

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/>