

Обзор ключевых событий и вызовов, с которыми столкнулись компании и разработчики

01.

Почему «свои» WFM-решения — это не только вынужденная мера, но и стратегическое преимущество?

02.

Обогнали ли Запад? Где российские WFM действительно впереди.

03.

Зоны роста: что пока не дотягивает и где стоит «не гнаться за лидерами».

04.

Будущее уже рядом: какие технологии и подходы формируют новый облик WFM.

05.

Как изменились WFM-системы за несколько лет периода импортозамещения и чего нам ждать в будущем?

25.10.2025



НТЦ АРГУС
25.10.2025



Рынок **WFM** после ухода иностранных вендоров

01.

Срочная замена или перенос систем

- Нехватка зрелых отечественных продуктов

02.

С 2021 по 2023

Число рабочих мест, управляемых WFM системами выросло в 6 раз

Основные драйверы:

- Кадровый дефицит
- Оптимизация ФОТ
- Прогнозирование

03.

Взрывной 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.

С 2024 по 2025

Снижение темпов роста рынка

Основные драйверы:

- Не готовы к реализации рекомендаций WFM систем
- Сложное ЭО системы



Почему «свои» WFM-решения – это не только вынужденная мера, но и стратегическое преимущество?

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 систем в сертифицированной **ФСТЭК** среде

Обогнали ли Запад? Где
российские WFM
действительно впереди —
реальные аспекты



АРГУС
WFM CC

НТЦ АРГУС
25.10.2025



Сказать, что российские системы уже повсеместно обогнали западные аналоги — было бы преждевременно

Отстаем

- Алгоритмы прогнозирования на основе AI / ML
- Наличие экосистем: WFO
- UX и кастомизация интерфейсов
- Проектное VS продуктивное развитие



Впереди

- Интеграция с локальными системами
- Вертикальная специализация

В среднем стоимость лицензий на 60% >

Фокус на переходе от проектного развития к продуктовому

ИТЦ АРГУС | 25.10.2025

ИТЦ АРГУС | 25.10.2025

**Будущее уже рядом: технологии
и подходы, формирующие
новый облик WFM**

Куда мы движемся?

01.

К 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.

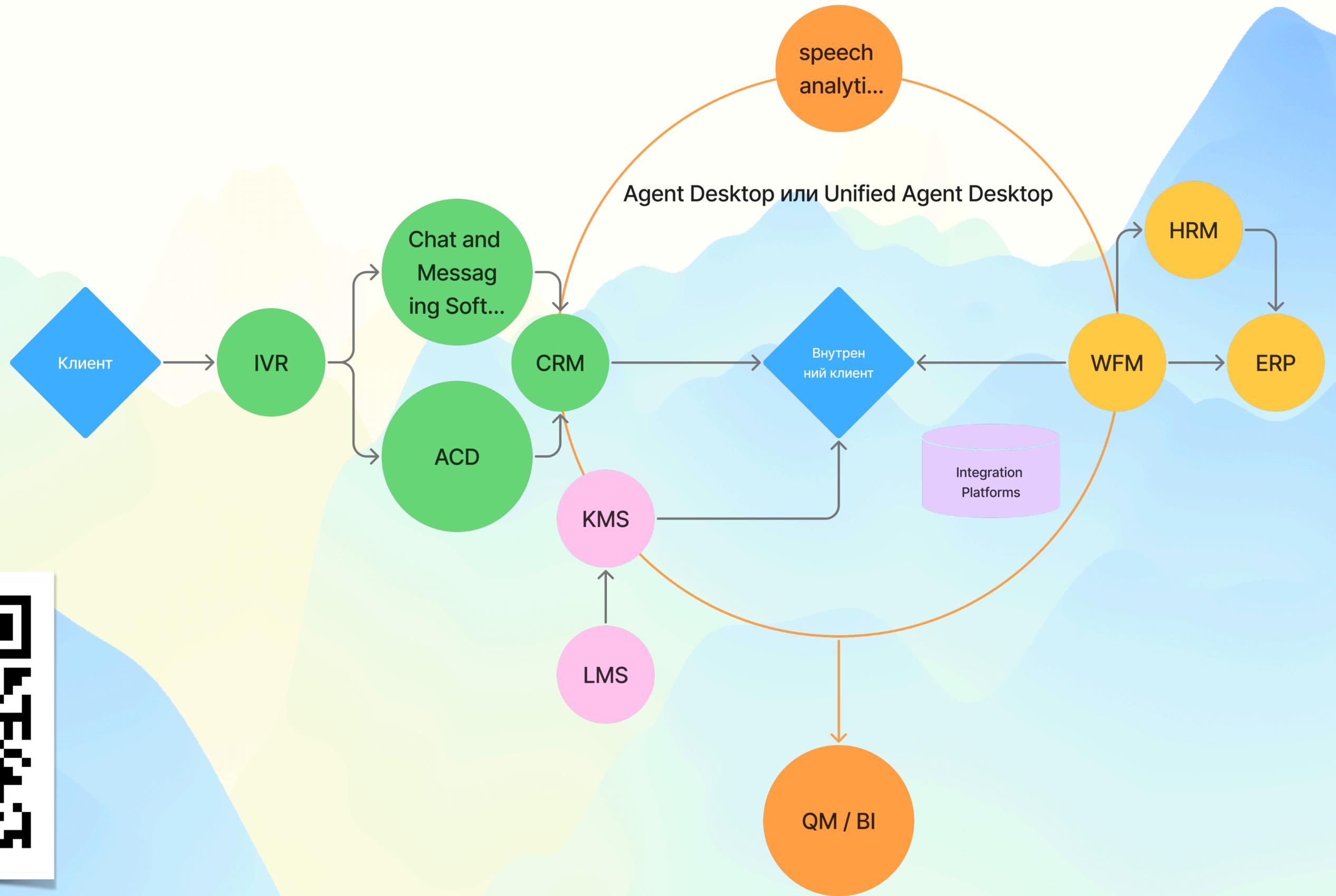
Интеграция с обучением и оценкой качества (QoS/QA):

комплексный подход к управлению производительностью

04.

Gamification и вовлечение сотрудников:

влияние WFM на мотивацию и удержание персонала



Показатель	Значение к 2024
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 действительно превысил **50млрд₹**, продемонстрировав рост **+24,6%** к уровню 2023 года
- АКЦ сегмент увеличился на **+7,3%**, достигнув почти **30млрд₹** в 2023 году
- За 2024 год рост продолжился: по итогам первой половины года рынок аутсорсинга 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, НТЦ АРГУС и Naumen)



@GORODCHIKOV

Городчиков Никита

Руководитель
направления WFM CC

