

Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2021 года

Рынок виртуальных АТС демонстрирует высокие темпы роста. На базе ВАТС внедряется всё больше различных продуктов, предназначенных для решения клиентских задач (коллтрекинг, сквозная аналитика, колл-центр, мобильный офис). Для подключения к ВАТС крупных компаний предоставляются решения для объединения УАТС и ВАТС, для управления высокоинтенсивным трафиком.

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:

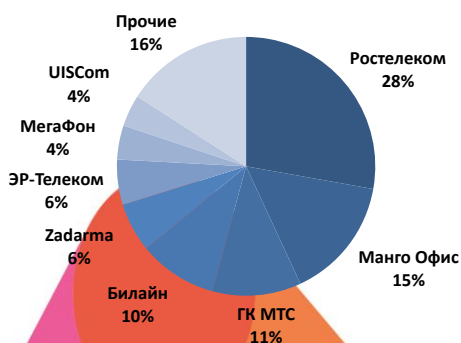
- интеграцией на платформу ВАТС «Манго Офис» клиентов приобретенной в 2020 году коллтрекинговой компании CallTouch,
- переходом «МегаФона» с классической системы расчетов за ПО на необлагаемую НДС форму расчетов в связи с включением ВАТС оператора в реестр отечественного ПО,
- активным внедрением операторами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

Лидерами рынка по доходам являются «Манго Телеком» и ГК МТС, в которую входят МТС, МГТС и приобретенная в 2021 году компания МТТ. «Манго Телеком» учитывает доходы от коллтрекинга CallTouch, с учетом которых выручка оператора в 2021 г. составила 4,8 млрд руб. Компания также продолжает расширять свое географическое присутствие и совершенствовать технологический функционал виртуальной АТС. Выручка ГК МТС в 2021 году составила 5,1 млрд руб. При этом компания учитывает также доходы от решений для крупного бизнеса (многофункциональный IVR, сервис автодозвона, сервис ограничения коммуникаций за пределами допустимого периода и т. п.)¹.

По количеству компаний-клиентов «Манго Телеком» занимает второе место, ГК МТС - третье.

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%. 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 по числу компаний-клиентов, 2021 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

¹ С учетом выручки от этих решений объем рынка ВАТС составит 18,9 млрд руб.

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 ВАС более 50 пользователей.

В пятилетней перспективе, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», темпы роста рынка будут постепенно замедляться, CAGR за период 2022-2026 гг. составит 12,2%. Объем рынка в 2026 году достигнет 31,5 млрд руб., количество компаний-клиентов приблизится к 618 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 ВАС услуг по автоматизации бизнеса (коллтрекинг, аналитика, сервисы для работы с клиентами),
- рост числа решений для крупного бизнеса,
- пополнение списка интеграций ВАС с различными бизнес-системами,
- увеличение количества роботизированных решений,
- развитие API.