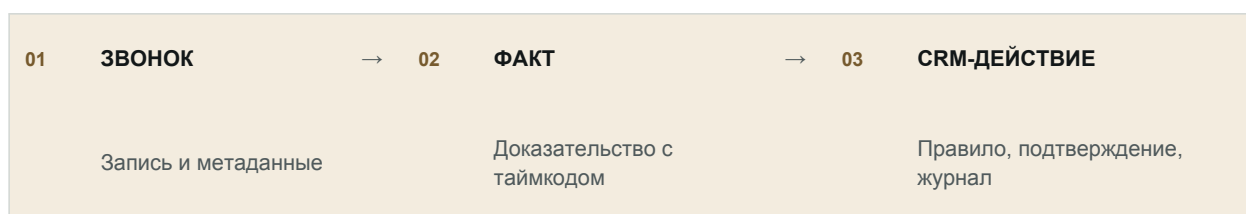


Technical buyer pack

Архитектура, контролируемые AI-действия, интеграции, открытые вопросы безопасности и методика доказательного пилота.



СТАТУС Публичная версия Не заменяет договор, security review и документы конкретного проекта.	ДАТА 5 сентября 2026 Проверяйте актуальность интеграций и договорных условий перед пилотом.
ПРИНЦИП Никаких неподтверждённых фактов Сертификаты, провайдеры, SLA и юрданные не заявляются без основания.	КОНТАКТ 9930532@gmail.com Не отправляйте записи, пароли и API-токены по обычной почте.

smarch.ru/resources/technical-buyer-pack/

Что именно покупает компания

SMarch позиционируется как управляющий слой поверх CRM и телефонии. Публичная цена состоит из объёма минут, функционального уровня и однократного внедрения.

CORE Дисциплина после звонка Карточка разговора, CRM-сверка, разрешённые действия и контроль качества.	ANALYTICS Управленческий контур Приоритеты РОПа, причины риска и объяснимые сигналы воронки.
AI LAB Контур развития База знаний, персональная практика и проверка нового поведения.	ТАРИФ Минуты + уровень Пакет задаёт объём; уровень задаёт роли. Это независимые параметры.

Ключевая граница

SMarch не должен оцениваться как сервис транскрибации по цене минуты. Предмет проверки - замкнутый процесс: источник → доказательство → разрешённое действие → контроль результата.

Проверить до покупки	Доказательство
Продуктовая логика	Интерактивный сценарий: запись, транскрипт, CRM-действия, РОП, ОКК, AI Lab и журнал.
Совместимость	Матрица чтения/записи и dry-run на тестовом контуре.
Безопасность	Security appendix с подтверждёнными провайдерами, хранением, удалением и доступами.
Эффект	Базовая линия, один показатель, выборка, журнал воздействия и ограничения.

Путь данных и решений

Ни один вывод не должен терять связь с исходным разговором. Ни одно действие не должно выполняться только потому, что модель сформулировала уверенный текст.

01 Источник Запись звонка, участники, время и технические метаданные из согласованного источника.	02 Разговор Транскрипт, таймкоды, факты, договорённости, возражения и отметка неоднозначности.
03 CRM-сверка Контекст сделки сопоставляется с разговором; расхождения получают режим действия.	04 Операционное действие Автоматически, с подтверждением или заблокировано - по правилу и цене ошибки.
05 Управление РОП и ОКК получают приоритет, основание и проверяемое следующее действие.	06 Обратная связь Результат действия и последующий звонок возвращаются в аналитику и обучение.

Минимальный технический acceptance

Контроль	Условие готовности
Получение звонка	Стабильная доставка, связь с сотрудником и защита от повторной обработки.
Доказательство	Факт открывает исходный фрагмент записи или транскрипта.
CRM-запись	Согласованы объекты, поля, права, ошибки и откат.
Журнал	Есть правило, инициатор, источник, время, запрос и технический результат.
Пользователь	Каждая роль понимает свою очередь и способ проверить основание.

Цена ошибки определяет режим действия

Human-in-the-loop - это не общий лозунг, а отдельное решение для каждого объекта и операции.

Пример	Режим	Минимальное основание	Проверка
Создать задачу	Автоматически после пилота	Точное действие, срок и ответственный	Журнал + защита от дубля
Добавить комментарий	Автоматически / подтверждение	Структурированные факты с источником	Проверка формата и API-ответа
Изменить сумму	Подтверждение	Однозначно согласованный бюджет	Человек утверждает значение
Изменить этап	Подтверждение или правило	Событие, достаточное по методике клиента	Dry-run на исторической выборке
Скрытый мотив	Только гипотеза	Интерпретация разговора	Не записывать как факт
Сменить ответственного	Заблокировано без правила	Отдельное полномочие и бизнес-основание	Аудит владельца правила

Рекомендуемая последовательность

DRY-RUN Только предложения Система рассчитывает действие, но не записывает его в рабочую CRM.	PILOT Ограниченный набор Разрешаются только проверенные операции на ограниченной группе.
ENABLED Утверждённые правила Автоматическое действие сохраняет основание и технический результат.	REVIEW Регулярный пересмотр Ошибки, откаты и изменения CRM/API возвращаются в матрицу правил.

Статус важнее логотипа

Публичная совместимость подтверждается только для описанного проектного контура. Любая новая CRM или телефония проходит техническую проверку.

Система	Публичный статус	Чтение	Запись / действие
amoCRM	Проектное подключение	Сделка, контакт, этап, задачи, поля	Комментарий, задача, разрешённые поля
SIPUNI	Проектное подключение	Запись и метаданные звонка	Источник; запись в телефонию не заявлена
Битрикс24	Техническая проверка	Зависит от API и конфигурации	Не обещается до dry-run
Другая CRM	Оценка совместимости	API, объекты и права	Карта действий после тестового контура
Другая телефония	Оценка совместимости	Запись и метаданные	Контроль доставки и повторной обработки

Вопросы к технической встрече

ДАННЫЕ Какие объекты нужны? Запись, контакт, сделка, поля, задача, этап, ответственный и история изменений.	ПРАВА Чтение или запись? Отдельно для каждого объекта и режима автоматизации.
ОШИБКИ Что происходит при сбое? Повтор, остановка, очередь ручной проверки, откат и уведомление.	ГОТОВНОСТЬ Как принять интеграцию? Набор тестов, dry-run, владельцы и критерий перехода в pilot.

Подтверждённое отделено от обязательных открытых вопросов

Публичный продуктовый сайт не является основанием утверждать сертификат, страну хранения, SLA или состав subprocessors.

Вопрос	Статус	Обязательное действие
Минимальные права	Публично описано	Проверить матрицу доступа
Dry-run и подтверждение	Публично описано	Зафиксировать режим каждого действия
Журнал и защита от дублей	Публично описано	Проверить на пилоте
Провайдер и страна хранения	Требуется подтверждения	Внести в security appendix
Retention и резервные копии	Требуется подтверждения	Согласовать сроки до передачи записей
Шифрование	Требуется технического подтверждения	Описать in transit / at rest и управление ключами
Модели и subprocessors	Требуется подтверждения	Предоставить актуальный список и географию
Использование данных для обучения	Требуется договорной фиксации	Явно определить допустимый режим
SLA, DPA, инциденты, сертификаты	Не заявлено публично	Закрывать в закупочном контуре

Стоп-условие

Не передавать рабочие записи, пароли, API-токены и чувствительные данные, пока категории данных, провайдеры, хранение, удаление, доступы и ответственность сторон не подтверждены документально.

Один вопрос, одна базовая линия, один период

Пилот не должен одновременно доказывать экономию времени, рост конверсии, качество CRM и точность прогноза.

01 Проблема Описать наблюдаемое отклонение и владельца результата.	02 Базовая линия Период, выборка, источник и качество исходных данных.
03 Воздействие Один сценарий SMarch, ограниченная группа и журнал срабатываний.	04 Результат Изменение показателя, ошибки, ручные исправления и время команды.
05 Ограничения Сезонность, состав команды, качество записей и другие изменения.	06 Решение Масштабировать, изменить правило, продлить наблюдение или остановить.

Минимум для публичного кейса

Поле	Что публикуется
Контекст	Тип отдела, процесс и исходная проблема без раскрытия чувствительных данных.
Период и выборка	Даты, число сотрудников/звонков и критерии включения.
Метод	Что именно изменил SMarch и какие действия выполняли люди.
Результат	До/после, абсолютное значение и относительное изменение.
Ограничения	Факторы, которые мешают приписать весь эффект продукту.
Разрешение	Согласованная формулировка, название клиента или честная анонимизация.

Как не исказить результат

АБСОЛЮТНО	ОТНОСИТЕЛЬНО	ОШИБКИ
Покажите исходное значение Например, число карточек с корректным следующим шагом до и после.	Добавьте процент изменения Относительный рост без исходного значения не позволяет оценить масштаб.	Покажите цену качества Сколько действий пришлось отменить, исправить или отправить человеку.

Публичные цены и договорные поля

Стоимость рассчитывается по двум независимым параметрам: объем обработанных минут и функциональный уровень.

Пакет минут / месяц	Core	Analytics	AI Lab
до 4 000	50 000 руб.	100 000 руб.	150 000 руб.
до 10 000	80 000 руб.	130 000 руб.	180 000 руб.
до 20 000	130 000 руб.	180 000 руб.	230 000 руб.
до 30 000	180 000 руб.	230 000 руб.	280 000 руб.

Цены воспроизводит публичный конфигуратор smarch.ru/pricing/ на дату документа. Итоговая сумма, налоговый режим и договорные условия подтверждаются в коммерческом предложении.

Договорное поле	Публичный статус
Внедрение	Однократно: Core — 300 000 руб.; Analytics — 500 000 руб.; AI Lab — 800 000 руб. По специальным акциям возможны скидки.
НДС и налоговый режим	УСН, без НДС; итоговую сумму и состав работ фиксируем в коммерческом предложении.
Пользователи и viewers	Ограничения фиксируются в предложении.
Поддержка	Работоспособность платформы и согласованных интеграций; методика может считаться отдельно.
Минимальный срок и прекращение	Договор бессрочный; уведомление о расторжении и изменении тарифов — за 30 дней.
Пилот	Отдельно согласовать состав, данные, стоимость и критерий решения.

Без этих ответов закупка остаётся незавершённой

Ниже перечислены не недостатки документа, а владельцы решений, которые нельзя корректно заменить маркетинговым текстом.

Владелец	Обязательные ответы
Владелец продукта	Юрилицо, налоговый режим, структура договора, минимальный срок, условия пилота и поддержки.
Техническая команда	Хостинг, страны обработки, шифрование, резервирование, наблюдаемость, модели и subprocessors.
Безопасность / юрист	DPA, retention, удаление, инциденты, права субъектов, запись разговоров и 152-ФЗ.
Интеграции	Подтверждённые версии API, объекты, права, retry, rate limits, откат и roadmap.
Продажи / внедрение	SLA ответа, состав диагностики, критерий 2–3 недель и ответственность клиента.
Клиентский результат	Разрешённый кейс с периодом, выборкой, baseline, методом, результатом и ограничениями.

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Security review

Закрывать данные и договорные вопросы до передачи рабочих записей.

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Паспорт пилота

Выбрать одну проблему и зафиксировать базовую линию.

Контакт: 9930532@gmail.com

Публичная версия: <https://smarch.ru/resources/technical-buyer-pack/>