

Российский рынок коммуникационного API – итоги 2018 года

В контуры исследуемого рынка входят коммуникационные услуги, предоставляемые игроками рынка (операторами связи и ИТ-компаниями) через открытое API, основными из которых являются:

- BATC
- IVR
- Callback
- Call Tracking
- Интеллектуальная маршрутизация звонков
- Голосовой бот
- Отправка/получение SMS-сообщений (за исключение массовых смс-рассылок)
- Отправка/получение сообщений через мессенджеры (за исключение массовых рассылок).

По оценкам «ТМТ Консалтинг», в 2018 году объем рынка коммуникационного API в России увеличился на 91% по сравнению с 2017 годом и составил **2,6 млрд руб.** Количество компаний-клиентов выросло на 71% по отношению к 2017 году и приблизилось к **48 тыс.** Рынок находится в начальной стадии развития, контуры его только начинают формироваться. Специализированных компаний, имеющих собственные платформы и предоставляющих услуги на рынке CPaaS, пока немного.

Основными факторами развития рынка являются:

- Активное развитие рынков виртуальных АТС и облачных колл-центров
- Рост рынка облачных CRM
- Оптимизация работы собственных колл-центров компаний
- Оптимизация внутренних коммуникационных процессов в работе компаний
- Развитие онлайн-каналов взаимодействия с клиентами в различных вертикалях бизнеса - чаты, голосовые чат-боты, онлайн звонки с сайта, мессенджеры, соцсети, конференцсвязь, SMS
- Поиск игроками рынка, в том числе традиционными операторами связи, новых ниш для получения доходов – развитие OTT-сервисов, IT-услуг.

Лидером рынка по доходам с долей 27% в 2018 году стала компания МТТ. Оператор активно продвигает услуги на базе коммуникационной API-платформы «Гнездо», дополняя ее новыми услугами. Первое место по количеству компаний-клиентов (42%) и второе место по выручке (20%) принадлежит компании Voximplant, владеющей одноименной облачной API-платформой, позволяющей разработчикам интегрировать функционал телефонии и аудио/видео коммуникаций в веб или мобильные приложения. Второе место по натуральным показателям (23%) и третье место по доходам (14%) занимает «Манго Телеком». Оказываемая оператором услуга «API-интеграция» включает в себя как готовые интеграции с популярными CRM-системами через API, так и самостоятельные интеграции клиентов через API-конструктор.

Рынок прирастает новыми игроками. Так, в мае текущего года «ВымпелКом» запустил B2S-платформу для интернет-сервисов. Группа «Тинькофф» на днях заявила о начале продаж корпоративным клиентам собственных технологий для преобразования и синтеза речи Tinkoff VoiceKit. МТС готовит к запуску в этом году своего «голосового помощника». Это дает уверенность в позитивном прогнозе рынка – по нашим оценкам, в пятилетней перспективе CAGR по доходам составит порядка 29%.

В структуре доходов по услугам основная доля принадлежит подключаемому через API функционалу ВАС, необходимому для интеграции с CRM (управление голосовыми вызовами, звонками и пользователями). В прогнозном периоде наиболее активно будет развиваться реализация через API подключения функционала распознавания и синтеза речи в реальном времени, отправки/получения сообщений через мессенджеры.

Большой потенциал роста российского рынка коммуникационного API содержится в переходе крупных компаний с использования своей инфраструктуры и присоединения по SIP - на API-интерфейсы с полной реализацией сервиса на стороне оператора.

На глобальном рынке доминируют следующие тренды использования Телеком API:

- Расширение предложения VAS (запуск и развитие решений для совместной работы, объединенных коммуникаций, telepresence и пр.)
- Развитие партнерских экосистем – запуск маркетплейсов: так, AT&T запустила маркетплейс API совместно с провайдером Ribbon Communications
- Использование SIP Trunk для поддержки и развития сервисов на базе IP: VoIP, UC и пр. (является основной статьей доходов для крупнейших вендоров Телеком API)
- Роботизация процессов (в т.ч. обработки звонков), использование технологий искусственного интеллекта для запуска новых сервисов (например, ботов, которые являются наиболее динамичным сегментом)
- Новые возможности для запуска сервисов IoT (например, аутентификация, авторизация, ведение учета, отслеживание использования и пр.)
- Поддержка блокчейн-решений за счет API
- Развитие MEC (Mobile Edge Computing) - для сбора пользовательских данных, аналитики, поддержки QoS
- Использование технологий AR/VR – для расширения предложения в части ВКС (встроенные элементы интерактивности) и других видео-решений (для достижения большей иммерсивности/эффекта присутствия).