

Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2021 года

В 2021 году рост российского рынка виртуальных АТС по сравнению с 2020 годом ускорился: по данным «ТМТ Консалтинг», объем рынка в 2021 году увеличился на **30,8%** (в 2020 году рост составил 23,3% с учетом уточненных данных) до **17,7 млрд руб.**, количество компаний-клиентов выросло на **12%** до **400,8 тысяч**. Более высокие темпы роста выручки по отношению к натуральным показателям объясняются:

- активным внедрением операторами дополнительных платных услуг на базе ВАТС,
- ростом подключений к виртуальной АТС крупных компаний,
- интеграцией на платформу ВАТС «Манго Офис» клиентов приобретенной в 2020 году коллтрекинговой компании CallTouch,
- переходом «МегаФона» с классической системы расчетов за ПО на необлагаемую НДС форму расчетов в связи с включением ВАТС оператора в реестр отечественного ПО.

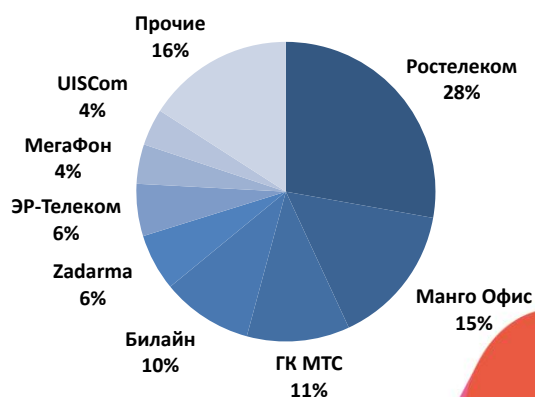
По итогам 2021 года **лидером рынка по доходам** осталась компания **«Манго Телеком»**, выручка которой с учетом CallTouch выросла на 56,5% и составила 4,8 млрд руб. По количеству компаний-клиентов оператор занимает второе место. Компания продолжает расширять свое географическое присутствие и совершенствовать технологический функционал виртуальной АТС.

Второе место по доходам принадлежит **ГК МТС**, в которую входят МТС, МГТС и МТТ. Совокупная выручка от услуг ВАТС ГК МТС в 2021 году составила **3,9 млрд руб.** По количеству компаний-клиентов ГК МТС находится на третьем месте.

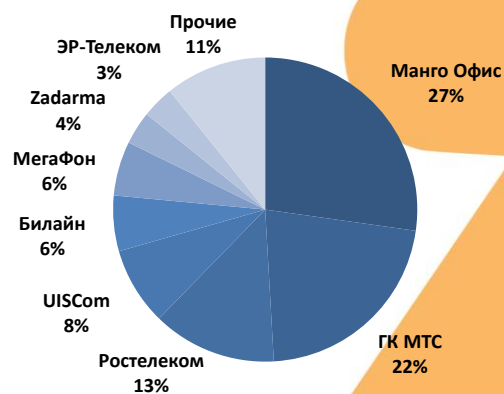
В тройку лидеров по доходам входит **«Ростелеком»**, который также занимает **первое место по количеству компаний-клиентов** – в 2021 году прирост по компаниям-клиентам у оператора был максимальным среди крупнейших игроков - 20,4%. В 2021 оператор сосредоточился на подключении компаний в регионах, а также на развитии дополнительных сервисов – таких, как аналитика речи, голосовые помощники, коллтрекинг, мобильная ВАТС.

Структура рынка ВАТС по игрокам, 2021 год

По числу компаний-клиентов



По доходам



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Доля доходов от продажи ПО (лицензии ВАТС, выручка от дополнительных сервисов, организованных с условием подключения виртуальной АТС) в общем объеме выручки от ВАТС в 2021 году снизилась на 2 п.п. до 50%. Соответственно, увеличилась доля выручки, приходящаяся на телефонную составляющую (трафик и плата за номера).

Среди регионов по доходам по-прежнему **лидирует Москва**, чья доля по итогам 2021 года сократилась на 3 п.п. и составила 35%. Вместе с этим продолжали расти доли ДФО, СФО, ПФО, УФО ЮФО.

На компании торгового сектора приходится около 34% рынка. До 14% в 2021 году выросла доля компаний, оказывающих различные услуги, увеличилась доля госсектора. Постепенно растет доля компаний-клиентов, подключающих к ВАТС более 50 пользователей.

В пятилетней перспективе, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», темпы роста рынка будут постепенно замедляться, CAGR за период 2022-2026 гг. составит 12,6%. Объем рынка в 2026 году достигнет 32 млрд рублей, количество компаний-клиентов приблизится к 619 тысячам.

Основными трендами рынка являются:

- консолидация,
- расширение географии присутствия игроков,
- внедрение омниканальных коммуникаций,
- развитие функционала, связанного с удаленной работой сотрудников,
- развитие голосовых сервисов,
- предоставление на базе ВАТС услуг по автоматизации бизнеса (коллтрекинг, аналитика, сервисы для работы с клиентами),
- рост числа решений для крупного бизнеса,
- пополнение списка интеграций ВАТС с различными бизнес-системами,
- увеличение количества роботизированных решений,
- развитие API.