

Вполне естественно, что в 2009 году наибольшее влияние на рынок контакт-центров окажет экономический кризис, о котором уже было сказано немало. Ключевые тенденции текущего года можно рассмотреть в двух направлениях - для корпоративных и аутсорсинговых контакт-центров.

В последние несколько лет рынок контакт-центров развивался достаточно интенсивно. Новые центры обработки вызовов появлялись буквально на глазах. Тому причиной стало увеличение потребительской активности населения.

Сегодня, в связи с ухудшением экономической ситуации в стране, вопросы всесторонней оптимизации приобрели особую актуальность, а это в значительной мере отразилось и на корпоративных контакт-центрах. А именно, если в 2007 и первой половине 2008 г. большая часть отечественных проектов была связана с построением новых контакт-центров и расширением существующих, то сегодня все чаще у представителей отечественного рынка появляется необходимость проведения аудита бизнес-процессов используемых ими контакт-центров и предложить возможные варианты повышения эффективности их работы.

При выборе контакт-центра сегодня, наряду с традиционной телефонной связью, большинство компаний изначально нацелены на **несколько каналов взаимодействия**, включая e-mail и web. Следуя тенденциям, многие представители рынка заинтересованы в интеграции контакт-центра с собственной CRM-системой или другими приложениями, управляющими операционной деятельностью.

Еще в 2006 г. на рынке появилась информация о новой концепции "**Эффективного контакт-центра**",

которую представил один из ведущих системных интеграторов Украины. Данная концепция, наряду с ключевым функционалом по обработке вызовов, включает функционал по повышению эффективности обработки вызовов:

интеграция контакт-центра с CRM-системой

, управление результативностью и качеством обслуживания на базе систем записи, рациональная маршрутизация вызовов, планирование рабочего времени операторов (систем WFM - Workforce Management).

Сегодня данная концепция доказала свою актуальность. Компании, которые строили свои центры обработки вызовов на основании концепции "Эффективного контакт-центра", смогли своевременно отреагировать на изменение ситуации на рынке и в значительно меньшей степени ощутить на себе влияние экономического кризиса.

Также стоит отметить, что построение системы самообслуживания на базе

статического и динамического IVR (Interactive Voice Response - интерактивное голосовое меню) позволяет сократить затраты на обслуживание вызовов от 15 до 80% в зависимости от сферы деятельности компании за счет предоставления возможности получения информации в автоматическом режиме или рациональной загрузки операторов в соответствии с их специализацией. Именно поэтому без систем статического и динамического IVR в 2009 году не будет обходиться практически не один нормальный проект.

В сфере предоставления услуг аутсорсинговых контакт-центров ситуация несколько иная. В связи с тем, что в предыдущие несколько лет на рынок вышло множество новых игроков (банки, ритейлеры и т.д.), которые в настоящий момент заморозили либо отложили проекты по построению собственных корпоративных контакт-центров, аутсорсинговые контакт-центры в меньшей мере ощутят на себе влияние кризиса.

Спрос на их услуги возрастает, но ужесточаются и требования к аутсорсинговым компаниям и уровню их услуг. На начало 2009 г. уже четко расставлены приоритеты и выявлены преимущества узкоспециализированных контакт-центров над "универсалами". Ожидается перераспределение рынка в сторону увеличения доли "профильных" контакт-центров, например, по сбору задолженностей.

В 2008 г. одной из наиболее негативных тенденций рынка, по мнению ведущих экспертов, была "подмена понятий". Воспользовавшись популярностью контакт-центров, на украинском рынке появилось множество решений, которые "гордо" называются "контакт-центрами", а, по сути, являются лишь СТИ-приложениями с ограниченным набором функций или программным обеспечением для автоматического "всплывания" окна агента. К сожалению, сложная экономическая ситуация в 2009 г. может лишь увеличить число подобных решений.