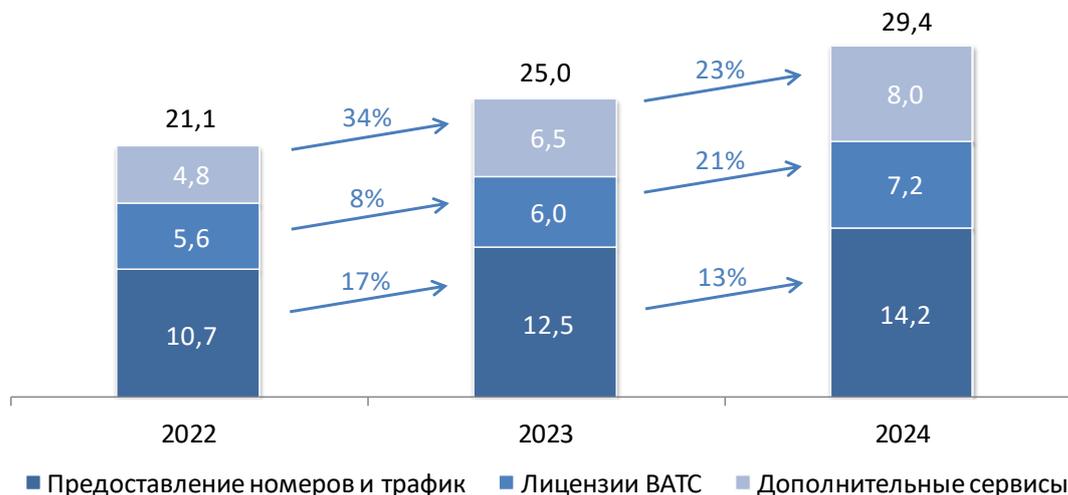


Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2024 года

По итогам 2024 года объем российского рынка виртуальных АТС вырос на **17,7%** по отношению к 2023 году и составил **29,4 млрд руб.** Количество компаний-клиентов увеличилось на **5,2%** до **528,6 тысяч.**

Динамика и структура выручки от ВАТС за 2022-2024 гг.



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

В структуре доходов на выручку от телефонии (за трафик и предоставление в пользование номеров) приходится 48%. Объем голосового трафика за год увеличился на 7%. Доля исходящего трафика в общем объеме составила 57%.

На лицензии ВАТС (ПО) приходится 25% выручки, на дополнительные сервисы – 27%. Доходы от дополнительных сервисов увеличились на 23%. Существенный прирост доходов зафиксирован от call tracking (в рынке учтен приобретенный «ВымпелКомом» в декабре 2024 года сервис Callibri), от виртуального call-центра; от записи и хранения разговоров; от интеграций ВАТС с внешними бизнес-приложениями по API, прямых (готовых) интеграций и интеграций со сторонними ВАТС; от аналитики; голосового помощника и технологии распознавания речи.

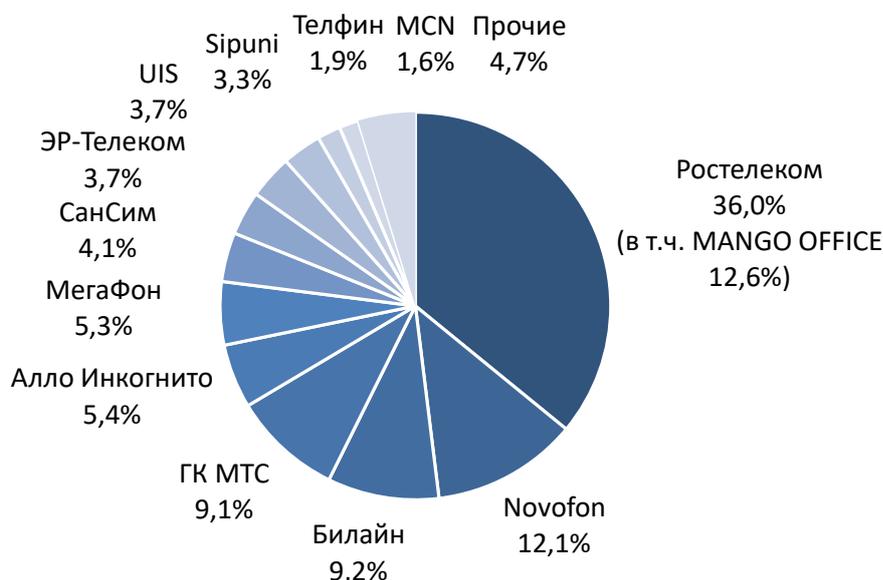
ВАТС становится основой для развития набирающего обороты рынка унифицированных бизнес-коммуникаций:

- В сервисы ВАТС, такие как голосовой помощник, речевая аналитика, таргетированные звонки внедряются технологии на базе ИИ;
- В ВАТС интегрируются дополнительные сервисы - голосовой робот, визитка, омничаты, коллтрекинг и сквозная аналитика;
- На базе ВАТС решаются задачи по омниканальности – добавляются и совершенствуются сервисы ВКС, мессенджинга, звонков, почты.

Постоянно совершенствуется базовый функционал ВАТС, настройки виджетов, софтонов, расширяется функционал рабочего места оператора, добавляются новые МН направления вызовов. Внедряются и совершенствуются интеграции с российскими бизнес-системами, а также с ОС Linux. Улучшается аналитика, а также инструменты для контроля за сотрудниками и решения специфических задач разных отделов и компаний. Совершенствуются маркетинговые инструменты на базе ВАТС. Продолжается внедрение и развитие решений по защите данных.

лидером рынка, как по доходам, так и по натуральным показателям, является ГК «Ростелеком», присоединившая в марте 2024 года «Манго Телеком». Вторая позиция по доходам принадлежит ГК МТС. Второе место по количеству компаний-клиентов у Novofon.

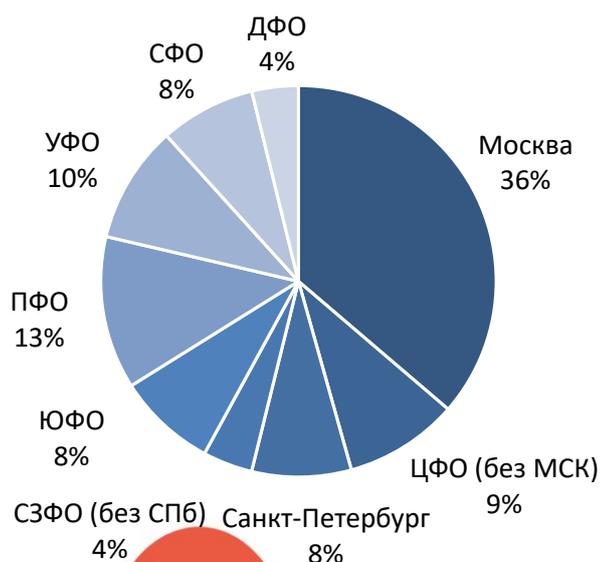
Структура рынка ВАТС по игрокам по количеству компаний-клиентов, 2024 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Более трети доходов от ВАТС приходится на Москву, доля которой продолжает постепенно сокращаться.

Географическая структура рынка ВАТС по доходам, 2024 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

По итогам 2024 года доля компаний-клиентов торгового сектора увеличилась до 34%, это крупнейший отраслевой сегмент рынка. Также выросли доли компаний из IT, гостиниц и ресторанов, медиа и рекламы, финансового сектора.

По прогнозам «ТМТ Консалтинг», рынок виртуальных АТС остается динамичным, хотя темпы его роста будут постепенно снижаться. К 2029 году объем российского рынка ВАТС достигнет 45 млрд руб.