

DZON

Обзор российского рынка платформ унифицированных коммуникаций

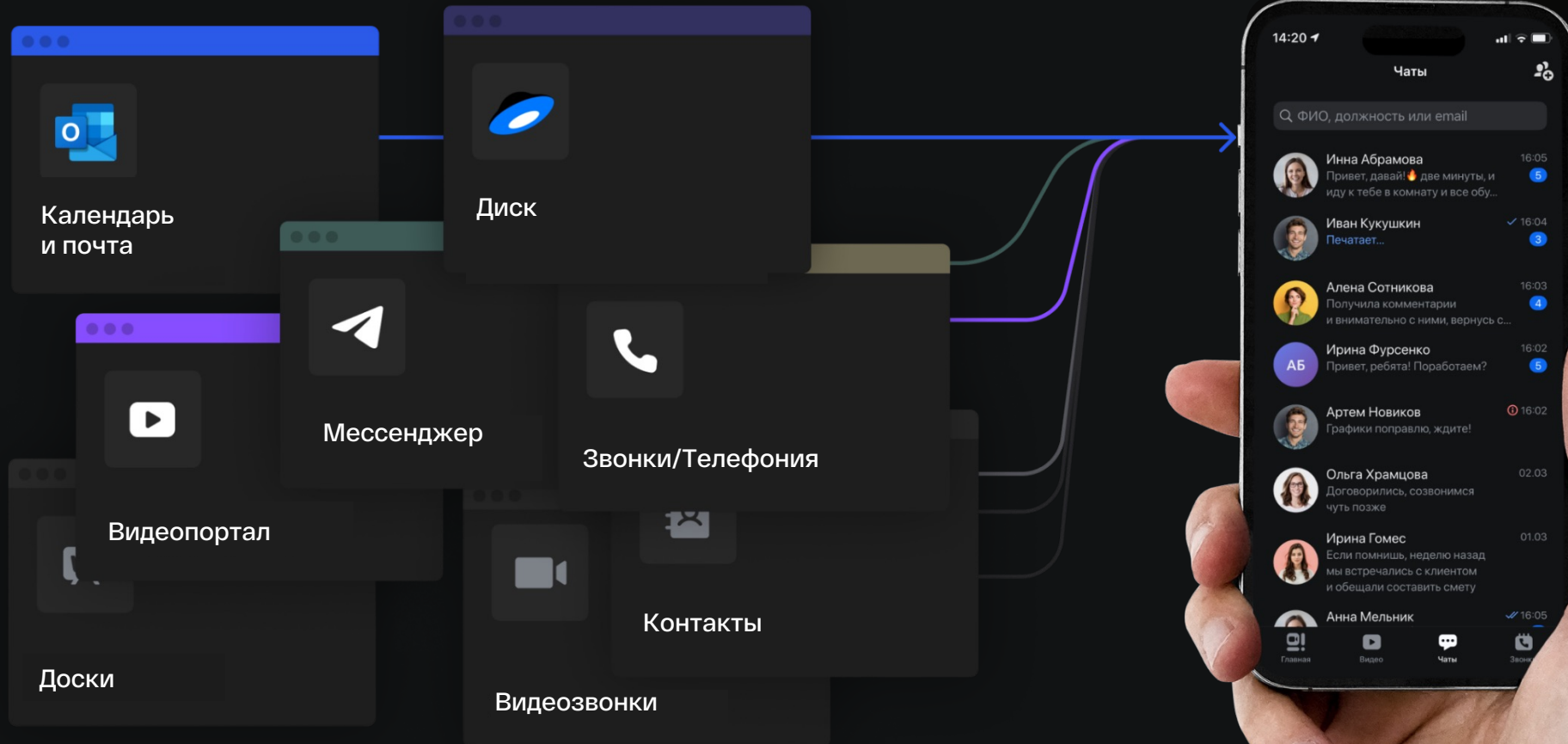
2026



Платформы унифицированных коммуникаций

Унифицированные коммуникации (Unified communications, UC)

Корпоративная среда, объединяющая звонки и телефонию, встречи и видеоконференцсвязь, корпоративные сообщения, а также администрирование, безопасность и интеграции с корпоративным ИТ-ландшафтом



Глобальный рынок унифицированных коммуникаций



Мировой рынок унифицированных коммуникаций и совместной работы превысит \$77 млрд в 2026 г. и может превысить \$85 млрд в 2028 г. с ежегодным ростом в 5,7%.¹

На зрелых рынках UC базовые сценарии (звонки, встречи, чат) у крупных платформ во многом стандартизировались. Поэтому при выборе UC-платформ всё большее значение имеет качество эксплуатации: стабильность, удобство, управляемость, безопасность и предсказуемость развития.

UC рассматривается как элемент корпоративной архитектуры: критичны интеграции с бизнес-приложениями, совместимость с переговорными и смешанной инфраструктурой, а также прозрачная стоимость владения и модель поддержки.

ИИ-надстройки

Развитие ИИ-сценариев пользовательского опыта

Экосистемность

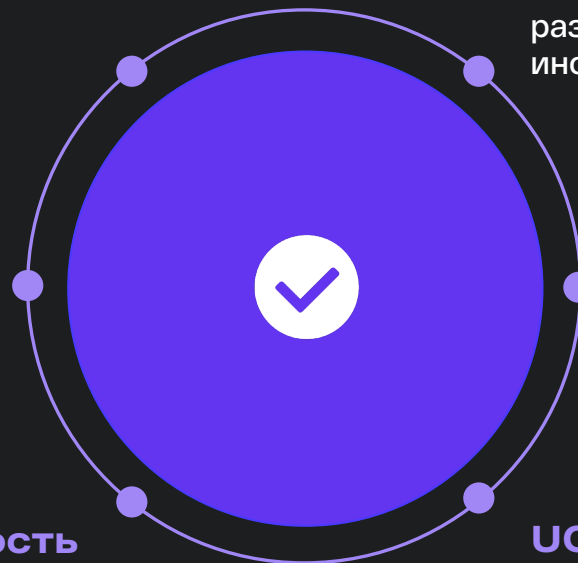
Единое пространство вместо набора разрозненных инструментов

Безопасность и доверие
Контроль доступа, аудит, соответствие требованиям

Интеграции
Интеграции с бизнес-приложениями

Мобильность
Качественный опыт на ПК и смартфоне, а также на устройствах переговорных

UC как услуга
Быстрее запуск, проще масштабирование, регулярные обновления

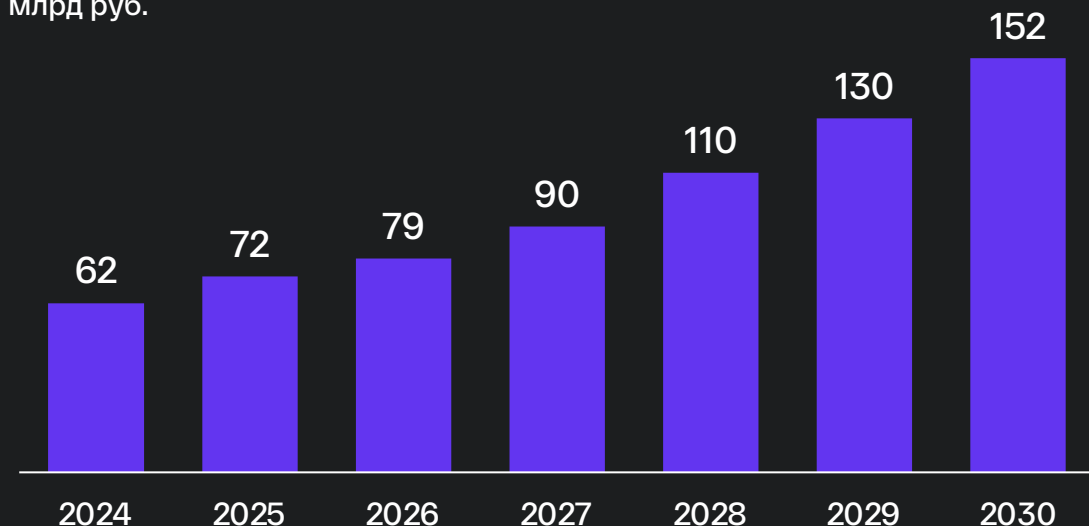


К 2030 г. российский рынок UC-платформ достигнет 152 млрд руб.

Российский рынок ПО для унифицированных коммуникаций*

млрд руб.

CAGR +14%



По итогам 2025 года объем рынка ПО UC-платформ в России (лицензии/подписка/техподдержка) оценивается примерно в 70 млрд руб., что соответствует росту около 16% г/г

В 2026–2027 гг. ожидается рост вблизи 12%, а к 2030 году емкость рынка может достигнуть 152 млрд руб. при CAGR в 14%

В 2025 году структура российского рынка UC стала четко сегментированной: выделились крупные технологические экосистемы и нишевые вендоры с узкой специализацией

Крупные экосистемы укрепляют доминирующее положение за счет комплексных платформ, которые объединяют ВКС, мессенджеры, почту, облачное хранилище и инструменты совместной работы в формате «все в одном»

Крупные игроки на рынке



Контур Толк

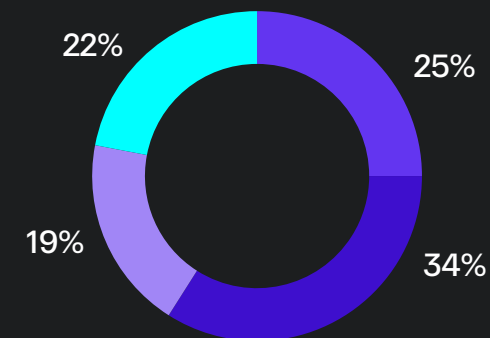


Яндекс 360



Сегментация рынка

- ВКС
- Телефония
- Сообщения
- Платформы коллаборации



* Источник: собственная оценка ИТ-холдинга T1

Развитие отечественных коммуникационных решений

ЕРРП как индикатор предложения отечественного коммуникационного ПО¹

195 решений

класса «Коммуникационное ПО»
включено в ЕРРП

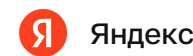
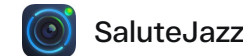
146 вендоров

включено в ЕРРП

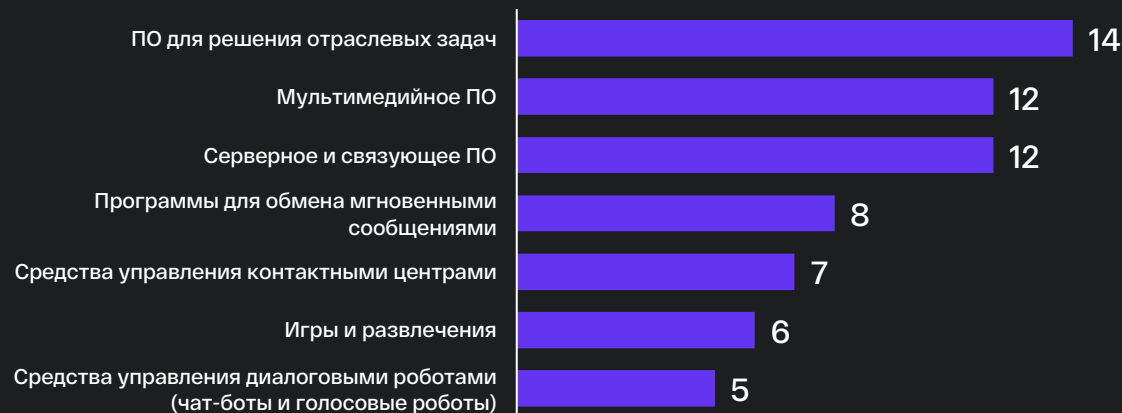
73% профессиональных разработчиков³

59% вендоров с ростом выручки **>10%** в 2024 г.

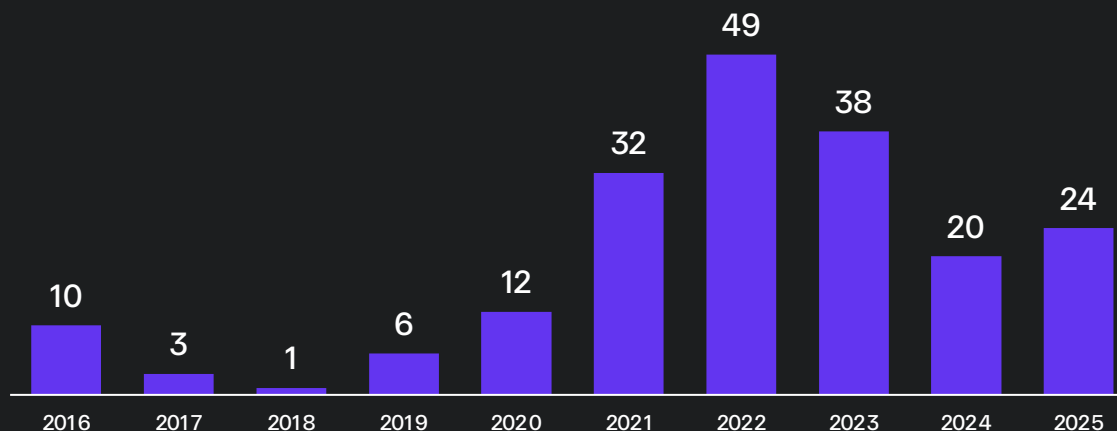
Решения с зарегистрированным функционалом ИИ²



Распределение по дополнительным классам решений с основным классом «Коммуникационное ПО», %



Динамика включения коммуникационного ПО в ЕРРП, ед.



¹ Статистика по состоянию ЕРРП на 1 марта 2026 года по решениям с основным классом «Коммуникационное ПО»

² В ЕРРП в классе «Коммуникационное ПО»

³ С основным ОКВЭД «Разработка ПО»

Сегменты спроса и сценарии использования

Крупный бизнес

Ключевые требования

- 1000+ пользователей, распределенная структура
- Повышенные требования к ИБ и контролю инфраструктуры
- On-premise или гибридный как типовой вариант (cloud набирает популярность)
- Высокая интеграционная сложность
- Жесткие требования к журналированию



On-prem или гибридный, интеграции с корпоративным ПО, масштабирование, отказоустойчивость

Средний бизнес

Ключевые требования

- До 1000 пользователей
- Облако/подписка как основная модель
- Ограниченные ИТ-ресурсы
- Чувствительность к стоимости и предсказуемость тарификации
- Баланс функциональности, удобства и управляемости



Облако и подписка, интеграции с почтой/календарем, базовая аналитика, качественный UX¹

Малый бизнес и B2C

Ключевые требования

- Небольшие команды и быстрый запуск
- Высокая чувствительность к цене и прозрачности тарифа
- Понятный интерфейс
- Стабильные базовые сценарии: чат, звонки, встречи, мобильный доступ



Понятный интерфейс и стабильные базовые сценарии: чат, звонки, встречи, мобильный доступ

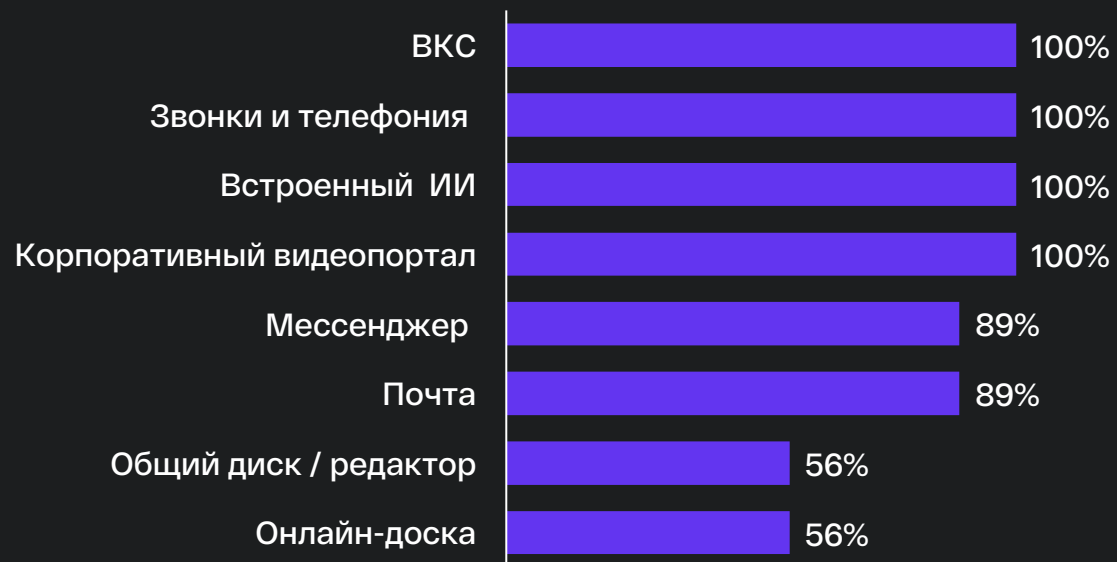
Структура спроса в РФ задается B2B-сегментом²

¹ User experience, пользовательский опыт

² Business-to-Business, бизнес для бизнеса

Возможности крупнейших UC-платформ

Функциональность крупнейших платформ¹



¹ На основе анализа ИТ-холдинга Т1

В 2025 году приоритет сместился от расширения функциональности к контролю и управляемости: востребованы многофакторная аутентификация и технологии единого входа (SSO), политики доступа, аудит, работа в изолированных контурах и предсказуемая эксплуатация. Параллельно растет спрос на измеримость (аналитика качества, отчеты по использованию) и на «бесшовные» базовые сценарии – чаты, P2P-звонки, встречи и календарная связка, потому что именно они определяют ежедневный пользовательский опыт и фактическое внедрение.

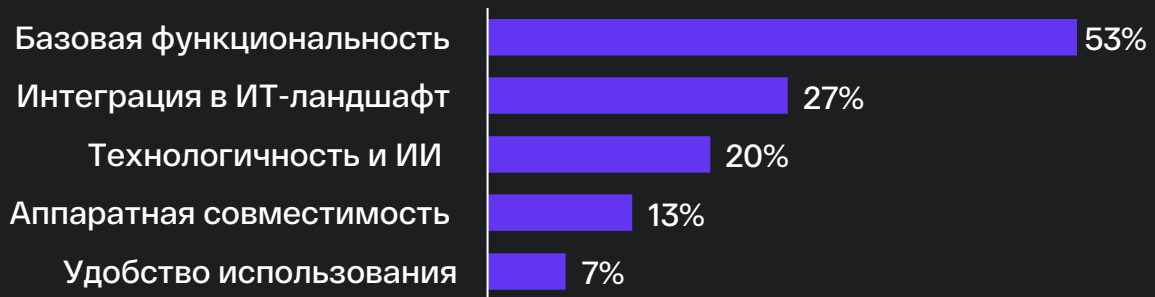
³ Person-to-person, от человека к человеку

Драйверы ценности. Что пользователи ценят в UC-платформах: топ упоминаний²

- Автоматизация рутины при создании встреч
- Удобная запись и быстрый доступ к материалам встречи
- Понятный интерфейс и кроссплатформенность
- Отсутствие жестких ограничений по времени
- Постоянные ссылки для регулярных встреч
- Регулярные улучшения и обновления
- Непрерывное развитие функциональности
- Быстрая реакция на обратную связь

² На основе опроса 870 пользователей российских UC-платформ

Взгляд ИТ: ключевые критерии выбора корпоративной UC-платформы¹



Выбор UC-платформы идёт по двум контурам: ИТ смотрит на инфраструктуру, пользователи – на ежедневный опыт

Для ИТ критически важным являются базовая функциональность и встраиваемость в ИТ-ландшафт

Пользовательская удовлетворенность определяется удобством, стабильностью на разных устройствах и контролем информационного шума

Ценность ИИ появляется только при стабильной базе и встроенности в процессы

Главный риск внедрения для компаний – разрыв приоритетов: платформа может пройти отбор ИТ, но не быть принята пользователями

Взгляд пользователей: что влияет на предпочтения/удовлетворенность¹



Расширенные коммуникации

зрелые модули платформ, удобные и надежные коммуникации



Комфортный UX/UI

визуальные режимы, эргономика интерфейса, управление экраном



Контроль внимания

умные уведомления без информационного шума



Надежность

стабильность соединения и производительность на разных ОС и устройствах



Бесшовность

интеграции с календарями/почтой и корпоративными системами

¹ На основе опроса 870 пользователей российских UC-платформ

Рынок и регуляторика



Российский рынок УС сохраняет положительную динамику

- Импортозамещение УС переходит на этап масштабирования: заказчики расширяют пилоты до отраслевых/холдинговых внедрений и унифицируют коммуникационные контуры
- Миграции УС идут в связке с обновлением базовой ИТ-инфраструктуры (каталоги пользователей, почта/календарь, сети/переговорные, безопасность)
- Требования к реестровости, защите/аудиту и работе в закрытых контурах формируют ключевой запрос к продукту и влияют на развертывание (on-prem / гибрид)

Архитектурная трансформация



Переход от замены отдельных продуктов к платформенной модели

- ВКС, телефония и сообщения всё чаще рассматриваются как единая платформа с общими политиками, администрированием и аналитикой
- Растет спрос на консолидацию сценариев: единая идентификация, единый календарный контур, общая адресная книга/присутствие, единые политики хранения/аудита
- ИИ-функции внедряются точно – как надстройки к рабочим процессам (конспект/резюме/задачи/поиск), но не исключают требований к стабильности и управляемости

Экономика и эксплуатация



Фокус смещается от тактического закрытия задач к долгосрочной эффективности

- Заказчики оценивают решения через совокупную стоимость владения и эксплуатационные риски на среднесрочном горизонте
- Дефицит ИТ-ресурсов и сложность on-prem эксплуатации повышают интерес к сервисным моделям и управляемым компонентам. УС оцениваются по измеримому бизнес-эффекту
- Эффект от УС всё чаще измеряют через прикладные метрики: использование, качество сессий, время на координацию, скорость принятия решений

Периметр

Рынок UC-платформ включает выручку от лицензий и техподдержки (on-prem/гибрид) и подписки на облачные UC-решения (UCaaS).

Не включаются: оборудование, услуги связи операторов и услуги внедрения/интеграции

Оценка объема рынка

Оценка рассчитана методом «снизу-вверх» на основе открытых данных по выручке ключевых игроков (вендоров UC и крупных провайдеров/операторов UCaaS).

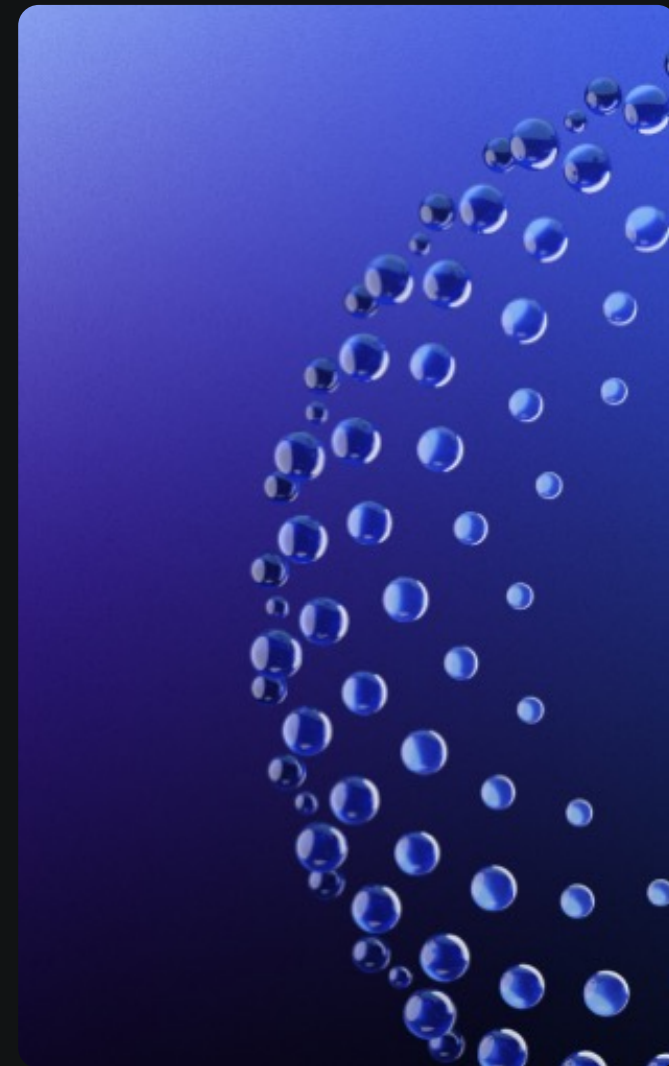
На первом этапе агрегирована публичная финансовая информация и выполнена оценка UC-выручки в структуре продуктовых портфелей. Далее данные нормализованы и проверены на полноту/сопоставимость

Прогноз

Прогноз рынка UC-платформ опирается на динамику импортозамещения UC-платформ в организациях, рост сервисной модели (UCaaS), а также макроэкономические предпосылки и сценарии изменения средней выручки на пользователя

Предпочтения пользователей

Выводы и статистика по предпочтениям аудитории сформулированы на основе опроса 870 пользователей российских UC-платформ в ноябре-декабре 2025 г.



Все права на настоящий обзор принадлежат ООО «ГК «Иннотех».
Запрещается без согласия правообладателя или ссылки на источник информации воспроизводить или передавать настоящую публикацию.