

Комплексная система анализа коммуникаций и безопасной автоматизации CRM

Гибридная ИИ-архитектура для компании «Этажи» — тотальная автоматизация рутинных процессов при максимальной защите персональных данных клиентов

КОНФИДЕНЦИАЛЬНО

ТЕХНИЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Контекст и задача

Зачем это нужно «Этажам»?

Проблема сегодня

- Менеджеры вручную заполняют CRM после каждого звонка
- Договорённости теряются, напоминания забываются
- Анализ качества переговоров — выборочный и медленный
- Персональные данные клиентов уходят во внешние сервисы

Что даёт система

- Автоматическая квалификация лидов и заполнение карточек
- Календарные напоминания без участия менеджера
- Сплошной анализ 100% звонков, а не выборки
- Обработка чувствительных данных строго внутри периметра

Архитектура решения

Четыре ключевых контура системы

Экстракция данных из CRM

Аудиозаписи звонков и история карточек клиентов через защищённый API

Локальная обработка и защита

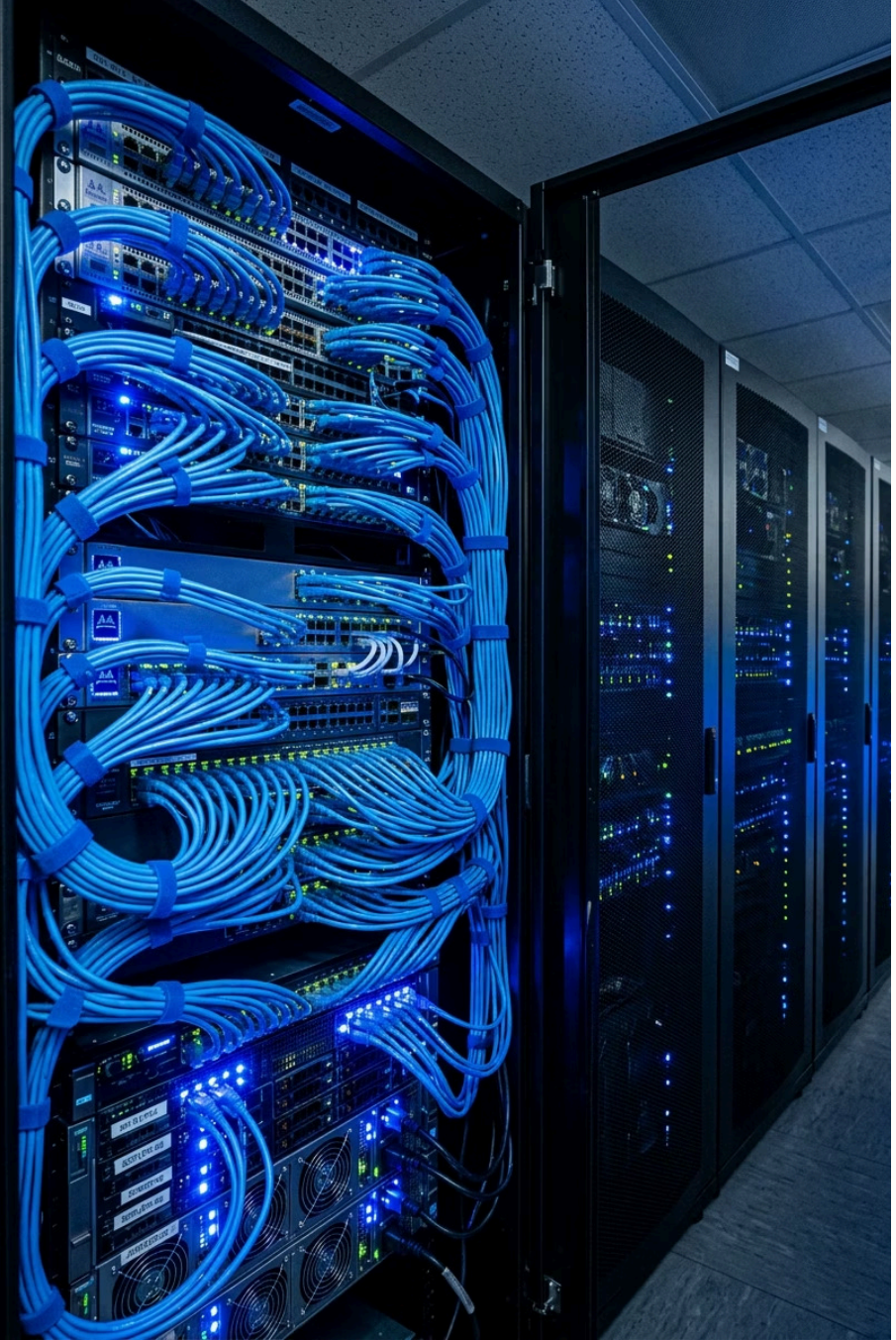
Транскрибация, маскирование персональных данных и шифрование — внутри периметра

Облачная ИИ-аналитика

Глубокий смысловой анализ обезличенных данных нейросетями

Реинтеграция в CRM

Дешифровка и точное обновление нужной карточки без ручного участия



Контур 1

Модуль экстракции данных из CRM

Аудиозаписи звонков

Бесперебойная выгрузка массивов записей телефонных переговоров менеджеров

Трекинг карточек

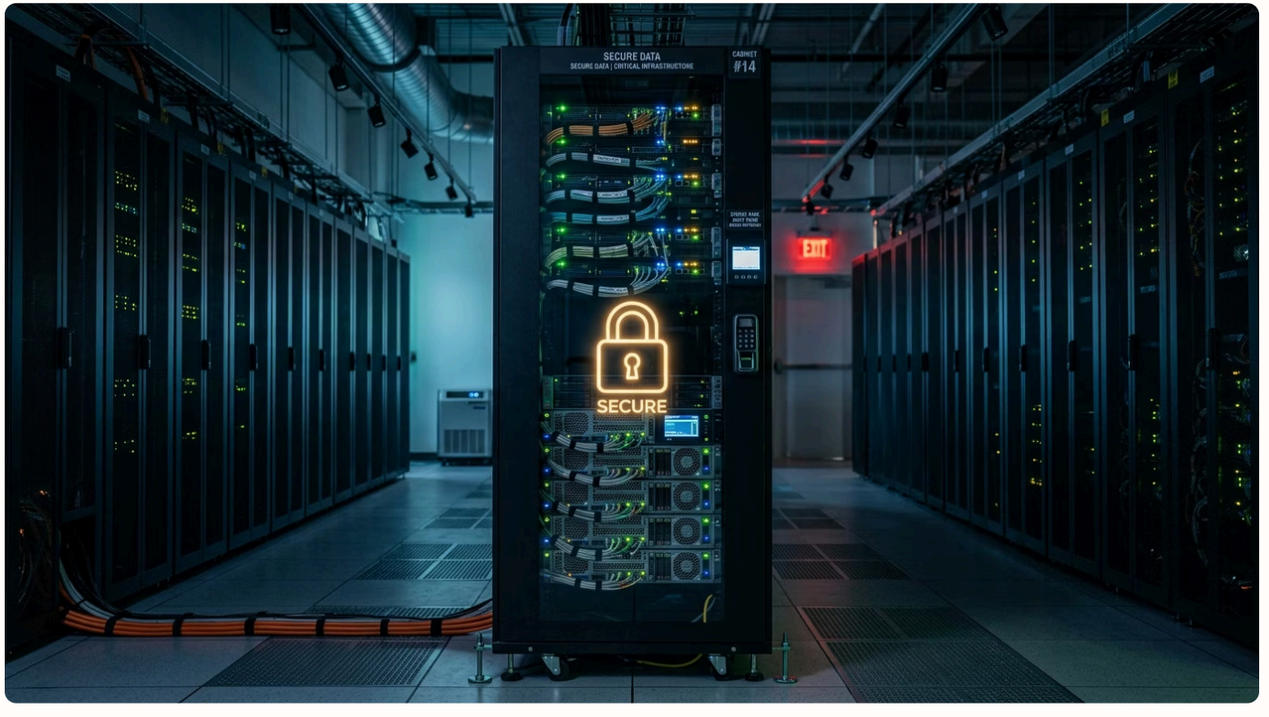
История изменений статусов карточек клиентов и ответственных менеджеров

Каналы доступа

Защищённый API или сессионный доступ — в зависимости от архитектуры CRM

Контур 2

Локальный контур: защита персональных данных



Вся чувствительная информация обрабатывается **строго внутри периметра компании** — данные не покидают инфраструктуру «Этажей» до полного обезличивания.

Транскрибация голоса в текст

Локальная технология распознавания речи Т-Банка без отправки во внешние сервисы

Маскирование персональных данных

LLM-модели и Python-скрипты выявляют и обезличивают ПД автоматически

Шифрование перед отправкой

Обязательное end-to-end шифрование всех данных перед передачей в облако

Контур 3

Облачная ИИ-аналитика

Обезличенные данные поступают в облачный контур, где ИИ-агенты проводят глубокий смысловой анализ содержания переговоров.



Yandex GPT

Анализ на русском языке, глубокое понимание контекста рынка недвижимости



GigaChat

Российская нейросеть Сбера — соответствие требованиям локализации данных



Gemini

Многозадачный анализ и понимание сложных диалоговых структур



Claude

Точная работа с длинными транскриптами и структурированное извлечение данных

Результаты аналитики

Что делает ИИ после анализа звонка?



Автозаполнение CRM

На основе содержания разговора ИИ-агент **квалифицирует лид**, заполняет поля карточки клиента и фиксирует ключевые параметры сделки — без участия менеджера.

Напоминания в календарь

Все договорённости и следующие шаги автоматически добавляются в **персональный календарь менеджера** с корректным временем и контекстом.

Контур 4

Финализация и реинтеграция в CRM

Возврат результатов

Облачные агенты передают аналитику обратно в защищённый локальный модуль

Дешифровка и сопоставление

Чувствительные данные расшифровываются и точно сопоставляются с результатами анализа

Обновление карточки

Нужная карточка клиента и менеджера обновляется точно и без ручного вмешательства



Ключевые преимущества

Почему эта архитектура — правильный выбор



Соответствие 152-ФЗ

Обработка персональных данных строго внутри периметра — ни один незащищённый байт не покидает инфраструктуру «Этажей»



Полная автоматизация цикла

От звонка до обновлённой CRM-карточки — без единого ручного действия менеджера, 24/7



Гибкость нейросетей

Выбор оптимальной модели под каждую задачу: Yandex GPT, GigaChat, Gemini или Claude



Масштабируемость

Архитектура рассчитана на рост: подключение новых источников данных и регионов без переработки ядра

Готовы обсудить внедрение?

Следующий шаг — детальная техническая встреча с командой «Этажей» для согласования архитектуры, оценки интеграции с вашим CRM и определения дорожной карты.

Дмитрий

Ответственный за проект
Телефон: 8 969 123-05-64
Telegram: @aismiles

Первый шаг

Демонстрация работающего прототипа на реальных (обезличенных) данных «Этажей» в согласованные сроки

Формат работы

Поэтапное внедрение с пилотным контуром, оценкой результатов и масштабированием на всю сеть

Все материалы и техническая документация предоставляются по запросу под NDA.

