

Что произошло на рынке решений для автоматизации после ухода иностранных вендоров?

01.

Почему на отечественном рынке нужны собственные решения?

02.

Догнали или обогнали – в чем российские WFM стали лучше иностранных?

03.

В чем отстаем от импортных предложений и по каким компонентам соревнование бессмысленно?

04.

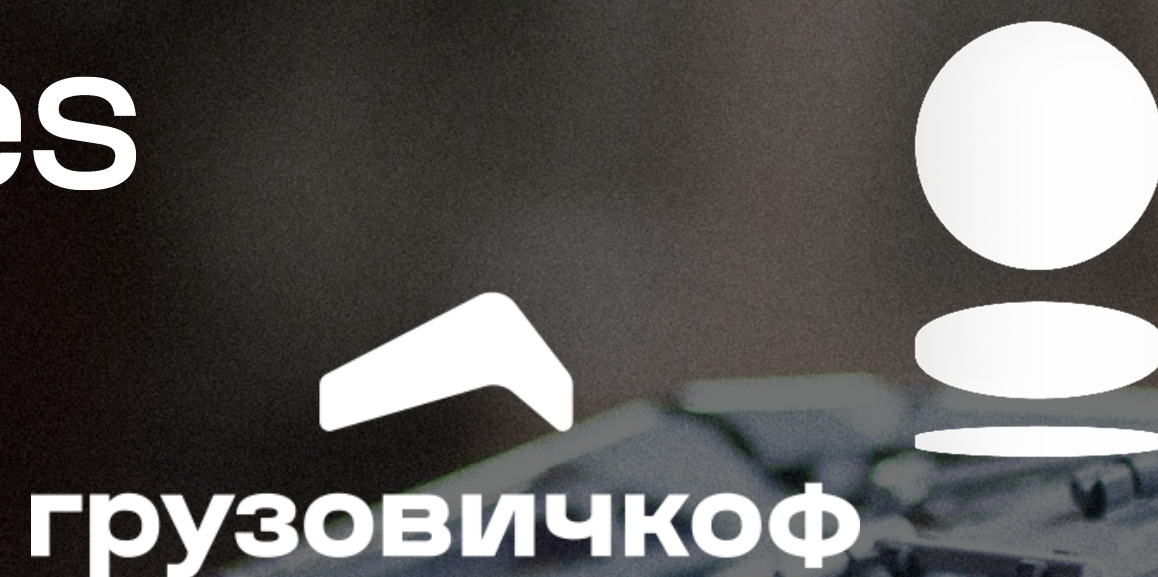
Будущее и тренды – куда движется рынок WFM и успевают ли за ним отечественные производители?

05.

ЧТО ПРОИЗОШЛО НА РЫНКЕ WFM ЗА НЕСКОЛЬКО ЛЕТ ПЕРИОДА ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

ЭВОЛЮЦИЯ, РЕВОЛЮЦИЯ ИЛИ ИГРА В ДОГОНЯЛКИ?

24.06.2025



НТЦ АРГУС
24.06.2025

Рынок **WFM** после ухода иностранных вендоров

01.

Контакт-центры оказались в зоне риска

WFM-контроль напрямую влияет на:

- SLA
- Удержание клиентов
- NPS

02.

Прекращение поддержки = риск сбоев

- Нестабильность работы
- Отсутствие обновлений
- Рост нагрузки на IT

03.

Резкий рост интереса к локальным WFM

Особенно в отраслях: Банки, Телеком, Ритейл

- Нестабильность работы
- Отсутствие обновлений
- Объем запросов на WFM в 22-24 гг. Вырос на 56%

04.

Усиление функционала WFM

- планирование
- real-time контроль
- интеграции с отечественными ACD



Почему на отечественном рынке нужны собственные решения?

ИТЦ АРГУС | 24.06.2025

01.

Поддержка локальных сценариев работы

Российские контакт-центры часто работают по гибким схемам:

- совмещение каналов и гибкая нагрузка,
- плавающие выходные, переработки.
- Западные решения не всегда адаптировались под такие условия.

02.

Соответствие 152-ФЗ и ТК РФ

Включая нормы по учёту переработок, перерывам, "плавающим" графикам и ночным сменам

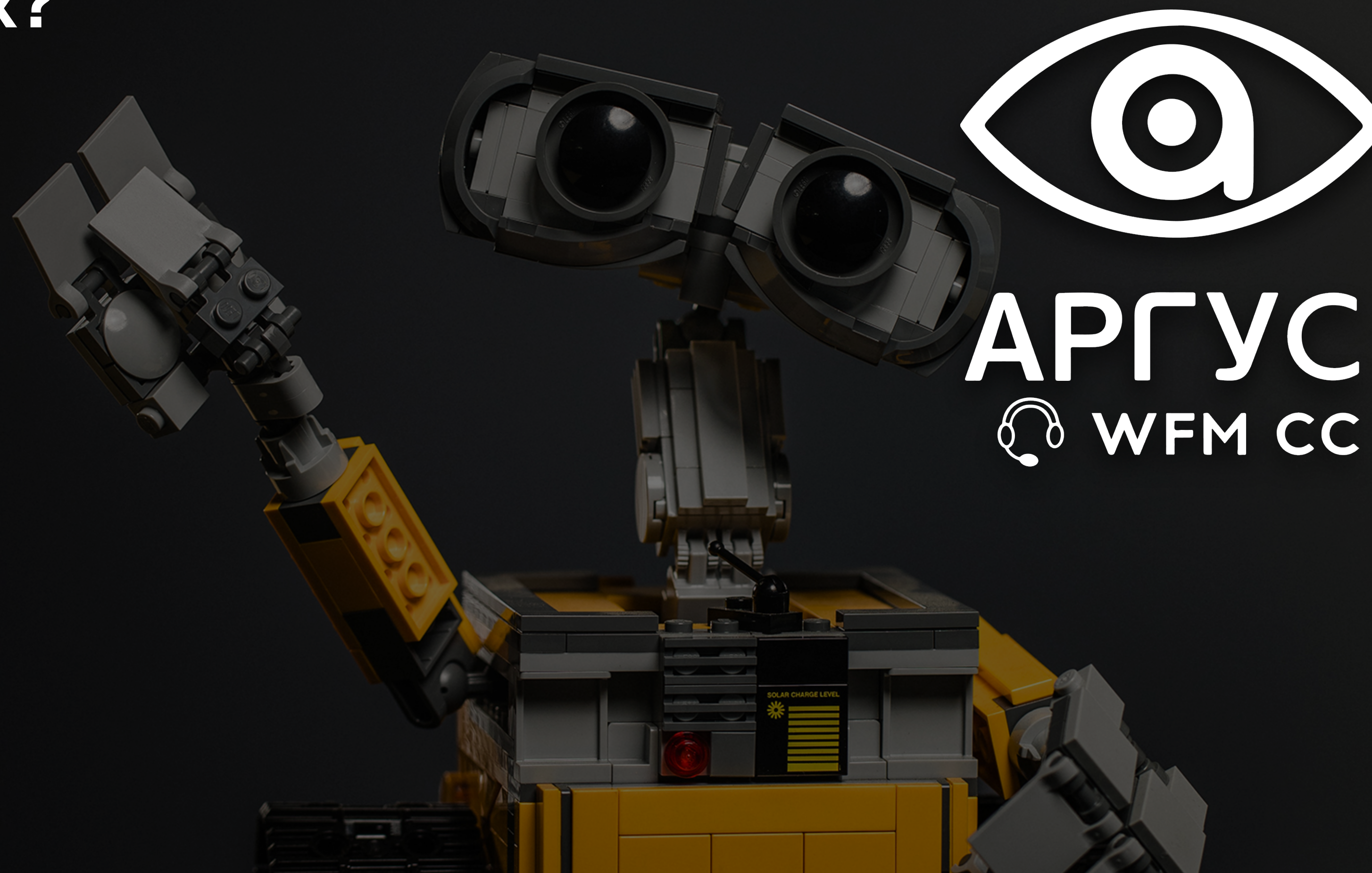
03.

Суверенитет и защита данных

Локальный хостинг исключает риски санкций и утечек.

Инсталляция и поддержка системы в сертифицированной **ФСТЭК** среде

Догнали или обогнали: в чем
российские WFM CC стали
лучше иностранных?



НТЦ АРГУС
24.06.2025

Отстаем

- Алгоритмы прогнозирования на основе AI/ML
- Широкая экосистема (WFO)
- UX и кастомизация интерфейсов под разные роли



Догоняем

- Быстрая и глубокая локализация
- Гибкие инструменты сменного планирования
- Real-time модули и динамическое перераспределение ресурсов
- Простота и быстрота внедрения
- Интеграция с HR-платформами, ERP-системами и KPI-мониторингом

В среднем стоимость лицензий на 60% >

Вендоры не стремятся копировать устаревшие модели западных систем с тяжёлыми, дорогими внедрениями.

Фокус — на легкости, гибкости, **скорости адаптации**, особенно в условиях растущей удалёнки и «контакт-центров на дому»

ИТЦ АРГУС | 24.06.2025

Будущее и тренды: куда движется рынок WFM СС и успевают ли за ним отечественные производители?

Куда мы движемся?

01.

Интеллектуальное прогнозирование на базе AI/ML:

предсказание обращений с учетом внешних и поведенческих факторов

02.

Real-Time управление в связке с ACD:

автоматическое перераспределение нагрузки и shift bidding

03.

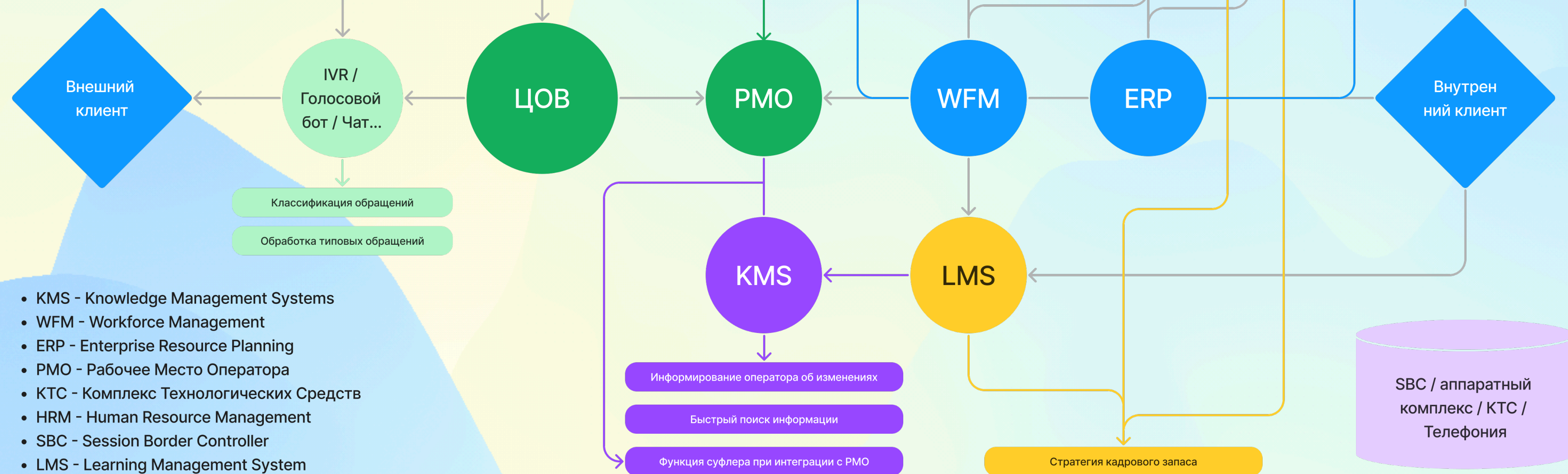
Интеграция с обучением и оценкой качества (QoS/QA):

комплексный подход к управлению производительностью.

04.

Gamification и вовлечение сотрудников:

WFM как инструмент повышения мотивации и удержания персонала



Показатель	Значение
Рынок колл-центров (2023)	> 50 млрд ₹ (+24,6 %)
Аутсорсинговый сегмент (2023)	~30 млрд ₹ (+7,3 %)
Аутсорсинг (середина 2024)	31 млрд ₹ (+4,8 %)
Удалённые операторы	36,6 → ~42 % в 2024
Сокращение офисных мест	−10 % (2023), −23 % (2024)
Рынок речевой аналитики (2023)	≈1,2 млрд ₹ (+4 %, затем +15 %)
Доля клиентов за живых операторов	≈67 %
Интерес к отечественному WFM	> 50 %
Фактическое внедрение WFM	ограничено, ≈10–14 %



Размер и динамика рынка

- Объём рынка колл-центров в 2024 году превысил **50млрд₹**, продемонстрировав рост **+24,6%** к уровню 2023 года
- АКЦ сегмент увеличился на **+7,3%**, достигнув почти **30млрд₹** без НДС в 2023 году
- За 2024 год рост продолжился: по итогам первой половины года рынок АКЦ составил **31млрд₹**, + 4,8 % к 2023



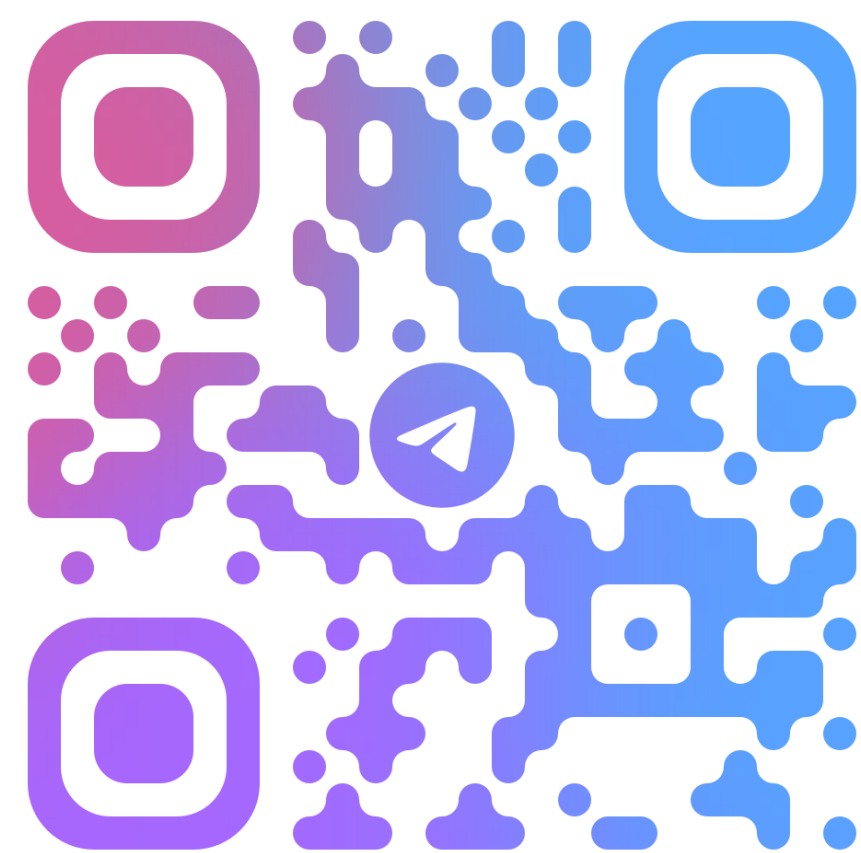
Удалённая работа и офисная трансформация

- Доля операторов на удалёнке выросла на **+11п.п.** в 2023, достигнув **36,6%**, а в 2024 уже приближалась к **42%**
- Количество офисных мест снизилось на **−10%** в 2023 и ещё на **−23%** в 2024
- Общий штат операторов в аудиторной модели сократился примерно с 44,7 тыс до 42,1 тыс человек — снижение около **−5%**



WFM-системы

- Более **50%** контакт-центров выразили интерес к локальным WFM-системам в 2023 году — подтверждение интереса, хотя данные об активных внедрениях (≈10–14 %) ограничены
- Уменьшение затрат за счёт WFM и снижение ФОТ на 10–12 % описаны в кейсах (в частности, ARGUS и Naumen)



@GORODCHIKOV

Городчиков Никита

Руководитель проектов
направления WFM CC

