

## КОТНТАКТ-ЦЕНТРЫ: ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ, ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ



Первые контакт-центры зародились в США в начале 60-х годов XX века. В 60-е годы автоматические телефонные станции уже обслуживали всю территорию Штатов, в каждом доме, практически в каждой квартире имелся телефон, который перешел из разряда роскоши в категорию нормального атрибута обычной жизни. Состояние «телефонизированности» населения немедленно повлекло за собой использование этого средства связи и информирования для всевозможных рекламных акций, директ-маркетинговых программ и прочей работы с населением. Так появились контакт-центры – не телефонные станции, осуществляющие соединение, а профессиональные переговорщики, занятые установлением контактов посредством телефонной связи. Первые такие центры возникли в авиакомпаниях, которые имели достаточно ресурсов для приобретения этого дорогостоящего оборудования.

Европейские контакт-центры, появившиеся вслед за американскими, разумеется, перенимали многие организационные и структурные построения у своих заокеанских коллег. В последствие кое-что менялось, в частности, ментальность европейских пользователей. Например, в Европе никогда не было такого количества крупных контакт-центров, объединявших несколько операционных залов по 500 операторов.

Прогресс высоких технологий заставлял контакт-центры на Западе постоянно обновлять свое оборудование, чтобы не терять конкурентных преимуществ и соответствовать самым современным требованиям, предъявляемым к игрокам этого рынка. Если в 60-70-х годах супервайзеры, как правило, осуществляли визуальный контроль за работой операторов, то в дальнейшем эта работа стала производиться посредством программных средств. Вообще, появление персональных компьютеров и особенно интернет внесло серьезные коррективы в работу контакт-центров. Интернет и IP-телефония прекрасно дополняют друг друга, современные контакт-центры имеют

широкие возможности, в том числе, могут работать как с телефонными звонками, поступившими из телефонной сети, а также в режиме on-line, обслуживать интернет вызовы с сайтов и форумов. И это неудивительно - более дружелюбного интерфейса, чем человеческий голос или ответ живого человека, еще никто не придумал.

Более чем 40-летняя история контакт-центров в США и странах Западной Европы сформировала развитый рынок услуг по массовому приему звонков и созданию телефонных контактов.

На российском рынке контакт-центры присутствуют в течение последних 10 лет. И это несмотря на то, что его развитие идет достаточно быстрыми темпами, особенно в области создания внутренних контакт-центров компаний (inhouse контакт-центров). На наших глазах происходит «коренной перелом» в психологии менеджмента российских компаний, которые до недавнего времени, часто не были готовы вкладывать средства в построение клиенто-ориентированного бизнеса, не считали нужным оптимизировать систему взаимоотношений с потребителем и, соответственно, не видели существенной разницы между цифровой многоканальной телефонией и контакт-центрами.

Современный рынок заставляет искать новые решения; зачастую в областях взаимодействия со специализированными структурами, берущими на себя функцию эффективного телефонного контактирования с широким кругом потребителей товаров или услуг конкретной компании.