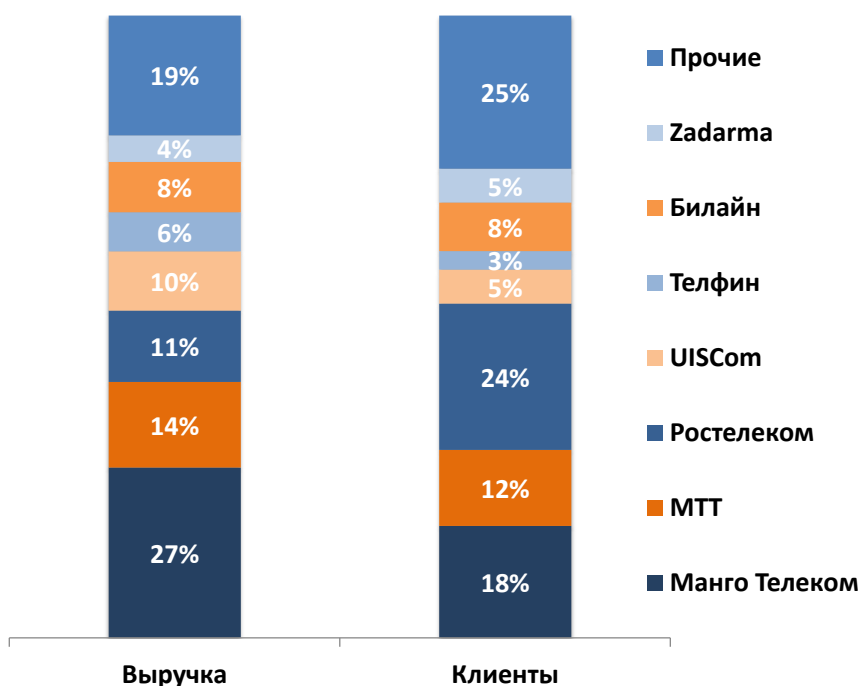


## Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2018 года

По оценкам «ТМТ Консалтинг», в 2018 году объем рынка виртуальных АТС в России вырос на 35% по сравнению с 2017 годом и составил **7,9 млрд руб.** При этом в натуральных показателях рынок увеличился на 45%, количество компаний-клиентов достигло **267 тыс.** Наибольшего прироста клиентской базы в относительных показателях в 2018 году добились «Ростелеком» (почти в 2 раза), «МегаФон» (на 66%), Zадарма (на 61%), «Яндекс.Телефония» (на 53%) и «ВымпелКом» (на 37%).

Структура рынка ВАТС в 2018 году по выручке и количеству компаний-клиентов выглядит следующим образом:



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

**Лидером рынка по доходам** в 2018 году продолжает оставаться «Манго Телеком». Оператор отмечает сохранение высокой динамики как от голосового трафика, так и от «Центра обработки вызовов» и запущенного во 2 квартале 2017 года сервиса коллтрекинг.

На первое место **по количеству компаний-клиентов** в 2018 году вышел «Ростелеком», впервые опередив постоянного лидера рынка - «Манго Телеком». Этому способствовало внедрение оператором в конце 2017 года пакетных предложений «Быть в плюсе», предоставляющих возможность получения сервисов ВАТС с 50% скидкой, а также активное продвижение услуги ВАТС в регионах.

В случае учета в рынке ВАТС доходов **гибридных решений**, в рамках которых к операторской ВАТС-платформе транком подключается клиентская УАТС, объем рынка за 2018 год, по оценкам «ТМТ Консалтинг», составил **9,7 млрд руб.**, увеличившись на 31% по отношению к 2017 году. При этом на **второе место по доходам**, с долей 17%, вышла компания **МТС**, активно подключающая к платформе ВАТС в том числе и УАТС компаний-клиентов.

По итогам 2018 года **Москва** продолжает занимать лидирующую позицию среди российских регионов – на нее приходится 46% доходов и 38% компаний-клиентов. Далее следуют Санкт-Петербург, Уральский и Приволжский ФО - регионы с высокой концентрацией бизнеса и большим количеством предложений от провайдеров ВАС. Доли Москвы и Санкт-Петербурга постепенно снижаются вследствие роста востребованности услуги в регионах, активных усилий игроков рынка, направленных на расширение географии присутствия и повышение осведомленности об услуге за пределами крупных городов.

Основная доля выручки от сервисов ВАС приходится на компании из сегментов «Торговля» (оптовая, розничная и e-commerce) (33%) и «Услуги/сервисы» (17%). Постепенно растет интерес к услуге со стороны компаний из секторов «Недвижимость», «Производство», «Медицина», «Транспорт и логистика», чему способствуют, в том числе, предлагаемые операторами специальные отраслевые решения.

В ближайшие 5 лет, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», среднегодовой рост рынка ВАС в России составит 21%. Ожидается, что в 2023 году его объем достигнет 22 млрд руб., а количество компаний-клиентов превысит 700 тысяч.

Росту рынка будут способствовать сосредоточенность игроков рынка на внедрении комплексных омниканальных решений, способствующих как развитию взаимодействия потребителей сервисов ВАС с их клиентами на всех этапах работы, так и совершенствованию внутрикорпоративных коммуникаций. Следствием этого процесса будет рост числа интеграций с различными бизнес-системами и сервисами, внедрение и развитие систем кросс-канальных коммуникаций. Провайдеры ВАС продолжают развивать аналитический инструментарий услуги. Ожидаемыми трендами на рынке станут интеграция с голосовыми сервисами, применение технологий распознавания и анализа речи в IVR при исходящих обзвонах, при консультациях и самообслуживании клиентов.

В контуры исследуемого рынка виртуальных АТС входят доходы:

- от лицензий на ВАС,
- от телефонии, организованной на ВАС – доходы от подключения и аренды номеров для пользования ВАС и доходы от трафика,
- от интеграции ВАС со сторонними системами (CRM, Call Tracking, виджеты и т.п.),
- от использования собственных сервисов провайдеров ВАС (CRM, ЦОВ, Call Tracking, виджеты и т.п.) в случае, если они не продаются провайдерами без подключения их ВАС.