**Анализ российского рынка колл-центров: итоги 2023 г., прогноз до 2027 г.**

*В октябре 2024 года* ***исследовательская компания NeoAnalytics*** *завершила проведение маркетингового исследования* ***российского рынка колл-центров****.*

В ходе исследования, проведенного NeoAnalytics на тему **«Российский рынок колл-центров: итоги 2023 г., прогноз до 2027 г.»**, выяснилось, что в 2023 г. объем рынка колл-центров составил более 50 млрд. руб. и вырос на 24,6% по отношению к аналогичному показателю прошлого года. Ретроспектива показывает, что рынок в 2023 г. восстановился после кризисного периода 2021-2022 гг. В 2021 г. ощущалось влияние кризиса и, как результат, рынок упал на 57%.

Сегодня рынок колл-центров значительным образом коррелирует и развивается в основном за счет роста финансовых услуг, телекоммуникационных компаний и ритейла.

Анализ статистики по объемам выручки за период 2017-2023 гг. показывает в 2023 г. положительные результаты деятельности практически у всех компаний-лидеров рынка.

В общей региональной структуре российского рынка явно выделается Центральный федеральный округ с Москвой преимущественно.

В 2023 г. более половина объема рынка колл-центров пришлась на крупные, средние и малые организации, совокупная доля которых составила 62,5%. Данная структура сформировалась уже давно и на протяжении многих лет не меняется.

В условиях высокого уровня конкурентной среды для компаний важно услышать потребителей и не потерять их. Таким образом, спрос на услуги колл-центров вызван желанием компаний-клиентов расширить охват потенциальной аудитории и обеспечить бесперебойную обратную связь с заказчиками.

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