

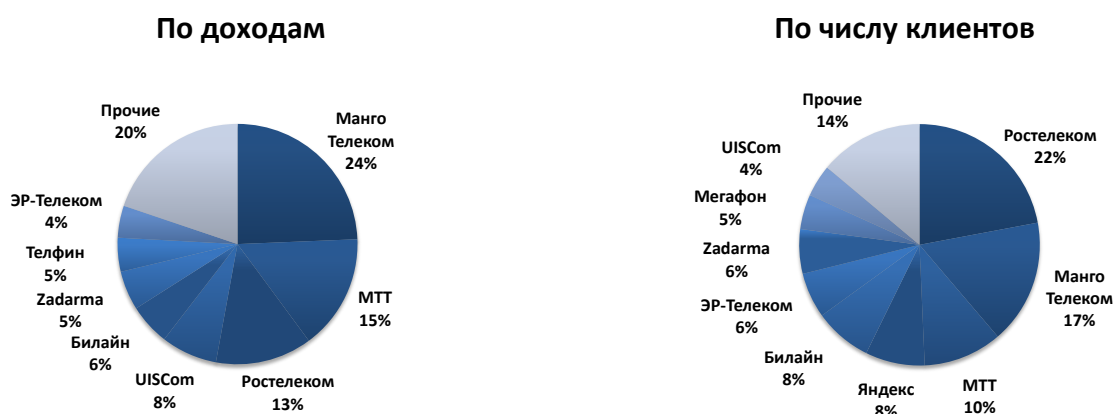
Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2019 года

Российский рынок виртуальных АТС продолжает показывать высокие темпы роста - по данным «ТМТ Консалтинг», в 2019 году объем рынка увеличился на 39% по сравнению с 2018 годом и составил **11 млрд руб.** Количество компаний-клиентов выросло на 23% и достигло 328 тысяч.

Лидерство по доходам в 2019 году сохранил за собой «Манго Телеком», его выручка по сравнению с предыдущим годом выросла на 24%. Росту доходов оператора способствует развитие полноценного решения унифицированных коммуникаций и инструментов для автоматизации, в том числе для компаний среднего и крупного бизнеса.

Лидером по количеству компаний-клиентов второй год подряд является «Ростелеком». Оператор развивает дистанционные каналы продаж, активно продвигает услуги ВАТС среди существующих клиентов в сегментах микро, малого и среднего бизнеса. Выручка компании от услуг ВАТС в 2019 году выросла на 57%, обеспечив ему третье место по доходам.

Структура рынка ВАТС по игрокам, 2019 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Доходы от ВАТС находящейся на втором месте компании МТТ увеличились в 2019 году на 56%. Одной из самых востребованных услуг оператора является сервис FMC, интегрированный с CRM и позволяющий автоматизировать работу удаленных сотрудников.

Значительный прирост как выручки (на 36%), так и компаний-клиентов (на 34%) произошел в 2019 году у «ВымпелКома». Этому способствовали: реализация пакетного предложения мобильных услуг «Яркий бизнес» с бесплатным подключением облачной АТС, реализация интеграции ВАТС с внешними АТС по SIP и возможность подключения ВАТС на городские номера, а также новые тарифные планы на SIP телефонию.

Среди значимых игроков рынка наиболее высокие темпы роста в 2019 году показал провайдер Zadarma – 72% по доходам и 35% по натуральным показателям. Оператор представил полностью интегрированную с АТС Zadarma CRM-систему ZCRM, расширил возможности АТС.

По оценкам «ТМТ Консалтинг», объем рынка ВАТС с учетом доходов от **гибридных решений**, объединяющих через транк клиентскую УАТС с облачной АТС, по итогам 2019 года вырос на 35% и составил **13,1 млрд руб.** В этих контурах рынка в ТОП-3 по доходам попадает компания **МТС**, активно подключающая к платформе ВАТС средние и крупные компании с собственными УАТС.

В региональной структуре лидирует **Москва**, занимающая 41% в доходах. Доля Москвы постепенно снижается вследствие усилий операторов по продвижению ВАС в регионах.

Отраслевая структура не претерпела существенных изменений - компании из сегментов торговли (оптовая, розничная и e-commerce) и услуг вместе формируют 49% рынка. Росту долей секторов e-commerce, медицины, недвижимости способствуют, в том числе, рекомендации игроков («Манго Телеком», «Телфин») по использованию сервисов в данных отраслях.

Основными потребителями ВАС являются ИП и микропредприятия, для которых важными являются быстрое развертывание системы, простота использования и низкая стоимость владения сервисом. Компании сегмента СМБ заинтересованы в интеграциях ВАС с CRM и другими бизнес-системами, в дополнительных сервисах – коллтрекинге, виджетах, голосовых сервисах, инструментах для организации работы распределенных офисов, отделов продаж и обслуживания клиентов. Использование ВАС компаниями крупного бизнеса, в основном, может рассматриваться в гибридных решениях, объединяющих физическую УАС клиента с облачной АТС.

Одной из важных тенденций развития рынка ВАС является разработка и внедрение игроками голосовых сервисов и речевой аналитики, позволяющих облегчить работу колл-центра, снизить затраты на использование аутсорсингового контакт-центра, повысить эффективность маркетинговых инструментов, помочь в обучении сотрудников. Наиболее распространенным сервисом является модуль преобразования текста в голос (TTS - text-to-speech), используемый для формирования IVR и автоматических подсказок сотруднику до начала разговора. Более «продвинутой» услугой - «Голосовой бот» среди провайдеров ВАС предоставляют МТТ, МСН Telecom, МТС. «Манго Телеком», UISCom и «Телфин» предоставляют своим клиентам модули речевой аналитики, в состав которых входит распознавание голоса. В портфеле «Манго Телеком» также представлен сервис «Голосовое управление» со встроенными словарями, предназначенный для оптимизации работы с IVR.

По прогнозам «ТМТ Консалтинг», в ближайшие 5 лет темпы роста рынка будут постепенно замедляться, CAGR за период 2020-2024 гг. составит 16%. Ожидается, что в 2024 году его объем достигнет 24 млрд рублей.

Игроки рынка продолжают развитие коммуникационных решений на основе омниканальности. Для обеспечения удаленной работы сотрудников будут совершенствоваться сервисы конференцсвязи, софтофоны/мессенджеры, функции мониторинга, статистики и аналитики, интеграции с CRM и другими бизнес-системами.