

**Описание функциональных характеристик экземпляра
Программного обеспечения для ЭВМ «ChatApp»,
предоставленного для проведения экспертной оценки**

г. Ставрополь, 2025

Оглавление

Функциональные характеристики ПО	2
Основные технические требования	2
Краткое описание функционала отдельных компонентов	4

Функциональные характеристики ПО

Краткое описание программного обеспечения: ChatApp - цифровая платформа для автоматизации клиентских коммуникаций. Объединяет мессенджеры, социальные сети и другие каналы связи в единый контакт-центр. Легко интегрируется с любой CRM или работает без нее.

Помогает командам Пользователя (маркетинга, продаж, поддержки и др.) эффективно обрабатывать обращения, автоматизировать бизнес-процессы, анализировать данные и повышать лояльность клиентов.

Область применения: в компаниях для обеспечения коммуникации и документооборота между участниками.

Функциональные возможности: авторизация пользователей; установка связи между корпоративным номером пользователя в мессенджере и бизнес-системой, отправка файлов и автоматических ответов, организация документооборота через мессенджеры, подключение ботов, создание групповых диалогов, запуск бизнес-процессов на основе триггеров, многоканальность.

ПО позволяет:

- централизовать обработку запросов;
- ускорить работу служб продаж и поддержки;
- автоматизировать распределение диалогов;
- собирать аналитику для принятия управленческих решений.

Основные технические требования

ПО ChatApp представляет собой цифровую платформу и не требует локальной установки на рабочие станции пользователей. Доступ осуществляется через веб-браузер, по авторизационным данным Пользователя, указанным им при регистрации. При этом стабильная и корректная работа системы обеспечивается только при соблюдении минимальных требований.

Минимальные требования для пользователей ПК:

Веб-браузер	Google Chrome 111+, Mozilla Firefox 110+, Safari 17+, Microsoft Edge 111+, Opera 97+, Яндекс.Браузер 23+
Операционная система	Windows 10+, macOS 11+, Пользовательские дистрибутивы Linux с рабочим столом (Gnome, KDE, XFCE и др.), версия ядра не ниже 5.10
Разрешение экрана	1280×720+
Интернет-соединение	не менее 5 Мбит/с

Рекомендуемые требования для пользователей ПК:

Веб-браузер	Google Chrome 137+, Safari 18+
Операционная система	Windows 11, macOS 11+, Пользовательские дистрибутивы Linux с рабочим столом (Gnome, KDE, XFCE и др.), версия ядра не ниже 5.10
Разрешение экрана	1366×768+
Интернет-соединение	10+ Мбит/с

Минимальные требования для пользователей мобильных устройств:

Веб-браузер	Safari 17+, Chrome Mobile 137+
Операционная система	iOS 15+, Android 12+
Разрешение экрана	ширина от 370px
Интернет-соединение	не менее 5 Мбит/с

Рекомендуемые требования для пользователей мобильных устройств:

Веб-браузер	Safari 17+, Chrome Mobile 138+
Операционная система	iOS 15+, Android 12+
Разрешение экрана	ширина от 800px
Интернет-соединение	10+ Мбит/с

Краткое описание функционала отдельных компонентов

Личный кабинет

Персональный раздел защищенной информационной системы, относящейся к ПО, используемый Пользователем для взаимодействия с функционалом ПО, обмена юридически значимой информацией, платежными, отчетными и иными документами, являющийся местом публикации сервисных сообщений, доступ в который осуществляется только с использованием Авторизационных данных Пользователя. Компонент обеспечивает управление аккаунтом клиента, включая профиль, тарифы, оплату и настройки интеграций. Backend реализует защищённые эндпоинты для регистрации, авторизации, изменения тарифных планов и просмотра истории платежей. Все платёжные операции проходят через интеграцию с платёжными шлюзами по защищённым REST-вызовам, при этом каждая транзакция фиксируется и логируется для обеспечения надёжности и последующего аудита.

Компонент Dialogs

Компонент ПО, который объединяет коммуникацию с клиентами из разных мессенджеров, социальных сетей и другие каналы связи в единое окно. Позволяет отвечать на обращения клиентов в едином интерфейсе. Легко интегрируется с любой CRM. Может также использоваться без интеграции в CRM-системы. Обеспечивает работу с чатами в реальном времени: отправка/приём сообщений, вложения, статус доставки и чтения. Подключается к backend через WebSocket для «горячего» общения и через REST API для операций, которые не требуют мгновенной обратной связи (например, загрузка истории чата, управление метаданными). Сообщения транслируются через компонент маршрутизации (Messengers API) к нужным внешним сервисам; все операции подтверждаются и фиксируются в истории.

Telegram API

Компонент для интеграции с мессенджером Telegram, обеспечивающий отставку и приём сообщений, работу с ботами и получение обновлений.