

Эволюция коммуникаций

Попов Александр

Директор направления департамента
по работе с малыми и средними предприятиями



Ростелеком

Эволюция коммуникаций

- ▶ Оптимизация и автоматизация
- ▶ Управление проектами
- ▶ Взаимоотношения с партнерами
- ▶ Хранение и обработка данных
- ▶ Повышение качества обслуживания

- ▶ Обмен информацией

2025 год

Объем данных –
181 зеттабайт — ×90 раз

2010 год

Объем данных –
2 зеттабайт

Поколенческие предпочтения в коммуникациях

Бэби-бумеры

1946–1964

- Телефон
- Личные встречи
- Email

Поколение X

1965–1980

- Email
- СМС
- Facebook*
- Мессенджеры

Миллениалы

1981–1996

- Instagram*
- YouTube
- Интерактивные форматы — опросы, эфиры

Зумеры

1997–2012

- TikTok
- Reels*
- Визуальный контент — мемы, видео

*Meta Platforms Inc. признана в РФ экстремистской. Социальные сети Facebook и Instagram запрещена на территории РФ.

Сдвиги в парадигме и влияние на бизнес



От монолога к диалогу

- ▶ Клиенты ждут интерактива — чаты, комментарии



Доверие через прозрачность

- ▶ UGC
- ▶ Инфлюенсеры
- ▶ Этика брендов



Визуализация и скорость

- ▶ Видео
- ▶ Сторис
- ▶ Чат-боты (24/7)



Стратегии бизнеса

- ▶ Мультиканальность
- ▶ Персонализация
- ▶ Гибридные решения

Каналы коммуникаций изменились

+30 %

доля B2B компаний

в социальных сетях
в 2024 году

82 %

МСП

активно используют SMM
для продвижения и продаж

80 %

клиентов

выбирают чаты
для получения инфо

62 %

компаний

используют от 1 до 3
мессенджеров для работы

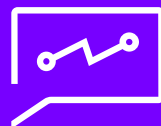
Гибкость + анализ данных + эмоциональный интеллект =

Лояльность клиентов



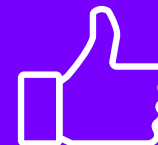
Адаптируйтесь

Совмещайте традиционное
и цифровое



Используйте данные

Для персонализации



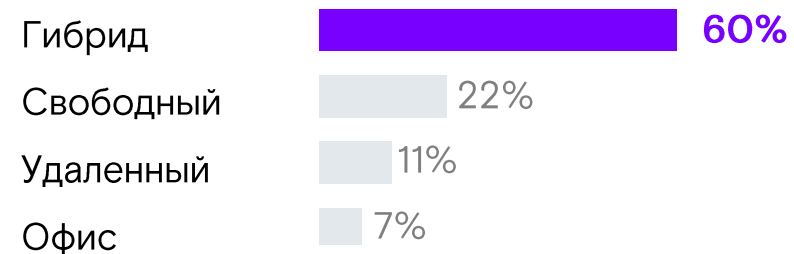
Сохраняйте человечность

Эмпатия даже
в автоматизированных ответах

Синергия коммуникаций — новая реальность

Дефицит кадров + рост производительности + ускорение процессов

Гибридный формат работы будет
доминировать к 2030 году



70% руководителей совмещают
очные и виртуальные встречи

- Личное общение — для выстраивания взаимного доверия и сотрудничества
- Цифровые коммуникации — для оптимизация процессных и рутинных задач

Рынок коммуникаций стоит рассматривать широко

Унифицированные коммуникации — объединение различных инструментов и каналов связи (2 и более) в единую экосистему с целью повышения эффективности рабочих процессов и организации омниканального взаимодействия с внешними и внутренними пользователями



Безопасность и надежность — ключевой приоритет

В 2024 году в России утекло 135 баз данных из **710 млн записей**

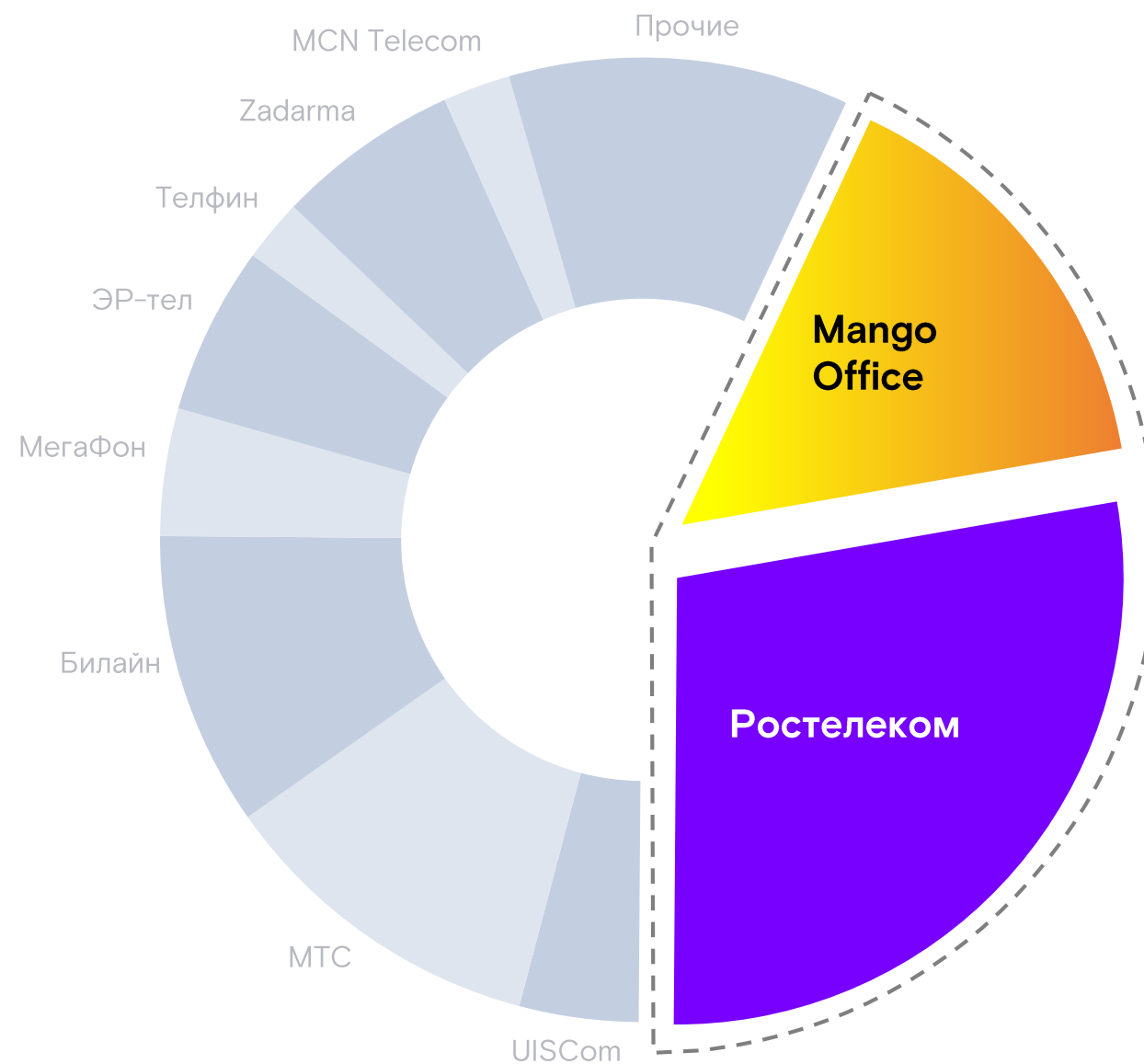
Безопасный контур

- Российское ПО — гарантия сохранности данных и баз
- Соответствие требованиям к объектам КИИ, подключена к системе ГосСОПКА
- On-premise решение для развертывания в контуре организации

Надежная сеть

- Уровень доступности 99,9%
- 680 региональных узлов
- Уникальная топологии сети с резервированием в 64 субъектах

Лидерство по продукту, технологии, географии



2024
ГК Ростелеком

ГК Ростелеком



- ▶ Бизнес-телефония (ОТА)
- ▶ Номер 8 800
- ▶ Виртуальная АТС
- ▶ Корпоративная сотовая связь

РТКоннект **РТК**онтакт

Решения, устанавливаемые в контур
организации клиента



- ▶ Виртуальная АТС
- ▶ Контактный центр
- ▶ Аналитика речи
- ▶ Коллтрекинг

1 млн
организаций

доверили
нам свои
бизнес-
коммуникации

**Цифровые коммуникации —
стратегия эффективного
роста**

