

Российский рынок виртуальных АТС – итоги 2020 года

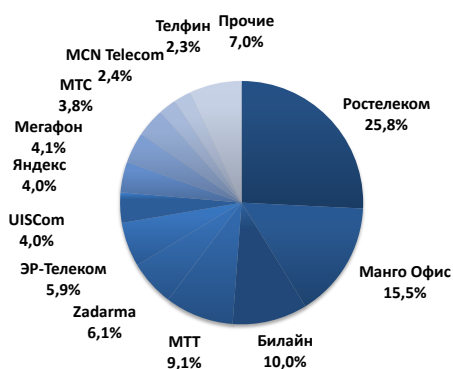
Несмотря на сложный для бизнеса 2020 год, российский рынок виртуальных АТС продемонстрировал двузначные темпы роста как натуральных показателей, так и денежных. По данным «ТМТ Консалтинг», в 2020 году количество компаний-клиентов увеличилось на 11% и достигло 359 тысяч. Объем рынка вырос на 19% по сравнению с 2019 годом и составил **13 млрд руб.** На снижение показателей по сравнению с предыдущими годами оказали влияние не только трудности в сегменте предприятий микро- и малого бизнеса, но и меры, предпринятые провайдерами для удержания и поддержки клиентов. Доля доходов, приходящаяся на ПО (лицензии ВАТС, выручка от дополнительных сервисов, организованных с условием подключения ВАТС), составила 53%, соответственно, доля выручки, приходящаяся на телефонную составляющую (трафик и плата за номера) – 47%.

Лидером по количеству компаний-клиентов является «Ростелеком», рост по этому показателю в 2020 году составил 28% по сравнению с предыдущим годом. Выручка оператора увеличилась на 32%, что перевело его с третьего на второе место по доходам. Росту абонентской базы оператора в 2020 году способствовала акция «Домашний офис», обеспечившая значительный приток новых клиентов ВАТС. В 2020 году «Ростелеком» запустил голосовые сервисы - анализ речи, голосовые помощники, коллтрекинг.

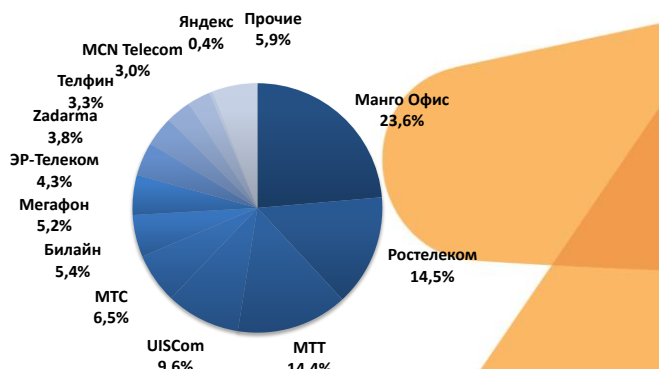
Лидером рынка по доходам в 2020 году остается «Манго Телеком», выручка которого по сравнению с 2019 годом увеличилась на 11%, чему способствует расширение географии присутствия оператора, запуск новых сервисов и решений, таких как голосовые боты, робот-аналитик, робот-маркетолог, центр управления интеграциями, а также улучшение модуля речевой аналитики. По количеству компаний-клиентов ВАТС компания занимает второе место – рост показателя в 2020 году составил 1,4%. Для усиления позиций на рынке компания приобрела в сентябре 2020 года сервис Calltouch.

Структура рынка ВАТС по игрокам, 2020 год

По числу клиентов



По доходам



Источники: данные компаний, оценки «ТМТ Консалтинг»

Порядка 30% прироста по количеству компаний-клиентов продемонстрировали в 2020 году компании МТС, «ВымпелКом» и «МегаФон». «МегаФон» также показал высокий рост доходов – 27%.

Доходы МТТ в 2020 году увеличились на 11% по сравнению с 2019 годом, при этом количество компаний-клиентов уменьшилось на 5%, что объясняется закрытием в связи с пандемией компаний микро- и малого бизнеса. В 2020 году оператор выпустил на рынок новый продукт VoiceBox для автоматизации голосовых коммуникации с клиентами и решения для малого бизнеса.

Объем рынка ВАС с учетом доходов от **гибридных решений**, объединяющих через транк клиентскую УАС с облачной АТС, по оценкам «ТМТ Консалтинг», в 2020 года увеличился на 17,5% и составил **16 млрд руб.** Компания **МТС** в данных контурах рынка выходит на второе место по доходам после «Манго Телеком».

По итогам 2020 года доля по доходам **лидирующего региона Москвы** снизилась на 2 п.п. и составила 38%. Вместе с этим выросли доли ДФО, ПФО, ЮФО, СФО.

В 2020 году на компании из сегментов торговли (оптовая, розничная и e-commerce) пришлось 37% рынка, доля компаний сегмента «Услуги/сервисы» составила 13%. Рост клиентов наблюдался в сегментах транспорт и логистика, медицина, образование, а также в госсекторе.

Основными потребителями ВАС продолжают оставаться ИП и микропредприятия – в 2020 году их доля уменьшилась до 69% по сравнению с 2019 годом. С наступлением пандемии и переводом сотрудников на удаленный режим работы сервисы ВАС стали востребованы среди средних и крупных компаний, у которых наблюдался повышенный спрос на организацию горячих линий и служб поддержки населения.

В этом году «ТМТ Консалтинг» провел дополнительное исследование по анализу технологической реализации платформ виртуальной АТС. Среди крупных провайдеров ВАС 54% используют вендорские решения (лидер по количеству внедрений – IToolabs), 31% - решения open-source и 15% - собственные разработки. Крупные игроки все чаще пользуются российскими вендорскими решениями в целях импортозамещения, снижения санкционных и валютных рисков.

В ближайшие 5 лет, по прогнозам «ТМТ Консалтинг», темпы роста рынка будут постепенно снижаться, среднегодовой рост рынка ВАС в России составит 14%. Ожидается, что в 2025 году его объем приблизится к 25 млрд рублей, а количество компаний-клиентов превысит 590 тысяч.

Игроки рынка продолжают региональную экспансию, будут развиваться решения на основе ВАС для компаний среднего и крупного бизнеса, связанные с поддержкой горячих линий, удаленной работой сотрудников. Продолжат совершенствоваться сервисы речевой аналитики, голосовые помощники, объединение ВАС с сервисами коллтрекинга. Будет расти список интеграций с различными бизнес-системами и количество роботизированных решений.