

Украинский рынок Центров Обработки Вызовов

Часть I. Интегральная картина

Ситуация на рынке решений для центров обработки вызовов (call-центров) пока еще не настолько сложная и запутанная, чтобы в ней было трудно разобраться. В статье представлены основные производители, потребители, интеграторы решений, а также приведен количественный анализ ситуации на украинском рынке ЦОВ.

Владимир СКЛЯР

Рассуждая о рынке операторских центров, различные его участники нередко имеют в виду разные вещи. Это и понятно. Для одних особенно интересен рынок услуг, предоставляемых аутсорсинговыми или коммерческими центрами. Другим ближе рынок решений. Именно последний и станет основным объектом рассмотрения в этой статье.

Рынок услуг

Но начнем все же с рынка услуг. Очевидно, что здесь речь идет о доходах, которые получают операторские центры от работы с клиентами. На этом рынке в Украине наиболее активно функционируют несколько центров обработки вызовов — «Утел», «Голден Телеком», Веерер, «Приватбанк», которые изначально были направлены на решение внутренних задач, а затем выросли до уровня предоставления услуг сторонним заказчикам. Вторая группа — компании, изначально ориентированные на аутсорсинговые услуги. Сюда, например, можно отнести call-центр Contactis.

Из приведенного перечня можно сделать вывод, что рынок аутсорсинговых услуг еще не столь велик и находится на этапе становления.

Существующие ведомственные ЦОВ теоретически в будущем также могут начать обслуживание внешних потребителей. В первую очередь это относится к крупным контакт-центрам мобильных операторов. Однако пока что рентабельность бизнеса ведущих операторов мобильной связи достаточно высока. Поэтому ожидать появления в ближайшее время новых аутсорсинговых операторских центров на базе операторов мобильной связи не приходится.

Пополнить перечень аутсорсинговых call-центров могут также крупные банки. Мы уже видели пример «Приватбанка». Изначально многие финансовые структуры при построении собственного call/контакт-центра активно рассматривают возможность его применения в будущем для этих целей.

Получить непосредственные данные о доходах аутсорсинговых call-центров достаточно сложно. Очевидно, что они составляют коммерческую тайну. Еще более проблематично выяснить прибыльность этого бизнеса, хотя бы из расчета на одно операторское рабочее место. Однако можно с уверенностью сказать, что в настоящее время существует определенный баланс спроса и предложения. Это значит, что существующие операторские центры с тем количеством операторов, которые там имеются, вполне удовлетворяют потребностям рынка. А потребности эти не столько уж и велики. Ведь количество операторских мест аутсорсинговых call-центров в Украине по нашим оценкам не достигает и 500.

Количество операторских мест аутсорсинговых call-центров в Украине не превышает 500.

Рынок решений

Вторая составляющая рынка операторских центров связана с рынком решений для построения новых операторских центров, а также с расширением уже существующих call-центров.

Следует отметить, что, намереваясь создавать собственный call-центр, компании, как правило, принимают взвешенное решение, учитывающее возможное расширение системы в будущем.

Почему мы об этом говорим? Дело в том, что затраты на создание одного операторского места (речь о затратах на аппаратно-программный комплекс) составляют сумму, исчисляемую от \$3,0 до \$15 тыс. Поэтому большинство call-центров вначале строится на 10–15 мест, а затем по мере необходимости идет их наращивание.

Если речь идет о модернизации существующего центра обработки вызовов, то, как правило, имеется в виду увеличение количества агентских мест, внедрение до-

полнительных IVR-каналов, расширение функциональности, либо создание нового сайта распределенного call-центра на новой площадке.

Общая картина

Поскольку рынок центров обработки вызовов в Украине не столь уж и велик, есть смысл рассмотреть основные рыночные показатели и элементы целиком и сразу. То есть по всем производителям, интеграторам, рыночным сегментам и количественным показателям за весь исторический период существования этой технологии на территории страны.

Производители. На рынке операторских центров в Украине представлены решения от компаний Alcatel, Avaya, Cisco, Nortel и Siemens.

История создания в Украине первых call-центров когда-нибудь еще будет написана. Мы же лишь отметим два момента. Прежде всего, первые операторские центры появились у операторов мобильной связи. А второй момент — начало относительно «массового» внедрения call-центров в нашей стране приходится примерно на 2003 год.

Call-центры, как технологические прикладные решения, начали создаваться компаниями, лидировавшими на рынке телефонных корпоративных решений еще в 80-е годы XX века. Поэтому не удивительно, что первые центры обработки вызовов для мобильных операторов в нашей стране были построены на решениях Alcatel («Украинские Мобильные Системы») и Nortel («Киевстар Дж.Эс.Эм.»).

На мировом рынке операторских центров по всем показателям лидирует компания Avaya. Однако ее позиции в нашей стране пока еще не столь сильны, и лишь в 2004 году, после внедрения современного контакт-центра для мобильного оператора «Астелит», стало возможным говорить о том, что Avaya всерьез закрепилась на рынке ЦОВ. Перспективы у решений Avaya связаны еще и с покупкой мобильного оператора «Украинские радиосистемы» российским оператором «Вымпелкомом», у которого установлен собственный контакт-центр Avaya. Очевидно, что именно это решение будет реализовано в новом контакт-центре приобретенной компании.

Относительно новый игрок на этом рынке, компания Cisco, лишь совсем недавно вышла на украинский рынок со своим решением IPCC для построения call-центров. Все мобильные операторы к тому времени оказались «разобраны». Поэтому компания успешно «взялась за освоение» отечественного банковского сегмента. Результаты оказались более чем положительными, и мы об этом еще будем говорить.

Интеграторы решений. Call-центры, а тем более их более продвинутых родственников — контакт-центры сложно отнести к коробочным решениям. Разве что самые младшие, наиболее простые встроенные решения на несколько операторских мест. Но о таких решениях «сегмента SOHO» мы говорить в этой статье не будем.



АнФер
ТЕЛЕФОННЫЕ СИСТЕМЫ И СЕТИ

GreenLite

Деньги не стучатся — они звонят по телефону

- ▶ АТС «Гринлайт»
Эффективная многофункциональная система связи с широким спектром применения
- ▶ GSM-шлюзы

Телефонные системы и сети «АнФер»
Адрес: г. Киев, ул. Марины Расковой, 19, офис 711
телефон/факс: +38 (044) 494-33-62
www.anfer.com.ua

Внедрение центров обработки вызовов требует участия **системного интегратора**. Это может быть нишевый интегратор, работающий в сегменте корпоративной телефонии (для украинского рынка это компании «Диалог-Киев», «Адвентус», др.). Но это может быть и системный интегратор («Инком», «Приоком», «S&T Софт-Троник», «Квазар-Микро»). Есть опыт построения call-центров и у ряда других компаний. Мы здесь перечислили лишь основных игроков.

Существует ряд **преимуществ**, которые имеют на этом рынке системные интеграторы. Когда речь заходит об интеграции call-центров с существующими на предприятии информационными системами (базы данных, АБС, CRM-системы), то может оказаться, что системный интегратор уже владеет определенным набором подобных инструментов. И ему по силам выполнить интеграцию различных систем, обучить своих специалистов, приобрести демо-центр, а также поддерживать построенное решение. Подобные интеграционные задачи в последнее время возникают все чаще, особенно в финансовых структурах.

Потребители. Как уже говорилось, основными потребителями на рынке ЦОВ в Украине в настоящее время являются операторы мобильной связи — «Астелит», «Киевстар Дж.Эс.Эм.», УМС. Им принадлежит по некоторым оценкам от 60 до 75% общего количества

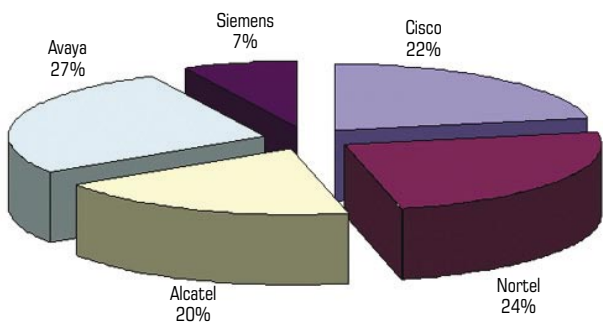


Рис. 1. Структура распределения общего количества проектов ЦОВ между производителями

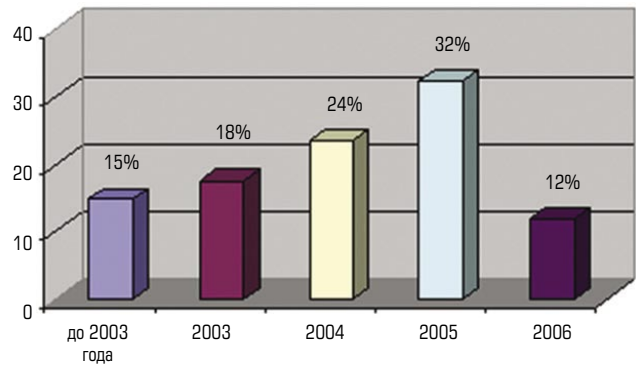


Рис. 2. Распределение проектов call/контакт-центров, построенных в Украине, по годам

установленных в стране **агентских мест**. В сумме у этих трех операторов около полутора тысяч операторских мест.

При этом «Киевстар Дж.Эс.Эм.» и УМС имеют распределенные контакт-центры, размещенные на четырех площадках. У УМС это Киев, Днепропетровск, Львов и Одесса (два последних сайта были построены в 2005 году) — проект выполнен компанией «Адвентус». «Киевстар Дж.Эс.Эм.» имеет две площадки в Киеве, и по одной в Днепропетровске и Львове (второй киевский сайт и решение во Львове — проекты 2005 года, реализованные компанией «Инком»).

Контакт-центр «Астелит» построен СП «Диалог-Киев» и также находится в процессе непрерывного расширения.

Еще один потребительский сегмент (банковский), хотя и уступает операторам мобильной связи, но берет не количеством операторских мест, а количеством проектов. В Украине на сегодня построено и работает в банках около 20 call-центров. Их доля в общем числе агентских мест составляет примерно 20%. В основном это решения с количеством операторских мест от 10 до 40. Но есть и решения покрупнее — упомянутый ранее «Приватбанк» декларирует 200 установленных у себя операторских мест, которые задействованы не только для внутренних целей обслуживания клиентов банка, но и для аутсорсинга.

И наконец, третья, пока еще относительно малочисленная груп-

па потребителей, которую по всем правилам следовало бы отнести к «прочим». Их доля на рынке не превышает 5–7%. Сюда входят несколько страховых компаний, несколько компаний, обслуживающих авиаперевозки, ряд крупных торговых фирм, крупные предприятия с иностранным капиталом. Это все небольшие call-центры на 10–15 операторов, иногда и того меньше ☹. Обычно эти компании не стремятся афишировать количество установленных агентских мест, как, впрочем, и наличие самого call-центра. Удивительно — но факт.

Есть еще группа аутсорсинговых операторских центров с достаточно весомой долей рынка (почти 8%). Сюда относятся ЦОВ «Утел», «Голден Телеком», Veerper, Contactis и еще несколько небольших call-центров. Call-центр «Приватбанка» также работает на этом рынке, но лишь частично.

Украинский рынок в цифрах

Всего в Украине за все время существования государства было инсталлировано около 40 центров обработки вызовов, содержащих на настоящий момент около 2700 операторских мест. На рис. 1 представлено примерное распределение количества реализованных проектов по производителям.

Если рассмотреть динамику развития отрасли, то можно увидеть, что за 2004 и 2005 годы было реализовано больше половины от общего количества проектов (рис. 2).

Гораздо более полную информацию можно получить из анализа количе-

ства установленных операторских мест. Так, на рис. 3 показано распределение операторских мест в call-центрах, построенных на решениях конкретных производителей.

Достаточно весомые доли операторских мест Alcatel и Nortel связаны с построением на базе решений этих производителей центров обработки вызовов для мобильных операторов. Не столь высокая доля операторских мест Avaya объясняется тем, что контакт-центр для оператора «Астелит» еще не вышел на запланированную мощность и никак не может тягаться с лидерами этого рынка.

Следует отметить, что темпы расширения операторских центров УМС и «Киевстар Дж.Эс.Эм.» в ближайшие годы будут опережать темпы наращивания мощностей контакт-центров «Астелита» и «Украинских радиосистем». Равновесие может наступить, но не скоро. Поэтому в ближайшие годы следует ожидать рост долей операторских мест Nortel и Alcatel.

Более того, возможна даже активизация Alcatel в этом сегменте рынка. Ведь подписанное в 2005 году соглашение между Alcatel и «Инкомом» предполагает возможность построения в Украине операторских центров на базе Alcatel Omni Touch и Genesys. Наличие мощного системного интегратора, ориентированного на создание call-центров любой сложности от трех ведущих производителей, на решениях которых реализовано более 90% всех операторских мест в Украине, является мощным стимулом развития этого направления в Украине.

Банковский сегмент, однозначно ориентированный на решения Cisco IPCC, будет стремительно развиваться и дальше. Поэтому доля Cisco на рынке также будет расти.

На рис. 4 представлено распределение количества операторских мест по потребительским сегментам. Как видно из этого рисунка, 66,2% операторских мест сосредоточены у операторов мобильной связи. Операторы фиксированной связи пока что обходятся без современных центров обработки вызовов (за исключением, пожалуй, «Утел»). На втором месте по числу агентских мест — банки (с долей 16,3%). И хотя величина банковской доли хорошо соотносится с долей Cisco по количеству установленных агентских мест, это простое совпадение. Реально в банках достаточно проектов и на традиционных решениях.

Следует отметить особенности интерпретации диаграммы, представленной на рис. 4. Так, в банковский сегмент были включены операторские места «Приват-банка», несмотря на то, что его контакт-центр работает одновременно и в сегменте аутсорсинга. Контакт-центр «Голден-Телекома» отнесен к аутсорсинговому решению. Но не исключено, что этот ЦОВ частично поддерживает и основную деятельность «Голден-Телекома».

Строим и расширяем

Попробуем взглянуть со стороны на открывающуюся перспективу.

Все участники рынка ЦОВ единодушны в том, что рост количества новых операторских мест происходит за счет двух параллельно идущих процессов — расширения существующих call-центров и построения новых. При этом количество вводимых в строй операторских мест в старых call-центрах (расширение) занимает существенную долю, которая для различных производителей колеблется в диапазоне от 30 до 70%. Эти цифры свидетельствуют о том, что работы по созданию ЦОВ не заканчиваются с завершением проекта. Ведь заказчик требует постоянного внимания. Поэтому практически любой проект операторского центра, особенно если речь идет о решении для развивающихся компаний, нуждается в непрерывной опеке и технической

поддержке, которая должна выполняться интегратором решения.

Конкретизируем сказанное на базе конкретных примеров.

Начнем с рынка операторов мобильной связи. Активно расширяют свои контакт-центры УМС, «Киевстар Дж.Эс.Эм.», «Астелит». В 2005 году, по самым скромным оценкам, у этих операторов было установлено около 800 новых агентских мест. При этом первые два оператора доминируют как по общему числу установленных операторских мест, так и по дополнительным местам, появившимся в 2005 году.

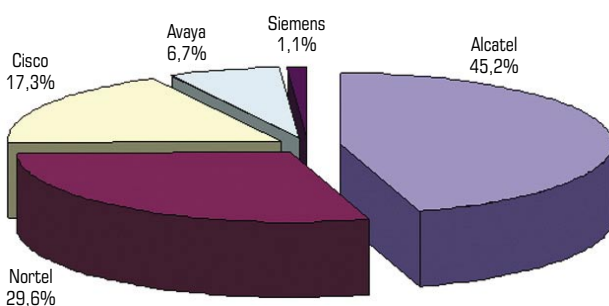


Рис. 3. Распределение количества установленных операторских мест между производителями (по состоянию на 1 мая 2006 года)

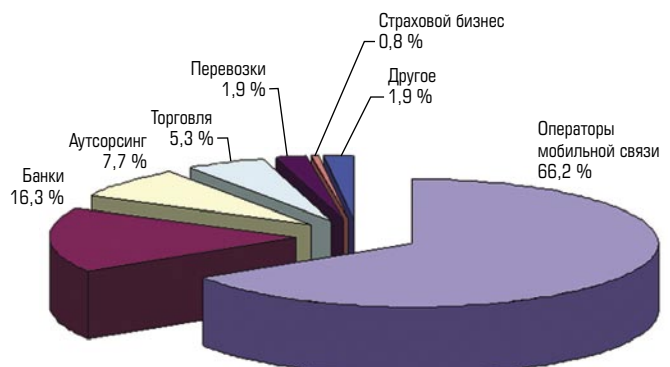


Рис. 4. Распределение количества операторских мест по потребительским сегментам

В банковском сегменте также проходят процессы модернизации и расширения существующих call-центров и построение новых центров обработки вызовов. При этом большинство решений в этом сегменте выполняется в последнее время на Cisco IPCC. По крайней мере, реальный опыт построения call- и контакт-центров от Cisco имеют три системных интегратора («Инком», «Приоком», «S&T Софт-Троник»).

Построенные ранее центры обработки вызовов в банковском и других сегментах в течение 2005 года продолжали расширяться. По мне-

нию участников рынка, количество операторских мест в существующих ЦОВ выросло примерно на 200 (без учета операторских мест в call-центрах мобильных операторов).

В результате можно считать, что только за счет расширения существующих ЦОВ количество операторских мест в 2005 году выросло более чем на 1000 единиц.

Следует сказать несколько слов о проекте, который хотя и реализован не у нас в стране, но представляет несомненный интерес. Из различных источников общественности стала

доступна информация об участии компании «Квазар-Микро» в работах по реализации контакт-центра для российского оператора «Мобильные ТелеСистемы» (МТС), который владеет украинским оператором УМС. Решение базируется на ПО Genesys и аппаратной платформе Alcatel OmniPCX Enterprise. Запись речи выполняется с помощью известной системы Nice. Подробная информация по этому проекту доступна на Web-сайте «Квазар-Микро». И хотя это и не украинский проект, но участие в нем

Примеры центров обработки вызовов различного уровня сложности от ведущих мировых производителей

Производитель	Продукт	Свойства
Решения начального уровня		
Alcatel	малый call-центр	решение на базе Alcatel Omni PCX Office.
Avaya	Call-центр на базе Avaya IP Office	встроенное решение, поддерживающее до 50 агентов ЦОВ (максимально до 75).
Avaya	Call Center Basic	простой call-центр, входящий по умолчанию в базовую поставку любого медиа-сервера и поддерживает базовые функции ЦОВ.
Avaya	Call Center Introductory	пакет начального уровня, обладающий гибкой маршрутизацией вызовов.
Cisco	Cisco Unified Contact Center Express	решение для малого и среднего бизнеса; при поставке CallManager предоставляется пять бесплатных лицензий для построения небольших контакт-центров.
Nortel	Nortel Contact Center Express	контакт-центр для небольших предприятий, масштабируемый до 80 операторов, на базе коммуникационной платформы BCM.
Siemens	HiPath ProCenter Agile 7.0	контакт-центр для организации до 100 операторских мест на платформе HiPath 3000.
Решения среднего уровня		
Alcatel	Alcatel Omni Touch	решение на базе Alcatel Omni PCX Enterprise обслуживает до 350 операторских мест из расчета на одну станцию (~ 100 000 вызовов в день).
Avaya	Avaya Contact Center Express (CCE)	решение, предназначенное для сегмента средних операторских центров (с числом операторов от 30 до 100–150). Позволяет реализовать прикладные решения КТИ; исходящий обзвон; обработку мультимедийных запросов.
Cisco	Cisco Unified Contact Center Enterprise	масштабируемое решение для крупных предприятий; обрабатывает электронную почту и Web-запросы.
Nortel	Nortel Contact Center Manager Server	решение для построения контакт-центров среднего уровня.
Решения корпоративного уровня		
Alcatel	OmniGenesys Contact Center	универсальное решение для крупных корпоративных заказчиков или операторов связи.
Avaya	Call Center Elite	решение с расширенной функциональностью
Avaya	Avaya Interaction Center	решение, позволяющее интегрироваться с CRM-приложениями Siebel; Oracle; PeopleSoft; SAP; IBM DB2; WebSphere.
Cisco	Cisco Unified Contact Center Hosted	решение для сервис-провайдеров.
Nortel	Платформа Nortel Contact Center 6.0 (прежнее название Symposium)	высокомасштабируемое решение для крупных корпоративных заказчиков или операторов связи; базируется на IP-ATC CS1000 и УПАТС Meridian 1, обладает расширенной функциональностью и функциями обеспечения надежности; новая опция SIP контакт-центр, доступная в 2006 году, позволит интегрировать решение Nortel Contact Center Suite со станциями других производителей с помощью протокола SIP.
Siemens	HiPath ProCenter Enterprise 7.0	масштабируемый контакт-центр емкостью до 750 операторов для платформ HiPath 3000/4000; интеграция с CRM-системами: Microsoft, Siebel, mySAP.

отечественного системного интегратора — значимое событие на рынке.

Еще один проект, на который хотелось бы обратить внимание, — контакт-центр, построенный компанией «Инфотел» в рамках корпоративной сети авиакомпании «АэроСвит». Он реализован на продукте Siemens HiPath ProCenter Agile 6.5, рассчитан в данный момент на одного супервизора и 10 операторов и включает в себя несколько подгрупп операторов (отдел бронирования билетов, отдел общения с новыми клиентами, VIP-отдел и т.д.).

Косвенным свидетельством того, что украинский рынок ЦОВ крепко держат в своих руках местные интеграторы, является заметное снижение к нему интереса российских компаний, предлагающих собственные решения. Так, на ежегодных семинарах, посвященных call-центрам и CRM-решениям, в последнее время присутствие «варягов» было незначительным. Это еще одно подтверждение часто высказываемому в кулуарах мнению, что зарубежным интеграторам в Украине пока что делать нечего. Серьезной конкуренции отечественным компаниям на этом рынке они пока что составить не могут.

Структура расходов на call-центр

Какова стоимость call-центра и структура затрат на его создание? На этот вопрос сходу ответить не всегда возможно. Ведь проекты call-центров, как и его современных мультимедийных собратьев, контакт-центров, всегда индивидуальны. Именно такой ответ приходится слышать в большинстве случаев.

Но есть статистика, которая позволяет получить усредненные результаты.

Для оценки стоимости решения очень удобно говорить о стоимости операторского места при выполнении проекта «под ключ». Если call-центр строится на «голом месте», то в его стоимость следует включить стоимость оборудования, ПО, лицензий, телефонных аппаратов и гарнитур, а также персональных компьютеров, без которых нет рабочего места оператора. Если брать по рыночным ценам, то стоимость «железа» из расчета на одно операторское место может составить \$1000–1500 — все зависит от того, будем ли мы экономить или будем закладывать разумную конфигурацию аппаратных средств на **рабочем столе оператора**. Впрочем, здесь каждый сам сможет выполнить ориентировочный расчет.

Вторая составляющая, это, собственно, сам call-центр. В него входят аппаратные серверы, на которых размещается ПО call-центра и телефонной станции (для решения Cisco), шлюз с телефонной станцией (хотя он присутствует и не всегда), ПО call-центра, лицензии на каждое рабочее место, базы данных, ПО для супервизора, системы записи речи и т.д. Для решений на базе традиционных УПАТС это еще и стоимость станции.

ИнфоТел надежные телекоммуникационные системы

Комплексные решения в области связи и безопасности

Лучшие условия для партнеров

г. Киев, 03150
ул. Боженко, 86 д
тел.: +380(44) 490-26-28

SIEMENS
эксклюзивный дистрибьютор
HiPath 1100

www.infotel.com.ua
www.hipath.com.ua

Добавляем сюда проектные работы (что также не всегда бывает — заказчики не любят платить за проект), обучение персонала и делим сумму на количество операторских мест. Трудно поверить, что полученный результат окажется ниже \$1500–2000.

К стоимости call-центра в зависимости от выбранной функциональности добавляются самые разнообразные лицензии; каждая функция требует ее установки и настройки. Но еще нужно учесть сервисные контракты, разработку ПО, сетевую инфраструктуру, интеграцию, обслуживание, мебель. Есть еще и эксплуатационные расходы.

Поэтому не удивительно, что стоимость конечного «продукта» может составить от \$2500–3000 до \$15 000 из расчета на одно операторское место в зависимости от конфигурации и функциональности. При этом стоимость конкретного решения сильно зависит от функциональности. Если ставится простой call-центр только для распределения вызовов и статистики, без каких-либо экранных приложений, то удельный вес ПО может составить, к примеру, 20%. Если же это «тяжелое» решение, например, с генерацией исходящих звонков, СТИ, экранными приложениями, CRM, системой IVR, то доля ПО может достигать 70% и даже доходить до 80%.

Но если брать в среднем («по больнице» ☺), то, по общему мнению участников рынка, стоимость оборудо-

дования и ПО для call-центра примерно сравнимы.

ограниченные по функциональности «бесплатные решения»). Поскольку

лей call-центров. При этом количество рабочих мест уже оказывает не столь заметное влияние на конечную стоимость проекта.

Стоимость решения начального уровня в зависимости от конфигурации составляет от 10 до 30 тыс. долл. за 10 операторских мест.

Более того, стоимость построения операторских мест у ведущих производителей также примерно одинакова. Только нужно сравнивать решения одного порядка.

очень часто заказчик устанавливает у себя поначалу ограниченное число операторских мест (10–15), то очень удобно рассматривать стоимость решения «под ключ» исходя именно из такой практики.

Три класса решений

Каждый уважающий себя производитель call- и контакт-центров предлагает на рынке решения для различных потребительских групп. Есть небольшие решения базового уровня с простой функциональностью. Есть решения среднего уровня (таких решений может быть даже несколько). И есть «элитарные» — для построения крупных контакт-центров с расширенным набором функций.

Чтобы разобраться в предлагаемых на рынке «продуктах» и чтобы все-таки более четко сориентироваться в ценах (а они отличаются для каждого класса решений) в **таблице** представлены примеры

Решения начального уровня

Поставка решения начального уровня «под ключ» может обойтись заказчику примерно в 30 000 долларов на 10 операторов. Сюда включены модули IVR, статистика, пр., а также инсталляция и обучение специалистов заказчика. В данном случае речь идет о суммарной стоимости проекта. Если решение ограничивается по функциональности, его стоимость может снизиться, например, до 10 тыс. долл. Это все справедливо для систем, предлагаемых ведущей пятеркой изготовителей, занимающей лидирующие места в мире.

Решения высшего уровня

И наконец, большие решения, уровня Enterprise. Их стоимость начинается где-то в районе 100–110 тыс. долл. и может достигать величины 200 тыс. долл. на 10–20 операторов.

Конечно же, стоимость конкретного решения может оценить только интегратор или поставщик после проработки с заказчиком всех условий, требуемой функциональности и возможностей будущего расширения. При этом у каждого интегратора есть определенная наработка, которая была уже неоднократно апробирована в других проектах. Это позволяет несколько снизить стоимость решения. В любом случае, нам кажется, представленные цифры помогут ИТ-отделу потенциального заказчика сориентироваться в затратах, которые необходимы для построения ЦОВ.

Известно также, что весомую часть стоимости решения составляют **системы записи речи**. Применение фирменных систем записи (например, Nice) способно очень резко удорожить call-центр. В то же время имеются отечественные системы записи, адаптированные под решения ряда производителей, стоимость которых гораздо ниже. Здесь следует учесть, что одно из основных требований к этим системам — способность записывать конкретных операторов. Большинство же отечественных решений, присутствующих на рынке, разрабатывались на принципах поканальной записи речи. Даже когда регистратор пишет PRI-поток, он все равно пишет каналы, но не операторов. А ведь при поступлении входящего вызова на конкретного оператора звонок может быть переадресован другому оператору, и не один раз. Системы записи речи, ориентированные на call-центры, должны отрабатывать такие переключения.

Стоимость решения среднего уровня в зависимости от конфигурации составляет от 60 до 100 тыс. долл. за 10–15 операторских мест.

ЦОВ различного уровня сложности от ведущих мировых производителей. Поскольку цель статьи — описать тенденции на рынке операторских центров, эта таблица носит иллюстративный характер, не претендует на полноту и не детализирует возможности решений.

Решения среднего уровня

Следующая ценовая категория начинается с суммы от 60–70 тыс. долл. до 100 тыс. долл. за 10–15 операторских мест. У некоторых производителей решение может быть несколько дешевле. Но это во многом зависит от интегратора,

Стоимость решений высокого уровня в зависимости от конфигурации может составлять от 100 до 200 тыс. долл. за 10–20 операторских мест.

В любом случае мы можем говорить о наличии трех групп или классов решений (не включая сюда

от его опыта и наработок. Такова стоимость решений уровня Express, которые есть у всех производите-

Тенденции и перспективы

Прежде всего, следует отметить, что на рынке ЦОВ наблюдается сейчас движение в сторону **контакт-центров**. В Украине есть несколько реально функционирующих контакт-центров, среди которых можно отметить банковские решения Cisco IPCC для «Аваль» и «Приватбанка». Именно в банковской сфере эта тенденция проявляется наиболее сильно. Даже в процессе расширения call-центров все чаще идет речь о миграции решений к контакт-центрам.

При этом стремление внедрить e-mail-агентов намного больше, чем Web-агентов. Последнее решение у нас еще не нашло должного понимания, и реальных обращений через Web пока еще достаточно мало.

Естественно, что при использовании контакт-центра удешевляется стоимость обслуживания клиента. Ведь обслуживание запросов через Web-интерфейс или в чате позволяет оператору одновременно работать с несколькими клиентами. А e-mail — это вообще отложенная обработка, где задается лишь допустимое время реагирования.

Вторая тенденция — **внедрение CRM-систем** и интеграция с различными **приложениями**. Связано это с необходимостью получения данных о клиенте, взаимодействия в карточными системами и АБС, исходящим обзвонном. И хотя потребность в интеграции с CRM-системами все чаще осознается потребителями, но мало кто еще реально видел такие решения. Здесь мы не говорим о крупных контакт-центрах и решениях для операторов, поскольку эти решения, как правило, интегрированы либо с CRM-системами, либо с базами данных.

Третья тенденция определяется стремлением предприятий к максимальному расширению функциональности решений. Именно это во многом определяет непрерывную работу по модернизации установленных ранее систем. Кроме того, появление на рынке решений, поддерживающих протокол SIP, позволит использовать новые мультимедийные средства коммуникаций при

Что мешает работать открыто?

Некоторые компании не спешат раскрывать данные о наличии у себя call-центров. Другие, хотя и соглашаются на упоминание своего имени в прессе, но упорно отмалчиваются относительно установленного количества операторских мест. Почему так?

Осторожность и неуверенность в себе — вот два фактора, которые вынуждают компании скрывать информацию. Ведь может оказаться, что call-центр не оправдал возложенных на него надежд, либо количество агентских мест столь невелико, что не соответствует имиджу компании.

Однако все усилия сокрыть информацию могут оказаться тщетными. Прежде всего, и это самое главное, — шила в мешке не утаишь. И если call-центр в компании все же имеется, то скрыть его сложно. Наверняка существует телефонный номер, по которому можно позвонить и запросить информацию. Этот номер можно отыскать в Интернете, в телефонных справочниках, рекламных буклетах компании. В этом случае скрывать действительно нечего. Да и ЦОВ строится не для того, чтобы его прятать — это же передний фронт работы с клиентом!

Еще одна ремарка относительно количества операторских мест. Многие компании иногда не хотят афишировать эту цифру. Но ведь существует научно-технический прогресс. Выяснить количество операторов в call-центре можно различными способами. Как техническими, так и не совсем ☺.

Например, создаем поток вызовов на call-центр и записываем ответы оператора с помощью обычного регистратора речи. Далее выполняем анализ (например, формантный) и идентифицируем голос. Далее подсчитываем количество индивидуальных голосовых ответов и оцениваем количество операторов, находившихся сегодня на рабочем месте. А дальше, это уж дело техники — доступны методики, позволяющие вычислить количество рабочих мест (см., например, книгу Александры Самолюбовой — «Call-Center на 100%»).

Есть и более простые методы. Можно завести знакомство с оператором ЦОВ или с менеджером по маркетингу либо, в крайнем случае, обратиться к конкуренту с просьбой прояснить ситуацию. Но это уже методы, не имеющие отношения к техническому прогрессу.

обработке клиентских обращений (например, видеосессии, совместная работа, единый универсальный адрес для обращения в компанию, пересылка и совместное использование (sharing) информации в процессе общения), а также подключать экспертов, работающих вне контакт-центра на любых типах коммуникационных устройств.

Следует также отметить, что в настоящее время практически все производители при покупке своих УПАТС предлагают бесплатную встроенную функциональность call-центра начального уровня (с лицензиями на 5–10 операторов). Однако следует понимать, что функциональность эта очень усеченная и не позволит реализовать полноценный call-центр, но даст лишь возможность «потрогать идею руками». Именно поэтому складывается искаженное представление, что call-центр — это очень просто и они движутся туда же, куда и телефонные станции — к коробочности решений. Все это может быть справедливо для малых решений, но не является истиной для серьезных проектов.

А в целом же, тенденции на отечественном рынке центров обработки вызовов вряд ли чем-то сильно отличаются от аналогичных процессов в развитых странах. Единственное отличие — отечественный рынок ЦОВ отстает от развивающимся. Точнее — быстроразвивающимся. А это уже кое-что! И если темпы роста этого рынка сохранятся, то в следующем году у нас будет еще больше побуждений провести аналогичное исследование.

Вторая часть статьи, которая планируется на «Сиб» № 4, будет посвящена реализованным в Украине проектам операторских центров.

Редакция благодарит за предоставленную информацию Людмилу Буракову («Инком»), Нину Сафронову («Диалог-Киев»), Сергея Дмитрука («Адвентус»), Алексея Перекатова (Avaya), Владимира Орлова (Cisco Systems), Алексея Орана (Nortel), а также компании ДП «Сименс Украина» и «Инфотел».

Владимир СКЛЯР, СИБ