



Рынок виртуальных АТС в России 2021

СПЕЦИАЛЬНАЯ ВЕРСИЯ
ДЛЯ УЧАСТИКОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Москва, 2021

Исследование проведено в марте-мае 2021 года.

Объем отчета – 19 стр.

Отчет содержит 1 табл. и 10 графиков и диаграмм.

Язык отчета - русский.

Руководитель проекта

Станислав Мирин

SM@iks-consulting.ru

Консультант

Сергей Сергеев

s.sergeev@iks-consulting.ru

Отдел продаж:

info@iks-consulting.ru

Тел.: +7 (495) 150-6424

В соответствии со ст. 1227 Гражданского кодекса РФ передача отчёта не влечет переход или предоставление интеллектуальных прав на использование способами, указанными в ст. 1270 Гражданского кодекса РФ. Покупатель может использовать содержание отчёта исключительно для собственной внутренней деятельности и не вправе осуществлять публикацию, перепродажу, переработку и передачу третьим лицам отчета или его фрагментов.

Использование содержания отчета, а именно распространение, воспроизведение (изготовление копий), перевод, переработка, в т. ч. включение фрагментов отчета в состав других распространяемых текстов, сдача экземпляров отчета (в том числе и данного экземпляра) в прокат третьим лицам и прочие виды использования допускаются лишь при заключении соответствующего договора с АО «ИКС-холдинг».

2021 © АО «ИКС-Холдинг»

Об агентстве iKS-Consulting

iKS-Consulting - международное консалтинговое агентство, более 15 лет лидирующее на рынке управленческого консалтинга и аналитики в сфере информационных технологий, телекоммуникаций и цифровой экономики. Специалисты компании имеют отличный опыт рыночных исследований, разработки стратегий и бизнес-планов и обладают уникальной экспертизой, охватывающей все аспекты исследуемых отраслей и рынков (операторы, лицензии, абонентская база, поставщики, тарифы, дополнительные услуги, доходы, другие параметры). Глубокий анализ российского и мирового опыта, привлечение лучших международных и российских экспертов являются неотъемлемыми элементами всех проводимых компанией исследований.

АННОТАЦИЯ

Аналитический отчет «Рынок виртуальных АТС в России 2021» сконцентрирован на основных трендах развития рынка ВАС. Этот отчет может быть интересен как для игроков рынка (провайдеров услуг ВАС, облачных услуг, дата-центров), так и для заказчиков услуг виртуальных АТС. Настоящая, специальная версия отчета подготовлена для участников исследования, предоставивших данные для анализа.

В рамках исследования iKS-Consulting подготовил рейтинги провайдеров услуг ВАС по данным за 2020 год. Рейтинги включает оценку долей игроков по выручке и по количеству клиентов на конец года.

В отчете представлена информация об объеме российского рынка услуг ВАС, его динамике, дан прогноз развития рынка до 2025 года на основе выделенных факторов развития рынка.

Отчет включает комментарии ведущих игроков рынка ВАС, полученные в ходе интервью с руководителями облачных подразделений российских провайдеров и полные тексты интервью.

Методы проведения исследования: письменное анкетирование участников рынка, экспертные интервью с участниками рынка, сверка выручки компаний с налоговой отчетностью, интервьюирование экспертов, сравнительный анализ данных, кабинетные исследования.

Оглавление

1.	ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ПОТЕНЦИАЛ РЫНКА ВАТС В РОССИИ	4
1.1.	Объем сегмента и динамика развития	5
1.2.	Динамика количества пользователей услуг ВАТС	6
1.3.	Структура клиентов	7
1.4.	Драйверы рынка	10
2.	ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ	12
3.	РЕЙТИНГ ИГРОКОВ РЫНКА ВАТС	17
	Общее описание методологии	19
	Цель исследования	19
	Методика проведения исследования	19
	Объект исследования	20

Перечень графиков и диаграмм

Рис. 1.	Динамика развития сегмента виртуальных АТС в 2016–2025 гг., млрд руб.	5
Рис. 2.	Динамика роста числа клиентов на рынке облачных АТС в РФ 2016-2025 гг. (в тыс. шт.)	7
Рис. 3.	Структура клиентов услуг ВАТС по размеру компании 2020 г., доли по числу клиентов, %	7
Рис. 4.	Структура клиентов по регионам, 2020 г., % от выручки	9
Рис. 5.	Отраслевая структура рынка ОАТС по компаниям-клиентам, %	9
Рис. 6.	Структура платежей за дополнительные услуги ОАТС в динамике 2019-2020 гг., доля услуги в общем доходе операторов ВАТС	13
Рис. 7.	Структура ежемесячных затрат клиентов за использование виртуальной АТС в целом по рынку, 2020 год	15
Рис. 8.	Структура потребления трафика, %	15
Рис. 9.	Доля на рынке ВАТС по основным игрокам по выручке, %, 2020 г.	17
Рис. 10.	Доля на рынке ВАТС по основным игрокам по количеству клиентов, %, 2020 г.	17

Перечень таблиц

Табл. 1.	Ключевые составляющие услуги ВАТС (апрель 2021)	12
----------	---	----

ВВЕДЕНИЕ

Услуги виртуальных/облачных АТС (BATC/OATC) мы относим к одному из разделов облачных услуг Software-as-a-Service (SaaS). В сегменте SaaS подсегмент BATC оказывается на втором месте по объему выручки. Услуга является массовой и востребована у достаточно большого количества клиентов, главным образом, у компаний среднего и малого бизнеса.

В объем услуг BATC мы включаем следующие услуги:

- Плата за использование платформы приема и распределения голосовых телефонных вызовов, статистики по вызовам, настройку автоответчика, оплата готовых пакетов по услугам виртуальной/облачной телефонной связи.
- Плата за голосовой телефонный трафик, его приземление.
- Плата за выделение номерной емкости, в том числе «красивых» номеров.
- Плата за хранение записи телефонных разговоров.
- Плата за услуги речевой аналитики, включая распознавание речи и генерацию речевых сообщений
- Плата за услуги колл-трекинга в рамках комплексных услуг BATC.
- Плата за услуги 8-800 в рамках комплексных услуг BATC.
- Плата за FMC – услуги на базе фиксировано-мобильной конвергенции.
- Плата за услуги по интеграции с CRM клиента или предоставление услуг CRM в рамках комплексных услуг BATC.
- Плата за расширенный набор услуг по маршрутизации вызовов и контролю над операторами, соответствующего набору услуг виртуального контакт-центра.
- Плата за обслуживание неголосовых входящих и исходящих вызовов, включая вызовы от мессенджеров, СМС-сообщения и проч.
- Плата за другие интеллектуальные услуги, которые операторы BATC предлагают в комплексных пакетах обслуживания клиентам BATC.

При расчете объема рынка BATC мы стремимся исключать доходы операторов, полученные от продажи оборудования, используемого для подключения BATC, такого как SIP-телефоны, VOIP-шлюзы, сетевое оборудование, профессиональные гарнитуры, видеокамеры и прочие аксессуары для BATC. Также мы стремимся исключать из расчета доходы от продажи программного обеспечения для построения компаниями собственных платформ виртуальной телефонии.

Объем рынка рассчитывается на основе доходов, полученных от российских потребителей услуг BATC, доходы международных операторов BATC, полученные от клиентов в других странах в объем рынка не включаются. Объем рынка подсчитан без НДС.

Рейтинг игроков составлен на основе данных, предоставленных участниками в марте-апреле 2021 года по результатам 2020 года.

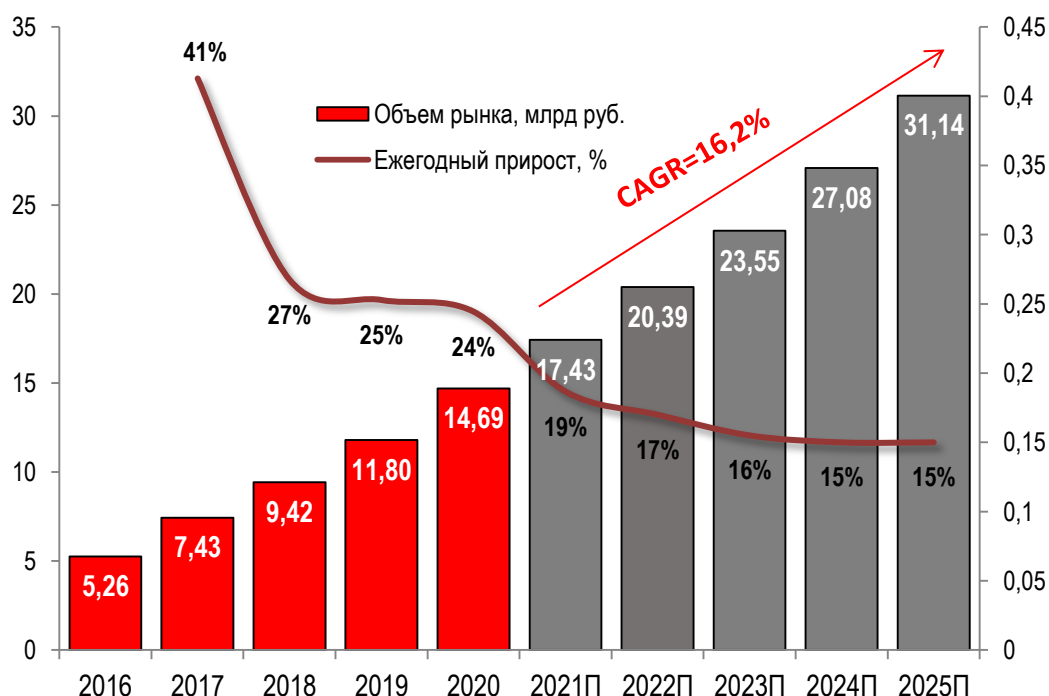
1. ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ПОТЕНЦИАЛ РЫНКА ВАТС В РОССИИ

1.1. Объем сегмента и динамика развития

По итогам 2020 года, объем рынка ВАТС в денежном выражении увеличился на 24% и достиг 14,7 млрд руб.

Кризис в экономике, вызванный пандемией коронавируса значительно притормозил темпы роста рынка ВАТС, однако, отрасль выстояла в 2020 году благодаря активному развитию дистанционных методов ведения бизнеса в значительном количестве отраслей. В течение года происходил ускоренный переход сотрудников клиентов на удаленную работу, а также продолжались процессы цифровизации: рос интерес к сервисам типа «Домашний офис», унифицированные коммуникации, аналитика данных. Отрицательными факторами развития рынка явились снижение потребности в ВАТС у традиционных клиентов из сферы туризма, ритейла, логистики и пассажирских перевозок, а также закрытие или приостановка деятельности значительного количества малых и микро-предприятий во многих других отраслях. Таким образом, реальные темпы роста оказались немного выше, прогнозируемых нами в конце 2020 года.

Рис. 1. Динамика развития сегмента виртуальных АТС в 2016–2025 гг., млрд руб.



Источник: iKS-Consulting

Пандемия коронавируса способствовала развитию рынка ВАС или наоборот притормозила?

— Сложно говорить за весь рынок ВАС. Сравнивая периоды апрель 2019-январь 2020 с периодом апрель 2020-январь 2021 года, количество продаж ВАС MCN Telecom увеличилось примерно на 17%. Во время локдауна мы увидели увеличение запросов на покупку продуктов и решений, которые позволяли безболезненно переводить сотрудников на удалёнку. Увеличились запросы в том числе на ВАС, городские номера, а также услуги «Переадресация», «Мобильные сотрудники» (FMC) и пр.

Александр Мельников, генеральный директор MCN Telecom

— Способствовала — из-за удаленной работы. Даже компании, которые в принципе не рассматривали для себя такую модель в обычных обстоятельствах, оказались вынуждены ее реализовать. А самым простым и эффективным способом были как раз облачные коммуникации.

Елизавета Жукова, менеджер по продуктовому маркетингу «Манго Телеком»

— Пандемия оказала влияние на развитие рынка ВАС в связи с переходом многих компаний на удаленный режим. За время пандемии наблюдался рост входящего трафика среди клиентов ВАС, а так же число новых подключений.

Представители компании «Ростелеком»

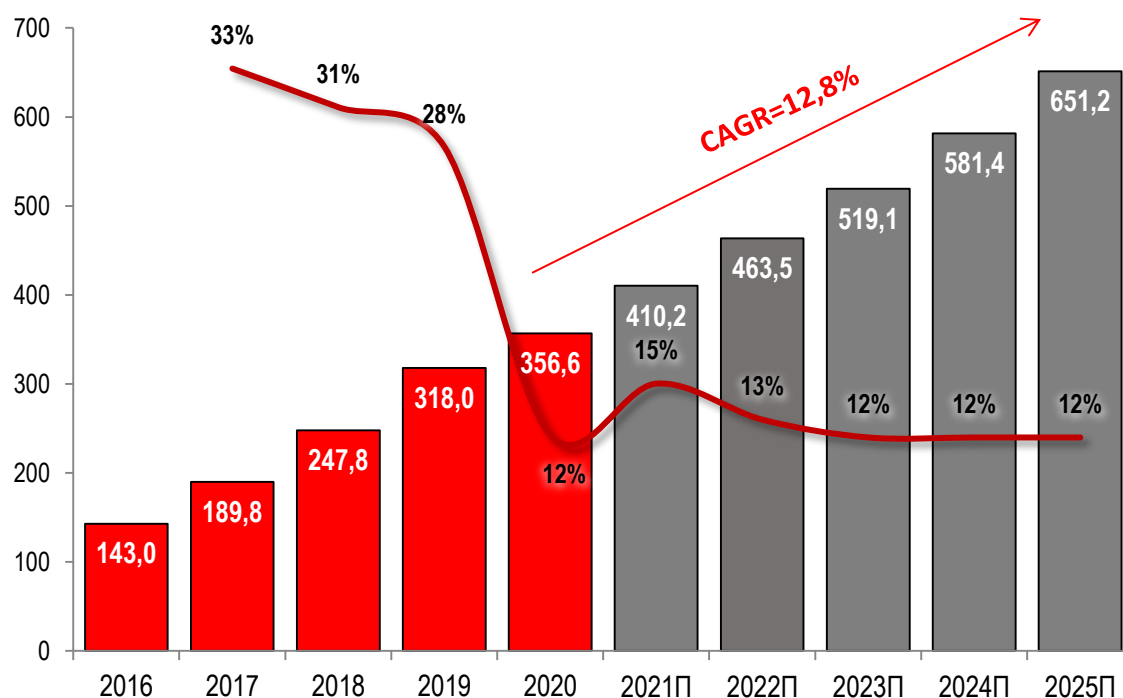
Мы прогнозируем относительно высокие темпы роста на ближайшие 5 лет на уровне 16%, темпы роста будут постепенно снижаться по мере роста объема рынка и уровня проникновения услуг виртуальной телефонии. При этом, в отличие от традиционного телекома, рост рынка обусловлен не только привлечением новых игроков, но и увеличением объема потребления услуг существующими игроками – хранением записей разговоров, анализ записей, умная маршрутизация звонков и прочими услугами.

1.2. Динамика количества пользователей услуг ВАС

В 2020 году в России число пользователей услуг ОАТС достигло 356,6 тыс. человек. Темпы прироста новых пользователей в 2020 году значительно упали. Это связано с тем, что многие компании в сегменте малого и среднего бизнеса испытывали проблемы в связи пандемией коронавируса.

В 2020 году в России было 1,7 млн конечных пользователей услуг ОАТС, в среднем 4,86 абонентов на одного клиента. Среднее количество пользователей постепенно растет за счет подключения новых клиентов из сегмента крупного бизнеса.

Рис. 2. Динамика роста числа клиентов на рынке облачных АТС в РФ 2016-2025 гг. (в тыс. шт.)



Источник: iKS-Consulting

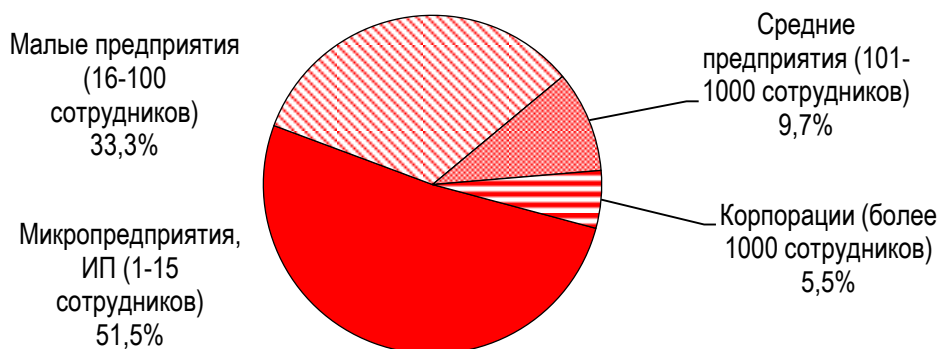
Средний и малый бизнес (СМБ) составляет значимую долю среди заказчиков услуги виртуальных АТС. Популярность ВАТС у небольших компаний, не исключая физических лиц, обусловили следующие факторы, присущие ВАТС:

- отсутствие капитальных затрат для внедрения ВАТС,
- возможность распределения вызовов по сотрудникам, включая переадресацию на мобильные телефоны,
- широкий функционал современных интегрированных коммуникаций, предполагающий омниканальность связи с клиентом, т.е. возможность связаться в короткие сроки любым удобным способом, используя, помимо традиционной телефонии, также и соц.сети, SMS, e-mail или заказ обратного звонка через виджет на сайте.

1.3. Структура клиентов

Доля средних и крупных предприятий в общем количестве компаний незначительно увеличилась. Это связано с более стабильным подключением игроков из данных сегментов в период пандемии, в то время как малые и микропредприятия испытывали на себе большую нагрузку в период пандемии, а часть из них была вынуждена прекратить деятельность.

Рис. 3. Структура клиентов услуг ВАТС по размеру компании 2020 г., доли по числу клиентов, %



Источник: iKS-Consulting

Большинство операторов сконцентрировано на оказании услуг малому и микро-бизнесу. Доля в пользователях среднего и крупного бизнеса превышает 10% только у МТС, МСН и «Манго Телеком». За счет этих компаний доля средних и крупных компаний составила 16%.

Среди малых и средних компаний процесс проникновения услуг ВАТС идет быстрее. При этом, мы отмечаем, что год к году количество заказов услуг увеличивается. Все большее количество клиентов переходят на Виртуальные АТС.

Александр Мельников, генеральный директор МСН Telecom

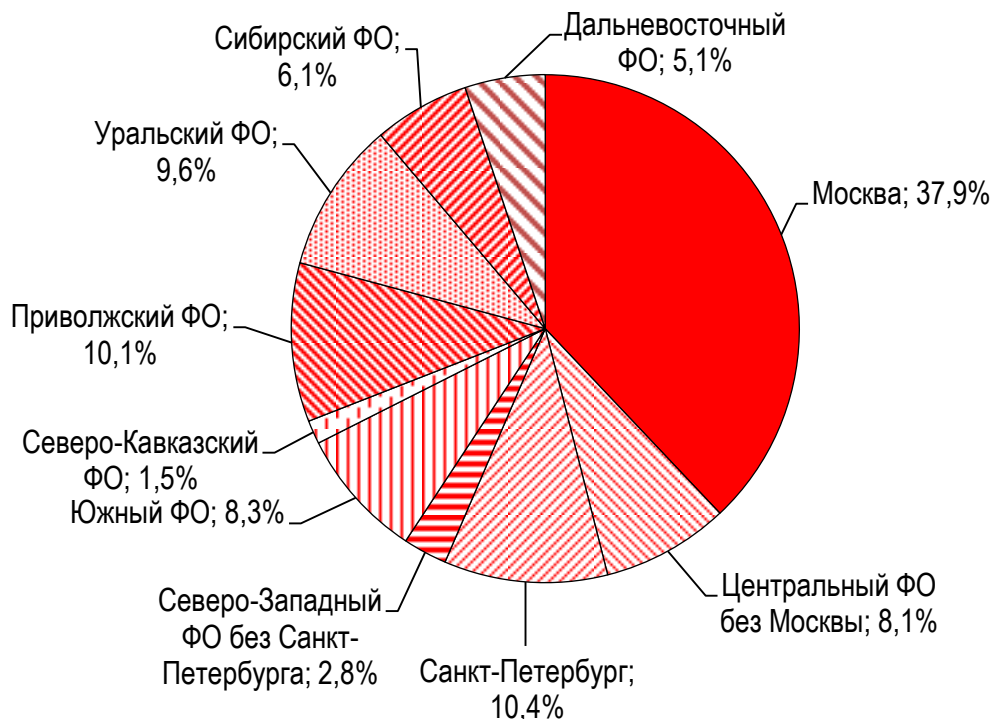
Несмотря на растущую популярность услуги среди малого бизнеса и активные действия компаний, нацеленные на дальнейший рост продаж среди клиентов данной категории (включая различные акции и дополнительные бесплатные опции) основной объем выручки формируется средними и крупными корпорациями.

Основная доля на рынке ОАТС формируется на основании выручки, получаемой в московском регионе (36%).

Среди крупных сегментов следует отметить Приволжский ФО (10%) и Санкт-Петербург (9,9%).

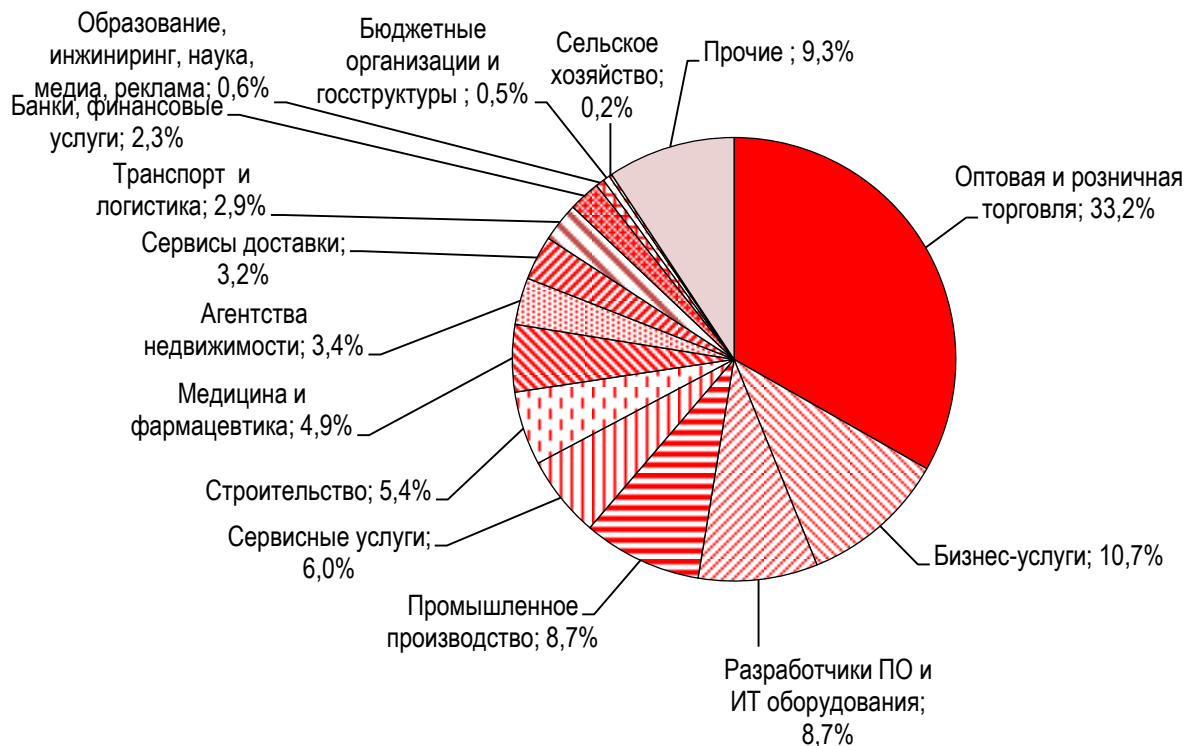
По мере распространения услуг ОАТС доля Москвы сокращается на несколько процентных пунктов в год.

Рис. 4. Структура клиентов по регионам, 2020 г., % от выручки



Источник: iKS-Consulting

Рис. 5. Отраслевая структура рынка ОАТС по компаниям-клиентам, %



Источник: iKS-Consulting

Лидирующие сегменты:

- оптовая и розничная торговля
- бизнес-услуги

На долю указанных сегментов в совокупности приходится 44% рынка. Это обусловлено большим количеством компаний, работающих в этих сегментах экономики.

1.4. Драйверы рынка

Драйверы рынка виртуальных АТС:

- Несмотря на значительные усилия федеральных игроков, по-прежнему остаются широкие возможности для экстенсивного роста за счет регионов РФ (уровень проникновения услуги в ряде областей остается недостаточным).
- Компании-лидеры рынка в подавляющем большинстве случаев известные бренды на телеком-рынке,
- Простота и удобство настройки систем ВАТС,
- Постоянное расширение предложений в составе пакетов на ВАТС за счет дополнительных сервисов и виджетов (например: CallTracker, «Звонок с сайта» и т.п.).
- Использование операторами ВАТС системы FMC: фиксировано-мобильные конвергентные услуги.
- Омниканальность в работе: интеграция с услугой «номер 8-800», мессенджерами, соцсетями и т.п..
- Развитие систем речевой аналитики, позволяющих собирать расширенную статистику по работе менеджером и усиливающих контроль за продуктивностью.

Рост рынка облачных решений связан именно с активным проникновением в корпоративный сегмент. В крупном бизнесе происходит облачная революция, по внедрению облачных сервисов он лидирует уже сейчас. Что касается коммуникационных технологий, то барьеров, которые замедляли бы проникновение в крупный бизнес, практически не остается. Например, такие платформы, как Mango Office, способны поддерживать до 5 тыс. внутренних абонентов на стороне компании-заказчика с отказоустойчивость сервисов связи на уровне 99,999%. При этом внедрение доступно как по стандартной, так и по гибридной модели, когда услуги провайдера заказчик потребляет из публичного «облака», а конфиденциальные данные размещает только на собственных серверах, с соответствующими настройками безопасности.

Елизавета Жукова, менеджер по продуктовому маркетингу «Манго Телеком»

Факторы, сдерживающие развитие сегмента виртуальных АТС:

- Крупный бизнес (и особенно государственные структуры) не доверяют или существенно ограничены в возможностях использования любых облачных решений.
- Качество и доступность услуг связи в отдельных регионах остается неудовлетворительным.

- Стоимость использования ВАТС на длительном сроке эксплуатации выше, чем стоимость использования УАТС.
- Темпы роста малого и среднего бизнеса (основной драйвер роста клиентской базы) в условиях продолжающейся стагнации экономики недостаточно высоки.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ

Несмотря на то, что большинство ведущих игроков рынка являются телекоммуникационными компаниями, подходы к формированию пакета услуг для направления BATC, а также степень подготовленности и принципы тарификации остаются различными.

Рынок находится в фазе зрелости и конкурентоспособность того или иного провайдера услуги BATC определяется не только и не столько качеством собственно связи (оно традиционно высокое, т.к. многие игроки рынка – крупные телеком-операторы), но различными опциями и возможностями, расширяющими функциональность продукта. К числу таких опций следует отнести:

- интеграции с CRM (AmoCRM, Bitrix24, Мераплан и др.);
- виджет для сайта (Callback и т.п.);
- голосовая почта;
- коллтрекинг;
- запись разговоров;
- речевая аналитика (включая распознавание речи для IVR);
- FMC: Fixed-Mobile Convergence – услуги на базе фиксировано-мобильной конвергенции;
- интеграция с услугой «номер 8-800»;
- конференц-связь;
- мобильное приложение;
- интеграция с мессенджерами и соцсетями.

Ниже представлена таблица основных услуг, которые предоставляют крупнейшие провайдеры BATC в России.

Табл. 1. Ключевые составляющие услуги BATC (апрель 2021)

Провайдер	CRM	Мобильное приложение	CallTracking	Платформа речевой аналитики
MCN	amoCRM, Битрикс24, UMI.CMS, Yclients	Бета-версия без звонков	X	Yandex Speech, Google Speech-to-text
TELE2	X	X	X	X
UIS	amoCRM, retailCRM, Битрикс24, 1C, Мераплан	X	Собственный (CoMagic), Битрикс24	Tinkoff VoiceKit, ЦРТ
Zadarma	ZCRM (собственная), Bitrix24, amoCRM, Megaplan, ZohoCRM, Zendesk, PlanFix, U-ON, RetailCRM, Salesforce, WireCRM, РемОнлайн, 1C	Да	Собственный (Zadarma)	Yandex Speech, Google speech-to-text
Билайн	amoCRM, retailCRM, Yclients, Битрикс24, МойСклад	X	RoiStat	Yandex Speech, Google Speech-to-text, Fonemica
Манго	amoCRM, Envybox CRM, retailCRM, 1C, macroCRM, RealEstateCRM, SalesapCRM, SugarCRM, Zendesk, WireCRM, Yclients, «Простые звонки», Битрикс24, Мераплан	Да	Собственный (Mango), Roistat	Yandex Speech

Провайдер	CRM	Мобильное приложение	CallTracking	Платформа речевой аналитики
Мегафон	amoCRM, retailCRM, Битрикс24, Yclients, ПланФикс, 1С, Мераплан, Клиентикс, Omnidesk, МойСклад	Да, без звонков	Roistat, PrimeGate, ALLOSTAT, Битрикс24	Собственная, ITooLabs
МТС	amoCRM, retailCRM, WireCRM, Битрикс24, 1С	X	X	X
МТТ	amoCRM, Битрикс	Да	X	X
Ростелеком	amoCRM, Битрикс	X	Собственный (Ростелеком)	X
Телфин	amoCRM, retailCRM, bpmOnline, Битрикс24	Да	Callibri, Roistat, Calltouch	Speech Analytics
ЭрТелеком	amoCRM, retailCRM, Битрикс24	Да, без звонков	PrimeGate, RoiStat, ALLOSTAT	X
Яндекс	X	X	X	X

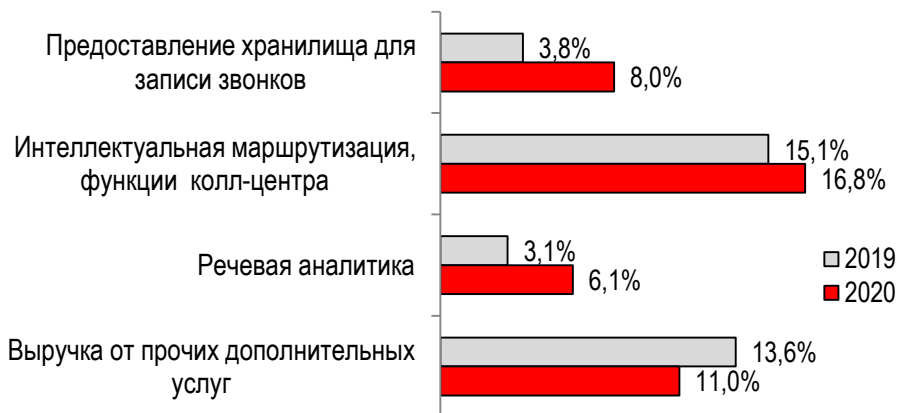
Источник: iKS-Consulting

В качестве значимого изменения составляющих услуги VATC можно отметить расширение списка CRM и других сервисов, доступных для интеграции. Кроме того растет проникновение услуги речевой аналитики – по данным на начало 2021 года, эту услугу предлагали 7 из 13 провайдеров. наиболее распространена платформа Yandex Speech (4 внедрения).

Максимальное число опций в услуге «Виртуальная АТС» предлагает лидер рынка – компания «Манго-Телеком». Также следует отметить усилия компаний Zadarma, «Магафон» и «Телфин», предлагающие клиентам большой набор услуг.

В целом следует отметить, что компании, участвующие в настоящем исследовании демонстрируют высокую проработанность услуги и стремятся предложить заказчику широкий выбор опций.

Рис. 6. Структура платежей за дополнительные услуги ОАТС в динамике 2019-2020 гг., доля услуги в общем доходе операторов VATC



Источник: iKS-Consulting

Наиболее востребованными являются следующие услуги:

- интеграция с CRM,
- голосовая почта,
- запись разговоров,
- FMC,
- интеграция с номером «8-800»,
- конференц-связь.

Эти функции можно считать минимально необходимым набором, т.к. они входят в базовый тариф подавляющего большинства крупнейших игроков рынка.

Безусловно, опыт взаимодействия с крупными компаниями и малым бизнесом отличается как в момент заключения сделки, так и далее во время ведения клиента.

Крупные компании медленнее в принятии решений, менее гибкие, более требовательные к качеству предоставляемых услуг, при этом они формируют более конкретные запросы для техподдержки и ожидают их более детальной проработки.

Часто крупные компании уже имеют собственные облачные АТС, либо Standalone решения, тогда мы предлагаем им подключать номера MCN Telecom, не меняя BATC, либо IP АТС.

Александр Мельников, генеральный директор MCN Telecom

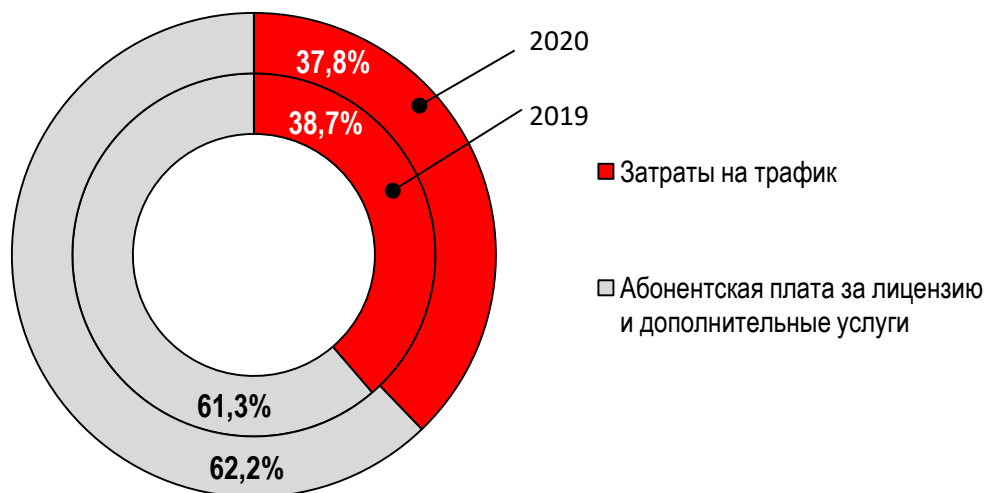
В то же время, такие опции как «речевая аналитика» и «интеграция с мессенджерами и соцсетями» (последняя является необходимым условием для развития концепции Unified Communications) можно считать недооцененными, мы полагаем, что именно в этом направлении и будет двигаться развитие предложения по услуге BATC с самым ближайшем будущем.

Еще одна тенденция, набирающая обороты – интеллектуальные помощники. Следует заметить, что на первом этапе их внедрения делалась попытка полностью заменить человека на некоторых, наиболее простых операциях, например, первоначальной обработки потока вызовов и их фильтрации. Сейчас начинают внедряться решения, в которых робот и человек работают вместе: машина может, например, распознать адрес доставки заказа, а оператор – подтвердить правильность его заполнения и т.д., существенно повышая производительность труда оператора и сокращая время оформления заказов. Кроме того, наблюдается тенденция к объединению в виртуальных АТС функций отправки текстовых сообщений (мессенджеры) и видеоконференцсвязи.

Стоимость дополнительных услуг может быть полностью или частично включена в тарифный план оператора, а также взиматься дополнительно, например, в рамках отдельных пакетов опций.

Ежемесячная плата за пользование виртуальной АТС складывается из абонентской платы, дополнительных платежей за подключенные опции и телефонный трафик.

Рис. 7. Структура ежемесячных затрат клиентов за использование виртуальной АТС в целом по рынку, 2019-2020 год



Источник: iKS-Consulting

Размер абонентской платы зависит от количества подключенных пользователей и набора используемых услуг. Затраты на трафик составляют примерно 38% от общих затрат на пользование услугами виртуальной АТС, но значительно зависят от характера задач, решаемых абонентом. В общей структуре доходов от услуг ОАТС доля трафика постепенно снижается за счет увеличения объема дополнительных услуг. Также это обусловлено ростом доли клиентов, для которых интеллектуальная маршрутизация звонков и речевая аналитика становятся все более востребованными задачами.

В структуре потребления трафика незначительно растет доля выручки за услугу «8-800».

Рис. 8. Структура потребления трафика, % от объема трафика



Источник: iKS-Consulting

Облачные контакт-центры являются следующим шагом в развитии виртуальных

АТС, отличаясь от них большим объемом функционала, который позволяет перейти этому продукту на качественно новый уровень. В отличие от виртуальных АТС, которые обеспечивают связь сотрудников между собой и с клиентами, облачные контакт-центры осуществляют интеллектуальное распределение вызовов (по заданным правилам, учитывая уровень нагрузки и подготовки операторов), ведут полный учет действий операторов, позволяют получить и проанализировать детальную статистику о вызовах и работе операторов, на основе которой можно принимать управленческие решения о развитии контакт-центра, улучшении качества обслуживания и т.д. Функционал виртуальных АТС постоянно расширяется и грань между простыми облачными контакт-центрами и развитыми виртуальными АТС сегодня является размытой.

Дополнительным фактором, вызвавшим интерес к облачным сервисам, стала мультиканальность - распространение цифровых каналов доступа, включая мессенджеры и чаты. Продолжением развития мультиканальности является омниканальность, предусматривающая единую, с точки зрения конечного пользователя, среду общения с компанией.

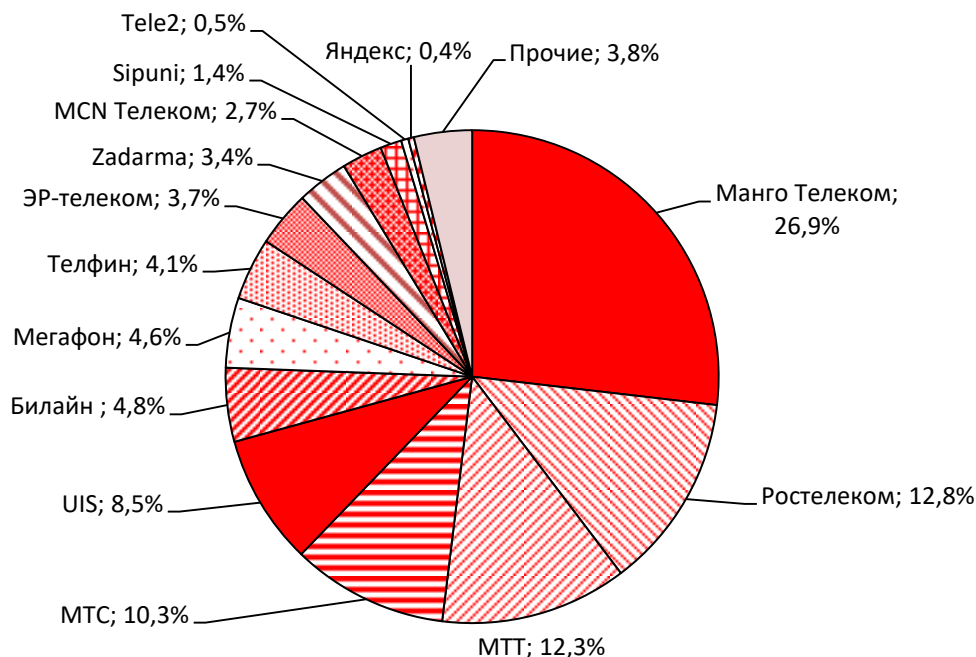
3. РЕЙТИНГ ИГРОКОВ РЫНКА ВАТС

По результатам 2020 года, первое место с долей в 26,9% занимает «Манго Телеком». Компания продолжает наращивать абонентскую базу, увеличивая при этом средний чек с одного клиента. В 2020 году оператор присоединил крупного игрока в сегменте колл-трекинга, компанию Calltouch, в результате чего увеличил свою долю на несколько процентных пунктов.

Улучшила свои позиции компания «Ростелеком», которая поднялась на второе место, опередив компанию МТТ. При этом «Ростелеком» – лидер по количеству подключенных клиентов. Следует заметить, что операторы традиционной телефонии активно работают на рынке услуг облачных АТС. Так операторы большой четверки занимают более 30% рынка ВАТС.

Более 70% рынка занято пятью крупными игроками, кроме «Манго-Телеком» к ним относятся Ростелеком (12,8%). МТТ (12,3%), МТС (10,3% рынка), UIS (8,5%). Успешность компаний обусловлена широкой базой корпоративных клиентов и развитым продуктовым предложением, позволяющим интегрировать сервисы ВАТС с другими корпоративными приложениями.

Рис. 9. Доля на рынке ВАТС по основным игрокам по выручке, %, 2020 г.

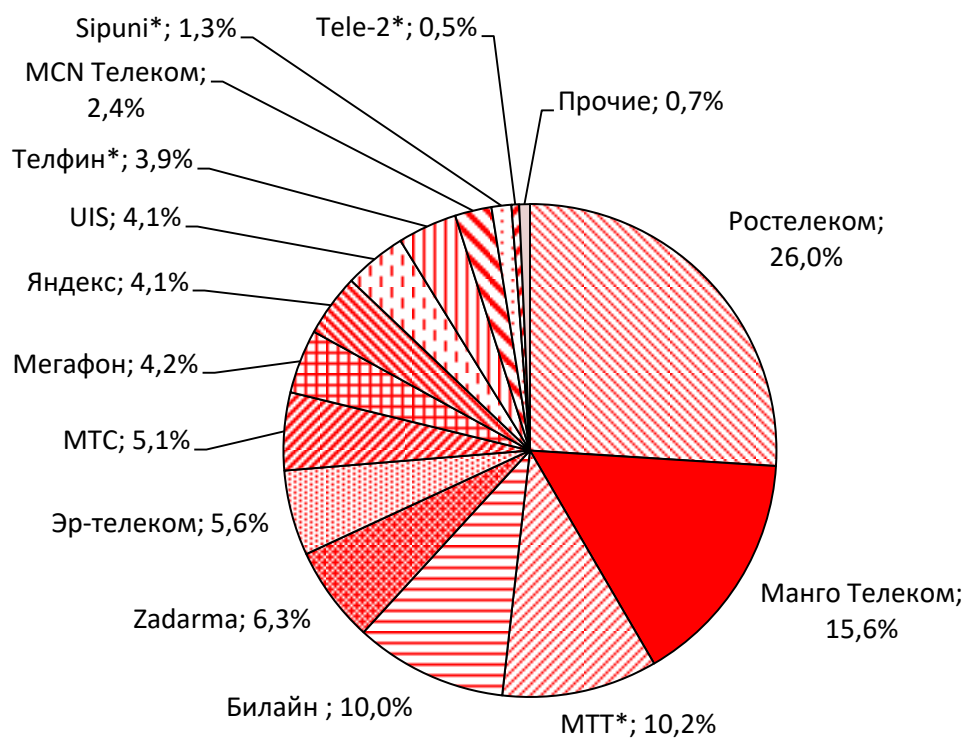


Источник: iKS-Consulting,
* - экспертная оценка

Компания МТС использует платформу ВАТС для интеграции большого количества различных сервисов. По заявлени компании, общий доход от услуг, связанных с

ВАТС в 2020 году составил 2,9 млрд руб. Такие показатели выводят компанию на вторую строчку рейтинга. Однако, этот объем обеспечивается в значительной степени большими объемами голосового трафика, которые генерятся на базе платформы облачной телефонии, в частности за счет предоставления услуг 8-800 и направления трафика в контакт-центры через платформу ВАТС. В отличие от большинства игроков рынка, у которых доход от голосового трафика не превышает 40%, доля дохода от трафика у компании МТС в структуре услуг ВАТС оказывается более 65%. Для учета в рейтинге сравнимых показателей МТС с другими участниками рынка используются оценочные данные, полученные аналитиками iKS-Consulting.

Рис. 10. Доля на рынке ВАТС по основным игрокам по количеству клиентов, %, 2020 г.



Источник: iKS-Consulting, * - оценка

Общее описание методологии

Цель исследования

Цель настоящего исследования – изучение российского рынка облачных или виртуальных АТС (ВАТС). Фокус исследования был направлен на освещение следующих вопросов:

- определение текущего состояния рынка ВАТС;
- анализ конкурентной ситуации и позиций ведущих игроков рынка;
- анализ динамики развития отечественного рынка ВАТС.

Объем рынка ВАТС определяется как совокупность доходов от предоставления услуг конечным клиентам, включая стоимость лицензий на пользование платформой виртуальной АТС, оплату телефонного трафика, который генерируется с помощью систем ВАТС и оплату дополнительных услуг по маршрутизации вызовов, хранению записей разговоров, интеллектуальному анализу данных, включая речевую аналитику.

Методика проведения исследования

Поставленные задачи решались с использованием следующего инструментария:

Метод кабинетного исследования

Для анализа текущего состояния рынка и прогноза его развития в разрезе игроков, услуг, клиентов использовались данные из следующих источников:

- пресс-релизы компаний; другая информация, размещенная на сайтах компаний;
- финансовые отчеты компаний;
- собственные базы iKS-Consulting;
- публикации в открытых источниках;
- данные системы СПАРК.

Метод экспертного опроса

Опрос представителей топ-менеджмента компаний – поставщиков услуг ВАТС посредством личных интервью был направлен на решение трех задач:

- получение информации о текущих и прогнозных показателях деятельности ведущих компаний на рынке;
- экспертная оценка и проверка выработанных в ходе кабинетного исследования гипотез относительно текущих и перспективных тенденций развития рынка;
- выявление используемых бизнес-моделей взаимодействия участников рынка при оказании облачных услуг.

Метод анкетирования участников рынка

Ведущим провайдерам услуг ВАТС, работающим в России, была предложена анкета, позволяющая получить точные количественные данные о рынке и о распределении сегментов рынка по долям. В анкете запрашивалась следующая информация:

- объем и структура выручки;
- доля выручки от отдельных типов продуктов;
- количество пользователей ВАТС;
- структура клиентской базы по отраслям и по размеру компаний.

Полученные данные проходят верификацию, которая осуществляется на базе сравнительного анализа актуальных данных и прошлогодних результатов, данные компаний сравниваются нами с официальными данными Росстата по выручке компаний.

В рамках исследования рынка облачных услуг мы постоянно актуализируем информацию о количестве стоек тех или иных игроков рынка, агрегируем данные о количестве введенных стоек, среднем чеке, якорных клиентах дата-центров и основных владельцах ЦОД. Эта информация позволяет опосредованно проверять данные, полученные из анкет участников рынка, и проводить соответствующие корректировки данных. В случае сомнений в представленных данных мы запрашиваем у компаний официальные разъяснения. Если для участия в рейтинге представлена консолидированная выручка по группам компаний, мы запрашиваем структуру холдинга и выручку отдельных участников группы.

Распределение доходов по сегментам облачных услуг осуществляется участниками исследования самостоятельно. Мы верифицируем, главным образом, общий объем выручки и проверяем только факт, оказывает ли компания услуги в указанном ею сегменте.

Объем рынка рассчитывается в рублях без учета НДС. Пересчет объема рынка между рублями и долларами США проводится по среднему годовому курсу ЦБ РФ.

Объект исследования

Ключевым фокусом данного исследования являются провайдеры услуг ВАТС.

Потребителями данных услуг являются коммерческие компании, компании с госучастием, государственные организации и частные лица. Именно продуктовый подход использовался при определении границ рынка и методологии его оценки.

Объектом настоящего исследования является сегмент В2В. Это, в свою очередь, отражается на том объеме рынка, который предлагается в этом отчете в качестве основного. В связи с этим мы не рассматриваем в исследовании проекты, ориентированные на сегмент В2С.