

Общество с ограниченной ответственностью «Омнитех»

ПО «Umnico»

**Краткое описание программного
обеспечения, его функциональных
характеристик**

На 17 листах

Москва

2024 год

1. Общие сведения

1.1 Краткое описание программного обеспечения «Umnico»

Программное обеспечение (далее ПО) «Umnico» представляет собой облачный сервис, который позволяет компаниям обрабатывать максимальное количество обращений от клиентов с наименьшими производственными затратами.

Использование сервиса ПО «Umnico» позволяет экономить средства компаний, улучшать показатели бизнеса, обеспечивать рост продаж и увеличивать уровень удовлетворенности пользователей бизнеса.

Для функционирования ПО «Umnico» требуется подключение к сети Internet.

Для функционирования ПО «Umnico» на рабочих местах пользователей должен быть установлен браузер, поддерживающий технологии, используемые ПО «Umnico»:

- Yandex
- Safari
- Edge
- Firefox 118+
- Chromium-based (118+)

Функционирование ПО «Umnico» выполняется на ПК с минимальным характеристиками не хуже:

- Процессор: не менее 4 ядер (8 логических потоков), частота – 2 ГГц и больше
- ОЗУ не менее 16Gb;
- HDD не менее 50Gb (предпочтительнее SSD);

2. Функциональные характеристики программного обеспечения

2.1 Установка и запуск ПО «Umnico»

Программное обеспечение «Umnico» не требует первоначально установки. Пользователь ПО «Umnico» должен зарегистрироваться в системе самостоятельно. Вход выполняется по логину и паролю. Дальнейшие действия пользователей выполняются в зависимости от требуемого решения или интеграции ПО «Umnico».

2.2 Функциональные возможности линейки продуктов и каналов общения ПО «Umnico»

ПО «Umnico» предоставляет следующие продукты, полное описание их применения приведено на сайте <https://umnico.com/ru/> в соответствующих разделах.

2.2.1 Агрегатор социальных сетей и мессенджеров Umnico Inbox.

Предоставляет возможность сбора и обработки сообщений из мессенджеров и социальных сетей в одном сервисе.

Полное описание агрегатора, принципа его работы и различных интеграций представлено по адресу: <https://umnico.com/ru/inbox/>.

2.2.2 Бесплатный чат для сайта Umnico Live Chat

Бесплатный омниканальный чат на сайте клиента для получения большего количества запросов от покупателей ускорения решения проблем клиентов.

Полное описание чата и его функционала представлено по адресу: <https://umnico.com/ru/onlinechat/>

2.2.3 Конструктор чат-ботов с искусственным интеллектом

Предназначен для автоматизации общения с клиентами в чате на сайте, мессенджерах и социальных сетях. При помощи конструктора чат-ботов ПО «Umnico» можно полностью или частично автоматизировать общение с клиентами в чате на сайте, WhatsApp, Telegram, ВКонтакте, Instagram и других

мессенджерах. Чат-бот будет задавать типовые вопросы, предлагая готовые варианты ответов, благодаря которым можно сопроводить посетителя прямо до продажи, без участия живых консультантов.

Полное описание конструктора представлено по адресу:

<https://umnico.com/ru/chatbot-builder/>

2.2.4 API для работы со всеми мессенджерами и социальными сетями

Возможность добавления функционала различных мессенджеров, социальных сетей в приложение клиента или CRM, позволяющая отправлять и обрабатывать сообщения можно из множества каналов через единый API с понятным кодом и оперативной поддержкой. В системе также доступна пересылка медиафайлов и настройка чат-ботов.

Описание и инструкции по работе с API расположены по адресу:

<https://umnico.com/ru/messaging-api/>

2.2.5 Каналы общения

2.2.5.1 WhatsApp

Позволяет общаться с клиентами через несколько аккаунтов WhatsApp прямо из CRM или чат-центра ПО «Umnico». Позволяет распределять сообщения между специалистами и хранить всю переписку в надежной системе, а не на телефонах сотрудников. Верификации корпоративного аккаунта не требуется.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/whatsapp/>.

2.2.5.2 Telegram

Веб-клиент для Telegram — Интеграция Telegram Личный и Telegram Bot с Umnico. Доступны все возможности официальной интеграции Telegram для общения с клиентами через несколько аккаунтов и автоматизации продаж. Возможность хранения всей переписки и данные клиентов в ПО «Umnico», распределяя заявки по консультантам и отслеживая статусы сделок.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/telegram/>

2.2.5.3 Instagram

CRM для Instagram — сервис для работы с подписчиками. Реализованы все возможности официальной интеграции Instagram с ПО «Umnico» для общения через Direct Messenger, ответа на комментарии под постами и упоминаниями в Stories, распределения заявок (лидов) из нескольких аккаунтов между сотрудниками, ответов на сообщения в едином окне, хранения всей переписки в безопасном сервисе.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/instagram/>

2.2.5.4 Facebook

Интеграция Facebook с CRM для продаж и поддержки клиентов. Возможность сбора и распределения заявок, ответа на сообщения и комментарии аудитории Facebook в едином окне Umnico inbox или в CRM-системе.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/facebook/>

2.2.5.5 ВКонтакте

Интеграция ВКонтакте с CRM для работы с клиентами. Воспользуйтесь всеми преимуществами официальной интеграции с ВКонтакте для коммуникаций с клиентами и увеличения продаж. Отвечайте на сообщения и все виды комментариев из ВКонтакте прямо в своей CRM или в едином чат-центре ПО «Umnico». Доступны все все сообщения и комментарии в одном окне. Возможность работы с несколькими группами ВКонтакте.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/vkontakte/>

2.2.5.6 Email

Интеграция Email с ПО «Umnico» для переписки из общего почтового ящика. Возможность приема писем в Umnico, систематизация и распределение обращений клиентов из электронной почты, при этом отвечать на письма так же легко, как на сообщения из мессенджеров. Вся переписка будет надежно сохранена в системе. Реализован удобный интерфейс для писем и сообщений и поддержка всех почтовых сервисов, присутствуют шаблоны сообщений и горячие клавиши.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/email/>

2.2.5.7 Discord

Интеграция Discord с CRM для развития вашего бизнеса. Возможность общения с игроками и клиентами через несколько аккаунтов Discord без задержек и ограничений. Возможность обработки заявок пользователей Discord в своей CRM-системе или универсальном чат-центре ПО «Umnico». Официальный Discord API. Поддержка всех стикеров. Реализованы шаблоны и горячие клавиши.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/discord/>

2.2.5.8 Авито

Официальная интеграция с Авито для интернет-магазинов. Возможность настройки интеграции с Авито для любого количества аккаунтов с помощью официального API и общения с покупателями без задержек.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/avito/>

2.2.5.9 Другие

Агрегатор сообщений из мессенджеров и социальных сетей с автоворонкой продаж. Реализован широкий функционал для роста продаж и эффективной поддержки клиентов.

Подробности интеграции приведены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/inbox/features/>

2.3 Функциональные возможности линейки решений и интеграций по отраслям ПО «Umnico»

2.3.1 CRM для социальных сетей и мессенджеров

Предназначена для общения с клиентами для их удобства в различных мессенджерах и социальных сетях.

CRM для социальных сетей и мессенджеров - это система управления взаимоотношениями с клиентами совмещенная с сервисом мониторинга мессенджеров и активности в соцсетях.

Подробное описание функционала CRM расположено по адресу: <https://umnico.com/ru/inbox/crm-for-messengers/>

2.3.2 Решение по интеграции CRM с мессенджерами и социальными сетями

Возможность интеграции мессенджеров в CRM. Предоставляется возможность получения сообщений из WhatsApp, Telegram, Instagram, ВКонтакте, Avito и еще 20 каналов связи. Стабильная и безопасная интеграция с AmoCRM, Битрикс24 и другими бизнес-системами.

Подробное описание приведено на сайте по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/amocrm-bitrix24/>

2.3.3 WhatsApp Business API (WABA)

Предоставляется официальная интеграция WhatsApp Business Account для работы с аудиторией популярного мессенджера в мире. Возможность

подключения аккаунта WhatsApp Business к Umnico и осуществления рассылок со скоростью до 100 сообщений в секунды.

Полное описание решения приведено по адресу:
<https://umnico.com/ru/integrations/waba/>

2.3.4 Решения по интеграциям

2.3.4.1 Интеграция AmoCRM с Instagram

Официальная интеграция AmoCRM с Instagram с возможностью работы через несколько аккаунтов, поддержкой всех типов файлов и эмодзи, а также гибкими настройками доступов и распределением новых обращений. Интеграция позволяет отвечать на комментарии под постами или упоминания в Stories прямо в Direct, используя привычный интерфейс чата внутри AmoCRM.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/amocrm-instagram/>

2.3.4.2 Интеграция AmoCRM с Telegram

Официальная интеграция Telegram Личный и Telegram Bot с AmoCRM для продвижения бизнеса и роста продаж позволяет общаться с клиентами через Telegram в привычном для сотрудников интерфейсе CRM-системы.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/amocrm-telegram/>

2.3.4.3 Интеграция AmoCRM с ВКонтакте

Сертифицированная интеграция ВКонтакте с AmoCRM позволяет увеличивать продажи и улучшать поддержку клиентов. Позволяет объединить функционал социальной сети и AmoCRM за несколько минут без участия разработчиков. Позволяет обрабатывать заявки из ВКонтакте внутри CRM.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/amocrm-vkontakte/>

2.3.4.4 Интеграция AmoCRM с WhatsApp

При интеграции вся переписка из мессенджера WhatsApp становится доступной в AmoCRM, а не только в телефонах сотрудников. Существует возможность подключения сразу нескольких номеров и пользователей, настройки необходимого уровня доступа для каждого сотрудника и автоматического распределения обращений.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/amocrm-whatsapp/>

2.3.4.5 Интеграция Bitrix24 с Instagram

Официальная интеграция Instagram для Битрикс24 с возможностью кроссканального-ответа, поддержкой всех типов файлов и эмодзи, а также гибкой настройкой доступов и распределением новых обращений из нескольких аккаунтов. Доступен привычный интерфейс Direct внутри CRM-системы Битрикс24.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/bitrix24-instagram/>

2.3.4.6 Интеграция Bitrix24 с Telegram

Реализуется стабильная интеграция Telegram Personal и Telegram Bot с Битрикс24 с дополнительными возможностями для бизнеса. Доступен привычный интерфейс мессенджера, объединив его с CRM-системой Битрикс24.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/bitrix24-telegram/>

2.3.4.7 Интеграция Bitrix24 с ВКонтакте

Реализована удобная интеграция социальной сети и мессенджера ВКонтакте с Битрикс24 для дополнительного роста продаж бизнеса и повышения лояльности клиентов. Возможность подключения социальной сети к Битрикс24 и сбора заявок из сообщества ВКонтакте в своей CRM.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/bitrix24-vkontakte/>

2.3.4.8 Интеграция Bitrix24 с WhatsApp

Реализовано подключение WhatsApp к Битрикс24 для роста продаж и поддержки клиентов, путем ведения переписки с клиентами из Bitrix24 через WhatsApp без ограничений, сохраняя все данные диалогов в CRM-системе, а не на телефонах.

Описание решения интеграции приведено на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/bitrix24-whatsapp/>

2.3.5 Отрасли и сферы применения ПО

2.3.5.1 B2B-компании. Коммуникационный сервис.

Оmnиканальный мессенджер Umnico позволяет любой B2B-компании выстроить эффективную систему коммуникаций с лицами, принимающими решения и представителями компаний, повышая прибыль без затрат на привлечение дополнительного трафика и рекламу.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/b2b/>

2.3.5.2 Автодилеры и мастерские. Сервис для автосалонов и магазинов автозапчастей

Сервис позволяет собирать заявки из нескольких аккаунтов на Auto.ru, Avito.ru и Drom.ru, принимать заказы через чат для сайта, проводить общение в группах Telegram, а также в остальных мессенджерах и социальных сетях в единой CRM-системе.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/automotive/>

2.3.5.3 Сервис для интернет-магазинов.

Сервис позволяет интернет-магазинам увеличить онлайн-продажи, формируя и обрабатывая заказы через чаты, мессенджеры, а также социальные сети.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/ecommerce/>

2.3.5.4 Официальная интеграция с Авито для интернет-магазинов.

Возможность настройки интеграции с Авито для любого количества аккаунтов с помощью официального API и общения с покупателями без задержек. Требуется добавить функционал мессенджера Авито в свою CRM или приложение.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/integrations/avito/>

2.3.5.5 Медицинские центры и клиники

ПО «Umnico» помогает медицинским клиникам и салонам красоты привлекать больше клиентов через интернет, мессенджеры и социальные сети без увеличения объема трафика и дополнительных затрат на рекламу.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/health-wellness/>

2.3.5.6 Онлайн-школы

Оmnиканальная платформа ПО «Umnico» позволяет онлайн-школам привлекать новых студентов из множества популярных социальных сетей и мессенджеров, благодаря набору универсальных интеграций, объединенных под одним сервисом агрегации сообщений. Настраиваемые шаблоны сообщений и горячие клавиши ответов помогут сокращать время ответа на частые вопросы слушателей до минимума и уменьшат нагрузку на коучей.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/education/>

2.3.5.7 Сфера недвижимости

Оmnиканальная платформа ПО «Umnico» позволяет риелторам и застройщикам создать эффективную систему коммуникаций с покупателями и продавцами недвижимости, а также повысить прибыль на том же объеме трафика и без дополнительных затрат на рекламу.

Подробное описание приведено на официальном сайте ПО «Umnico» и находится по адресу: <https://umnico.com/ru/solutions/real-estate/>