

## Call-центры за рубежом

По материалам обзоров агентства Datamonitor ([www.datamonitor.com](http://www.datamonitor.com))

### Германия

Германия, которую иногда называют «спящим гигантом» Европы, тем не менее, занимает второе место на рынке call-центров после Великобритании в регионе ЕМЕА. Несмотря на существующие экономические проблемы и безработицу, которая на данный момент уже достигла четырех миллионов, в ближайшие пять лет прогнозируется уверенный рост рынка call-центров. Более того, по прогнозам агентства Datamonitor, в Германии ожидается наибольший рост, по сравнению с Францией и Великобританией, а также в среднем по регионам ЕМЕА.

На данный момент в Германии насчитывается 2 800 call-центров, суммарное количество операторских мест - 184 000. Ожидается, что к 2007 году число call-центров достигнет 5 500, а число операторских мест – 298 000. Если сегодня в call центрах занято 0,9% работающего населения Германии, то по прогнозам на 2007 год эта цифра достигнет 1,4%.

Присоединение Восточной Германии, и связанный с этим приток дешевой квалифицированной рабочей силы, дает мощный толчок развитию немецкого рынка как многонационального. Наемные работники из Восточной Германии пользуются немалой поддержкой со стороны Европейского сообщества, что делает их привлекательными как для отечественных, так и для зарубежных работодателей.

Среднегодовой темп роста количества операторских мест в сложных процентах в период с 2001 по 2007 год составит 8,8%. Рост числа call-центров по данному показателю составит 12,1%.

Основными областями применения call-центров являются производство, финансовые услуги, аутсорсинг. В ближайшие пять лет ожидается рост востребованности операторских центров в таких сферах, как социальные и коммунальные службы.

Немецкий рынок call-центров является одним из наиболее регулируемых в Европе. В значительной степени регулирование затрагивает взаимоотношения работодателей с персоналом, который, как и в большинстве стран Европейского сообщества, пользуется существенной поддержкой со стороны профсоюзных объединений. При этом персонал Германии является одним из наиболее производительных и квалифицированных, сотрудники call-центров способны общаться на нескольких языках.

Важным аспектом деятельности call-центров, которому в Германии уделяется большее внимание, чем в других странах ЕМЕА, является контроль за исходящими вызовами: некорректное использование данных для обзвона может оказать негативное влияние на имидж компании.

Также как и Франция, Германия имеет собственное достаточно мощное производство оборудования для оснащения операторских центров, при этом доля северо-американских производителей здесь намного меньше, чем в других европейских странах, в особенности чем в Соединенном королевстве. Значительные доли рынка занимают такие отечественные поставщики, как Deutsche Telekom, Siemens и SAP.

В последнее время все большую популярность приобретают IP-контакт-центры.

### Австрия

Несмотря на то, что Австрия находится в некоторой тени своего соседа - Германии, она является преуспевающим членом Европейского сообщества. На рынке call-центров здесь занят 1,1% работающего населения страны. По оценкам Datamonitor, к 2007 году эта цифра возрастет до 1,5%. В основном, call-центры применяются в таких сферах экономики, как

финансы и высокие технологии. Кроме того, на территории страны находятся несколько пангерманских call-центров, обслуживающие рынки Германии и Швейцарии.

В последние два года наблюдалось увеличение доли call-центров на рынке Австрии. Среднегодовой темп роста операторских мест, по прогнозам Datamonitor составит 9,6% в период с 2001 по 2007 год, что на 2,5% больше, чем в среднем по странам EMEA.

В настоящее время в Австрии насчитывается 21 000 операторских мест. К 2007 году ожидается увеличение их числа на 8 200 позиций. Таким образом, общее число операторских мест составит 29 200. Основной рост прогнозируется в ближайшие два года, т.е. 72% (5 900) новых операторских мест будет создано именно в этот период.

Существует некоторая тенденция увеличения размера call-центра. Однако в ближайшие несколько лет лидерство будет оставаться за операторскими центрами численностью от 10 до 30 агентов.

Во многих странах EMEA на сегодняшний день сегмент малых call-центров развивается активнее, по сравнению с рынком более крупных call центров. В Австрии в период с 2002 по 2007 год ожидается значительный рост сектора малых операторских центров численностью от 10 до 30 операторов, среднегодовой темп роста которого составит 8,4%.

С достижением зрелости рынка, по мнению Datamonitor, произойдут следующие явления, характерные также и для многих других стран Европы: основу рынка составят крупные компании, которые образуются в том числе и путем консолидации малых call-центров. Вместе с тем, сектор малых операторских центров будет развиваться за счет новых разработок, в частности на базе IP-технологий.

Аутсорсинг в Австрии весьма распространен и составляет 15% всего рынка. Остальные 85% приходятся, в основном, на такие сферы, как финансовые услуги, телекоммуникации и производство.

Инвестиции в сферу call-центров направляются, в основном, в развитие систем IVR, web-агентов и применение новых технологий.

Доминирующими поставщиками оборудования для операторских центров в Австрии являются: Ericsson, Siemens, Lucent, Nortel, Alcatel.

## **Бельгия**

Территориальное расположение Бельгии делает ее идеальным вариантом для пан европейского call-центра, однако в настоящее время эту роль играют Нидерланды. Хотя Бельгия и является довольно привлекательной для зарубежных компаний, она имеет несколько отталкивающих характеристик: жесткие законы о труде и корпоративные законы препятствуют притокам инвестиций в бельгийские call-центры, несмотря на выгодные условия в области ценовой политики, предлагаемые правительством. Инвесторы часто предпочитают call-центры соседних стран, обходя вниманием Бельгию.

Тем не менее, бельгийский рынок call-центров развивается со стремительной скоростью.

В 2001 году в Бельгии действовало 1 045 операторских центров. В будущем прогнозируется значительный рост данного рынка. Ожидается, что к 2005 году в Бельгии будут функционировать 2 024 call-центра.

Тем не менее, необходимо понимать, что благодаря географическим размерам Бельгии и упоминавшейся выше законодательной системе, рынок call-центров в этой стране достигает своего предела насыщения. В связи с этим прогнозируется снижение темпов развития в основном в сегменте крупных операторских центров.

Малые call-центры будут применяться в социальной сфере, а также в транспортных, телекоммуникационных и туристических компаниях, что позволит на какое-то время сохранить темпы роста доли операторских центров на рынке.

Кроме того, ожидается рост объемов услуг аутсорсинга, поскольку многие компании придут к осознанию того, что во многих случаях обслуживание клиентов силами профессионалов будет более качественным, чем силами собственной компании.

Доминирующими поставщиками решений для операторских центров в Бельгии являются: Alcatel, Ericsson, Siemens, Nortel.

## **Норвегия**

В последние годы норвежский рынок call-центров динамично развивается, к 2002 году число операторских центров достигло 470. В дальнейшем также ожидается значительный рост рынка, однако его темп будет ежегодно снижаться. Согласно прогнозам, к 2007 году в Норвегии будут функционировать 637 call-центров.

Норвегия единственная скандинавская страна, не являющаяся членом европейского сообщества. Норвегия многое переняла от своих скандинавских соседей в политике и социальной сфере. Ключевым моментом, определяющим состояние экономики страны, является наличие месторождений нефти, что учитывая небольшую численность населения, делает Норвегию одной из богатейших стран мира и второй в Западной Европе после Люксембурга. Важную роль в экономике Норвегии играют также сфера услуг и рыболовство.

На рынке call-центров занято 1,2% работающего населения страны, согласно прогнозам, к 2007 году это число увеличится до 1,5%. По сравнению с другими скандинавскими странами рынок call-центров Норвегии менее развит, и тенденция к отставанию продолжает сохраняться. Однако, в сравнении с регионами ЕМЕА и Западной Европы, нельзя не заметить, что в Норвегии находят применение современные технологии, а также имеется значительное число высококвалифицированных агентов, способных общаться на нескольких языках.

Доминирующими сферами применения call-центров на рынке являются телекоммуникации, финансовые услуги и производство. Заметный рост наблюдается в сфере аутсорсинга и технологий, а также в финансовой сфере и телекоммуникациях.

Норвегия имеет самый маленький и наименее развитый рынок call-центров в Скандинавии. Однако этот рынок можно охарактеризовать как самый быстрорастущий. Однако по сравнению с другими странами ЕМЕА и Западной Европы норвежский рынок является достаточно зрелым, но медленно растущим. Ожидается, что в период с 2001 по 2007 годы среднегодовой темп роста числа операторских мест в сложных процентах составит 6,4%.

В среднем, можно отметить тенденцию уменьшения объемов call-центров с достижением зрелости рынка. Так в 2001 году среднее количество операторских мест составляло 35,6 позиций, а к 2007 году оно, согласно прогнозам, снизится до 33,7. В результате количество call-центров будет увеличиваться быстрее, чем количество операторских мест. Среднегодовой рост их числа в сложных процентах составит 7,5% в период с 2001 по 2007 год.

Многонациональные компании может отпугивать сравнительно медленное развитие рынка Норвегии, особенно при наличии более развитых рынков в других скандинавских странах. Поэтому, вероятнее всего, такие компании предпочтут другие страны.

Хотя рынок имеет определенные перспективы роста, развитие займет долгое время, особенно если учесть небольшое население страны. Например, Швеция имеет большее население, а значит больший целевой рынок, поэтому Норвегии трудно добиться такого роста рынка call-центров, какой имеет место в Швеции. Рост рынка приведет к зрелости и насыщению, в результате чего темпы роста снизятся.

Доминирующими поставщиками рынка являются такие компании-производители, как: Ericsson, Alcatel, Siemens, Lucent, Nortel.

## **Польша**

Рынок call-центров Польши характеризуется высокими темпами развития и, по прогнозам, через пять лет станет ключевым в Восточной Европе. Это самый большой рынок в этом регионе и один из наиболее успешных в странах с переходной экономикой.

Курс польского правительства на поддержку рыночной экономики привлек на рынок большое число иностранных компаний.

В 2001 году в Польше насчитывалось 349 call-центров. Ожидается, что уже к 2007 году в Польше будут функционировать 613 операторских центров.

Аутсорсинг и телекоммуникации являются определяющими сферами деятельности на рынке call-центров, и именно с ним связываются дальнейшие перспективы развития.

В настоящее время на польском рынке доминируют иностранные компании, однако в дальнейшем ожидается увеличение доли присутствия отечественных фирм.

Развитие банковской сферы потребует использование ресурсов call-центров, что также будет способствовать увеличению рынка.

Доминирующими производителями на рынке операторских центров являются: Alcatel, Ericsson, Siemens, Lucent, Nortel.

## **Чехия**

Рынок call-центров в последние годы характеризовался высокими темпами роста, в 2002 году в Чехии существовало 287 операторских центров. К 2007 году это число должно увеличиться до 506.

На рынке call-центров Чехии занято 0,3% работающего населения страны, к 2007 году, согласно прогнозам, эта цифра возрастет до 0,4%. Высокие темпы развития экономики страны создают хорошую почву для привлечения инвестиций на рынок call-центров. Кроме того, Чехия весьма привлекательна для германо-говорящих стран за счет наличия квалифицированного, но дешевого персонала.

Либерализация и ослабление ограничений рынка являются одними из основных стимуляторов его развития. Это делает рынок открытым для конкуренции, особенно со стороны иностранных компаний, приток которых ранее сдерживался особенностями регулирования.

Основное развитие ожидается в таких сферах, как финансовые услуги, телекоммуникации и удаленная торговля, кроме того, продолжится рост популярности call-центров среди сервис-провайдеров, в частности провайдеров Интернет.

Согласно прогнозам, в ближайшие два года около 10-15 банков и телекоммуникационных компаний собираются организовать контакт-центры с использованием современных технологий.

Лидирующими компаниями-производителями на рынке Чехии являются: Alcatel, Ericsson, Siemens, Nortel.

## **Венгрия**

Венгрия была одной из первых экс-коммунистических стран, либерализовавших свою экономику. Однако, несмотря на это, по экономическим показателям она находится позади Польши и Чехии.

В настоящее время в Венгрии функционируют 186 call-центров, ожидается, что к 2007 году их число достигнет 234. При увеличении объемов рынка и достижении им зрелости ожидается, что количество операторских мест будет расти быстрее, чем количество call-центров.

Среднегодовой темп роста в сложных процентах в этот период составит 7%, что говорит о менее активном развитии рынка, чем в среднем по странам ЕМЕА.

Персонал call-центров составляет 0,2% всего работающего населения страны. По оценке Datamonitor, к 2007 году эта цифра возрастет до 0,3%.

В период с 2002 по 2007 годы наиболее быстро будет развиваться сегмент крупных call-центров с численностью агентов более 100, среднегодовой темп роста в сложных процентах в этом сегменте составит приблизительно 14%, а число call-центров увеличится практически вдвое.

В настоящее время венгерский рынок является недостаточно зрелым и сформировавшимся, и прогнозируемое развитие ожидается за счет роста таких традиционных секторов, использующих операторские центры, как финансовые услуги и телекоммуникации.

В ближайшие годы на рынке ожидается существенное ужесточение конкуренции, поскольку многие как местные, так и зарубежные компании будут стремиться занять определенную долю рынка.

Как молодой и развивающийся рынок, Венгрия довольно привлекательна для инвесторов. Благодаря выгодному положению в Восточной Европе, в стране имеется множество возможностей для функционирования многонациональных компаний.

В настоящее время в Венгрии функционируют преимущественно малые операторские центры, а спрос на крупные практически отсутствует, что еще раз говорит о неразвитости рынка. Однако с ростом рынка ожидается распространение крупных call-центров, способных удовлетворить потребности развивающейся экономики. Однако из-за небольшой численности населения число крупных call-центров в Венгрии не достигнет уровня других стран. В Венгрии самый маленький и медленно растущий рынок call-центров из всех 23 стран, в которых проводились исследования Datamonitor. Более вероятно, что малые call-центры будут расширены до размера средних, а средние - до крупных.

Доминирующими поставщиками решений для операторских центров в Венгрии являются: Alcatel, Ericsson, Siemens, Nortel.

## **США**

Развитие рынка call-центров в США стимулируется необходимостью усовершенствования механизмов взаимодействия компаний со своими клиентами. Жесткие условия конкуренции заставляют компании прилагать значительные усилия, как для сохранения существующих клиентов, так и для привлечения новых.

На развитие рынка оказывают определенное влияние трудовые ресурсы, рынок которых очень варьируется в разных частях страны.

В 2001 году в США функционировало 76 000 операторских центров, к 2006 году их количество несколько увеличится, достигнув 79 000. При этом среднегодовой темп роста в сложных процентах составит 0,8%. На рынке наиболее востребованы квалифицированные агенты, говорящие на нескольких языках. Так наибольшие перспективы развития call-центры имеют на Среднем Западе, где труд агентов наиболее дешев, а также на Юге, где имеется возможность привлечения испано-говорящего персонала.

Ожидается снижение темпа роста рынка, поскольку крупные компании предпочитают пользоваться услугами более приемлемых по цене сторонних операторских центров, в том числе канадских. При этом в Канаде ожидается дальнейшее развитие рынка call-центров. Это послужит причиной увеличения числа аутсорсинговых call-центров.

Безусловно, американский рынок call-центров является самым развитым во всем мире, но его масштабы и степень зрелости оставляют не слишком много возможностей для дальнейшего роста.

Тенденция развития аутсорсинга на рынке США позволяет говорить о дальнейшем распределении рынка между крупными контакт центрами, обрабатывающими также и web-запросы, часто эти контакт центры являются подразделениями больших транснациональных компаний.

Доминирующими поставщиками рынка являются следующие компании: Aspect Communications, Avaya Communications, Ericsson, Nortel Networks, Rockwell Electronic Commerce.