязательное предоставление сервиса по сопровождению и дальнейшему развитию центра обработки вызовов (ЦОВ).

Все больше внимания компании теперь уделяют подготовке квалифицированного персонала.

Следует отметить и то, что в целом по рынку среднее количество операторов центра обработки вызовов (ЦОВ) возросло с 15-20 (несколько лет назад) до 60-70 человек (сегодня). Все больше компаний стало задумываться о создании территориально-распределенных площадок (сайтов) центров обработки вызовов (ЦОВ) и переносе их за пределы крупных городов. Сэкономленные от аренды или покупки помещений и найма сотрудников деньги они успешно могут инвестировать как в развитие своего персонала, так и в технологические новинки, которые могут повысить эффективность работы центра обработки вызовов (ЦОВ).

Также, следуя западному опыту, отечественные компании все чаще отдают предпочтение решениям от лидеров мирового рынка центров обработки вызовов (ЦОВ) и приглашают для ведения и дальнейшего сопровождения проекта сертифицированных интеграторов с опытом успешных внедрений.

Если рассматривать вертикальные рынками, то наибольшая активность проявляется в банковском и телекоммуникационном секторах, где технологии центров обработки вызовов (ЦОВ) наиболее востребованы. Кстати, такова же и мировая тенденция. Наиболее перспективные направления - страховые компании и представители рынка FMCG.

Следуя тенденциям рынка, значительно активизировались компании, предлагающие аутсорсинговые услуги.