

Анализ российского рынка колл-центров: итоги 2021 г., прогноз до 2025 г

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Статьи и исследования

Дата публикации: 23.12.2022

г. Москва

Дата мероприятия / события: 23.12.2022

В ноябре 2022 года исследовательская компания NeoAnalytics завершила проведение маркетингового исследования российского рынка колл- центров.

В ходе исследования, проведенного NeoAnalytics на тему «Российский рынок колл-центров: итоги 2021 г., прогноз до 2025 г.», выяснилось, в 2021 г. объем рынка колл-центров составил около 47 млрд. руб. и существенно снизился по отношению к аналогичному показателю прошлого года. В основном падение рынка связано с сокращением объема оказанных услуг в Центральном федеральном округе, в частности в Московской области.

Начиная с 2017 г. г. рынок значительно укрупнился и вырос. Для сравнения в 2016 г. объем рынка составлял около 12 млрд. руб. В то время как в 2017 г. показатель значительно увеличился в 6,6 раз. Однако положительный тренд прервался в 2021 г.

В основном колл-центры сосредоточены в Центральном федеральном округе. Однако в 2021 г. произошли значительные изменения в структуре. Доля ЦФО существенно сократилась. Если годом ранее доля данного округа составляла чуть более 83 %, то в 2021 г. она сократилась до 56%. Доля СЗФО выросла практически в 3,5 раза и достигла 11 % против 3% в 2020 г. Доля УФО выросла в два раза. В целом во всех федеральных округах доля увеличилась, но только в ЦФО сократилась, что значительным образом повлияло на рынок.

Анализ статистики по объемам выручки за период 2015-2021 гг. показывает в 2021 г. положительные результаты деятельности практически у всех компаний-лидеров рынка.

В целом российский рынок аутсорсинговых колл-центров находится в зрелой стадии развития. Уровень качества услуг соответствует уровню зарубежных компаний.

Более подробно с результатами исследования можно ознакомиться на официальном сайте www.neoanalytics.ru