

По оценке «ТМТ Консалтинг», объем рынка голосовых роботов в 2023 году составил **4,3 млрд руб.**, увеличившись по сравнению с 2022 годом на **20,0%**.

Развитие рынка обусловлено следующими тенденциями:

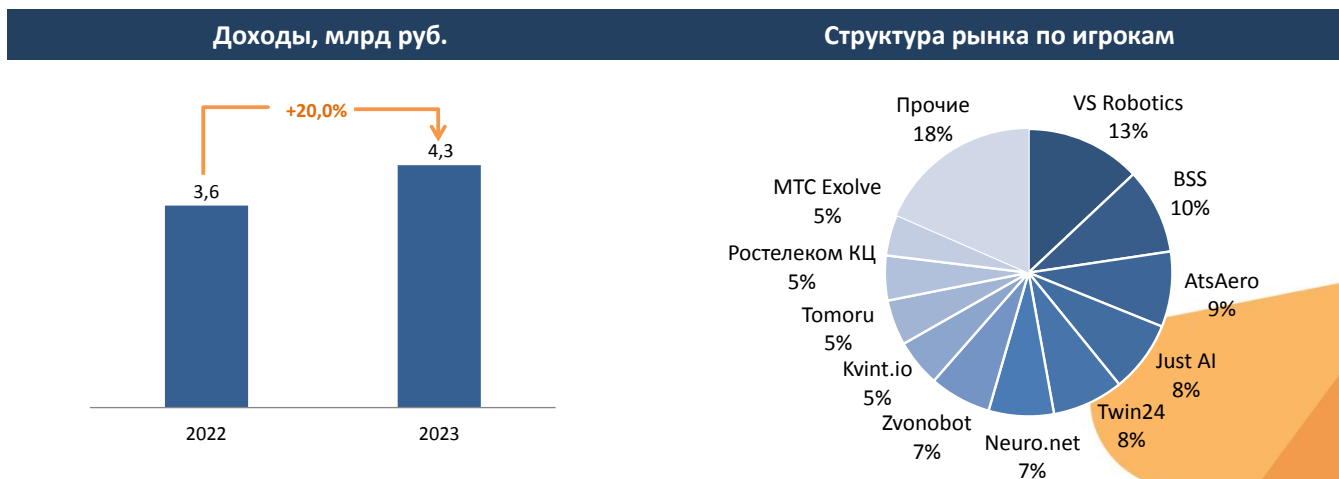
Экономические тенденции

- ◆ Рост спроса на голосовых роботов в различных отраслях, связанный с ситуацией на рынке труда (конкуренция операторского ресурса со службами доставки и другими сферами бизнеса, рост уровня оплаты труда операторов, и, соответственно, затрат компаний).
- ◆ Положительный экономический эффект от внедрения голосовых роботов.
- ◆ Повышение производительности труда сотрудников и сокращение текучки кадров благодаря передаче роботам рутинной работы.
- ◆ Снижение стоимости голосовых роботов и услуг в России благодаря технологическому прогрессу и конкуренции между производителями способствует более широкому проникновению голосовых технологий в различные сектора экономики.

Технологические факторы и тенденции

- ◆ Развитие ИИ и доступных LLM, позволяющее существенно улучшить качество автоматизированного обслуживания, что придает ускорение развитию рынка.
- ◆ Распознавание эмоций абонента.
- ◆ Применение GigaChat в голосовых роботах.
- ◆ Развитие омниканальности.
- ◆ Разработка модели распознавания автоответчика на первых секундах звонков, совершаемых роботами, сокращающая затраты на телефонию.

Рынок голосовых роботов, 2023 год



Источник: «ТМТ Консалтинг»

По оценке «ТМТ Консалтинг», при помощи голосовых роботов в 2023 году в среднем обрабатывалось порядка **30% голосового трафика** колл-центров и справочных служб. Доля трафика, обрабатываемого голосовыми роботами на рынке РФ, варьируется в зависимости от отрасли и компании.

- ◆ Высоким уровнем роботизации голосового трафика отличается банковская сфера, электронная коммерция, телеком, ИТ. Государственные услуги, в первую очередь предоставляемые в Москве, показывают проникновение автоматизации роботами на уровне наиболее развитых коммерческих секторов (от 40% и выше).
- ◆ Уровень роботизации колл-центров ниже в тех сферах, где важен прямой контакт человека со специалистом - например, в медицинских центрах.

- ◆ В целом потенциальная доля роботизации вызовов выше в тех сегментах бизнеса, где большую часть потока входящих вызовов составляют стандартизированные запросы клиентов. По оценкам «ТМТ Консалтинг», к 2025 году до 40-50% входящих вызовов голосового трафика возможно полностью перевести на голосовых роботов. В сегменте исходящих вызовов (холодные продажи, опросы, информирование, подтверждения заказов) возможно приблизиться к 100% роботизации.
- ◆ Однако полная замена живых операторов на голосовых роботов при обработке клиентских запросов маловероятна. Помощь оператора необходима для решения нестандартных задач, в частности, в медицинской сфере, в аварийных службах и службах, связанных с чрезвычайными ситуациями. Таким образом, при повышении доли роботизации стандартных запросов, спрос на квалифицированных специалистов колл-центров сохранится.

По прогнозу «ТМТ Консалтинг», в 2024–2025 годах рынок голосовых роботов в России продолжит демонстрировать высокие темпы роста (в среднем на 18%). Способствовать этому будут следующие факторы.

- ◆ Увеличение осведомленности о преимуществах голосовых технологий.
- ◆ Экономическая выгода от внедрения роботов, способствующая их более широкому внедрению в различных отраслях, а также продолжающееся снижение стоимости услуг голосовых роботов.
- ◆ Повышение качества и функционала голосовых помощников.

**За дополнительной информацией обращайтесь: ТМТ Консалтинг, Якименко Ирина
тел.: +7 (495) 740-9880 +7 (903) 756-4675 e-mail: iy@tmt-consulting.ru**