

Общество с ограниченной ответственностью «Омнитех»

ПО «Umnico»

**Руководство пользователя для  
эксплуатации экземпляра  
программного обеспечения  
предоставленного для проведения  
экспертной проверки**

На 12 листах

Москва

2023 год

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 4  |
| 1. Назначение документа.....   | 5  |
| 2. Общие сведения о ПО «Umnico».....   | 6  |
| 3. Назначение и условия применения .....   | 7  |
| 4. Описание возможностей ПО «Umnico».....  | 8  |
| 4.1 Вход в ПО «Umnico».....  | 8  |
| 4.2 Функциональные возможности линейки продуктов и каналов общения ПО «Umnico» .....     | 8  |
| 4.2.1 Агрегатор социальных сетей и мессенджеров Umnico Inbox.....                        | 8  |
| 4.2.2 Бесплатный чат для сайта Umnico Live Chat.....                                     | 8  |
| 4.2.3 Конструктор чат-ботов с искусственным интеллектом .....                            | 8  |
| 4.2.4 API для работы со всеми мессенджерами и социальными сетями .....                   | 9  |
| 4.2.5 Каналы общения.....  | 9  |
| 4.2.5.1 WhatsApp.....  | 9  |
| 4.2.5.2 Telegram.....  | 9  |
| 4.2.5.3 Instagram.....   | 9  |
| 4.2.5.4 Facebook .....   | 9  |
| 4.2.5.5 ВКонтакте .....  | 9  |
| 4.2.5.6 Email .....  | 9  |
| 4.2.5.7 Discord .....  | 10 |
| 4.2.5.8 Авито .....  | 10 |
| 4.3 Функциональные возможности линейки решений и интеграций по отраслям ПО «Umnico»..... | 10 |
| 4.3.1 CRM для социальных сетей и мессенджеров.....                                       | 10 |
| 4.3.2 Решение по интеграции CRM с мессенджерами и социальными сетями .....               | 10 |
| 4.3.3 WhatsApp Business API (WABA) .....   | 10 |
| 4.3.4 Решения по интеграциям.....  | 10 |
| 4.3.4.1 Интеграция AmoCRM с Instagram.....   | 10 |
| 4.3.4.2 Интеграция AmoCRM с Telegram.....  | 10 |
| 4.3.4.3 Интеграция AmoCRM с ВКонтакте .....  | 11 |

|  |    |
|--|----|
| 4.3.4.4 Интеграция AmoCRM с WhatsApp.....            | 11 |
| 4.3.4.5 Интеграция Bitrix24 с Instagram.....         | 11 |
| 4.3.4.6 Интеграция Bitrix24 с Telegram .....         | 11 |
| 4.3.4.7 Интеграция Bitrix24 с ВКонтакте .....        | 11 |
| 4.3.4.8 Интеграция Bitrix24 с WhatsApp .....         | 11 |
| 5. Аварийные ситуации.....                           | 12 |
| 5.1 Действия при аварийных ситуациях .....           | 12 |
| 5.2 Сохранность данных при аварийных ситуациях ..... | 12 |
| 6. Рекомендации по освоению ПО «Umnico».....         | 12 |

## **Введение**

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

Официальный сайт ПО «Umnico» - <https://umnico.com>

Информация о ПО «Umnico» расположена на официальном сайте ООО «Омнитех» по адресу: <https://umnico.com>

Настоящее Руководство предназначено для проведения экспертной проверки эксплуатации экземпляра ПО, предоставленного для экспертной проверки.

## 1. Назначение документа

Данный документ является руководством для пользователей ПО «Umnico».

Документ содержит:

- Общие сведения о ПО «Umnico»
- Назначение и условия применения ПО «Umnico»
- Описание возможностей ПО «Umnico»
- Работа с ПО «Umnico»
- Действия при аварийных ситуациях
- Рекомендации по освоению ПО «Umnico»

## **2. Общие сведения о ПО «Umnico»**

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

### 3. Назначение и условия применения

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 минимальными 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);

## **4. Описание возможностей ПО «Umnico»**

### **4.1 Вход в ПО «Umnico»**

Программное обеспечение «Umnico» не требует первоначальной 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» в соответствующем разделе.

### **4.2 Функциональные возможности линейки продуктов и каналов общения ПО «Umnico»**

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

#### **4.2.1 Агрегатор социальных сетей и мессенджеров Umnico Inbox**

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

#### **4.2.2 Бесплатный чат для сайта Umnico Live Chat**

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

#### **4.2.3 Конструктор чат-ботов с искусственным интеллектом**

Полное описание применения и использования конструктора представлено по адресу: <https://umnico.com/ru/chatbot-builder/>



#### **4.2.4 API для работы со всеми мессенджерами и социальными сетями**

Описание и инструкции по работе с API расположены по адресу:  
<https://umnico.com/ru/messaging-api/>

#### **4.2.5 Каналы общения**

##### **4.2.5.1 WhatsApp**

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

##### **4.2.5.2 Telegram**

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

##### **4.2.5.3 Instagram**

Возможности и подробности интеграции представлены на официальном сайте ПО «Umnico» по адресу:  
<https://umnico.com/ru/integrations/instagram/>

##### **4.2.5.4 Facebook**

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

##### **4.2.5.5 ВКонтакте**

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

##### **4.2.5.6 Email**

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

#### **4.2.5.7 Discord**

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

#### **4.2.5.8 Avito**

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

### **4.3 Функциональные возможности линейки решений и интеграций по отраслям ПО «Umnico»**

#### **4.3.1 CRM для социальных сетей и мессенджеров**

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

#### **4.3.2 Решение по интеграции CRM с мессенджерами и социальными сетями**

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

#### **4.3.3 WhatsApp Business API (WABA)**

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

#### **4.3.4 Решения по интеграциям**

##### **4.3.4.1 Интеграция AmoCRM с Instagram**

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

##### **4.3.4.2 Интеграция AmoCRM с Telegram**

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

#### ***4.3.4.3 Интеграция AmoCRM с ВКонтакте***

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

#### ***4.3.4.4 Интеграция AmoCRM с WhatsApp***

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

#### ***4.3.4.5 Интеграция Bitrix24 с Instagram***

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

#### ***4.3.4.6 Интеграция Bitrix24 с Telegram***

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

#### ***4.3.4.7 Интеграция Bitrix24 с ВКонтакте***

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

#### ***4.3.4.8 Интеграция Bitrix24 с WhatsApp***

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

## **5. Аварийные ситуации**

### **5.1 Действия при аварийных ситуациях**

В случае аварийной ситуации при работе с ПО «Umnico» необходимо обратиться в службу технической поддержки владельца ПО - ООО «Омнитех».

Контактные данные службы технической поддержки представлены на сайте <https://umnico.com>.

### **5.2 Сохранность данных при аварийных ситуациях**

При сбое или аварийной ситуации все данные пользователя ПО сохраняются на сервере.

Резервирование ПО «Umnico» выполняется службами сервера и не требует дополнительных действий пользователя. Все данные пользователей сохраняются.

Сохранность информации обеспечивается программным обеспечением «Umnico».

## **6. Рекомендации по освоению ПО «Umnico»**

Для освоения ПО «Umnico» необходимо воспользоваться ссылками, расположенными на сайте разработчика ПО ООО «Омнитех» - <https://umnico.com>.