



14 Какими темпами растут объемы выдачи кредитов юрлицам

15 Как меняются грузоперевозки

18 Почему банки ужесточают условия авткредитования



Виртуальные связи

Рынок IP-телефонии Сибири демонстрирует последовательный, но уверенный рост. В деньгах по итогам 2020 года его объем, как ожидается, увеличится на 20% — до 1,5 млрд руб. Основными драйверами рынка в этом году стали пандемия и переход большинства компаний в режим удаленной работы, считают эксперты.

— технологии —

Оборот рынка интернет-телефонии в Сибирском федеральном округе в 2020 году составит 1,5 млрд руб., следует из данных исследовательской компании «Фридом Финанс». В целом по России он достигнет 16 млрд руб., что на 40% больше, чем годом ранее. «Долю Сибирского федерального округа можно оценить в 9,5–10% федерального рынка. Новосибирская область занимает в сегменте порядка 220 млн руб. Три года назад размеры рынка IP-телефонии и в стране, и в регионе были в 2,5 раза меньше. Пять лет назад — в пять раз меньше», — рассказала директор филиала ИК «Фридом Финанс» в Новосибирске Регина Дзикавичюте.

Крупный бизнес вышел на связь

По оценке ГК «Финам», объем рынка IP-телефонии Сибирского федерального округа составляет 1,47 млрд руб., Новосибирской области — 240 млн руб. Рынок растет на 20–25% в год в денежном выражении, говорит Владимир Лобченко, руководитель макрорегиона Сибирь и Дальний Восток компании «Манго телеком», специализирующейся на услугах интернет-телефонии. «При этом мы видим, что по количеству подключений темпы скромнее, а рост по выручке сохраняется за счет изменения рыночного ландшафта: за услугой все чаще обращаются компании с принципиально другим потреблением услуг связи, с более высоким «чеком». На облачные коммуникации постепенно переходит средний и крупный бизнес, а здесь совершенно иные в сравнении с малыми предприятиями задачи, которые нужно решать с помощью коммуникационных инструментов, шире простор для более сложных и технологичных сервисов», — анализирует эксперт.

Тем не менее основная доля доходов в целом по Сибири сегодня приходится на субъекты малого и среднего предпринимательства. В структуре она занимает до 70% от общего объема IP-телефонии, сообщили в сибирском подразделении «Ростелекома». Компания наравне с «Манго телеком» является одним из крупнейших в этой отрасли на территории округа игроком по числу клиентов, проанализировали в ГК «Финам». Основные на сегодняшний день клиенты провайдеров в Сибири — ритейл, банки, IT и промышленность.

С приходом крупных клиентов изменилась и структура выручки в разрезе сервиса. Как отмечают представители рынка, доля наращивают не телефонизация и связь, как было пять лет назад, а такие инструменты, как автоматизация и обработка обращений, включая голосовые боты, а также контроль персонала на линии (речевая аналитика). «Количество продаж сервисов на основе речевых технологий в 2020 году выросло



Во время пандемии к провайдерам для подключения к облачной телефонии стали чаще обращаться e-commerce, автобизнес, медицина и девелоперские компании

на 300% по отношению к предыдущему году, что означает, что рынок принял эти технологии», — говорит директор департамента по развитию фиксированного бизнеса и конвергентных решений «Билайн бизнес» Александр Попов.

Удаленка подтолкнула рынок

Основными драйверами рынка, по мнению эксперта ГК «Финам» Леонида Делицына, в этом году стали пандемия и переход большинства компаний в режим удаленной работы. Также рост рынка обусловлен стремлением бизнеса сократить расходы. «Но в то же время COVID „компенсировал“ приток — с минусом: закрыл многие предприятия совсем или на время. В марте, наряду со всплеском подключений, мы фиксировали больший, чем обычно, процент отключений и являем на приостановку обслуживания. К августу вернулась в бизнес треть таких компаний, и восстановление еще продолжается. Сейчас вновь на максимуме спрос на услуги, которые позволяют перейти на работу в удаленном режиме или реализовать гибридную модель, когда часть персонала находится в офисе, а часть остается дома. В основном это крупные заказчики как раз из корпоративного сегмента», — комментирует Владимир Лобченко.

Во время пандемии к провайдерам для подключения к облачной телефонии стали

чаще обращаться e-commerce, автобизнес, медицина и девелоперские компании.

Также одним из факторов роста считается импортзамещение. Все чаще к разработчикам систем поступают запросы на отечественное ПО с функционалом IP-телефонии и ВКС, которые являются аналогами импортного. «Преимущественно это происходит по двум причинам: во-первых, это всем известный тренд на импортзамещение и в государственных компаниях, и в компаниях с участием государства, а во-вторых, желание снизить риски, связанные с резкими колебаниями курса доллара», — считает директор департамента коммуникационных

сервисов системного интегратора СТИ Альберт Исламов.

Робот на проводе

Основное преимущество IP-технологий — это гибкость, поэтому драйвером дальнейшего роста рынка IP-телефонии будет выступать ее интеграция с искусственным интеллектом и речевыми технологиями, считает директор по развитию корпоративного бизнеса Сибирского филиала «Мегафона» Максим Скворцов. «Голосовым роботам уже сегодня можно поручить распределение входящих звонков по типу обращения клиента, маркетинговые опросы, заполнение анкет и прочие типовые

операции по „скрипту“. Если себестоимость одной минуты живого сотрудника call-центра может достигать 15 руб., то затраты на работу составят около 6 руб. за минуту», — отметил собеседник. На протяжении последних 3–5 лет выручка от пакета услуг IP-телефонии в сибирском филиале компании стабильно растет более чем на 50% ежегодно.

В ближайшие годы рынок телефонной IP-связи будет только расширяться, уверены опрошенные аналитики. «В следующем десятилетии, вероятно всего, темпы роста сегмента в России будут сохраняться на уровне 30–40% благодаря более низкому проникновению облачных услуг на фоне других стран», — считает Регина Дзикавичюте.

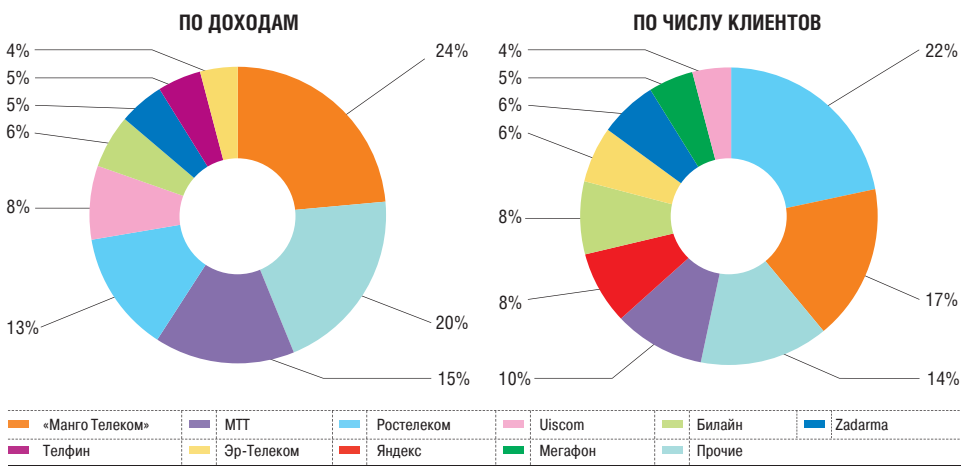
Наибольшим спросом будут пользоваться сервисы для совместной работы, системы видео-конференц-связи как замена офлайн-мероприятиям — командировкам и совещаниям, в приоритете будет гибкое использование офисного пространства и рабочих мест (корпоративные коворкинги). «Удивительно, но даже госзаказчики начинают использовать в своей работе облачные инструменты и внешние сервисы», — говорит директор департамента унифицированных коммуникаций и контакт-центров Step Logic Сергей Люшин.

Конкуренция на рынке также будет усиливаться, в том числе между лидерами рынка, считают эксперты. Соперничество будет проявляться в совершенствовании цифровых услуг, расширении функционала и развитии систем безопасности.

Людмила Белова

СТРУКТУРА РЫНКА ВАТС ПО ИГРОКАМ В РОССИИ, 2019 г.

ИСТОЧНИК: ТМТ КОНСАЛТИНГ.



Экспортный коллапс

— внешняя торговля —

В 2020 году — с января по сентябрь экспорт продукции сибирских производителей в стоимостном объеме сократился на \$6,5 млрд ли 23% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Объем поставок в тоннах также показал отрицательную динамику, продемонстрировав за девять месяцев 2020-го к девяти месяцам 2019-го падение на 6 млн т. Тенденция в основном обусловлена сокращением перевозок угля, отмечают участники рынка. Так, за первые три квартала 2020 года топливно-энергетических товаров из Сибири экспортировано на \$3,7 млрд меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

Пострадавшие отрасли

В товарной структуре экспортируемой продукции в Сибири выделяются три наиболее «просевшие» категории: топливно-энергетическая, минеральных продуктов и металлов.

Перевозки угля на внешний рынок по итогам трех кварталов 2020 года по сравнению с тем же периодом прошлого года в целом по России снизились на 4,7%. Согласно данным Сибирского таможенного управления, за три квартала 2020 года Сибирь экспортировала топливной продукции на \$3,7 млрд меньше (–27%), чем за аналогичный период прошлого года. Угля из округа в этот период было вывезено на \$2,5 млрд меньше (–24%), чем годом ранее.

Угольные компании Кузбасса, где добывается 60% всего российского

угля, направили на экспорт топлива в стоимостном выражении на \$6,8 млрд, что на 31% меньше показателей за аналогичный период прошлого года, сообщили в Сибирском таможенном управлении. Причиной отрицательной динамики эксперты рынка называют падение мировых цен на этот вид топлива. Так, средняя цена на энергетический уголь в начале этого года упала на 10% относительно 2019-го. Это вынудило угледобывающие организации сокращать объемы добычи. Всего по итогам второго квартала показатели снизились на 9,6%. По словам министра энергетики РФ Александра Новака, на отрасль оказали влияние несколько факторов, среди них и усиление конкуренции, и рост возобновляемых источников, и распространение коронавирусной инфекции.

«В падении добычи две составляющие. Краткосрочная связана с падением цен и спроса на энергоресурсы из-за ограничений по пандемии. Долгосрочная тенденция отражает снижение доли угля в мировом энергобалансе и постепенное вытеснение его газом и возобновляемыми источниками энергии», — считает аналитик ГК «Финам» Алексей Калачев.

Еще одной отраслью, наиболее пострадавшей в этом году, стала минеральная продукция: с января по сентябрь ее экспортировано из Сибири на \$4 млрд меньше (–28%) в сравнении с аналогичным периодом

2019 года. Председатель Счетной палаты РФ Алексей Кудрин еще в первом квартале заявил, что снижение выручки от экспорта нефти невозможно избежать в связи с распространением коронавирусной инфекции. Негативным фактором стало снижение спроса — производители увеличивали поставки, что привело к избыточному предложению нефти. Международное энергетическое агентство прогнозирует падение мирового спроса на нефть в 2020 году на 9,3 млн барр. в сутки.

Экспорт металлов из регионов Сибири за первые девять месяцев 2020-го года сократился на 2,2 млрд руб. (–27%). По данным экспертов, конъюнктура мирового рынка металлов в 2020 году резко ухудшилась. Если в 2018 году среднегодовые цены почти всех промышленных металлов

показали положительную динамику, то в 2019-м и 2020 году почти все они подешевели. По мнению аналитиков Megaresearch, кризис 2020 года черная металлургия будет проходить по сценарию событий 12-летней давности, осложненному жесткими ограничительными мерами в связи с пандемией коронавируса. Если ситуация не улучшится в ближайшее время, металлургические компании будут вынуждены сокращать производство и в конце 2020-го, и в начале 2021 года.

Наиболее стабильные показатели демонстрирует экспорт машин и оборудования. Из Сибири за первые три квартала экспортировали на \$153 тыс. или 15% меньше продукции, чем в прошлом году, однако можно наблюдать постепенное улучшение показателей.