



Голосовые роботы для бизнеса: виды и преимущества

Какие бывают виды голосовых роботов, чем они отличаются и какую задачу бизнеса каждый из них закрывает лучше всего.

Зачем это бизнесу

Каждый пропущенный звонок — это упущенная сделка.

Ручной обзвон и приём звонков не масштабируются: менеджеры физически не успевают обработать всю базу, а входящие в пиковые часы теряются. Голосовые роботы закрывают эту брешь, но под разные задачи нужен определённый тип робота.

67% клиентов	До 98% автоответчиков
не дозвонившихся с первой попытки, звонят конкуренту вместо того, чтобы перезвонить позже.	и голосовых почт можно отфильтровать автоматически, не тратя время менеджеров впустую.

Что даёт бизнесу голосовой робот

- **Снижение затрат** на звонки и содержание колл-центра — робот заменяет типовые сценарии обзвона и приёма.
- **Скорость прозвона** — вся база обзванивается за часы, а не недели, без потери качества диалога.
- **Рост продаж** — за счёт квалификации лидов, cross-sell, up-sell и отсутствия потерянных звонков.

7 видов голосовых роботов

Каждый следующий тип добавляет гибкости диалога и решает более сложные задачи бизнеса.

1. **Автоинформатор** — массовые голосовые уведомления по дикторским записям. Никакого ИИ — только доставка сообщения.



2. **Шаблонные роботы** — готовые сценарии для быстрого запуска: информирование, опрос, тёплые продажи, лидогенерация.
3. **Сценарный робот** — многоуровневый диалог по скрипту с распознаванием речи и обработкой типовых возражений.
4. **Гибридный робот** — сценарий + точечное подключение LLM в сложных репликах, где нужна гибкость.
5. **Генеративный ИИ-робот (GenAI)** — полностью автономный диалог на базе LLM без привязки к жёсткому скрипту.
6. **AI-HumanVoice** — логика диалога от ИИ + озвучка живым диктором. Комбинация лучшего от обоих подходов.
7. **Входящий робот** — приём и обработка входящих звонков: консультация, запись, фиксация заказов, маршрутизация.

1. Автоинформатор

Сервис для автоматического массового обзвона базы номеров и голосовых уведомлений. Озвучивает предзаписанные сообщения без участия человека и без ИИ. Робот работает по кнопкам (IVR) и распознаёт речь только по синонимам.

Для каких задач подходит:

- массовые уведомления и напоминания;
- простые информационные обзвоны;
- небольшие диалоги без потери логики.

Преимущество для бизнеса: самый быстрый и дешёвый способ достучаться до всей базы клиентов одновременно без участия операторов

2. Шаблонные роботы

Готовые сценарии диалога для быстрого запуска без ощутимых затрат на сборку робота с нуля. Каждый шаблон закрывает свою типовую задачу и настраивается нативно в интерфейсе.

Готовые сценарии:

- **Автоинформатор** — робот произносит сообщение и завершает диалог. Идеально для уведомлений и напоминаний.
- **Информирование + вопрос** — робот произносит сообщение и задаёт один уточняющий вопрос клиенту.



- **Тёплые продажи** — после согласия клиента на первый вопрос робот задаёт второй.
- **Лидогенерация** — после отказа клиента на первый вопрос робот задаёт второй.
- **Тёплые продажи PRO** — доступны дополнительные действия по всем результатам звонка.

Преимущества шаблонных роботов по сравнению с автоинформатором:

- синтез речи в дополнение к дикторским записям;
- отработка встречных вопросов и возражений;
- LLM-извлечение данных и библиотека классификатора;
- AI-детекция автоответчика (AI AMD);
- персонализированный диалог;
- анкетирование клиента по ходу диалога — ответ абонента записывается в карточку;
- более простая нативная настройка в интерфейсе.

Недостатки в сравнении с кастомным роботом:

- Не адаптированный под сложную задачу и отраслевую специфику скрипт (ограниченное число веток, уровень автоматизации логики диалога и переходов между репликами).
- Отработка встречных вопросов и возражений ограничена.
- Отсутствие LLM в части генерации и управления диалогом.

Практический плюс: оплата за шаблон списывается один раз, использовать его можно неограниченное количество раз в других сценариях.

3. Сценарный робот

Многоуровневый диалоговый робот — интеллектуальный голосовой помощник для организации массовых автоматизированных исходящих коммуникаций с клиентами на базе речевых технологий.



Что умеет:

- ведёт персонализированный диалог;
- реагирует на возражения и вопросы;
- детектирует автоответчики и умные голосовые почты;
- распознаёт и синтезирует речь;
- записывает ответы клиента прямо в момент диалога.

Преимущество для бизнеса: снижение затрат на звонки, повышение скорости прозвона базы и рост продаж — при предсказуемом и контролируемом диалоге.

4. Гибридный робот: сценарий + LLM

Компромиссный вариант. Робот ведёт диалог по сценарию, но в сложных ветках разговора точно подключает ИИ — не нужно тратить лишние токены на типовые фразы.

Как это устроено:

- предзаписанные реплики на типовых фразах + синтез речи (TTS) на сгенерированных репликах — только в сложных ветках;
- опирается на базу знаний компании;
- возвращает абонента к сути диалога после отклонения от сценария

Недостатки в сравнении с кастомным ИИ-роботом: от ИИ-робота — только гибкость и автономность в отдельных репликах, а не во всём диалоге.

Преимущество для бизнеса: низкая стоимость минуты и тактичное возвращение абонента к сути звонка. Применяет активное слушание и создаёт эффект живого общения.

5. Генеративный ИИ-робот (GenAI / LLM)

Полностью автономный диалог на базе ИИ. Гибкое ведение диалога и маршрутизация разговора исходя из отраслевой базы знаний, заложенной в робота, и типа задачи — без привязанного скрипта.



Что умеет:

- определяет намерение клиента и сам выстраивает маршрут диалога;
- динамическая генерация ответов — удерживает контекст и понимает нестандартные реплики;
- поддерживает встречные вопросы и проверяет многоуровневые условия в одной реплике;
- Voice Optimizer — минимальные паузы, живой темп и интонация.

Что стоит учитывать:

- более высокая стоимость минуты — токены на генерацию и синтез речи;
- качественный синтез, близкий к человеческому голосу, часто опирается на зарубежные модели, что может создавать барьер комплаенса.

Преимущество для бизнеса: закрывает самые сложные и непредсказуемые сценарии диалога — длинные опросы, нестандартные вопросы клиента, сложные скрипты, — там, где сценарный робот не справится, а найм живых операторов невыгоден.

6. AI-HumanVoice: GenAI на дикторах

Логика диалога от ИИ, а озвучка — от живого диктора. В разговоре ИИ использует предзаписанные аудиофайлы: на базе промта подставляет подходящие по смыслу и контексту фразы, создавая плавный диалог с мышлением и озвучкой лучшего сейлз-менеджера компании.

Как собирается робот:

1. Заказчик предоставляет ~50 аудиозаписей реальных диалогов операторов с абонентами
2. Формируется промт и сценарий диалога на основе частотных фраз.
3. Диктор записывает реплики из сценария — они сохраняются в кэш.
4. Робот собирается на базе промта («мозги») и дикторских записей.

Преимущества для бизнеса:

- диалог дешевле — не нужно платить за качественный TTS;
- голос выше качеством — это живой диктор, а не синтез;
- отсутствие пауз в речи;



- гибкое ведение диалога;
- нет рисков с зарубежными серверами и комплаенсом;
- быстрая сборка — от 1 дня.

Результат на реальном кейсе телеком-оператора фиксированной связи

Конверсия в успех:

Сценарный робот — 3,7%

AI-HumanVoice робот — 4,3%
сразу на первых тестах

7. Входящий робот

Для бизнеса критично не потерять входящий звонок — это прямая потеря денег. Робот-секретарь принимает и обрабатывает обращения, разгружая администраторов и менеджеров в пиковые часы.

Функциональные возможности:

- квалифицирует лида и переводит на менеджера или в CRM;
- отвечает на вопросы клиента по FAQ — цены, адреса, график;
- подтягивает данные из CRM (например, о задолженности);
- маршрутизирует обращение на нужного оператора (Smart IVR);
- записывает клиента на услугу — медицина, beauty, фитнес, автосервис;
- ведёт прямые продажи, cross-sell и up-sell;
- принимает заказы и регистрирует обращения;
- подтверждает или переносит запись.

Преимущество для бизнеса: каждый входящий звонок обрабатывается сразу — без очереди и без риска потерять клиента, пока все линии заняты.



Как выбрать: сравнение видов роботов по задачам бизнеса

Робот	Ценность	Задача	Конверсия лидген*	Маршрутизация диалога	Озвучка	Зависимость от зарубежных серверов
Автоинформатор	Самый быстрый и дешёвый способ достучаться до всей базы без участия операторов	Массовые уведомления и напоминания, простые информационные обзвоны	Предназначен для информирования	По кнопкам (IVR), без сценарных веток	Диктор	Отсутствует
Шаблонные роботы	Быстрый запуск готового сценария без затрат на сборку робота с нуля	Информирование, опрос, тёплые продажи, лидогенерация — по готовому шаблону	2–5% (база)	Сценарий (шаблон с ограниченным числом веток)	TTS + диктор	Отсутствует
Сценарный	Качество голоса, предсказуемость сценария, минимальная цена	Массовый прозвон холодной базы с предсказуемым диалогом	2–5% (база)	Сценарий	Диктор	Отсутствует
Гибридный	LLM-отработка возражений в сложных ветках	Сценарий + сложные точечные возражения	×1,2	Сценарий + LLM точно	TTS / диктор	Средняя
ИИ-робот (GenAI)	Гибкое ведение диалога, нестандартные ответы, длинные опросы, скорость запуска	Сложные скрипты с непредсказуемыми диалогами	×1–1,1	LLM полностью	TTS	Высокая
AI-HumanVoice	Комбинация преимуществ сценарного и ИИ-робота	Закрывает любую задачу — с качеством живого голоса	×1,4	LLM полностью	Диктор	Отсутствует
Входящий робот	Обработка входящих звонков 24/7, разгрузка администраторов в пиковые часы	Квалификация лида, консультация по FAQ, запись на услугу, приём заказов, маршрутизация обращений	Робот предназначен для входящих обращений	Smart IVR / классификация обращения на нужного оператора	TTS	Средняя

* Прирост конверсии в лидогенерации относительно базового уровня сценарного робота



Быстрый ориентир по задаче

- **Разовое уведомление базе** → Автоинформатор
- **Нужно запускаться быстро и дешево** → Шаблонный робот
- **Массовый холодный обзвон** → Сценарный робот
- **Сценарий + отдельные сложные возражения** → Гибридный робот
- **Непредсказуемый, сложный диалог** → GenAI-робот
- **Нужны качество голоса и гибкость одновременно** → AI-HumanVoice

Определите, какой робот закроет вашу задачу, и расскажите нам —
соберём сценарий и запустим пилот по вашей базе:

welcome@skorozvon.ru

[8 800 333 97 02](tel:88003339702)