



ЕЛЕНА ФЕДОТОВА,
РЕДАКТОР SOCIAL REPORT
«ЛИЦА ГОРОДА»

ГЛАВНЫЙ РЕСУРС

По прогнозам аналитиков, полноценный искусственный интеллект, имитирующий человеческий, появится в 2045 году. В масштабах истории — совсем скоро. Уже сейчас нейросети заменяют некоторые профессии, но далеко не все. Специалисты ведут дебаты о возможностях ИИ и тонкостях разных систем, а некоторые и вовсе полагают, что утверждение, будто ИИ заменит человека, некорректно. Потому что «человека заменит не искусственный интеллект, а другой человек, который им будет пользоваться».

Сравнение бизнеса с экстремальным спортом кажется справедливым, и в этом экстриме участвует не только лидер, но и вся команда. Как в рафтинге, скалолазании или альпинизме. Команда — это профессиональная работа, помощь и страховка. Тот, кто умеет управлять этими действиями, поднимается на вершину или лавирует в бурном потоке. Сегодня вызовов у бизнеса больше, чем когда-либо. Время такое.

Можно ли спрогнозировать будущее? Практика жизни показала: нет, нельзя. Есть события, которые случаются, несмотря на все научные, ненаучные прогнозы и разные сценарии. Но, наверное, можно предположить, как те или иные сегодняшние проблемы бизнеса могут отозваться в ближайшем будущем. И этот анализ может стать залогом развития и платформой для преодоления разных вызовов.

И все-таки, как скоро сможет ИИ заменить лидера и команду? Большой вопрос. Как пишет нейробиолог Станислас Деан, «большинство искусственных нейросетей воспроизводит только самые первые стадии обработки информации, и тенденция обращать внимание на поверхностные признаки делает эти сети восприимчивыми к ошибкам». А еще ИИ не способен «переваривать» абстрактные понятия высокого уровня. Пока...

Как бы то ни было, сегодня главным ресурсом бизнеса по-прежнему остаются люди. Те, кто умеет принимать решения в непредвиденных ситуациях, кто мыслит стратегически, кто берет на себя ответственность. Именно от них зависит в нашей жизни гораздо больше, чем может показаться.



КОЛОНКА РЕДАКТОРА

ПОЗВОНИ ПО API

С УХОДОМ ИЗ РОССИИ ЗАРУБЕЖНЫХ РАЗРАБОТЧИКОВ СЕРВИСОВ ДЛЯ КОММУНИКАЦИЙ СПРОС НА ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ РЕШЕНИЯ РЕЗКО ВЫРОС, А УЧАСТНИКИ РЫНКА НАЧАЛИ АКТИВНО ДОРАБАТЫВАТЬ СОБСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ, ПРЕДЛАГАЯ БИЗНЕСУ ОБЛАЧНЫЕ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ БЫСТРОГО И ГИБКОГО РАЗВЕРТЫВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ.

ВЯЧЕСЛАВ ЛУГОВОЙ / «Ъ-ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» № 53 ОТ 29.03.2023

Основными потребителями коммуникационных сервисов, по прогнозам экспертов, в ближайшие годы станут компании из сегментов онлайн-торговли, доставки, финансовых и образовательных технологий.

Спрос со стороны разных сегментов бизнеса на коммуникативные технологии (звонки, видеоконференции, месседжинг, чат-боты, речевая аналитика) во всем мире и в России продемонстрировал взрывной рост с начала пандемии в 2020 году и оставался стабильным в 2021-м. Однако в 2022 году в сегменте подобных решений произошли кардинальные изменения: дело в том, что большинство вендоров зарубежных продуктов приостановили или ограничили работу и поддержку своих продуктов для пользователей из РФ. Это способствовало переориентации компаний на отечественные решения в сфере коммуникаций, которые уже стали неотъемлемой частью практически любого бизнеса.

Для эффективного общения с клиентами и коллегами рынок коммуникационных решений предлагает широкий набор инструментов, большинство которых работает из облака. Облачные технологии давно стали обширной экосистемой продуктов и услуг, помогая компаниям быстро развиваться и сокращать расходы. Так, согласно прогнозам Market Research Firm, мировой рынок облачных технологий ожидает ежегодный рост на 17,5%, то есть к 2025 году он достигнет \$832,1 млрд.

СВЯЗИ ПЕРЕХОДЯТ НА ПЛАТФОРМУ

В начале 2023 года в сегмент начали выходить новые участники. Так, в частности, МТС, которая активно развивает свою цифровую экосистему, запустила облачную платформу МТС Exolve (CPaaS-решение — Communication Platform as a Service). Название платформы Exolve содержит в себе значения слов «explain» («пояснять») и «solve» («решать»), что отражает потребность разработчиков минимизировать время, затрачиваемое на решение технических задач, а также на обучение новых пользователей, пояснили в компании.

CPaaS, или коммуникационная платформа как услуга, сейчас один из самых быстрорастущих сегментов рынка коммуникаций. Подобная платформа предназначена для быстрого и гибкого создания собственных приложений для общения с клиентами, обеспечивает «бесшовную» интеграцию в существующие IT-системы и эффективное управление омниканальными коммуникациями.

Пользователи подобных платформ могут через единый интерфейс, воспользовавшись личным кабинетом, реализовать необходимое решение: обратный звонок, колл-трекинг, защита номера, синтез речи, интеллектуальный выбор исходящего номера и другие. «МТС Exolve — это платформа нового поколения для автоматизации многоканальных клиентских коммуникаций, она позволит компаниям оперативно создавать собственные приложения, не привязываясь к сторонней инфраструктуре. Это дает бизнесу гибкий подход к построению и масштабированию коммуникаций с клиентами, а разработчикам — возможность собирать тот сценарий, который нужен именно их компаниям», — отметил президент МТС Вячеслав Николаев.

Платформа создана на базе решений дочерней компании МТС — АО «МТТ», сервисами которого уже пользуются и крупнейшие классифайды России, и компании среднего и малого бизнеса. Основные компоненты платформы, такие как модуль ядра, управление голосовыми

и текстовыми сообщениями, созданы и контролируются командой разработчиков МТТ. Платформенное решение развернуто и зарезервировано в дата-центрах компании, все данные хранятся на серверах в России, что гарантирует высокий уровень безопасности, надежности и непрерывности работы сервисов.

К 2025 году на платформу будут перенесены все продукты группы МТТ, связанные с b2b-коммуникацией, что существенно упростит и ускорит их интеграцию не только внутри компании, но и с решениями сторонних вендоров. Запуск платформы в опытно-промышленную эксплуатацию состоялся в январе нынешнего года, сейчас компания уже запустила личный кабинет, развивает его до конструктора приложений и выходит на полноценную облачную коммуникационную платформу. Коммерческий запуск намечен на второй квартал 2023 года.

ПЕРСПЕКТИВЫ API

Рынок коммуникационного API (Application Programming Interface — универсальная среда для разработки приложений, предоставляющая контроль и доступ к большинству современных и классических интерфейсов, применяемых в телекоммуникациях) включает в себя услуги, предоставляемые игроками рынка (операторами связи и IT-компаниями), основными из которых являются: виртуальные ATC, Callback, Call Tracking, интеллектуальная маршрутизация звонков, голосовой бот, отправка/получение СМС-сообщений (за исключением массовых СМС-рассылок), а также со-общений через мессенджеры и email-рассылки.

Рынок пока находится в начальной стадии развития, контуры его только начинают формироваться. По данным Future Market Insights, решения CPaaS сейчас занимают около 15% от общей стоимости рынка взаимодействия с клиентами (Customer Engagement Hub Market). Около 60% доли рынка CPaaS в 2021 году пришлось на сегмент крупных предприятий.

Специализированных компаний, имеющих собственные платформы и предоставляющих услуги на рынке CPaaS, на российском рынке пока немного. Сейчас он представлен несколькими компаниями помимо дочерней МТТ. В сегменте также работает платформа Voximplant от российской компании Zingaya, которая позволяет разработчикам интегрировать функционал телефонии, а также аудио- и видеокоммуникаций в веб и мобильные приложения. Третий участник рынка — «Манго телеком». При этом МТТ, по данным «ТМТ Консалтинга», сохраняет лидерство на рынке по объему доходов. Кроме того, МТТ — единственный игрок на рынке, который предоставляет и программное обеспечение, и услуги связи — от единого поставщика.

Предоставляя такие сервисы, как обратный вызов, голосовые боты, маршрутизация звонков и т. д., рынок коммуникационных API в России, по данным МТТ, достиг от 4,4 до 10 млрд рублей. Несмотря на общемировую тенденцию снижения уровня доходов рынка коммуникационных технологий, применительно к российскому рынку, по оценке аналитиков, они не оправдались и спрос на решения продолжает расти. По последним данным, опубликованным J'son & Partners Consulting, в 2022 году около 80% компаний, использующих информационно-коммуникационные услуги, относились к торговле и сфере услуг: 21% составлял государственный сектор, 9% пользователей пришлось на сферу промышленности, а 4% — на транспортные услуги.

КОММУНИКАЦИИ В ШИРОКОМ СМЫСЛЕ

Рынок Telecom API в России — один из самых быстрорастущих сегментов в отрасли: он сохраняет динамику двузначного роста при всех стагнирующих трендах, отмечает генеральный директор МТТ Рамиль Биккужин: «При этом темпы роста продуктов МТТ составляют 20% последние несколько лет, что выше темпов роста в целом по рынку. В настоящий момент доля МТТ на рынке — 34%, по собственным оценкам, и мы планируем наращивать долю за счет запуска новой платформы».

Представители отрасли обращают внимание, что с уходом иностранных вендоров сервисов и оборудования в 2022 году спрос на услуги Telecom API в России растет в разных сегментах бизнеса. «Поэтому наш сервис точно будет пользоваться спросом, драйверами роста станут сектора e-commerce, delivery, edtech, fintech, medtech — отрасли, где наиболее востребованы голосовые сервисы в коммуникациях с клиентами», — указывает господин Биккужин.

В целом в мире Telecom API эволюционирует в инструменты коммуникации в широком смысле, добавляет господин Биккужин: «Телеком-платформы стремятся вырасти до единой точки коммуникации, обеспечивающей взаимодействие их партнеров с их конечными клиентами, то есть хотят обеспечить омниканальность, закрыв потребность во всех каналах коммуникации: звонки, СМС, messaging». Самый крупный игрок в мире — американская компания Twilio, говорит эксперт. Ее продукт позволяет встроить функции аудио- и видеозвонков, сообщений, оповещений в любое приложение через облако. В числе других известных на мировом рынке решений в этом сегменте — Plivio, Amazon Connect, MessageBird, WhatsApp Business, RingCentral.

«Мы намерены стать русским Twilio. Раньше подобные решения могли позволить только крупные корпоративные заказчики, а в России 1,2 млн разработчиков по нашим исследованиям, которые сталкиваются с необходимостью встроить коммуникации в свои проекты, мы планируем, что 30% разработчиков будут зарегистрированы на нашей платформе и будут использовать ее для решения своих задач в течение двух-трех лет», — подчеркнул господин Биккужин.

БИЗНЕС ИЩЕТ КОНТАКТЫ

Целевой аудиторией платформ коммуникационного API выступают в первую очередь представители бизнеса, разработчики и интеграторы. «Нашими API уже сейчас пользуются крупнейшие маркетплейсы („Авито“, „Циан“, Ozon), компании из сегмента доставки и логистики товаров, здравоохранения, образования и других. Для них мы формируем уникальные интегрированные сложные коммуникационные решения. Среди наших клиентов также представители малого и среднего бизнеса, которому мы предоставляем услуги виртуальной телефонии, голосовых роботов VoiceBox, сервис „защита номера“, услугу 8–800 и многое другое», — рассказал Рамиль Биккужин. С появлением личного кабинета и возможности саморегистрации компания вышла на сегмент непосредственно разработчиков компаний среднего и малого бизнеса, которые смогут решать все свои телеком-задачи на базе платформы МТТ, добавил он. → 4

ТЕХНОЛОГИИ