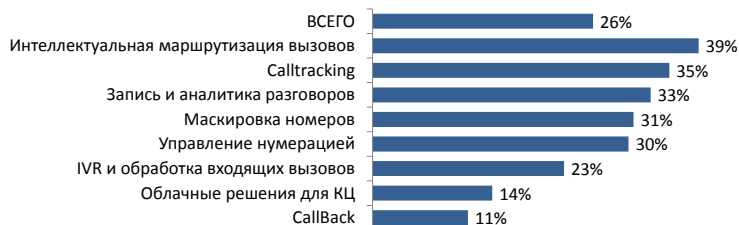
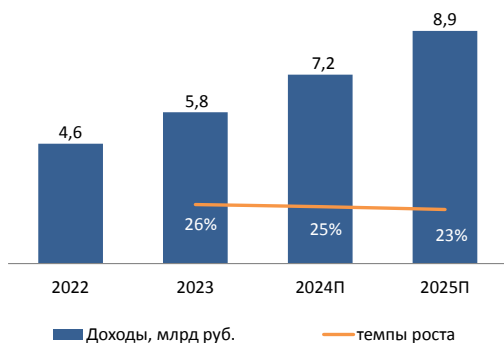


По итогам 2023 года, по данным «ТМТ Консалтинг», объем **российского рынка Telecom API¹** увеличился на 26% по сравнению с 2022 годом и составил **5,8 млрд руб.** Темпы роста большинства исследуемых продуктовых сегментов рынка превысили 30%.

Динамика доходов, 2022-2025П гг.

Темпы роста продуктовых сегментов в 2023 г.



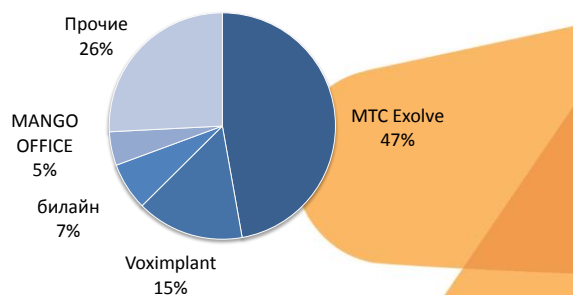
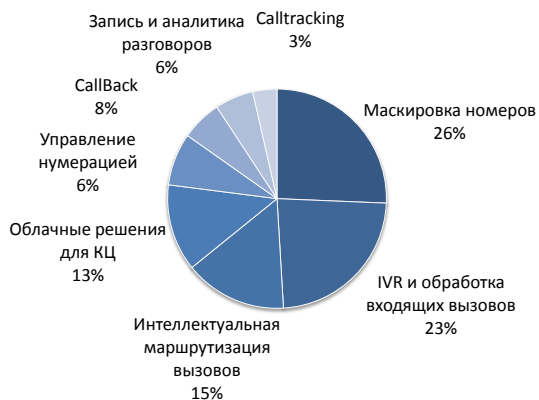
Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Рынок Telecom API в России находится в активной стадии развития. Этому способствуют:

- стремление компаний к омниканальности и персонализации общения с клиентами,
- развитие российского ПО в целом на фоне ухода либо ограничения присутствия зарубежных игроков,
- автоматизация и роботизация каналов общения,
- борьба со спамом, развитие средств защиты персональных данных,
- внедрение аналитических инструментов и речевых технологий на базе ИИ,
- увеличение числа интеграций с бизнес-системами,
- развитие рынка CPaaS (облачных коммуникационных платформ).

Структура доходов по услугам, 2023 г.

Структура доходов по игрокам, 2023 г.



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

¹ В состав рынка в рамках исследования входят следующие услуги, предоставляемые по API:

- Управление нумерацией
- Callback
- CallTracking
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов
- IVR и обработка входящих вызовов
- Запись и аналитика разговоров
- Маскировка номеров
- Облачные решения для контактных центров.

Основной объем выручки рынка формируют четыре услуги, на которые приходится 72% доходов. Ключевыми факторами спроса на услугу маскировки номеров являются востребованность сохранности базы данных клиентов и функционала по защите номера, повышающего уровень конфиденциальности для пользователей финансовых платформ, крупнейших маркетплейсов и агрегаторов такси. Росту рынка IVR и обработки вызовов способствует развитие интеграции сервиса с CRM и другими бизнес-системами, внедрение ИИ, развитие речевых аналитических инструментов, автоматизация рутинных процессов в компаниях. Интеллектуальная маршрутизация востребована в быстрорастущих отраслевых сегментах, таких как службы доставки и e-commerce, также ее популярности способствует возможность оптимизации работы внутренних структур компаний-пользователей (отделов продаж, управления персоналом, клиентского сервиса, поддержки). Развитие рынка облачных решений для контакт-центров обеспечено расширением функционала услуги, обогащением сервисами, а также увеличением бизнес-активности, в т.ч. среди СМБ-компаний, и переходом части клиентов с зарубежных решений на отечественное ПО.

В тройку лидеров рынка входят компании, владеющие собственными платформами CPaaS – MTC Exolve, Voximplant и билайн. За последние несколько лет платформы CPaaS были также внедрены «Ростелекомом» и MCN Telecom. Остальные игроки рынка платформ CPaaS не имеют, но предоставляют одну или несколько исследуемых услуг через API.

Лидером рынка по итогам 2023 года является компания MTC Exolve, занимающая первые позиции в большинстве исследуемых продуктовых сегментов, за исключением сегмента «Управление нумерацией», где лидирует компания «Интернод» (владелец брендов Runexis и Плюсофон, предоставляющий в аренду телефонные номера), и сегмента «Облачные решения для КЦ», где первое место принадлежит компании Voximplant, активно развивающей данное направление.

В 2024-2025 годах, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», темпы роста рынка Telecom API сохранятся на высоком уровне - 23-25% в год.

«ТМТ Консалтинг», тел.: +7 (495) 740-98-80 e-mail: info@tmt-consulting.ru