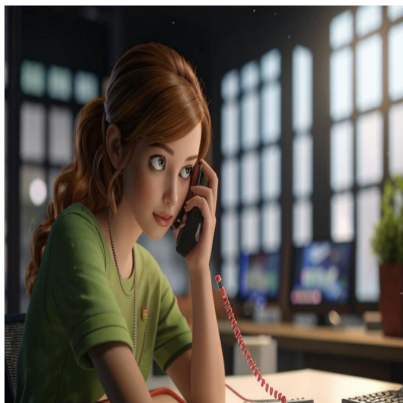




15 лучших API для голосовых вызовов для веб- или мобильных приложений

Описание

API голосовых вызовов позволяет компаниям автоматизировать звонки клиентов и управлять ими программно, практически без вмешательства человека.

Программисты могут легко создавать масштабируемые, высококачественные речевые приложения в облаке или встраивать голосовые функции в уже существующие приложения и сервисы. Возможность разработки индивидуального голосового решения, отвечающего конкретным требованиям бизнеса, делает эту технологию столь полезной.

Преимущества использования API голосовых вызовов

Лучший сценарий, в котором такие API могут быть действительно полезны, – это обслуживание клиентов и управление службой поддержки. С помощью этих API вы можете отправить автоматическое голосовое сообщение, когда линия поддержки занята, чтобы клиентам не пришлось ждать целую вечность! Еще одна область, в которой он полезен, – маркетинг и коммуникации. Он помогает компаниям продвигать новые продукты среди своих клиентов. Предприятия могут выполнять все эти задачи, не становясь экспертами в области телекоммуникационной инфраструктуры. Они могут направить ресурсы на разработку голосовых решений, которые улучшат качество обслуживания клиентов, если смогут сосредоточиться на своих основных бизнес-целях. Вот некоторые бизнес-приложения, в которых API голосовых вызовов могут быть действительно полезны:

- Продажи и маркетинг
- Обслуживание клиентов
- Обновления заказов
- Отправка напоминаний
- Проведение опросов

Ключевые особенности голосового API

Интерактивный голосовой ответ

Она облегчает абонентам поиск нужного решения, предоставляя интерактивные меню и опции во время голосового вызова. Таким образом, большинство клиентов могут самостоятельно найти решение, а если нет, то их можно перенаправить к живому агенту службы поддержки.

Запись разговора

Это дает компаниям больше возможностей для сбора информации о клиентах и принятия на ее основе обоснованных решений. Кроме того, это полезно для обеспечения качества и соблюдения нормативных требований. Однако клиенты должны заранее знать, что их разговор записывается.

Передача текста в речь и наоборот

Speech-To-Text и Text-To-Speech играют важную роль в API голосовых вызовов для программируемых ответов на звонки и взаимодействия с клиентами.

Маршрутизация и планирование звонков

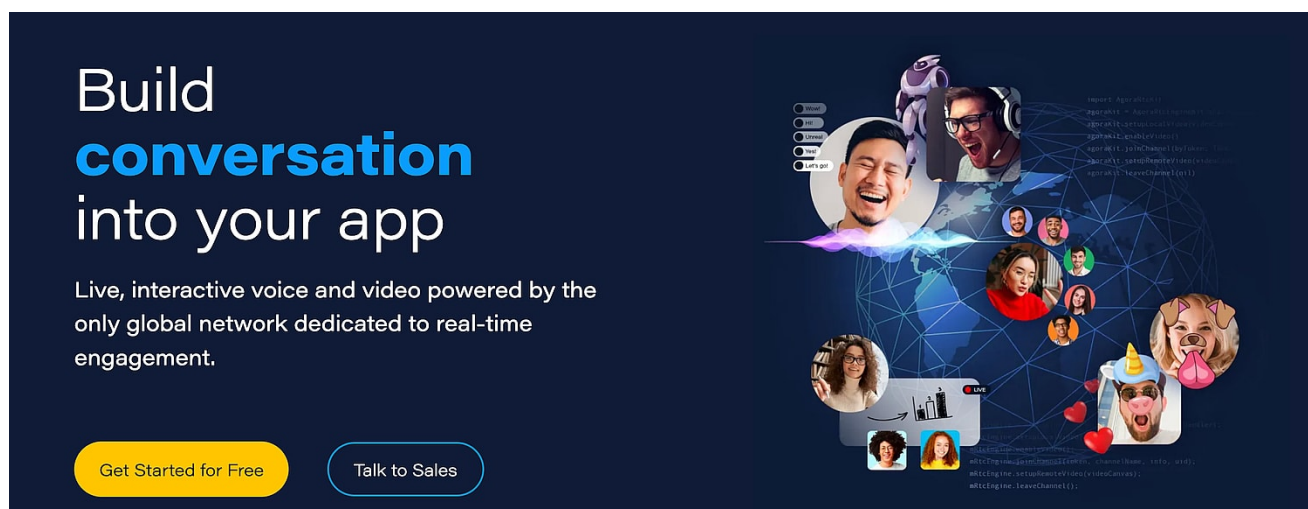
Эта функция очень важна для центров обслуживания клиентов, где несколько клиентов обращаются к одной линии. API должен умело перенаправлять каждый запрос в соответствующий отдел на основе определенных инструкций.

Перевод вызова

API должен быть способен переводить звонки с автоматических ответов на живого человека, если это необходимо, а также между несколькими отделами. Эти ключевые функции должны присутствовать в качественном API голосовых вызовов. Далее рассмотрим некоторые API голосовых вызовов и предлагаемые ими возможности.

Agora

Agora – это платформа для коммуникаций в реальном времени, предоставляющая такие продукты и расширения, как видеозвонки, голосовые вызовы, потоковое вещание и аналитика. Для голосовых вызовов она предоставляет SDK, т. е. комплект для разработки программного обеспечения, который позволяет разработчикам легко интегрировать голосовой API Agora в свои приложения.

A promotional banner for the Agora SDK. The background is dark blue. On the left, the text 'Build conversation into your app' is displayed, with 'conversation' in a larger, light blue font. Below it, a smaller line of text reads 'Live, interactive voice and video powered by the only global network dedicated to real-time engagement.' At the bottom left, there are two buttons: a yellow one labeled 'Get Started for Free' and a blue one labeled 'Talk to Sales'. On the right side, there is a collage of images showing various people using the platform, including a man with a headset, a woman, and a dog wearing a party hat. There are also some code snippets visible on the right side of the banner.

Build
conversation
into your app

Live, interactive voice and video powered by the
only global network dedicated to real-time
engagement.

Get Started for Free

Talk to Sales

SDK для голосовых вызовов включает такие функции, как подавление шума

искусственного интеллекта и пространственное 3D-звучание для создания захватывающих впечатлений. Кроме того, вы можете использовать функцию транскрипции в реальном времени для создания живых звуковых титров. SDK является кроссплатформенным и поддерживает Windows, macOS, Android, Web, Flutter, Electron и многие другие платформы. Самое приятное, что он предлагает тарифный план “Плати по мере использования”, а первые 10 000 минут предоставляются бесплатно каждый месяц.

Sendbird

The friendliest video chat API

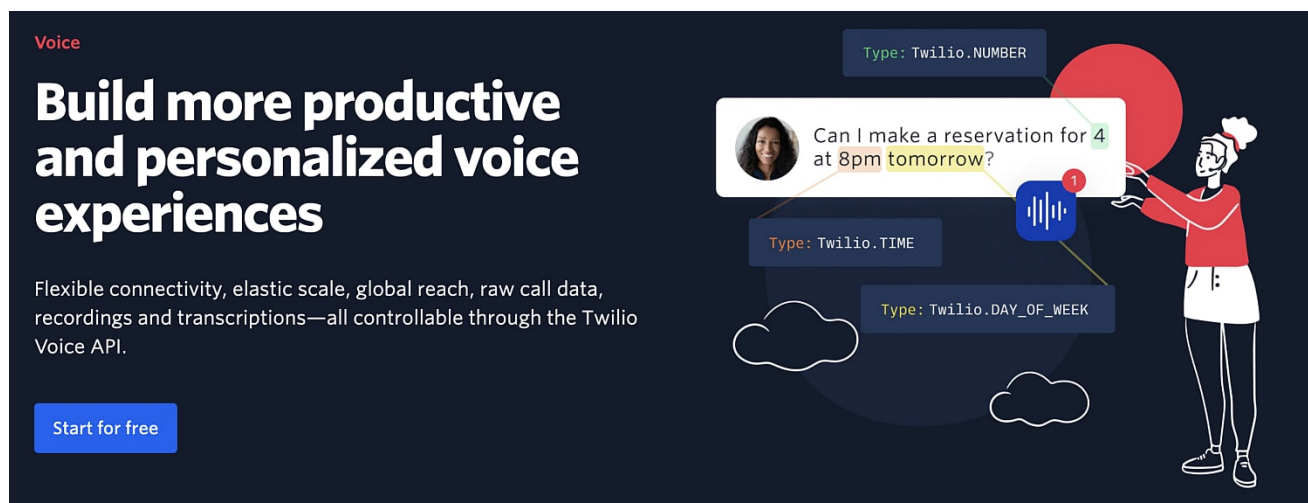
Sendbird Calls API makes it faster to add high-quality voice and video calls to your apps. It's built on proven managed infrastructure ready for massive scale.

[Talk to Sales](#)[Request a demo](#)

Sendbird – это также коммуникационная платформа, предлагающая различные SDK и API для видео- и голосовых звонков, а также прямых трансляций. Она предоставляет SDK для iOS, Android, Javascript, Unity и React Native. В то время как эти SDK заботятся о клиентской стороне, API платформы заботится о мониторинге функциональности звонков на стороне сервера. Он предлагает приборную панель для аналитики вызовов, таких как журналы вызовов, метаданные вызовов, вызовы администратора, автоматическое выставление счетов и т. д. Sendbird соответствует стандарту HIPAA, обеспечивая требования безопасности для медицинских организаций. Стоимость зависит от количества минут на одного пользователя.

Twilio

Разработчики программного обеспечения могут включить возможность голосовых вызовов в свои приложения и сервисы с помощью API и услуг, предоставляемых Twilio Voice, облачной коммуникационной платформой. Она помогает создать привлекательный голосовой опыт, который можно быстро масштабировать и модифицировать с помощью различных опций и ресурсов настройки.



The graphic is a dark-themed advertisement for Twilio Voice. On the left, the word "Voice" is in red. Below it, the headline "Build more productive and personalized voice experiences" is in large white font. Underneath, smaller white text reads: "Flexible connectivity, elastic scale, global reach, raw call data, recordings and transcriptions—all controllable through the Twilio Voice API." At the bottom left is a blue button with the text "Start for free". On the right, there is a diagram showing a woman's profile in a speech bubble asking, "Can I make a reservation for 4 at 8pm tomorrow?". Three arrows point from this bubble to three separate boxes: "Type: Twilio.NUMBER" (green), "Type: Twilio.TIME" (orange), and "Type: Twilio.DAY_OF_WEEK" (blue). A red circle with the number "1" is next to the speech bubble. A cartoon chef character is on the far right, holding a red circle. There are also white cloud outlines at the bottom.

С помощью голосового интеллекта предприятия могут превращать голосовые вызовы в действенные данные с помощью машинного обучения. Кроме того, они могут анализировать и активировать записи звонков для создания персонализированных голосовых сервисов, способствующих росту доходов. Twilio voice предлагает такие функции, как:

- Отслеживание звонков
- Встроенный вызов
- Маскированный вызов
- Глобальные конференции
- Интерактивный голосовой ответ

К счастью, Twilio предлагает тарифные планы с оплатой по факту, так что вы не будете связаны большими контрактами.

Dolby

Dolby также предоставляет коммуникационный API для голосовых и видеозвонков, используя который, вы сможете создавать кристально чистые голосовые чаты и

звонки для приложений в браузере, на мобильных устройствах и ПК.

COMMUNICATIONS APIS

Voice Call APIs and SDKs

Dolby.io Communications APIs leverage the power of Dolby Voice® to create crystal-clear voice and video chat for your browser, mobile, and PC apps. Enable spatial chat to create true to life real-time audio scenes with audiovisual congruence.



В нем предусмотрены такие функции, как детектор голосовой активности, автоматическая регулировка усиления и динамическое выравнивание звука. Все это позволяет распознавать речь, удалять фоновый шум, предотвращать появление нежелательных звуков и поддерживать одинаковый уровень звука у разных клиентов. Он соответствует требованиям GDPR, HIPAA и SOC-2. Dolby предлагает бесплатный и платный тарифный план для своего API голосовых вызовов.

Plivo

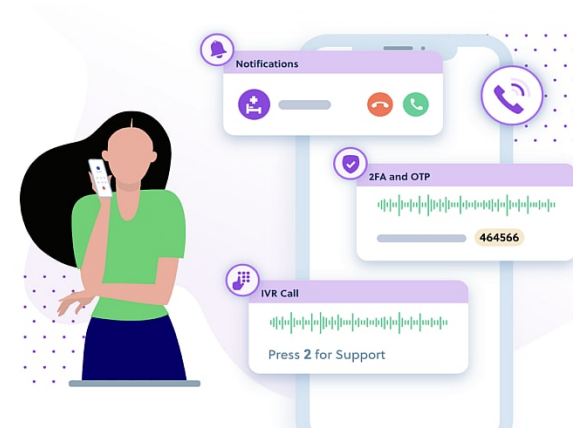
Plivo – это коммуникационная платформа с API для обмена сообщениями, голосовых вызовов и решений для отделов продаж и поддержки. API для голосовых вызовов позволяет интегрировать голосовые вызовы в ваши приложения и программно совершать, принимать и контролировать звонки по всему миру.

Voice API Platform

Integrate voice calling within your applications. Make, receive, and control calls across the world programmatically.

[GET STARTED NOW](#)

[CONTACT SALES](#)



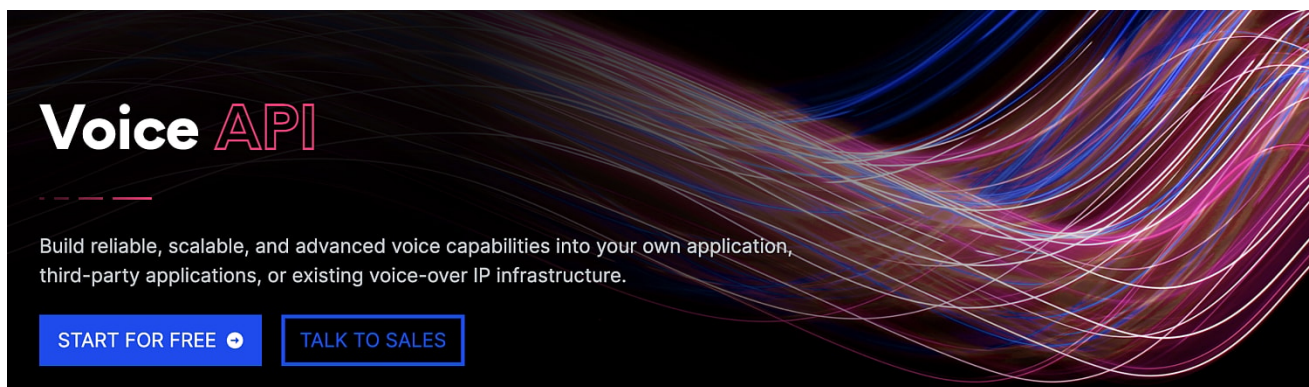
Для веб-приложений plivo предоставляет SDK для браузера, а для нативных мобильных приложений – отдельный мобильный SDK. Возможности включают:

- Расшифровка голосовой почты
- Текст в речь
- API обратной связи
- Динамический определитель номера

Как и другие платформы, она предусматривает ценовую модель с оплатой по факту.

SignalWire

SignalWire – это облачная коммуникационная платформа, предоставляющая различные услуги, включая голосовые звонки, видеоконференции, обмен SMS-сообщениями и т. д. Она обещает непревзойденное качество голоса благодаря технологии Hi-Fi Voice. Больше никаких тресков в голосе или звуков, как будто пользователи находятся за границей.



Новичкам он предлагает отправлять голосовые потоки на любой URL-адрес из звонка в режиме реального времени. Это полезно при мониторинге звонков в службу поддержки. Ценовые планы SignalWire гораздо сложнее.

Enablex

Простые в реализации голосовые API и SDK от Enablex позволят вам быстрее выходить на рынок и наслаждаться кристально чистым качеством звонков. Вы можете совершать и принимать звонки от любого человека, имеющего подключение к Интернету или телефонный номер. Кроме того, вы можете встроить голосовую связь по IP (VoIP), ТфОП и SIP прямо в свое приложение или браузер, используя предпочтительный язык программирования.



VOICE API

Reach Anyone With Robust Voice Infrastructure

Integrate jitter-free, crystal-clear voice calls across any browser, app and device with voice API.

[Try Our APIs](#)

[Talk To An Expert](#)

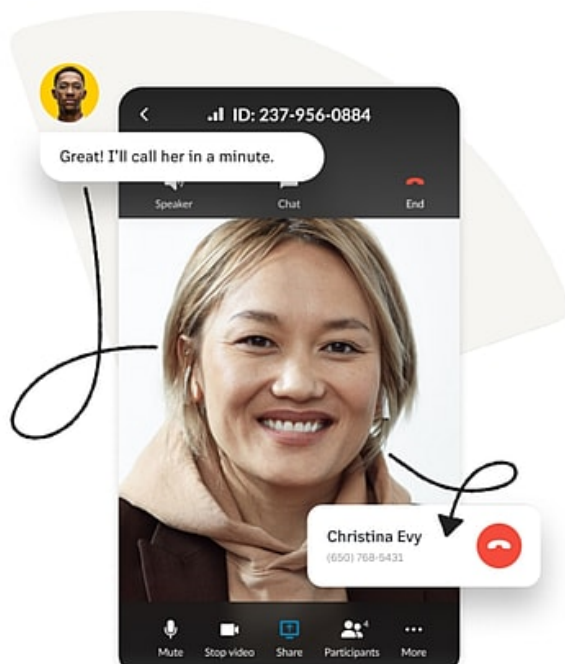
Особенности включают:

- Групповой голосовой вызов
- Виртуальные номера
- Автоматические голосовые сообщения
- SIP-соединение

Enablex предлагает гибкие тарифные планы, а также тарифы с оплатой по факту.

RingCentral

С помощью RingCentral Voice API вы можете программно настроить свои приложения таким образом, чтобы они могли принимать и совершать звонки, обрабатывать голосовую почту и запускать веб-крючки. RingCentral – это коммуникационная платформа, предлагающая множество API для различных каналов связи.



Integrate AI and Machine Learning systems

Go beyond the constraints of traditional call management

Integrate your calls with Artificial Intelligence and Machine Learning systems for insights into important trends, real-time training, compliance, or sales leads.

С помощью API голосовых вызовов RingCentral вы можете динамически маршрутизировать и управлять вызовами в режиме реального времени, расширять или настраивать существующие приложения для включения голосовых возможностей и интегрировать системы искусственного интеллекта. Предлагаются бесплатные неограниченные звонки по США и Канаде.

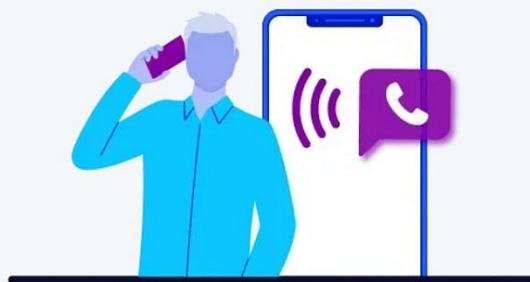
Telesign

Telesign – это коммуникационная платформа как услуга, предоставляющая решения для безопасной связи и проверки личности. С помощью голосового API вы можете создавать безопасные и надежные голосовые приложения A2P, P2A и P2P, используя веб- и мобильные платформы.

Voice API

Voice API helps businesses like yours succeed

Create the perfect communications solution, tailored for your business to engage seamlessly through voice communications. With Telesign's Programmable Voice API, you can build fast, reliable, and secure A2P, P2A and P2P voice applications directly into your web and mobile platforms.



Некоторые из функций, предоставляемых голосовым API Telesign, включают в себя:

- Автоматическое распознавание речи
- Контролируйте трафик
- Speech-To-Text
- Интерактивный голосовой ответ

Вы можете приобретать и внедрять телефонные номера в 120+ странах, переформатировать телефонные номера, а также записывать звонки. Вы можете связаться с отделом продаж Telesign, чтобы получить информацию о ценовых планах.

Vonage

Vonage – это глобальная коммуникационная платформа, предоставляющая услуги связи и специализирующаяся на разговорной коммерции. Вы можете интегрировать сторонних ботов с искусственным интеллектом с помощью WebSockets, обеспечить самообслуживание на более чем 120 языках с помощью автоматического распознавания речи, а также объединить голосовые каналы и каналы социальных сетей для повышения эффективности взаимодействия с клиентами.

COMMUNICATIONS APIS / VOICE API

Voice API

It's not just about making phone calls.

Lead the conversation and deliver a better customer experience with the Vonage programmable Voice API. Personalize the WebRTC and PSTN calling experience with user context and data at your fingertips. Innovate, streamline, and scale with flexible voice capabilities—all on a reliable, high quality global carrier network billed on a per-second basis so you pay only for what you use.

[Try it free](#)[Talk to expert](#)

Особенности:

- Поддержка WebRTC
- WebSockets
- Потокное аудио
- Язык разметки синтеза речи
- Глобально распределенный контроль вызовов
- Защитник от мошенничества

Он предлагает тарифные планы с оплатой по факту использования.

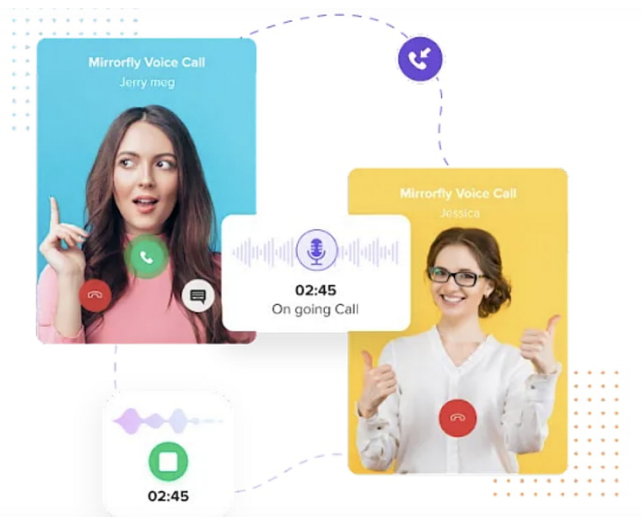
MirrorFly

API голосовых вызовов MirrorFly позволяет подключать, управлять и маршрутизировать звонки на любом устройстве и получать неограниченное количество аудиовызовов. С помощью программируемого API голосовых вызовов компании могут создавать голосовые приложения. Вы можете совершать и принимать звонки из браузеров, приложений и веб-приложений, чтобы удовлетворить потребности вашего бизнеса.

Integrate Highly Secured Voice Calling APIs & SDKs Into Any Device and Platform

Build fast, reliable, and secure voice applications for your business with our powerful programmable voice API to connect, manage, & route calls across any devices to get unlimited audio calling!

Talk to Sales



Вот некоторые из его особенностей:

- Зашифрованное аудио
- Низкая задержка
- Обработка естественного языка
- Повторная прокладка аудиотрассы
- Распределение виртуальных номеров

Используя голосовой API с низкой задержкой, до 250 участников по всему миру могут участвовать в дискуссиях, совещаниях и вебинарах с четким качеством передачи голоса.

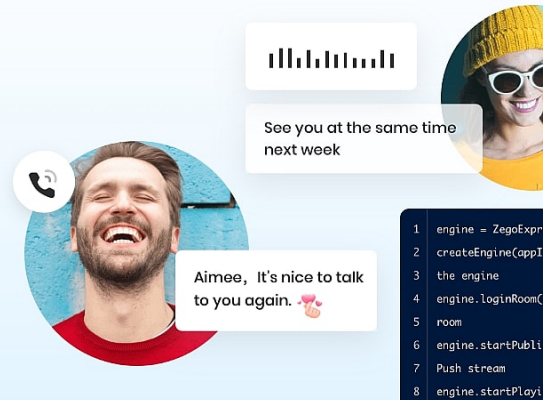
ZegoCloud

ZegoCloud предоставляет услуги взаимодействия в реальном времени для облачных коммуникаций и стремится революционизировать виртуальное взаимодействие с помощью взаимодействия в реальном времени. Она призвана объединить предприятия, команды, клиентов и пользователей.

Build Crystal-Clear Voice Conversations with Voice Call SDK

Embed high-quality and interactive voice call into your application with ZEGOCLOUD's voice call API.

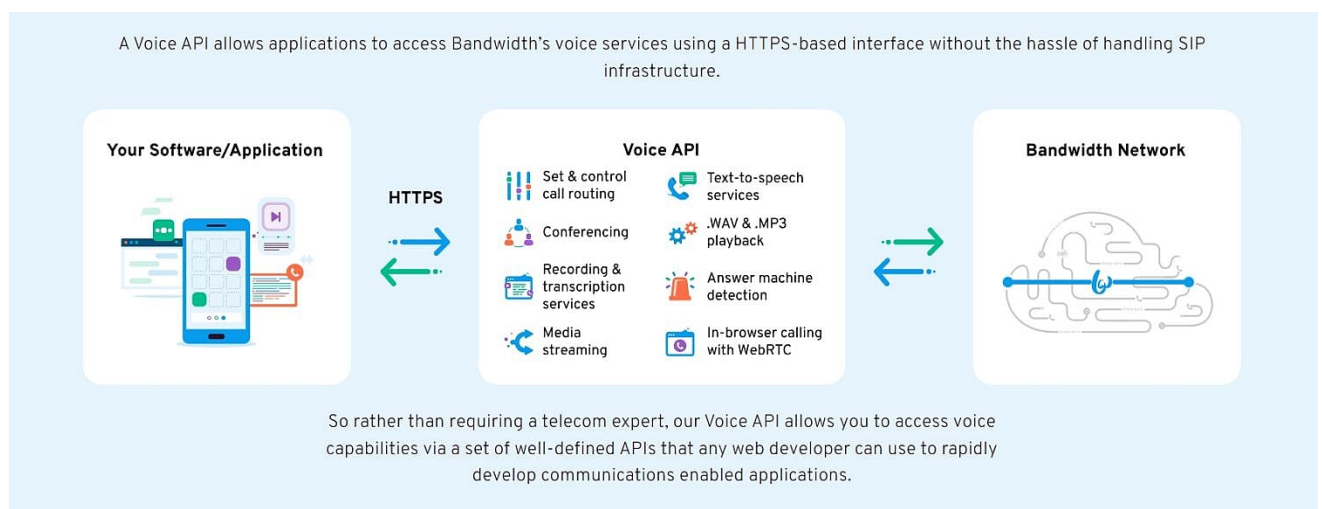
< Start building />



UI-комплекты и SDK – это два разных способа реализации API голосовых вызовов Zegocloud. Если вы хотите интегрировать функции голосовых вызовов в свое приложение, не заботясь о пользовательском интерфейсе, то можете воспользоваться наборами UI. В противном случае Zegocloud также предоставляет низкоуровневые SDK для интеграции голосовых API. Что касается цен, то Zegocloud придерживается аналогичной концепции оплаты по мере использования.

Bandwidth

Bandwidth предоставляет готовые к облачным вычислениям возможности голосовой связи, обмена сообщениями и подключения экстренных служб, предназначенные для предприятий.



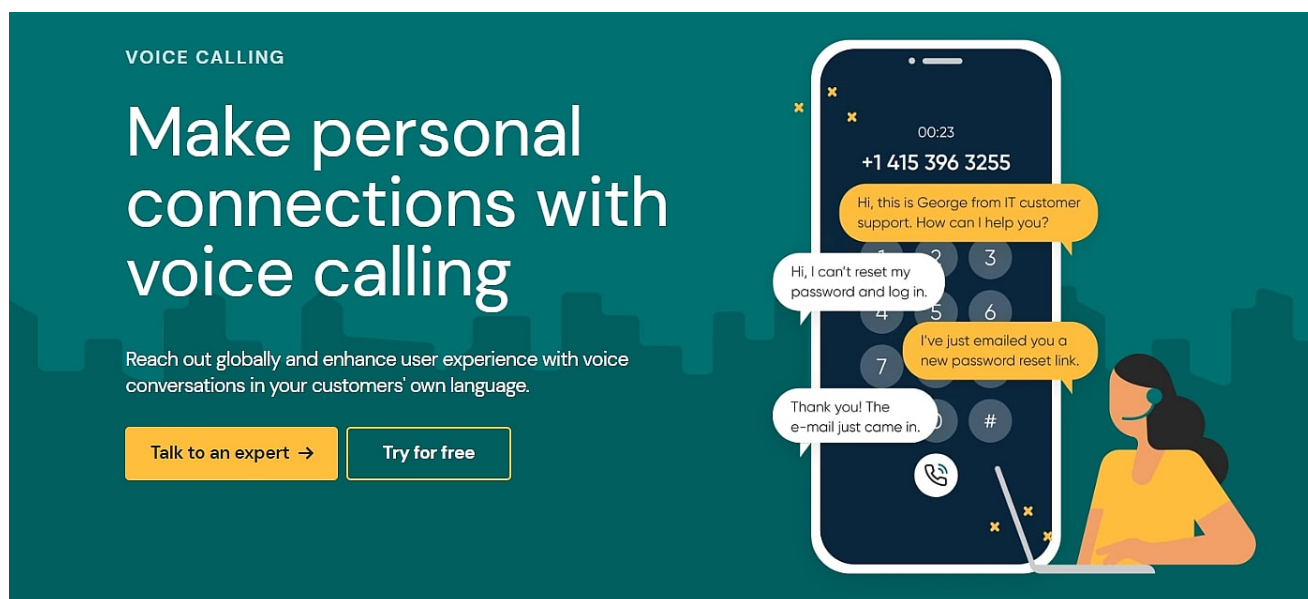
Ниже приведены некоторые особенности голосового API:

- Контроль вызовов
- Транскрипция в режиме реального времени
- Обнаружение автоответчика
- Конференц-связь
- Поточковая передача мультимедиа

Создание индивидуального решения для голосовых вызовов, которое будет удобно клиентам, без создания собственной телекоммуникационной инфраструктуры и встраивания возможностей входящих и исходящих вызовов непосредственно в приложение – это то, чего пытается достичь голосовой API Bandwidth.

Sinch

Sinch – это облачная платформа для коммуникаций с клиентами, которая позволяет интегрировать в приложение функции обмена сообщениями, голосовой связи или электронной почты и вести содержательные беседы с улучшенной масштабируемостью, доставляемостью и рентабельностью.



Это скорее инструмент для улучшения взаимодействия с клиентами, однако функции, предоставляемые голосовым API, очень полезны:

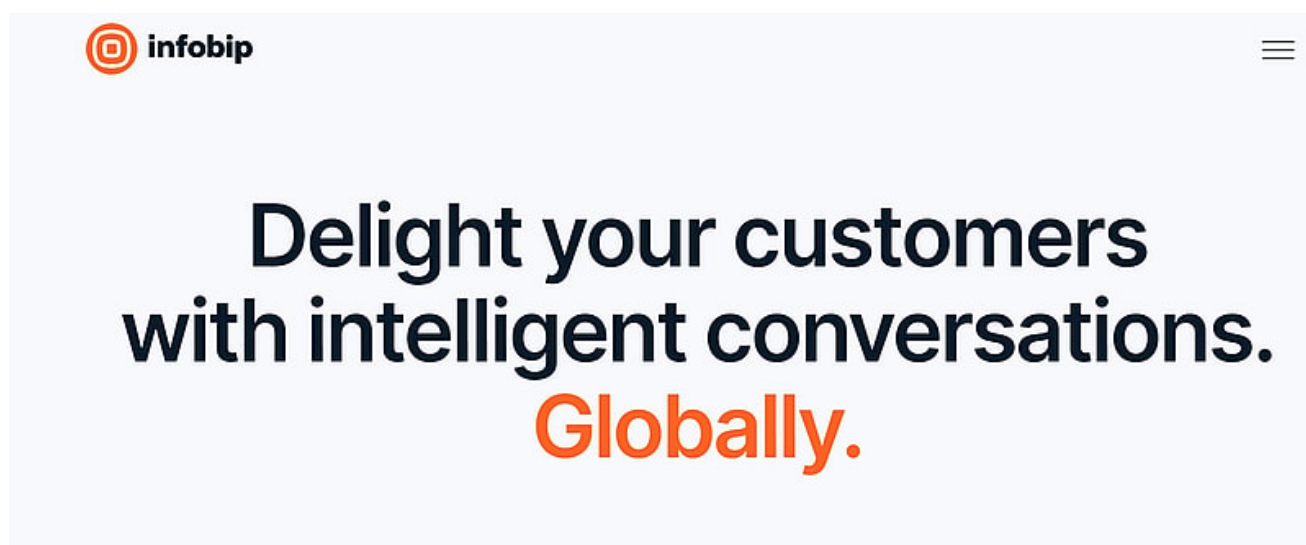
- Маскировка номеров
- Проверка телефонного звонка
- Пересмотр безопасной телефонной идентификации (STIR)

- Записанные подсказки
- Голосовой IVR

На момент написания статьи информация о ценах отсутствует, поэтому для ее получения необходимо связаться с отделом продаж.

Infobip

Infobip – это глобальная коммуникационная платформа, которая предоставляет ряд API и технологий, позволяющих компаниям взаимодействовать со своими клиентами через SMS, голос, электронную почту, чат-приложения и другие каналы связи.



Ниже приведены общие черты:

- SIP-транкинг
- WebRTC
- Маскировка номеров
- IVR

Голосовой API позволяет компаниям общаться со своими клиентами с помощью таких функций, как автоматические голосовые вызовы, предварительно записанные аудиофайлы на более чем 100 поддерживаемых языках, запись звонков, эффективная маршрутизация вызовов, подробная отчетность по вызовам и многое другое.

Заключительные слова

Выбор голосового API не зависит от того, какие крутые функции предлагает платформа. Он зависит исключительно от требований вашего бизнеса и того, чего вы хотите добиться от API. Однако при выборе голосового API следует помнить о безопасности и надежности. Сравнив различные голосовые API, вы сможете сделать вывод о том, какой из них больше подходит для ваших нужд.

Дата Создания

10.05.2024