

## Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2022 года

Темпы роста рынка виртуальных АТС в России замедляются. По итогам 2022 года объем рынка вырос на **15,2%** по сравнению с 2021 годом и составил **21,1 млрд руб.** Количество компаний-клиентов увеличилось на **8%** до **475 тысяч**.

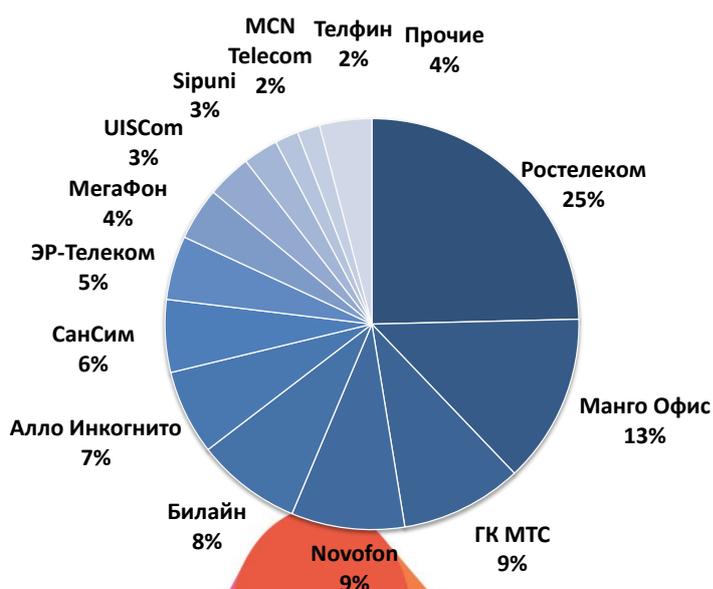
Следуя тренду перехода от классической ВАТС к комплексной платформе коммуникации с клиентами, провайдеры продолжают развивать аналитические инструменты, интеграции с различными бизнес-системами, дополнительные коммуникационные сервисы на базе ВАТС. Игроки рынка внедряют решения по объединению ВАТС с имеющимися на стороне клиента УАТС. Еще одним трендом рынка является автоматизация и роботизация коммуникаций с клиентами. Наблюдается тенденция к росту агентского и онлайн каналов продаж сервисов ВАТС. Продолжает расширяться география предоставления услуги.

В 2022 году ВАТС стал одним из способов импортозамещения решений корпоративной телефонной связи, в том числе для крупных компаний. Вместе с тем, политические события и экономическая ситуация в стране оказывали на рынок заметное отрицательное влияние – уменьшился средний объем трафика в расчете на одного абонента, замедлился прирост количества компаний-клиентов ВАТС.

По нашим оценкам, в 2022 году доля доходов от продаж ПО (лицензий и дополнительных сервисов ВАТС) составила 50% от общего объема рынка. Доля исходящего трафика в общем объеме трафика – 63%.

Лидерами рынка по доходам остаются «Манго Офис» (включает CallTouch) и ГК МТС (включает МТС, МГТС и МТТ). Лидером по количеству компаний-клиентов остается «Ростелеком».

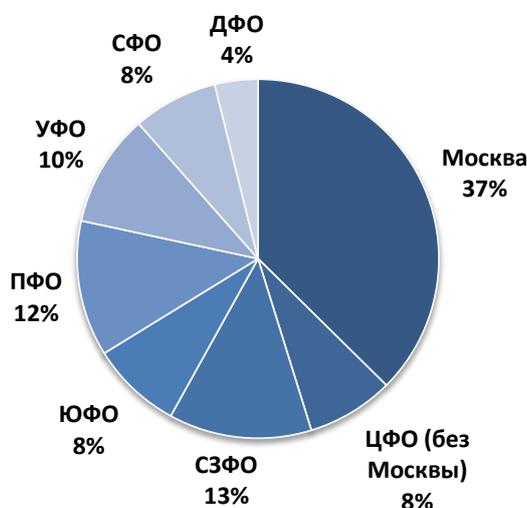
### Структура рынка ВАТС по игрокам по количеству компаний-клиентов, 2022 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Крупнейшим регионом по доходам в 2022 году осталась Москва. Продолжают увеличиваться доли ПФО, УФО, СФО, ДФО.

### Географическая структура рынка ВАС по доходам, 2022 год

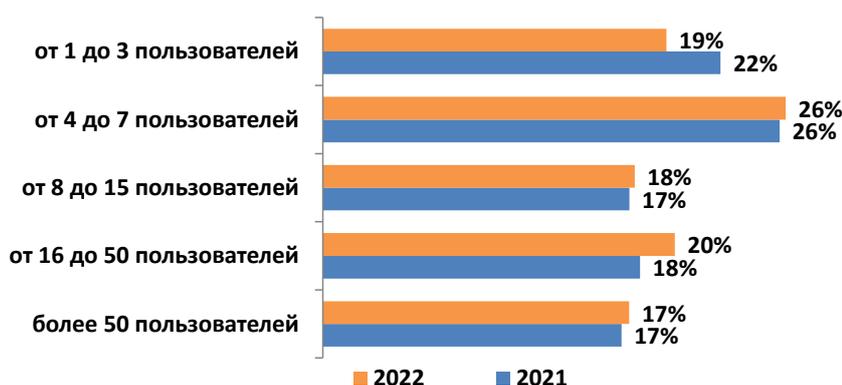


Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

В отраслевой структуре доля крупнейшего сегмента - компаний торгового сектора - в 2022 году увеличилась на 2 п.п. до 34%. Существенно, на 8 п.п., выросла доля компаний, оказывающих услуги – до 26%.

Среднее число пользователей на одну ВАС увеличилось на 8% до 6,6.

### Динамика структуры пользователей в разбивке на диапазоны по числу абонентов, приходящихся на одну ВАС



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Среди платных дополнительных услуг по объему выручки лидируют коллтрекинг, запись и хранение звонков, интеграции с различными системами и аналитика. Растут доходы от сервисов распознавания и анализа речи, голосовых помощников, виртуального call-центра.

В пятилетней перспективе, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», темпы роста рынка продолжат замедляться, CAGR за период 2023-2027 гг. составит 9%.