



Значение безопасности для бизнеса и физических лиц при использовании телеком услуг

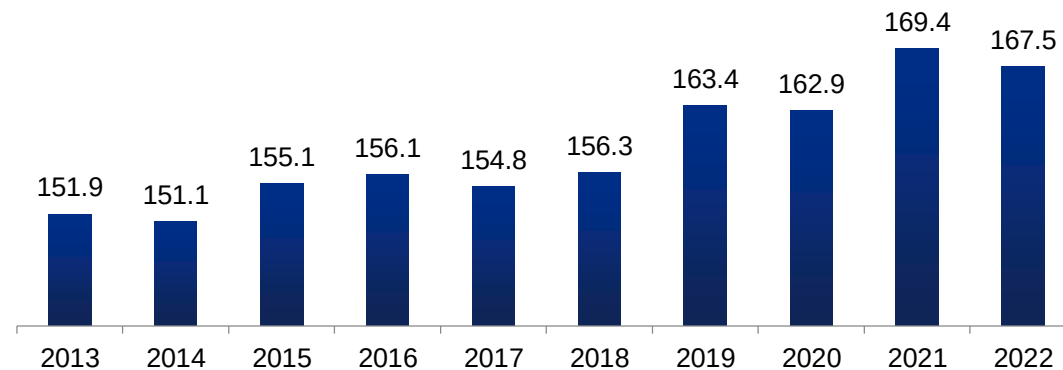


Москва, октябрь 2024

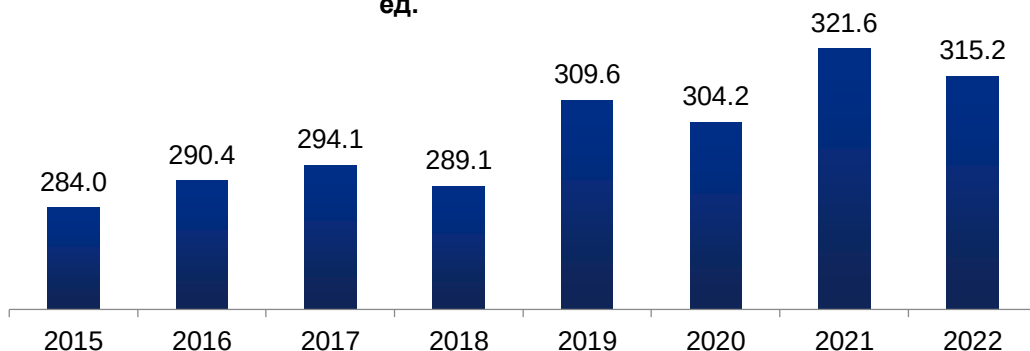
Нагрузка на инфраструктуру сети и операторов выросла на 10%

- На 100 человек населения приходится в 1,6 раза больше активных SIM-карт
- Голосовой трафик по сетям мобильной связи достиг 430 млрд минут в год
- Число подключенных к сети устройств увеличилось до 315 млн ед.

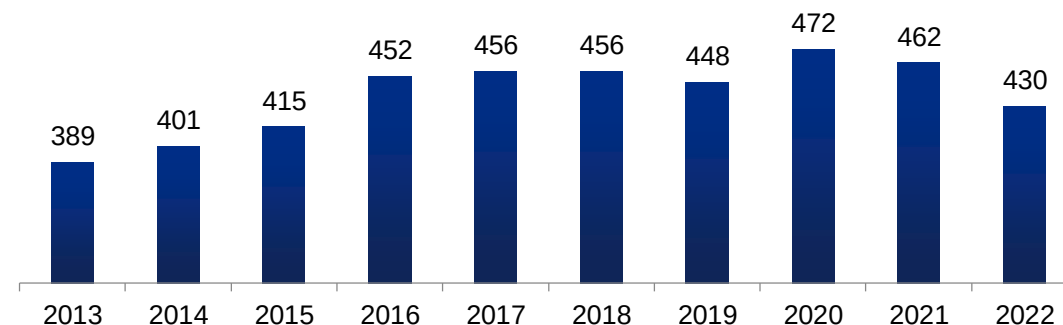
Число активных SIM-карт мобильной связи в РФ, в ед. на 100 человек



Количество абонентских устройств мобильной связи, в млн ед.



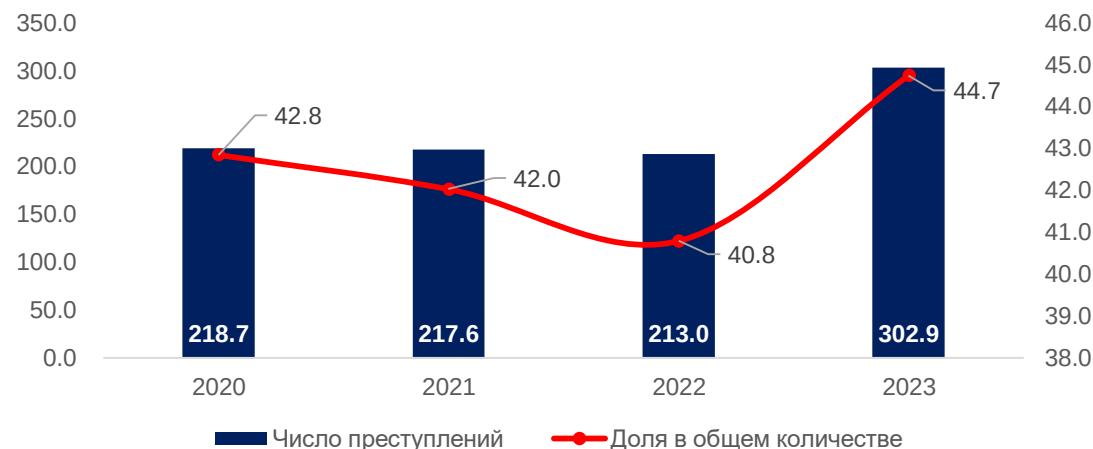
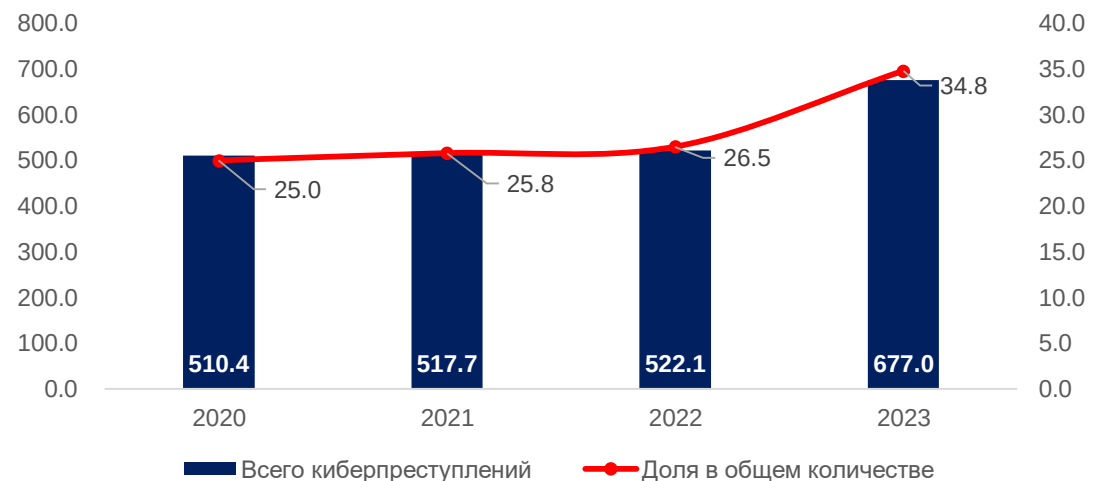
Трафик сетей мобильной связи, в млрд мин.



Увеличение объема устройств, абонентов и голосового трафика приводит к значительной нагрузке на все компоненты сетевой инфраструктуры

Неутешительная статистика: 1/3 преступлений происходит с помощью ИКТ

- Прокуратура РФ: с 2016 г. число преступлений, совершенных с помощью ИКТ, выросло в 11 раз
- МВД: общее число таких преступлений достигло 677 тыс. Из них 45% совершено с помощью средств мобильной связи
- Статистика неполная: абоненты бросают трубку, не отвечают на звонки и никому не сообщают о случившемся
- Сбер: ежегодно россияне теряют около 250 млрд руб. из-за мошеннических схем с использованием сетей связи
- TelecomDaily: спам-звонки получают более 77% абонентов; 94% респондентов сталкивались с телефонными мошенниками



Статистика неполная

абоненты бросают трубку, не отвечают на звонки и никому не сообщают о случившемся

Типы телефонного спама, мошеннических звонков и неопознанных вызовов

Мошеннические

- Звонки, производимые с целью заполучить конфиденциальную информацию, личные данные, пароли, с целью последующего использования

Звонки-сбросы

- Прозвон активности номеров. Это автоматизированная система с набором алгоритмов, когда робот создает набор цифр и набирает номер. В случае ответа номер будет внесен в базу как «живой»

Рекламные записи голосовые боты

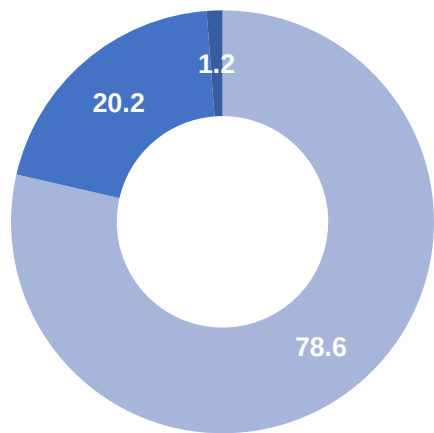
- Обзвон с предварительно записанными сообщениями с целью продвижения товаров и услуг

Телемаркетинговые

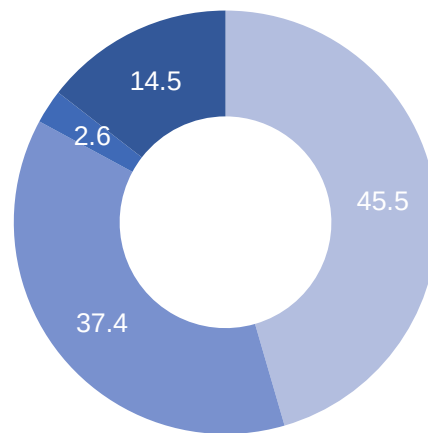
- Звонки из кол-центров и от представителей компаний, обзванивающих базы контактов с целью продать какие-либо услуги или товары

Проблема телефонного спама, мошеннических звонков и неопознанных вызовов для абонентов

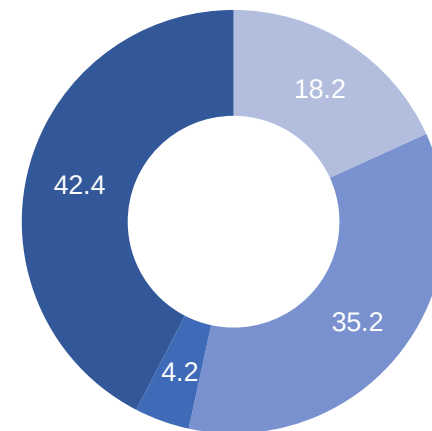
20% абонентов более 5 раз в день сталкиваются с телефонным спамом или звонками с неизвестных номеров, 78,6% — от 1 до 4 раз в день



37% тратят от 1 до 5 минут в день на ответы на незнакомые номера



35% тратят от 1 до 5 минут в день на пробивку и поиск незнакомого номера в интернете



■ 1-4 раза в день ■ Более 5 раз в день ■ Не сталкивались

■ Менее 1 мин. ■ От 1 до 5 мин. ■ Более 5 мин. ■ Не трачу

■ Менее 1 мин. ■ От 1 до 5 мин. ■ Более 5 мин. ■ Не трачу

Более 40% опрошенных отвечают на все или половину звонков

Финансовые потери в экономике могут превышать 100 млрд руб. в год

1/3 абонентов тратит на спам-звонки и «пробивку» номеров в среднем 2-10 мин. в день



87 740 руб. – средняя з/п по России в месяц (8,31 руб. – 1 мин. рабочего времени)



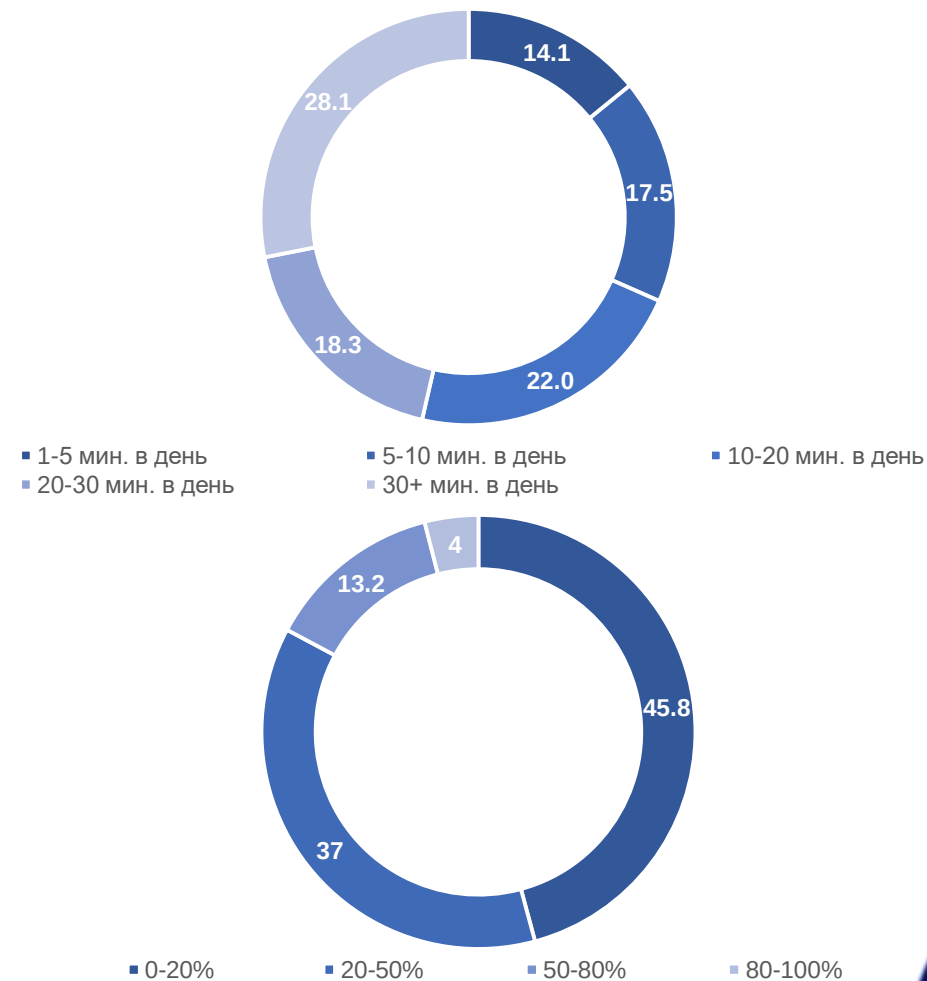
23,7 млн чел. – треть от всех занятых в экономике



При 2 мин. в день	104,4 млрд руб. в год
При 5 мин. в день	236,2 млрд руб. в год
При 10 мин. в день	472,7 млрд руб. в год

Проблема телефонного спама, мошеннических звонков и неопознанных вызовов для бизнеса

- Более 1/4 компаний, которые осуществляют активную коммуникацию с клиентами посредством мобильной связи, ответили, что их сотрудники тратят на это более 30 мин. в день, а почти половина — более 20 мин.
- 20-50% телемаркетинговых звонков отклоняется
- У 1/3 компаний в 10-20% случаев спам-звонки являются мошенническими, а у 1/5 — 21-40% входящих звонков



Бизнес-звонки, телемаркетинг, продвижение продукта или услуг тоже создают нагрузку на сеть и инфраструктуру

Существующие решения

«Черный список»

- Собственный список запрещенных номеров. Такая блокировка защитит от спама или нежелательных звонков, но совершенно неудобна в повседневной жизни

Запрет на использование личных данных

- Несогласие на использование персональных данных при регистрации в базах данных, использовании сайтов и приложений

Специальные приложения

- Сверяют входящий звонок с базой номеров, если он идентифицируется как спам, то владелец телефона уведомляется об этом

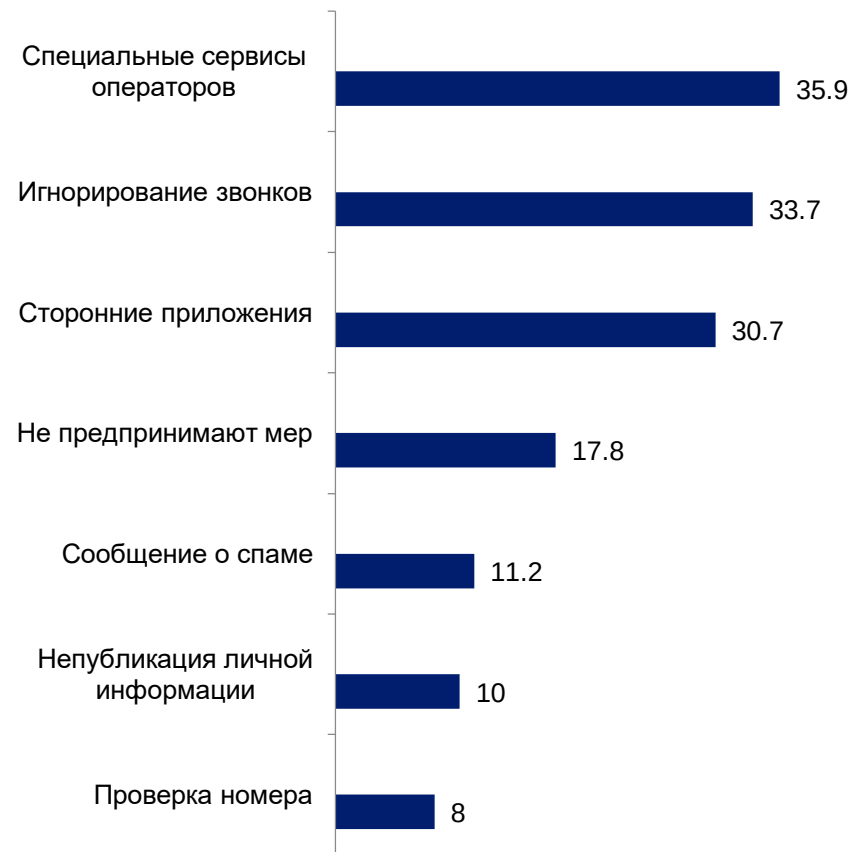
Сервисы маркировки

- Могут работать одновременно в B2B и B2C секторах. Предлагают одновременно распознавание неопознанных номеров, маркировку компаний, антимпам-фильтры

Одним из самых надежных и верных способов остаются сервисы защиты сотовых операторов

Половина абонентов не пользуется сервисами маркировки

- Все операторы предлагают своим пользователям услугу по маркировке звонков, но только 36% абонентов пользуются ею
- Потенциальная аудитория, не использующая никаких возможностей и программ и/или игнорирующая незнакомые вызовы, превысила половину всех опрошенных респондентов (51,5%)
- Потенциальное число пользователей достигло 91 млн абонентов
- При средней годовой стоимости услуги маркировки звонков в 900-1000 руб., объем российского рынка в ближайшие годы составляет более 20 млрд руб.
- Если отталкиваться от числа потенциальных абонентов, то емкость рынка может превысить 90 млрд руб.

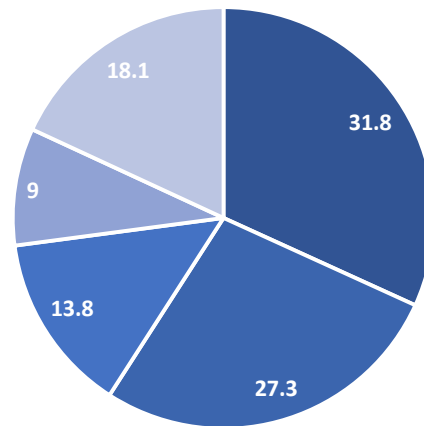


В среднесрочной перспективе емкость российского рынка маркировки звонков для абонентов может вырасти на 80-90%

Бизнес нуждается в сервисах маркировки и готов платить за них

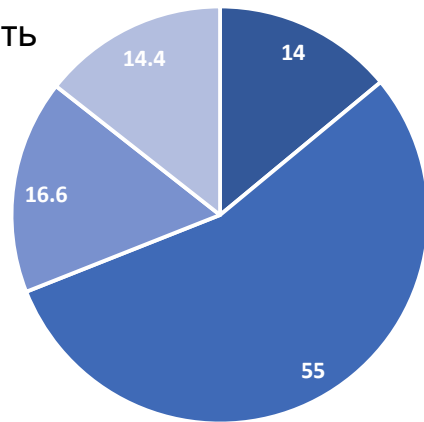
- На рынке остро ощущается нехватка сервисов в сегменте B2B (3 из 13)
- Более 52,6%, опрошенных компаний, тратят на маркировку от 10 до 50 коп. за звонок
- Более 54% компаний отмечают позитивные изменения при использовании сервисов маркировки в ситуации с приемом звонков на 10-50%, 10% — на 51-90%
- Среди компаний, неиспользующих сервисы, 55% готовы тратить от 10 до 50 копеек за звонок при использовании услуги маркировки, а 16,6% - от 50 и более копеек
- Все фирмы, занимающиеся телемаркетингом и не использующие сервисы маркировки, могут принести доход операторам от 0,6 млрд руб. в год на одного сотрудника, совершающего звонки

Уже тратят



■ До 20 коп. ■ До 40 коп. ■ До 60 коп. ■ 70 коп. и более ■ Не готовы платить

Готовы тратить



■ До 10 коп. ■ 10-50 коп. ■ 50 коп. и более ■ Не готовы тратить

Потенциальная емкость рынка в B2B сегменте превышает 5 трлн руб. в год

Сервисы по маркировке звонков — оптимальное решение для бизнеса

Использование сервисов по маркировке звонков предоставляет компаниям ряд значительных преимуществ:

➤ **улучшение качества обслуживания**

- повышение уровня сервиса и адаптация предложения под нужды клиента

➤ **повышение конверсии**

- повышение эффективности звонков и оптимизация рекламного бюджета

➤ **экономия времени и ресурсов**

- снижение временных издержек на дозвон и ненужные клиентам звонки



- Со стороны оператора:
 - Снижение нагрузки на сеть и инфраструктуру
 - Увеличение дохода от сервисов
 - Повышение лояльности клиентов
- Со стороны абонента:
 - Уменьшение временных и моральных затрат на ненужные звонки
 - Повышение финансовой и информационной безопасности
 - Получение необходимых услуг
- Со стороны бизнеса:
 - Снижение издержек на входящие и исходящие вызовы
 - Уменьшение затрат на заработную плату
 - Повышение производительности





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

