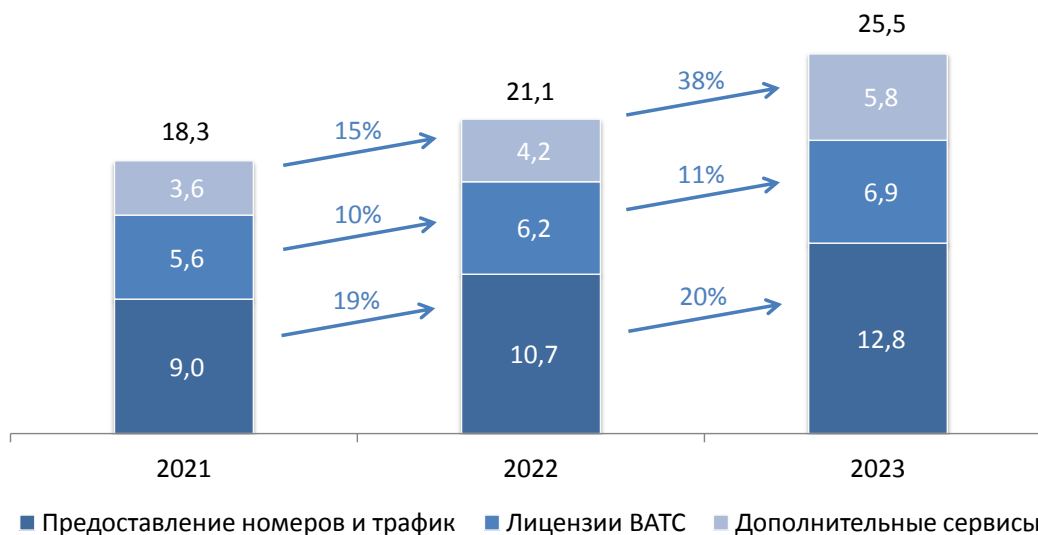


Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2023 года

Объем рынка виртуальных АТС по итогам 2023 года увеличился на **20,8%** по отношению к 2022 году и составил **25,5 млрд руб.** Количество компаний-клиентов выросло на **5,8%** до **502,3 тысяч**.

Динамика и структура выручки от ВАТС за 2021-2023 гг.



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

В структуре доходов немногим более 50% приходится на выручку от телефонии (трафика и предоставления в пользование номеров). Объем голосового трафика за 2023 год вырос на 4%. Доля исходящего трафика в общем объеме составила 64%.

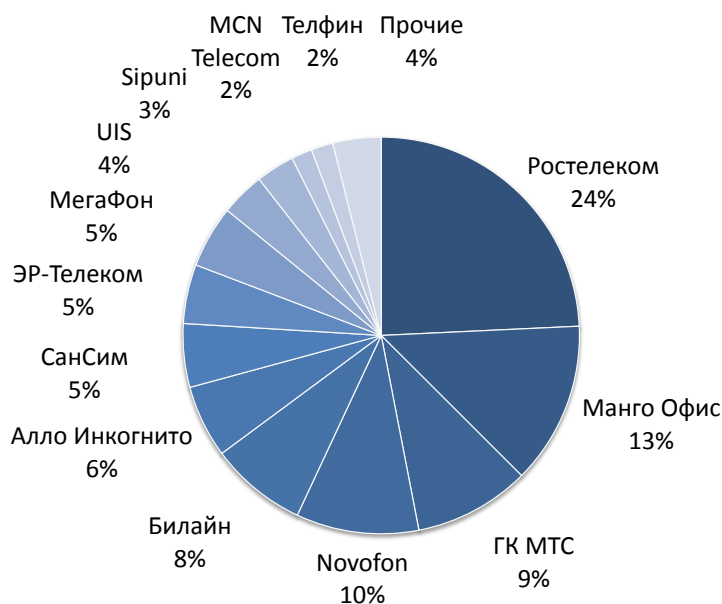
На лицензии ВАТС приходится 27% выручки, на дополнительные сервисы – 23%. Рынок дополнительных услуг в 2023 году вырос на 38%. По отношению к 2022 году наблюдался значительный прирост доходов от записи и хранения разговоров с применением речевых сервисов и аналитики звонков, виртуального call-центра, интеграций ВАТС с бизнес-приложениями и с УПАТС клиента, сервиса call-back.

Акцент развития ВАТС смещается в омниканальность – растет потребность рынка в организации текстовых каналов коммуникаций с клиентами. Продолжается процесс интеграции ВАТС с роботизированными решениями (голосовой помощник, голосовой робот и т.д.), ВКС-сервисами. Развиваются сервисы речевой аналитики на базе искусственного интеллекта. Увеличивается потребность компаний-клиентов в анализе эффективности коммуникаций, маркетинговых инструментов и работы сотрудников. Внедряются programmatic-решения с применением технологий больших данных для организации дополнительных интерактивных целевых коммуникаций с клиентами заказчиков. Растет спрос на решения с установкой ВАТС в контур УПАТС клиента.

Еще одним фактором роста рынка является импортозамещение - в 2023 году крупные компании и госструктуры продолжили переход на отечественные решения ВАТС.

Крупнейшими игроками на рынке по итогам 2023 года по доходам остаются «Манго Офис» и ГК МТС, по количеству клиентов-пользователей - «Ростелеком» и «Манго Офис». Присоединение ГК «Ростелеком» в марте 2024 года активов «Манго Офиса» будет способствовать выходу «Ростелекома» на первое место и по доходам.

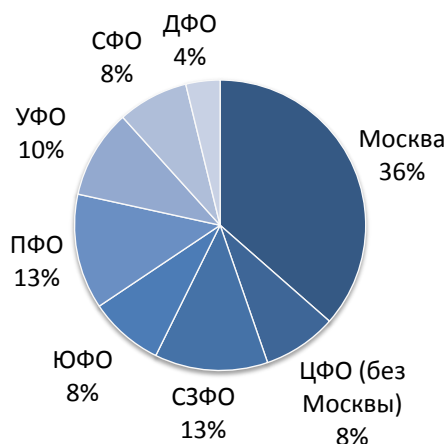
Структура рынка ВАТС по игрокам по количеству компаний-клиентов, 2023 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

На Москву по-прежнему приходится значительная часть доходов. Доля столицы постепенно сокращается за счет роста долей ЦФО, ПФО, СФО, ДФО.

Географическая структура рынка ВАТС по доходам, 2023 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

В клиентской структуре доля компаний торгового сектора в 2023 году сократилась на 3 п.п. до 30%. Увеличились доли компаний из секторов недвижимости, образования и науки, медицины, госструктур, гостиниц и ресторанов, ИТ.

В ближайшие 5 лет рынок сохранит высокую динамику, его объем к 2028 году, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», достигнет 52 млрд руб.