

Ситуация на рынке коммуникаций: позитивные и негативные изменения

Юрий Хомутский
Директор проекта Market.CNews

Market.CNews готовит 4 профильных рейтинга

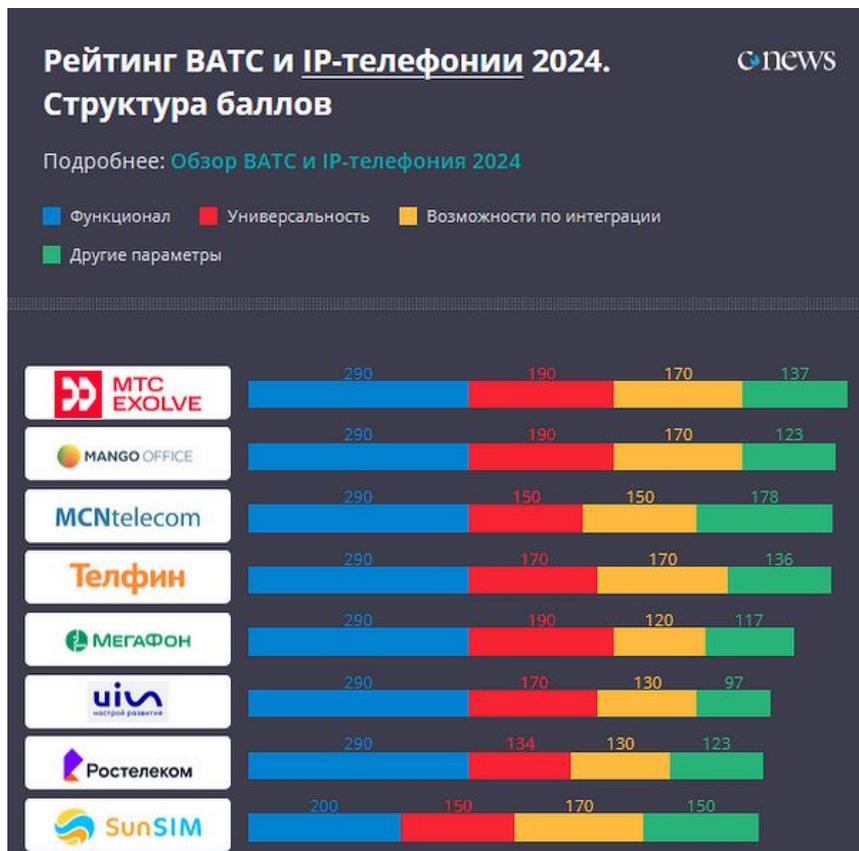
ВАТС и IP-телефония

Корпоративные мессенджеры

ВКС

Унифицированные коммуникации

ВАТС и IP-телефония 2024



Сравнение 15 участников по 50 критериям:

- Базовые функции ВАТС
- Заказ номеров
- Омниканальность
- Речевая аналитика
- Возможности по интеграции
- Установка в контур компании

[Ссылка на полную версию](#)

ВАТС и IP-телефония 2024: комплексный подход



Сравнение 10 участников по 50 критериям:

- Степень автоматизации обработки коммуникаций
- Управление ресурсами
- Цифровой маркетинг (MarTech)

[Ссылка на полную версию](#)

Тренды на рынке ВАТС и IP-телефонии

- **Оmnиканальность:** объединение коммуникаций из разных каналов связи в единое окно
- **Внедрение ИИ:** аналитика, оценка эффективности, следование скрипту, анализ эмоционального фона
- **Цифровой маркетинг:** распределение базы по менеджерам, прозвон, анализ воронки, IVR, оценка рекламы
- **Экосистемный подход:** различные виды связи, чат-боты и роботы-администраторы, интеграция с другими видами ПО

Корпоративные мессенджеры 2024



Сравнение 14 решений по 35 критериям:

1. Типы коммуникаций
2. Работа с файлами
3. Безопасность
4. Максимальное число пользователей
5. Совместимость с российскими ОС

Тренды на рынке мессенджеров

1. Реализация режима Федерации
2. Наращивание нагрузочной способности
3. Установка в контуре компании
4. Совместная работа с документами
5. Развитие цифровых помощников

Одновременная погоня за Telegram, MS Teams, Cisco, Avaya

Проблемы на рынке коммуникаций

- 1. Ожидается отказ от лишних решений**
 - a. Раньше решения были узкопрофильные
 - b. Сейчас функционал возрос
 - c. Решения перекрывает друг друга
 - d. Ожидается отказ от лишних решений

- 2. Обеспечение безопасности, особенно в чатах**
 - a. По итогам видео следов не остаётся
 - b. А в чатах файлы хранятся годами...

Контакты

Россия, 129626 г. Москва, Староалексеевская 5, БЦ Совметалл, офис 250
тел.: +7 (495) 500-00-36 (многоканальный)

Хомутский Юрий

Директор проекта Market.CNews

yh@cnews.ru