**Анализ российского рынка колл-центров: итоги 2024 г., прогноз до 2028 г.**

*В июне 2025 года исследовательская компания NeoAnalytics завершила проведение маркетингового исследования российского рынка колл- центров.*

В ходе исследования, проведенного NeoAnalytics на тему «Российский рынок колл-центров: итоги 2024 г., прогноз до 2028 г.», выяснилось, что в 2024 г. объем рынка колл-центров составил более 50 млрд. руб. и вырос на 15,3% по отношению к аналогичному показателю прошлого года. Ретроспектива показывает, что рынок в 2024 г. восстановился после кризисного периода 2021-2022 гг. После существенного роста в 2020 г. в 2021 г. объем рынка упал на 57%. В последующий год негативный тренд продолжился. И только в 2023 г. наметилась положительная динамика, которая в 2024 г. и продолжилась.

Анализ статистики по объемам выручки за период 2017-2024 гг. показывает в 2024 г. положительные результаты деятельности практически у всех компаний-лидеров рынка.

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

В настоящее время большая часть коммуникаций происходит голосом (60%). Однако в последнее время все большую популярность приобретают текстовые чаты-боты. Особенно они популярны у молодого поколения.

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

Данный отчет является продуктом интеллектуальной собственностью исследовательской компании NeoAnalytics.

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