Общество с ограниченной ответственностью «Домовой Градусник»

ИНН: 9731160800

Сайт / доступ к ПО: https://house-pulse.store

Документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения «Домовой Градусник» и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения

Термины

ПО, Программное обеспечение	программа для ЭВМ «Домовой Градусник».
Клиентская часть	программный компонент, доступный через браузер (веб-интерфейс, SPA на React), предназначенный для предоставления пользователю интерфейса взаимодействия с функциональными возможностями ПО.
Браузер	Google Chrome, Яндекс Браузер, Microsoft Edge, Opera, Mozilla Firefox.
Домовой чат	групповой чат жителей жилого комплекса в мессенджере MAX, переписка в котором анализируется ПО.
УК	управляющая компания / организация, эксплуатирующая жилой комплекс.
Проблема	выявленное ПО обращение жителя в домовом чате, автоматически отнесённое к одной из категорий (протечка, лифт, отопление, шум и т. п.) с кратким описанием и рекомендацией по решению.

Назначение настоящего документа

Документ направлен на формирование у пользователя основных навыков работы с программным обеспечением «Домовой Градусник».

Документ описывает порядок работы пользователей с ПО:

- получение доступа к ПО и авторизация в личном кабинете;
- работа с интерфейсом программного обеспечения.

Общее описание функциональных характеристик ПО

«Домовой Градусник» — ИИ-сервис для мониторинга настроения, проблем и потребностей жителей жилых комплексов за счёт автоматического анализа переписки в домовых чатах MAX.

ПО реализовано на основе клиент-серверной архитектуры (SaaS). В качестве серверной части используется выделенный сервер (backend на Node.js/Express, хранение данных — MongoDB, PostgreSQL, Redis). Клиентская часть доступна в браузере и может быть использована на любых устройствах согласно требованиям, указанным ниже.

Посредством ПО реализуются следующие функции:

- раздел «Подключение» — стартовая точка взаимодействия с сервисом: пользователь подключает свои учётные записи мессенджера MAX и из загруженного списка диалогов

выбирает целевые домовые чаты, которые нужно добавить в ПО для дальнейшего анализа;
- автоматический сбор и анализ переписки в подключённых домовых чатах;
- автоматическая классификация сообщений по эмоциональной окраске (позитивные / нейтральные / негативные) и по категориям проблем (более 40 базовых категорий — протечки, лифт, отопление, шум, клининг, оплата и др.), список категорий редактируется пользователем;
- автоматическое формирование карточек проблем с кратким описанием, рекомендацией по решению и статусом уведомления ответственных сотрудников;
- уведомление менеджеров и руководителей о проблемах, требующих внимания (в чате и/или через внешние интеграции);
- ведение справочника обслуживаемых жилых комплексов (административных округов) и привязка чатов к ним;
- дашборд и аналитика: статистика по чатам, эмоциям и проблемам за произвольный период, регулярные отчёты по расписанию;
- настройка автоматических ответов на типовые обращения жителей;
- управление сотрудниками и правами доступа, работа с несколькими жилыми комплексами и компаниями из одной учётной записи;
- выгрузка данных в форматах Excel и PDF.

Уровень подготовки пользователей

Пользователь ПО должен иметь навык уверенной работы с веб-браузером и стандартными офисными приложениями (Excel). Специальных технических знаний не требуется.

Программные и аппаратные требования

Для корректной работы с ПО необходимо:

- персональный компьютер или мобильное устройство с выходом в интернет;
- один из браузеров, указанных в разделе «Термины», не ниже двух последних актуальных версий на момент использования;
- для комфортной работы с дашбордом и аналитикой рекомендуется экран разрешением не менее 1280×720 (настольный компьютер или ноутбук).

Установка ПО на устройство пользователя не производится, специальное аппаратное обеспечение не требуется.

Инструкция по установке и получению доступа к ПО

ПО распространяется в виде интернет-сервиса (SaaS), специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются.

1. Откройте браузер и перейдите по адресу https://house-pulse.store.

2. Учётная запись создаётся администратором управляющей компании или правообладателем ПО — на указанный email направляются данные для входа (email и пароль). Самостоятельная регистрация в ПО не предусмотрена.
3. Введите полученные email и пароль на странице авторизации.

Инструкция по эксплуатации ПО

4. Запустите браузер и откройте страницу https://house-pulse.store.
5. На странице авторизации введите email и пароль учётной записи, нажмите «Войти».
6. После входа откроется главная страница со списком подключённых чатов и сводной статистикой.
7. Раздел «Подключение» — стартовая точка работы с сервисом, с неё начинается взаимодействие нового пользователя с ПО. В этом разделе нужно подключить свою учётную запись в мессенджере MAX — по QR-коду или коду подтверждения. После подключения ПО загружает список доступных диалогов; из него пользователь выбирает целевые домовые чаты и привязывает каждый чат к обслуживаемому жилому комплексу. Выбранные чаты добавляются в ПО и становятся доступны для дальнейшего анализа в разделах «Чаты», «Проблемы» и «Аналитика».
8. В разделе «Чаты» отображается список подключённых домовых чатов MAX с фильтром по жилому комплексу и периоду; при открытии чата видна переписка с разметкой по эмоциям и связанные с ней проблемы.
9. В разделе «Проблемы» отображается список выявленных ИИ проблем за выбранный период с описанием, рекомендацией по решению и статусом уведомления.
10. В разделе «Аналитика» доступны сводные отчёты и графики по эмоциям, проблемам и активности чатов за произвольный период, а также формирование и выгрузка отчётов, в том числе по расписанию.
11. В разделе «Настройки» администратор управляет сотрудниками и правами доступа, списком категорий проблем, автоответами, подключёнными чатами и справочником жилых комплексов.
12. Данные из разделов «Чаты» и «Проблемы» можно выгрузить в форматах Excel и PDF с помощью кнопок экспорта.

Завершение работы с ПО

Для завершения сеанса работы с ПО нажмите кнопку «Выйти» в интерфейсе, либо закройте страницу браузера — активная сессия автоматически завершается по истечении 7 дней с момента входа.

Аварийные ситуации

При возникновении проблем со штатным функционированием ПО обратитесь в службу технической поддержки operations@aistar-tech.com. При проведении технических работ на сервере пользователю отображается соответствующее уведомление в интерфейсе.