

Общество с ограниченной ответственностью "Бронируй Онлайн"
ОГРН 1245000036930, ИНН 5024241822
143408, Московская область, г Красногорск, ул Карбышева, д. 10 к. 3

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

*“Сервис для автоматизации процесса бронирования и управления гостиничным
предприятием «Бронируй Онлайн»”*

**Документация, содержащая описание функциональных характеристик
программного обеспечения**

на 4 листах

2024 г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик и архитектуры программного обеспечения “Сервис для автоматизации процесса бронирования и управления гостиничным предприятием «Бронируй Онлайн»” (далее — ПО).

2. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПО

“Сервис для автоматизации процесса бронирования и управления гостиничным предприятием «Бронируй Онлайн»” – современный облачный сервис автоматизации, программа для управления бронированием в отеле, гостинице или в любом другом объекте размещения. Программа для управления отелем в наглядном виде позволяет отслеживать заселение номеров и работу персонала, рассчитывает стоимость основных и дополнительных услуг, сообщает о новых бронированиях и отменах, формирует отчеты по занятости номеров и статусах оплаты.

Использование программы автоматизации работы гостиницы гарантирует четкость в работе с гостями, позволяет наладить контроль за работой сотрудников гостиницы, сокращает трудовые и временные ресурсы, затрачиваемые на работу административного персонала, повышает средний чек. Управление гостиницей, отелем, хостелом, глэмпингом, санаторием или мини-отелем на основе онлайн-технологий и специального ПО обеспечивает достойный уровень оказания услуг и является залогом постоянного и гармоничного развития гостиничного бизнеса.

3. ФУНКЦИОНАЛ ПО

Основные функции программы бронирования отелей направлены на максимальную автоматизацию обслуживания гостей, комплексное управления номерами и тарифами, увеличение числа онлайн-бронирований. Также ПО имеет широкий набор инструментов для создания отчетов и расширенной бизнес-аналитики, повышения лояльности гостей.

4. КОМПОНЕНТЫ ПО

1. Авторизация.

Авторизация Пользователя происходит с основной страницы сайта. Пользователь переходит в поле Авторизации через окно в верхнем правом углу.

Логин - адрес электронной почты Пользователя, на которую зарегистрирован кабинет

Пароль - формируется системой и направляется на электронную почту Пользователя при регистрации кабинета.

Если Пользователь не помнит пароль, он может нажать кнопку "забыли пароль" - на почту придет письмо с восстановлением.

2. Настройки Отеля

В боковом меню необходимо открыть раздел “Настройки” > “Настройки отеля”.

Вкладка “Настройки отеля”

Необходимо заполнить всю контактную информацию об отеле: Название, адрес, номер телефона, электронную почту и сайт (при наличии). Опционально Пользователь может загрузить логотип отеля, который отобразится в модуле бронирования и в письме гостям.

Далее нужно указать время заезда и выезда. Оно может быть:

- Единым для всех категорий номеров
- Разным для каждой категории.

Пользователь также может указать возможность раннего заезда или позднего выезда (правило едино для всех категорий номеров).

В случае, если Пользователь планирует задать разное время заезда и выезда для каждой категории, необходимо сначала создать категории номеров. Затем вернуться в меню “Настройки” и сделать сопоставление.

В ПО предусмотрена возможность указать возрастные диапазоны для проживания в отеле детей. Если определенная категория детей может проживать в отеле Пользователя без предоставления места или бесплатно - отметьте соответствующие галочки. *Обращаем внимание на то, что вторая цифра входит в выставаемый диапазон.*

Пользователь может добавить еще 3 возрастных диапазона в том случае, если цены на размещение детей отличаются в зависимости от их возраста.

Вкладка “Правила проживания”

В поле “Краткие правила проживания” Пользователю необходимо перечислить основные правила проживания в отеле, о которых важно уведомить гостя.

Краткие правила проживания гость увидит в модуле бронирования на странице заполнения финальной информации по бронированию.

Поле “Полные правила проживания” предусмотрено, чтобы предоставить гостю исчерпывающую информацию о правилах, действующих в отеле Пользователя. С ними гость также сможет ознакомиться на странице заполнения финальной информации.

Написанные Пользователем Полные правила проживания ПО конвертирует в PDF-файл. Также в ПО предусмотрена возможность загрузить уже готовый файл с правилами. Этот файл будет прикреплен во вложении к письму с подтверждением бронирования, которое получают гости.

Настройка модуля бронирования

Для того, чтобы модуль бронирования работал, Пользователю необходимо сделать следующие действия:

- Создать категории номеров (категория - разновидность номеров/домиков);
- Привязать номера к категории (указать кол-во номеров/домов в рамках категорий). Даже если в отеле Пользователя всего 1 домик, его номер также необходимо добавить.
- Создать тариф. В случае, если цены отличаются по дням недели/разные цены на разные номера - отдельный тариф создавать не нужно. Пользователь может настроить такие цены в соответствующем разделе ПО.
- Указать цены Пользователь сможет после создания тарифа. Во вкладке “Цены > Вид по дням” предусмотрена возможность изменить стоимость конкретных дат.

3. Категории номеров

В разделе “Номера и тарифы” необходимо перейти в подраздел “Категории номеров”.

Для создания новой категории, Пользователю нужно нажать на кнопку “+ Новая категория” на ПК или (+) со смартфона и заполнить полное и краткое название категории номера:

- Полное название будет отображаться в модуле бронирования.
- Краткое название отображается в мобильной версии личного кабинета.

Пользователю доступна возможность загрузить фотографии номера, а также указать, какое фото сделать главным для этой категории номера, установив галочку у подходящей фотографии.

В случае, если при заполнении карточки номера окажется, что нужных Пользователю удобств нет в списке, он может обратиться в техподдержку Бронируй Онлайн.

Порядок категорий влияет на отображение номеров в шахматке, его можно изменить.

4. Номерной фонд

Чтобы создать номера комнат для каждой категории, необходимо перейти в “Номера и тарифы” и далее в “Номерной Фонд”.

! Номерной фонд необходимо заполнять, даже если у Пользователя всего 1 домик.

Без заполнения номерного фонда Модуль онлайн-бронирования работать не будет. Если у вас не номера, а домики - нужно присвоить каждому из них номер в системе.

5. Тарифы

Чтобы добавить новый тариф, необходимо перейти в раздел “Номера и тарифы” > “Тарифы” и нажать кнопку “+Основной тариф”.

На открывшейся странице нужно добавить название тарифа, которое будет отображаться в модуле бронирования.

В стоимость тарифа можно включить услугу. Это подходит в случае, если вы предоставляете пакетные предложения для гостей.

Для привязки услуги к тарифу необходимо в разделе “Услуги” > “Список услуг” создать услугу, в настройках услуги указать, к какому тарифу она должна быть привязана.

Затем необходимо вернуться в “Номера и тарифы” > “Тарифы” и включить услугу в тариф.

В карточке тарифа для его формирования необходимо заполнить соответствующие поля.

Отметьте категории номеров, с которыми действует данный тариф. Без этой связки тарифы работать не будут.

В системе можно добавить до трех условий отмены бронирования.

Для того, чтобы тариф стал доступен в модуле, необходимо установить на него цены в разделе Цены.

Создание спецпредложений

Спецпредложение - это наследуемый скидочный тариф, цены которого устанавливаются как скидка в % или рублях на основной тариф и не могут отдельно изменяться.

! Обращаем внимание, что спецпредложение является дочерним тарифом и создать его можно только после создания основного тарифа.

Чтобы добавить спецпредложение, необходимо в раздел “Номера и тарифы” > “Тарифы” и нажмите кнопку “+Спецпредложение”.

Из предложенного списка выберите спецпредложение, которое хотите создать (можно создавать несколько):

- Длительное проживание
- Свой тариф
- Горящее предложение
- Бесплатные ночи
- Раннее бронирование

Ограничения к тарифам

Если у тарифов Пользователя есть особенности действия или ограничения - их можно установить через “Ограничения” после создания тарифа и нажать на кнопку “+Новое ограничение”.

В открывшемся окне необходимо заполнить все настройки ограничения. Обязательно нужно указать период действия ограничения.

Затем нужно выбрать тип ограничения, дни действия и категории номера, на которые распространяется данное ограничение.

6. Настройка цен

Для того, чтобы открыть бронирование, необходимо установить цены. Для этого Пользователю необходимо в боковом меню перейти в раздел “Номера и тарифы” > “Цены”.

На открывшейся странице нужно установить цены к каждой категории номера. Если оставить цены незаполненными или равными 0, то тариф в модуле выводиться не будет.

В ПО предусмотрена возможность изменять цены точно по дням, наведя курсором мыши на цену, кликнув по значению и изменив его на новое.

Для изменения цен на всех тарифах нужно навести курсор мыши на интересующий день и кликнуть по иконке “карандаша” в правом верхнем углу ячейки дня. В открывшемся окне у Пользователя появляются возможности гибко настроить цены для выбранного дня.

Для быстрого перемещения по календарю цен нажмите на значок календаря в меню слева и переместитесь на нужные даты через открывшееся меню календаря.

В ПО также предусмотрена массовая настройка цен для корректировки цен сразу несколько категорий и (или) тарифов.

Обращаем внимание, что на спецпредложения цены устанавливать не нужно. Они проставляются автоматически, в зависимости от скидки/наценки по отношению к тарифу-родителю.

Чтобы указать разные цены на разное количество гостей, нужно в настройках категории номера поставить отметку, что цены отличаются.

7. Работа в личном кабинете

Работа в шахматке

Одним из мест создания и редактирования бронирований является шахматка. Попасть на нее можно через боковое меню, выбрав “Шахматка”.

В шахматке можно найти краткую информацию о загрузенности номеров на сегодняшний день, о гостях, задачах и событиях (которые были заполнены на страницах

“События”и “Услуги - Задачи”). Для того, чтобы скрыть данную информацию, нужно нажать на “Статистика”,

В разделе доступен поиск бронирования по фамилии гостя, по номеру бронирования или номеру телефона (от 3 цифр).

В календаре сверху располагается месяц и даты, слева категории со входящими в них номерами.

Если категория или номера серого цвета, это означает, что они закрыты на страницах “категории номеров” или “номерной фонд”.

Лишние категории можно свернуть для удобства работы.

Календарь можно листать, используя стрелки или выбрав дату в календаре.

Кнопка “сегодня” вернет календарь к настоящему дню.

В строку “Без номера” можно переносить не подтвержденные бронирования. (Например, гость не определился с выбором или его проживание под вопросом).

Строку “Без номера” можно отключить. Для этого обратитесь в техподдержку Бронируй Онлайн.

Создание бронирований

Чтобы создать бронирование в шахматке, нужно выбрать дату заезда и номер, нажать левой кнопкой мыши на соответствующую ячейку и протянуть вправо до ячейки с датой выезда, после отпустить.

В появившемся окне также можно отредактировать дату, в случае если данный номер будет занят в этот период, система предупредит о недоступности номера.

Далее нужно нажать кнопку “Создать бронь” и заполнить карточку бронирования. Созданное бронирование отобразится в шахматке с данными о ФИ заказчика и стоимости номера.

Оформление брони через Быстрое Бронирование

Для создания быстрого бронирования нужно нажать на плюс в верхней панели личного кабинета.

Кнопка “+” всегда на виду при работе с компьютера и в мобильной версии сайта, в каком бы из разделов личного кабинета вы не находились.

Данный инструмент называется “Быстрое бронирование” и позволяет внести бронь как на проживание, так и на услугу.

Работа с бронированием

Заселить прибывшего гостя можно, нажав на “Заселить” в статусе бронирования.

В открывшемся окне заполните подробную информацию о гостях, при необходимости добавьте еще гостей и нажмите далее.

В новом окне по оплате брони необходимо выбрать способ оплаты, проверить “вносимую сумму” и нажать “Заселить гостя.” Также это окно можно открыть, выбрав в меню “Внести предоплату”.

Созданные бронирования могут быть разных цветов, у каждого из которых свое обозначение:

- Синий - новое бронирование (если бронирование ещё не подтверждено).
- Зеленый - подтвержденное бронирование
- Фиолетовый - гость заселен
- Овербукинг - это значит, что произошла накладка бронирований друг на друга.
- Темно-серый - номер закрыт
- Светло-серый - гость выехал
- Серый в полоску - резерв.

Отредактировать бронирование можно кликнув на него и на открывшейся странице нажать на иконку меню, справа от номера бронирования.

8. Иной функционал ПО

Всего в ПО 16 модулей

1. Бронирования
2. Шахматка
3. Услуги
4. Задачи
5. Контроль оплат
6. Отчеты и статистика
7. Модуль бронирования
8. Номера и тарифы
9. Модуль уборки
10. Настройки
11. Менеджер каналов
12. Финансы
13. Учет финансов
14. Регистрация гостей в МВД
15. Интеграции
16. Маркетинг

Все значения, указываемые в подразделах данных модулей (кроме модулей Интеграции, Маркетинг, Менеджер каналов и Регистрации гостей в МВД) отображаются в шахматке. Названия модулей отражают их суть.

В ПО реализована интеграция с группами в социальных сетях, а также на различных каналах продаж. *Интеграция с разными площадками позволяет избежать накладок при бронировании (овербукинга).* Также ПО интегрируется с различными CRM системами и АСУ, Электронными ключами (от номеров и домиков, для мониторинга гостей) и станциями Яндекс Алиса.

Для удобства Пользователей, предусмотрена возможность интеграции Личного кабинета с чат-ботом в Telegram. Это позволяет Пользователям получать информацию о стоящих перед ними Задачах, с помощью мобильных устройств.

Также в ПО предусмотрена возможность задавать роли для Пользователей: Администратор может создать аккаунт для любого сотрудника и выделить им доступ только к определенным модулям ПО.

Помимо этого, в ПО встроено логирование шагов всех Пользователей, в том числе Администраторов.

В модуле “Регистрация гостей в МВД” Пользователь может проверить данные о госте, работая с функционалом интегрированного приложения “Скала-Гостиница”, с помощью которого данные гостей передаются в МВД. При прибытии гостя можно направить уведомление в приложение, и далее оно поступит в МВД. Аналогично с выселением гостя и снятием с учета.

Модуль Учет финансов позволяет вести учет доходов и расходов Пользователя внутри ПО.

5. ТЕХНОЛОГИИ

Архитектура системы построена на следующих технологиях:

№	Программный компонент	Назначение
1.	Docker	Контейнеризация
2.	Nginx	Веб-сервер/балансировщик/прокси-сервер
3.	MongoDB, MariaDB	СУБД
4.	Java Script Vue, Java Script Nuxt, PHP Yii.	Язык программирования