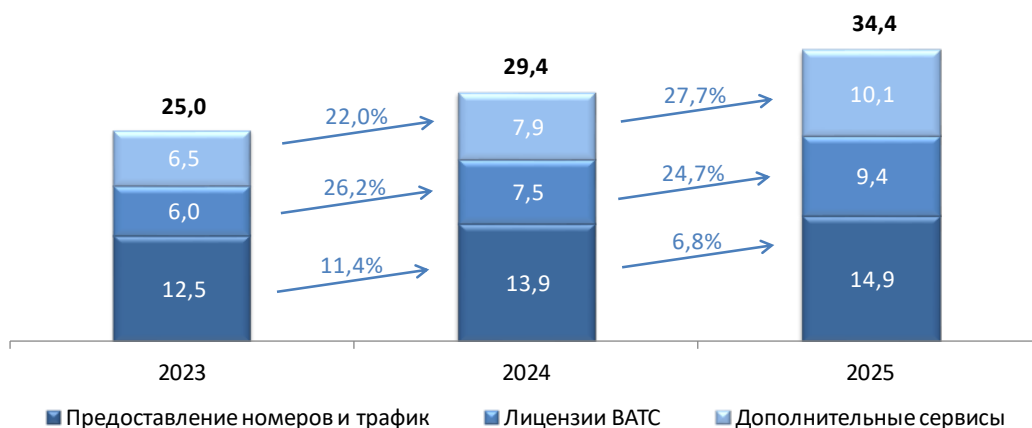


Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2025 года

Российский рынок ВАТС находится в фазе зрелости, переходя от быстрого роста к качественному развитию и интеграции с ИИ-сервисами. Объем его по итогам 2025 года в денежном выражении увеличился на **17,1%** по отношению к 2024 году и составил **34,4 млрд руб.** Количество компаний-клиентов (уникальных ИНН) выросло на **2,3%** до **540,7тысяч.** Число абонентов-пользователей ВАТС увеличилось на **2,9%** до **3746 тысяч.**

Динамика и структура выручки от ВАТС за 2023-2025 гг.

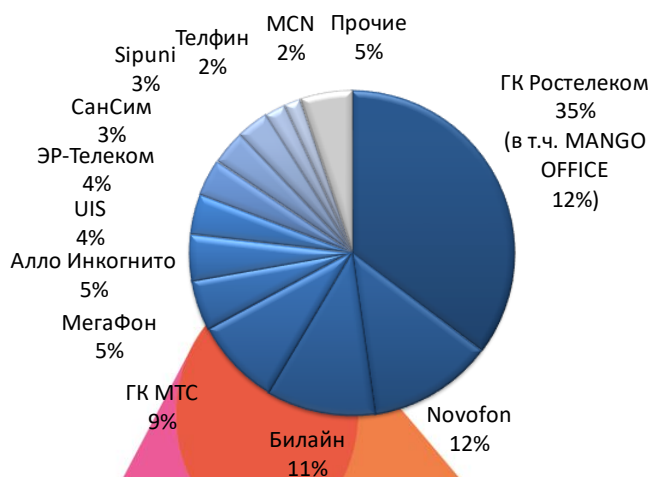


Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Доля платежей за дополнительные сервисы ВАТС по итогам 2025 года увеличилась на 2,5 п.п. и составила 29,4%. На лицензии приходится 27,3% платежей. Прирост голосового трафика за год составил 3,0%. Доля исходящего трафика в общем объеме составила 52,3%.

По объему выручки среди дополнительных услуг продолжают лидировать «Коллтрекинг», «Виртуальный call-центр», «Запись и хранение разговоров», «Интеграция с внешними бизнес-системами по API». Существенный прирост доходов наблюдался по «Голосовым роботам и помощникам», «Интеграции ВАТС с офисной АТС», CRM, «Виртуальному call-центру», «Распознаванию, синтезу и анализу речи», «Коллтрекингу».

Структура рынка ВАТС по игрокам по количеству компаний-клиентов, 2025 год



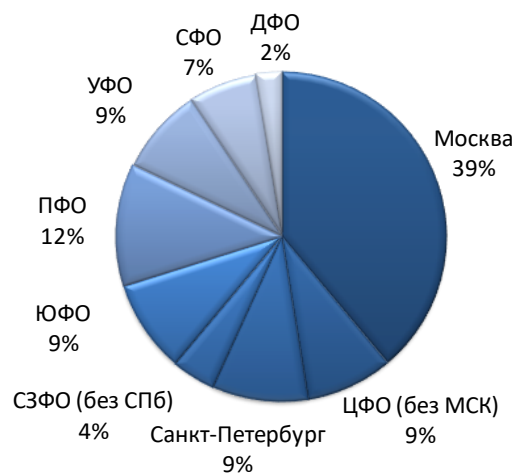
Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Лидером рынка по денежным и натуральным показателям является ГК «Ростелеком» (включая MANGO OFFICE). ГК МТС занимает вторую позицию по доходам и пользователям. Второе место по количеству компаний-клиентов у «Новофон». Третье место по всем показателям принадлежит «Билайну».

Ключевыми факторами развития рынка в 2025 г. стали регуляторные требования по борьбе с мошенниками и спамом, обязывающие операторов связи внедрять услуги «Маркировка вызовов» и МАВ (Массовые и (или) Автоматические Вызовы). Ключевыми трендами рынка являются омниканальность, объединение голосового и текстового каналов коммуникаций, глубокая аналитика и интеграции, а также внедрение сервисов на базе AI. Спрос поддерживается замещением офисных АТС безопасными и отвечающими требованиям российского законодательства облачными АТС, а также ростом интереса к автоматизации клиентского сервиса, глубокой интеграции с CRM и аналитике данных.

На Москву приходится по-прежнему более трети доходов от ВАТС, доля ее продолжает постепенно сокращаться.

Географическая структура рынка ВАТС по доходам, 2025 год



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

По нашим оценкам, доля самого крупного отраслевого сегмента рынка в структуре рынка по компаниям-клиентам - торгового сектора за 2025 год увеличилась до 35%. Также выросли доли транспорта и логистики, связи и ИТ, услуг и сервиса, недвижимости, строительства, производства и добычи.

Рост рынка виртуальных АТС продолжится, темпы его роста будут постепенно снижаться. По прогнозам «ТМТ Консалтинг», CAGR за 2026-2030 гг. составит 8,4%, к 2030 году объем российского рынка ВАТС достигнет 54 млрд руб.