Программное обеспечение “Травелата”

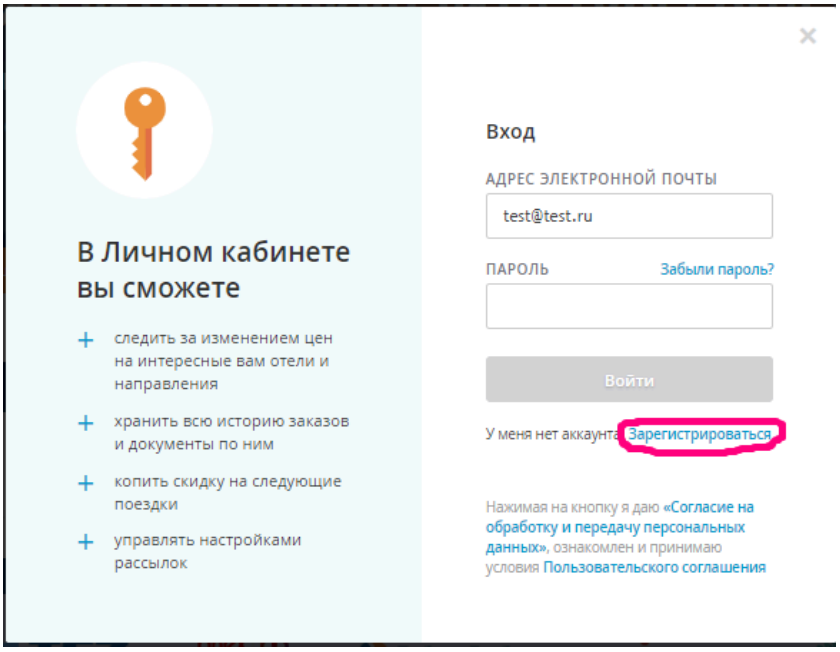
Инструкция по эксплуатации

I. Инструкция для пользователей

1. Регистрация на сайте

Для создания учетной записи:

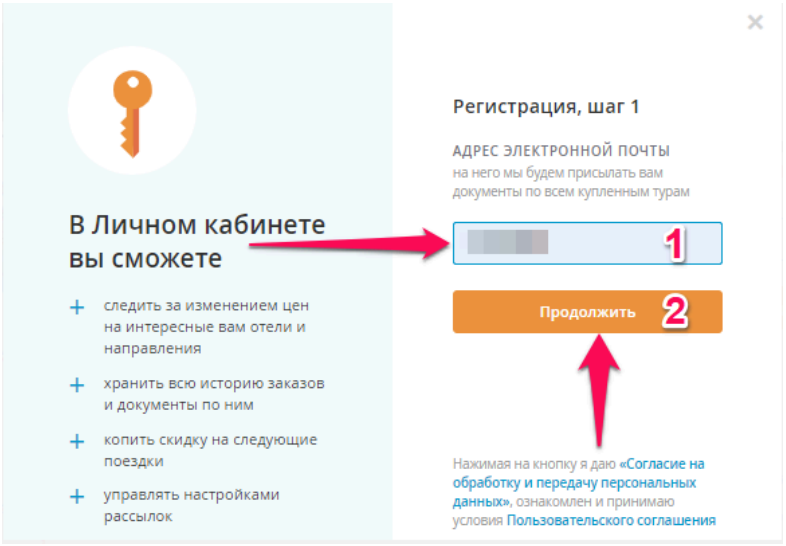
1. Нажмите кнопку "Войти в личный кабинет" в правом верхнем углу сайта travelata.ru



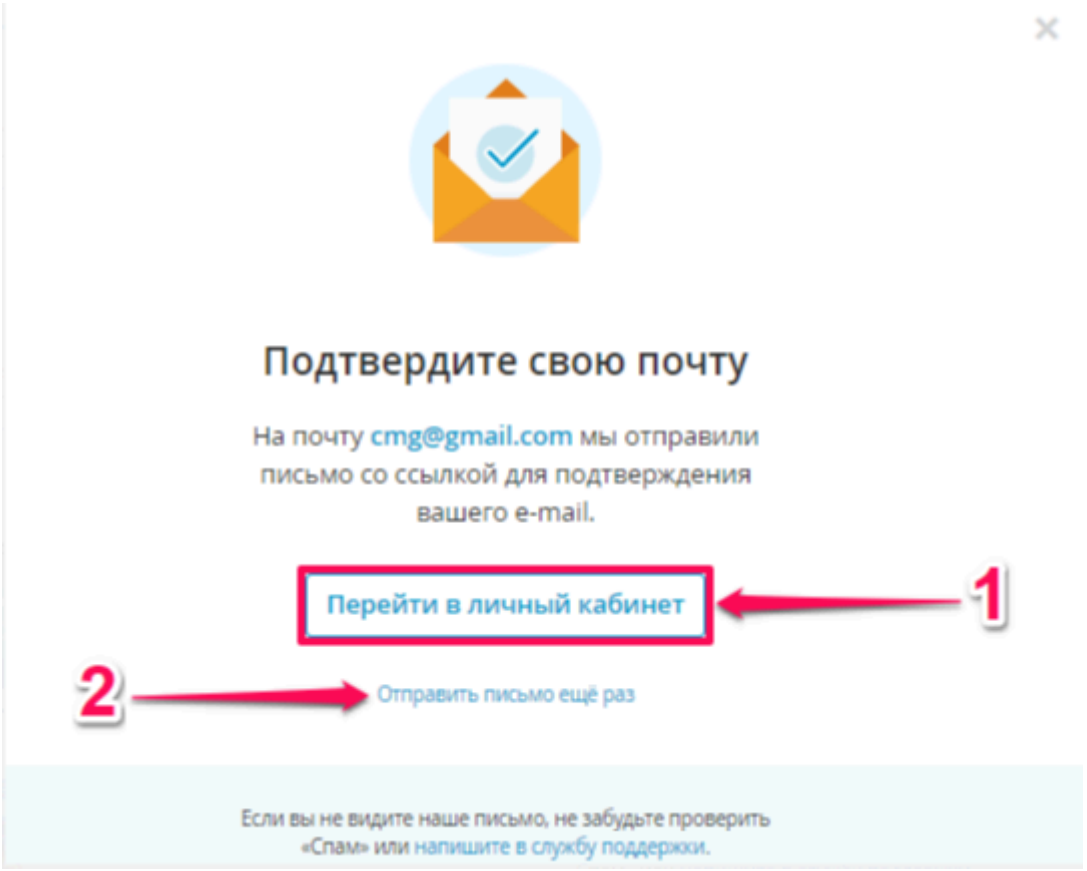
2. В появившемся окне нажмите на форму «Зарегистрироваться»:

   Укажите действующий адрес электронной почты

   Пароль (не менее 6 символов)



3. Нажмите "Продолжить"
4. Подтвердите регистрацию, перейдя по ссылке в письме, отправленном на указанный email

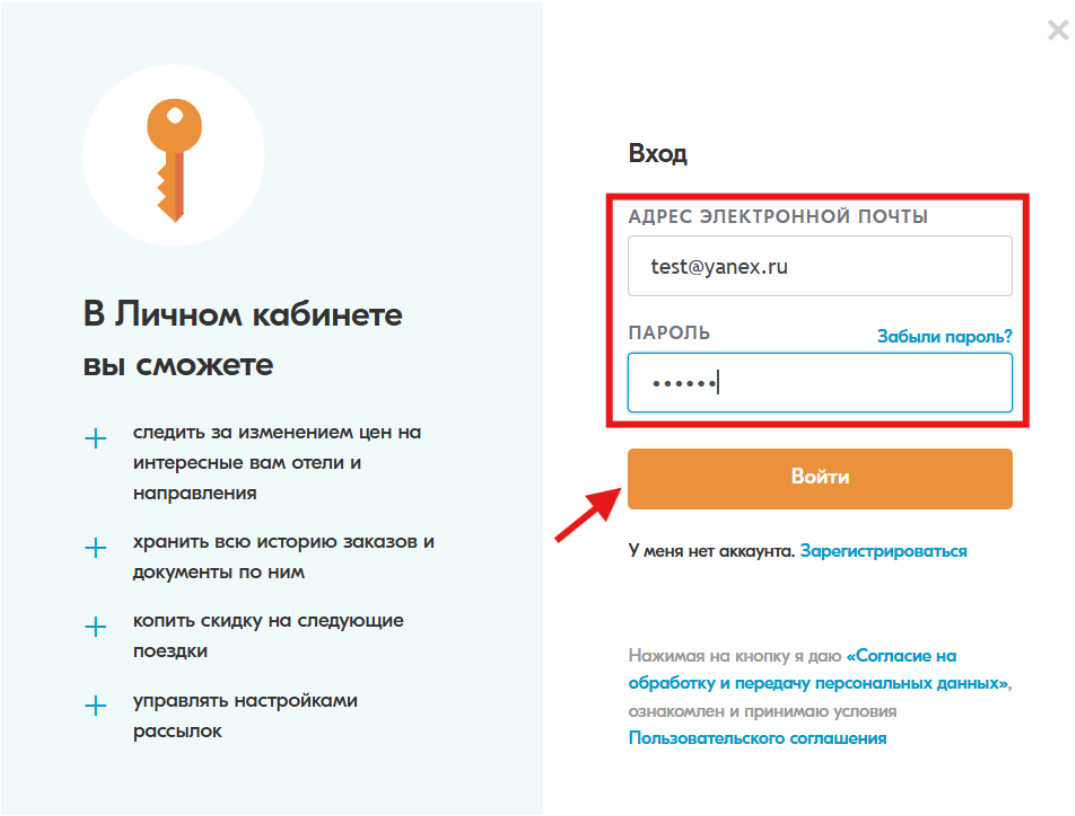


Примечание: Если письмо не пришло, проверьте папку "Спам" или запросите повторную отправку.

2. Авторизация в личном кабинете

Для входа в личный кабинет:

1. Нажмите кнопку "Войти в личный кабинет" в правом верхнем углу сайта
2. Введите:
    - Email, указанный при регистрации
    - Пароль
3. Нажмите "Войти"



Примечание: Для поиска туров регистрация не обязательна, но необходима для сохранения истории заказов и доступа к полному функционалу личного кабинета.

3. Личный кабинет

После авторизации доступны следующие функции:

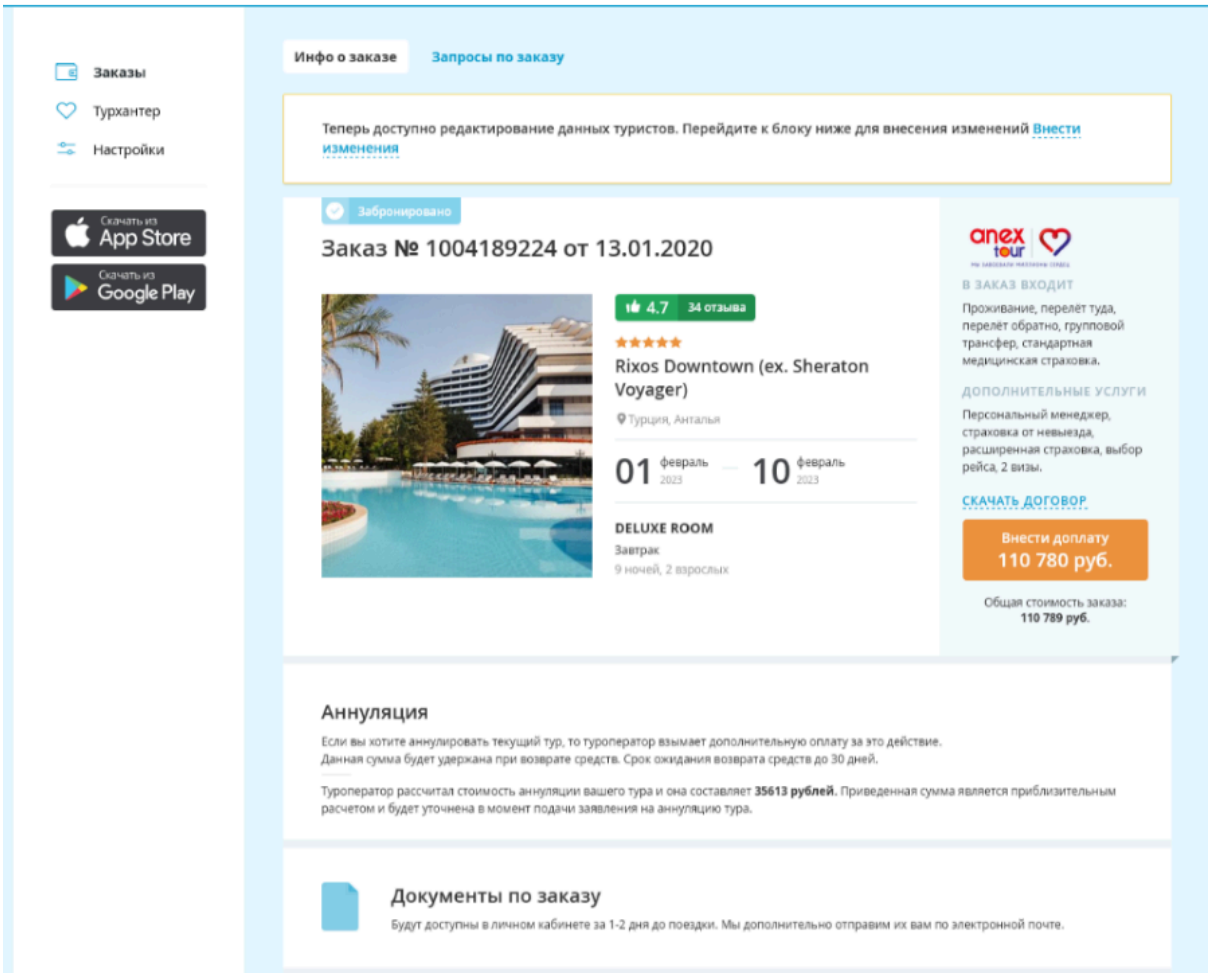
Основные разделы:

- Мои бронирования (текущие и завершенные)

- Избранное (сохраненные туры)
- Настройки профиля

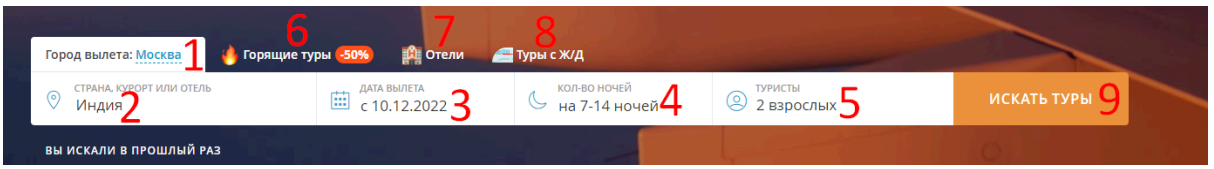
Возможности:

- Просмотр и скачивание документов по туру
- Контроль текущих заказов: статус бронирования, параметры, выбранные услуги
- Корректировка персональных данных
- Уточнение условий аннуляции тура
- Управление подписками на рассылку



4. Поиск и бронирование тура

1. На главной странице укажите необходимые для поиска параметры путешествия:



(1) Город вылета

(2) Страна, курорт или отель

(3) Дата вылета

(4) Количество ночей в туре

(5) Туристы (количество человек, отправляющихся в тур)

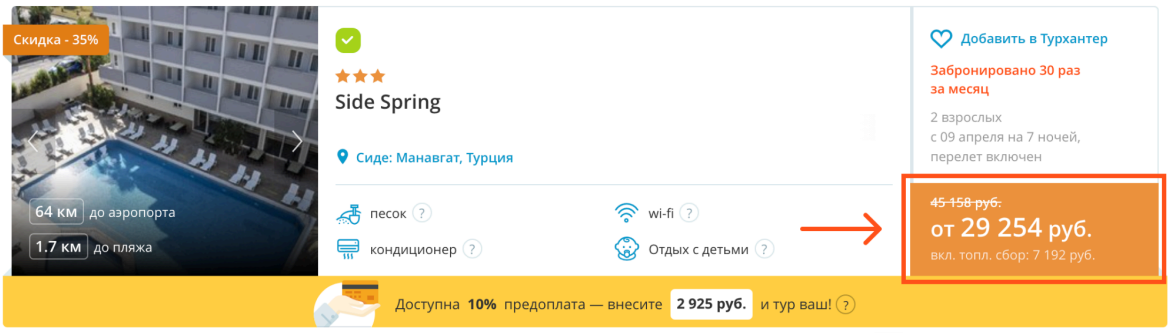
(6) Горящие туры

(7) Выбор туров без перелёта

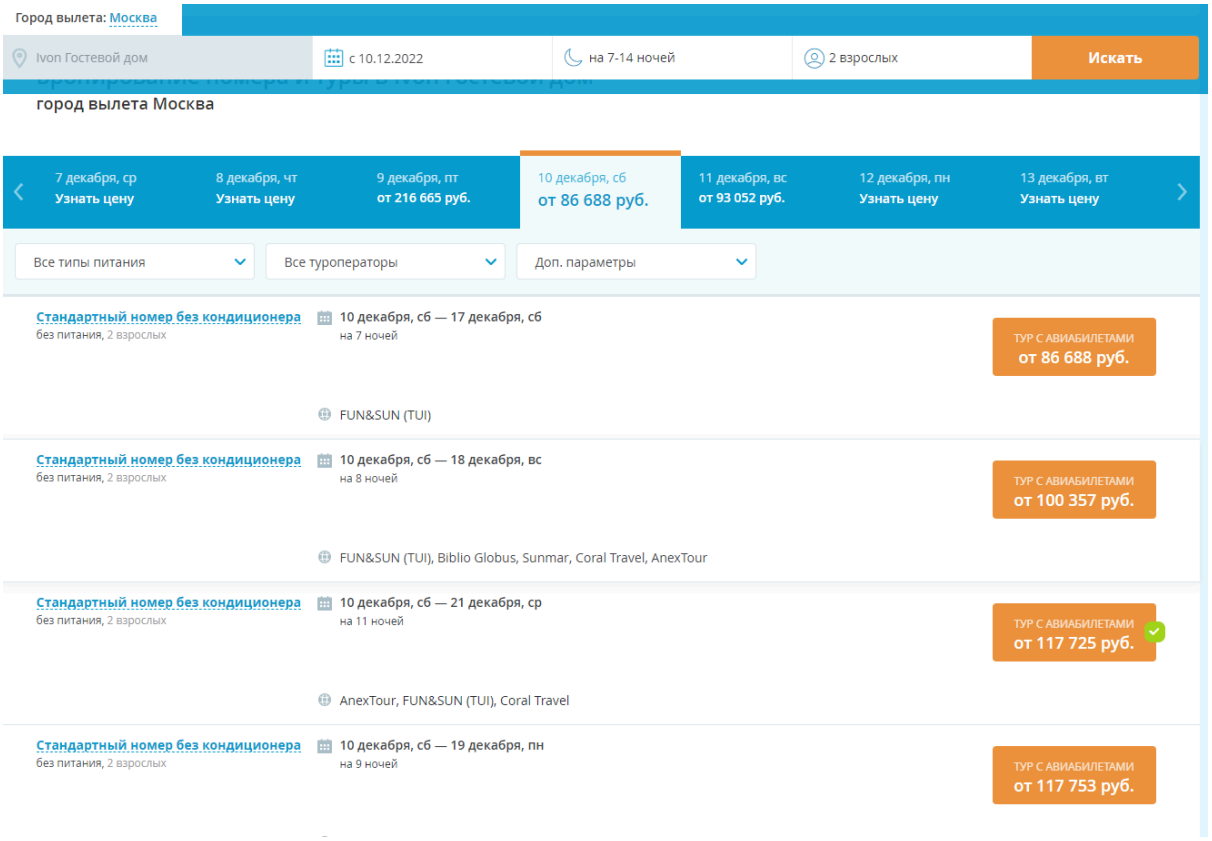
(8) Выбор туров с ЖД-билетами.

2. Нажмите «ИСКАТЬ» (9).

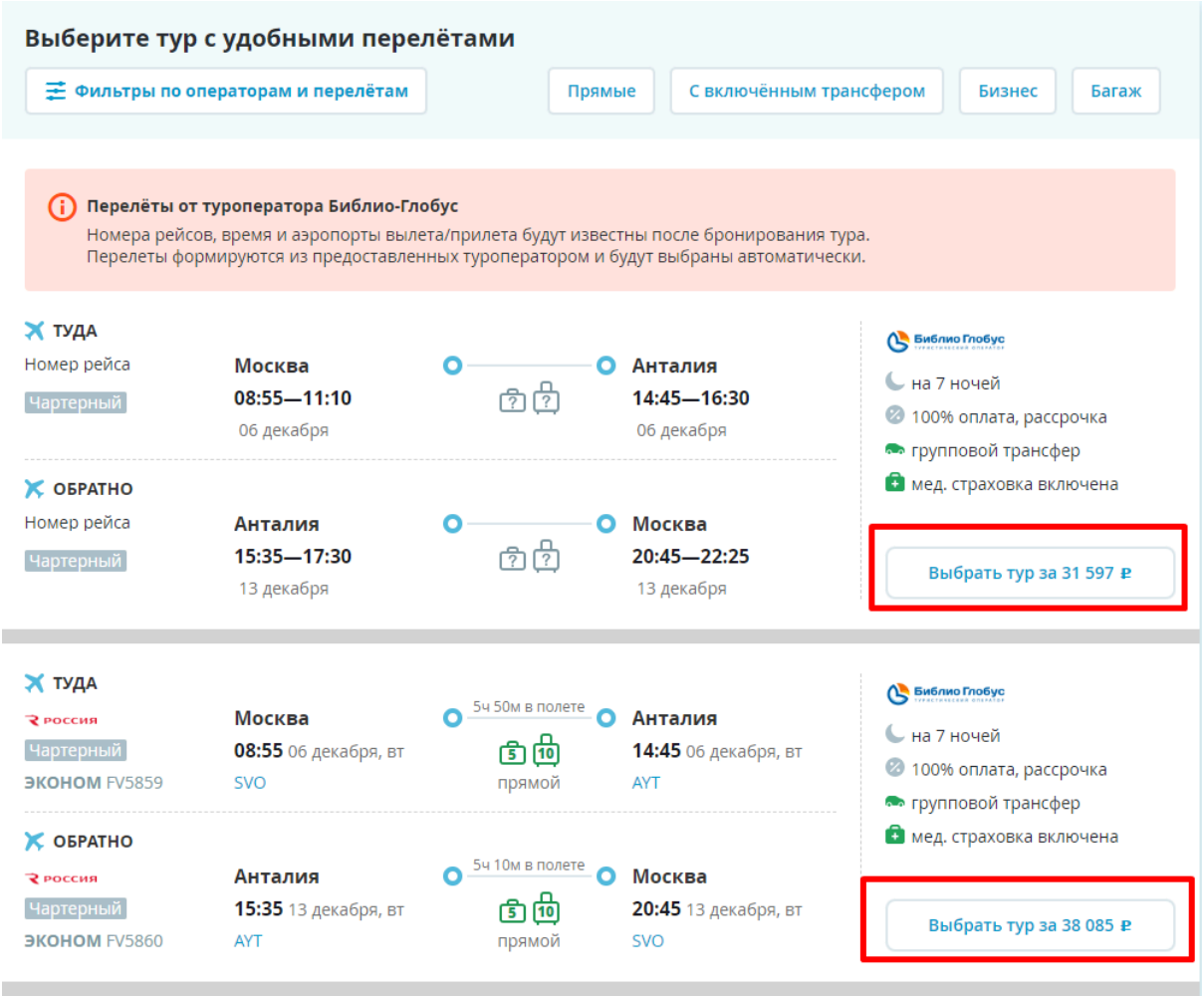
3. В списке результатов выберите подходящий вариант и нажмите на цену



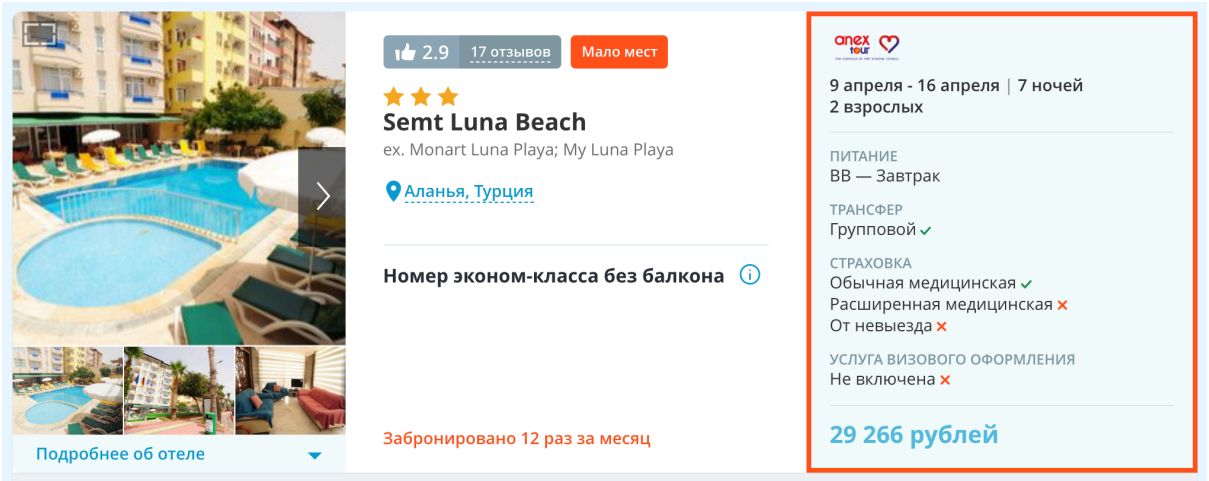
4.Выберите желаемые тип питания и номер. и даты тура. Также можно воспользоваться фильтрами по туроператорам и доп.параметрам.



5.Выберите лучшее для Вас предложение и нажмите на цену. Выберите удобный авиаперелёт и туроператора. Здесь Вы также можете воспользоваться фильтром, чтобы выбрать наиболее подходящий авиаперелёт.



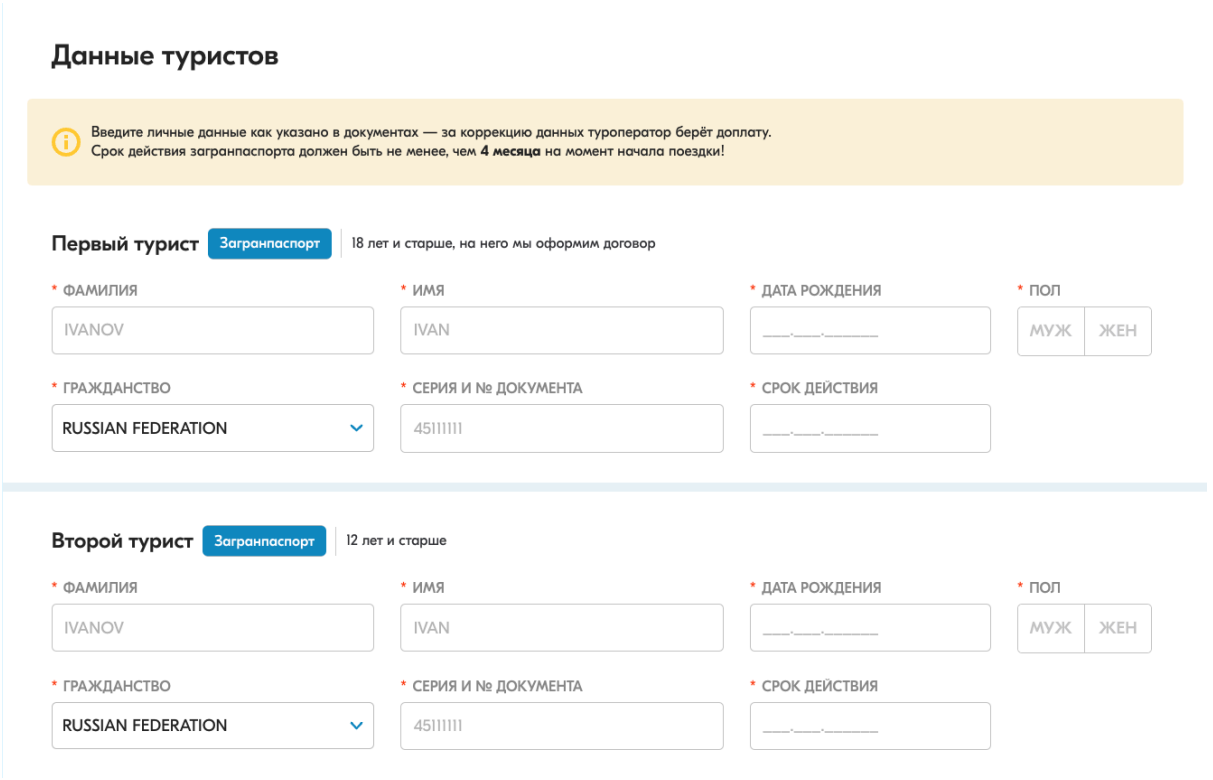
6. На открывшейся странице выбранного предложения от туроператора ознакомьтесь со всеми деталями бронирования.



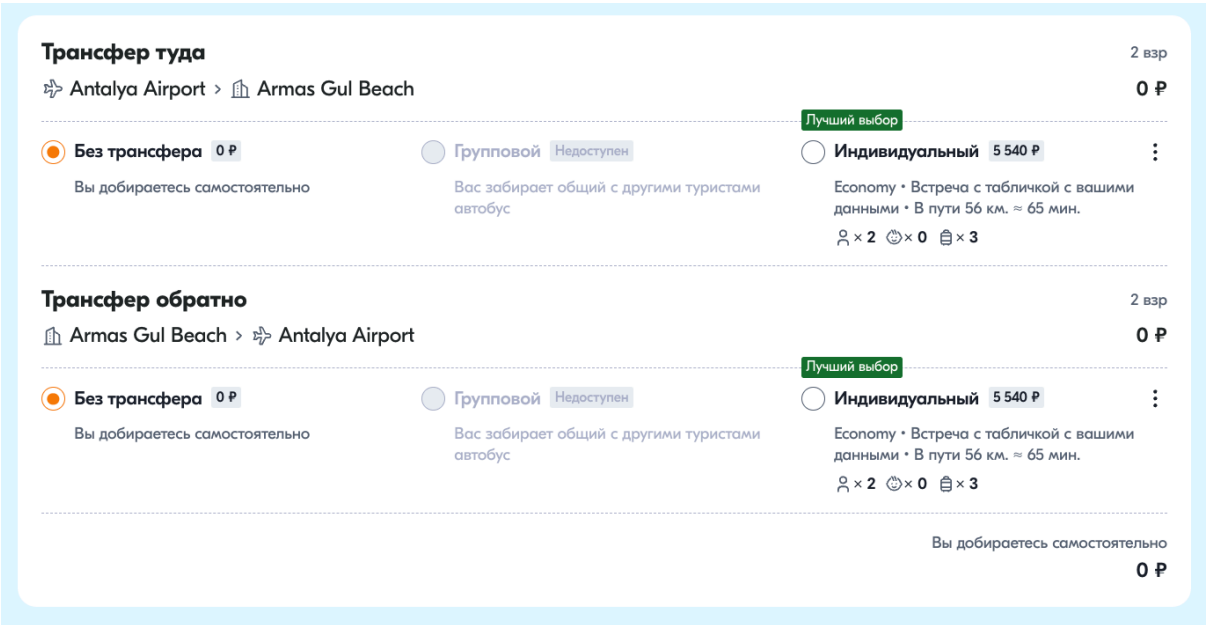
7. Переходите к бронированию после внесения актуальных контактных данных: email, телефон.

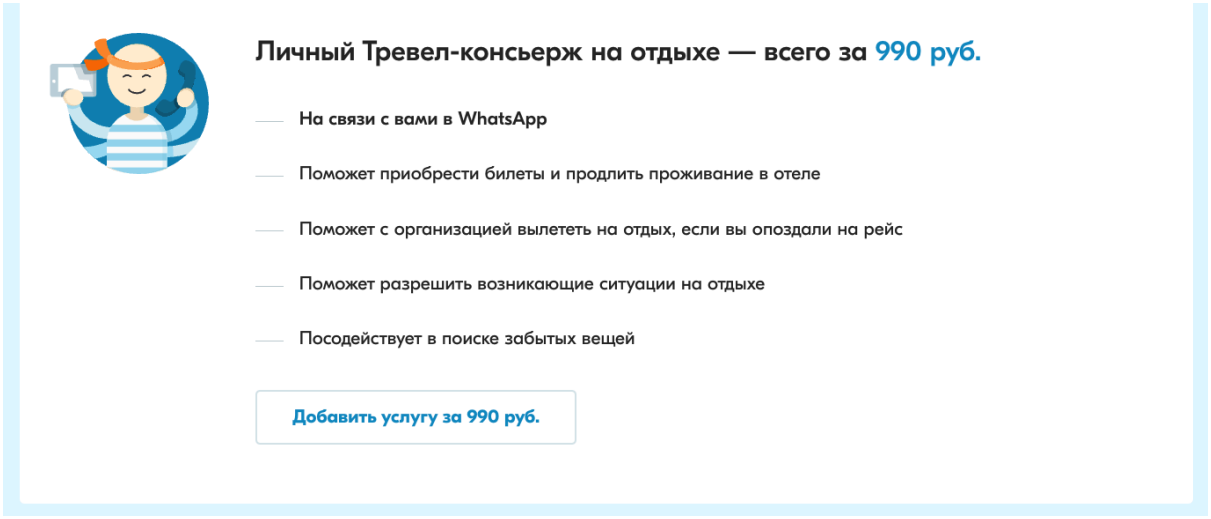


8. Внесите паспортные данные туристов или выберите из ранее сохраненных



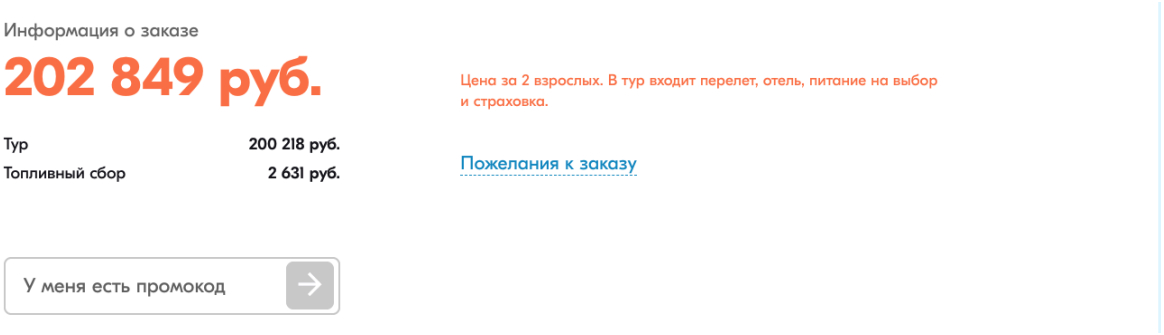
9. При желании добавьте индивидуальный трансфер в ваш заказ и прочие дополнительные услуги



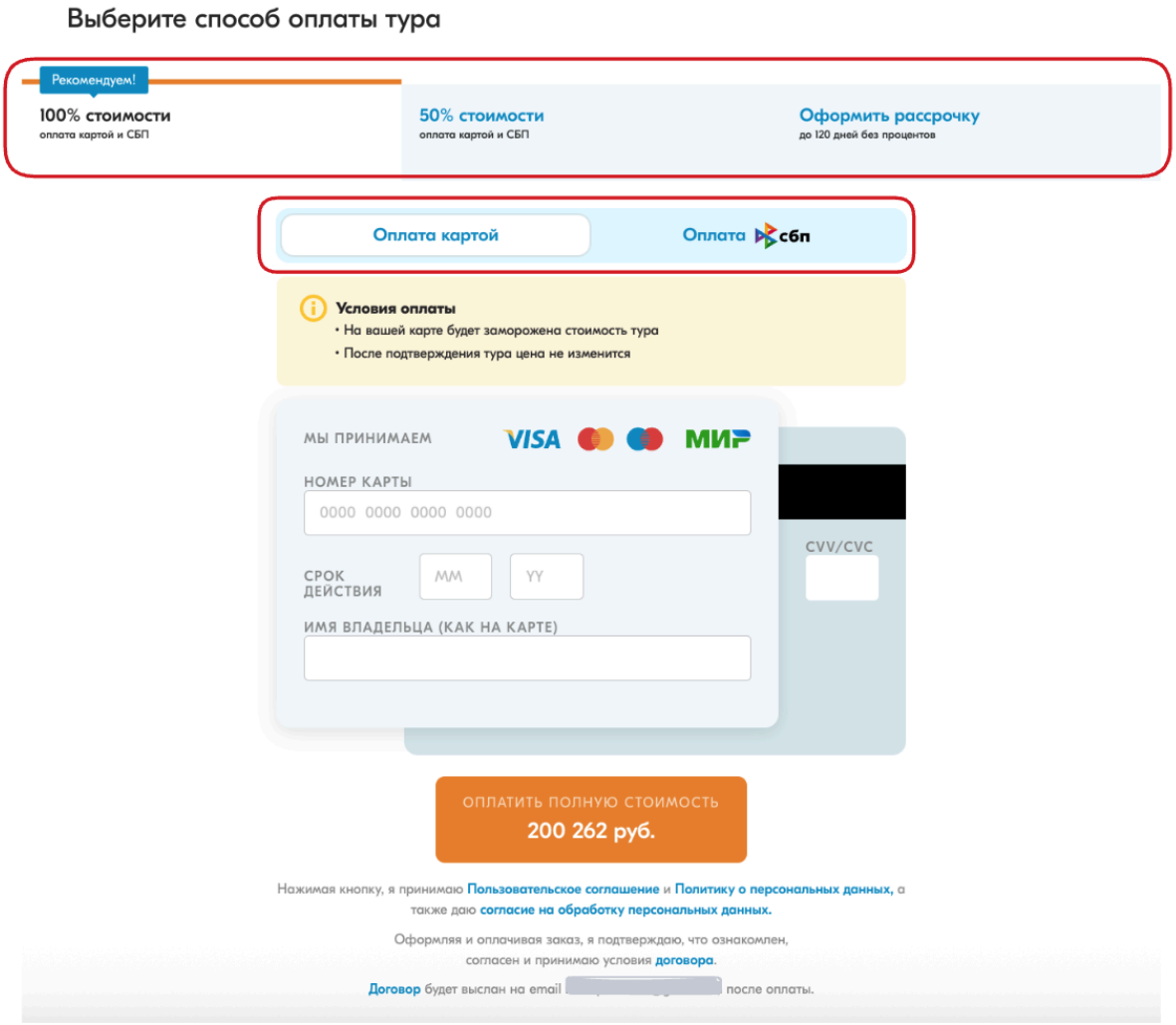


10. Ознакомьтесь с условиями аннуляции заказа

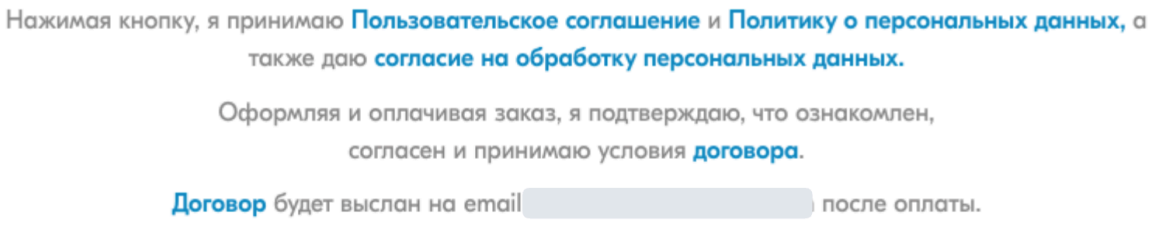
11. Введите промокод на скидку и оставьте пожелания к заказу (при наличии)



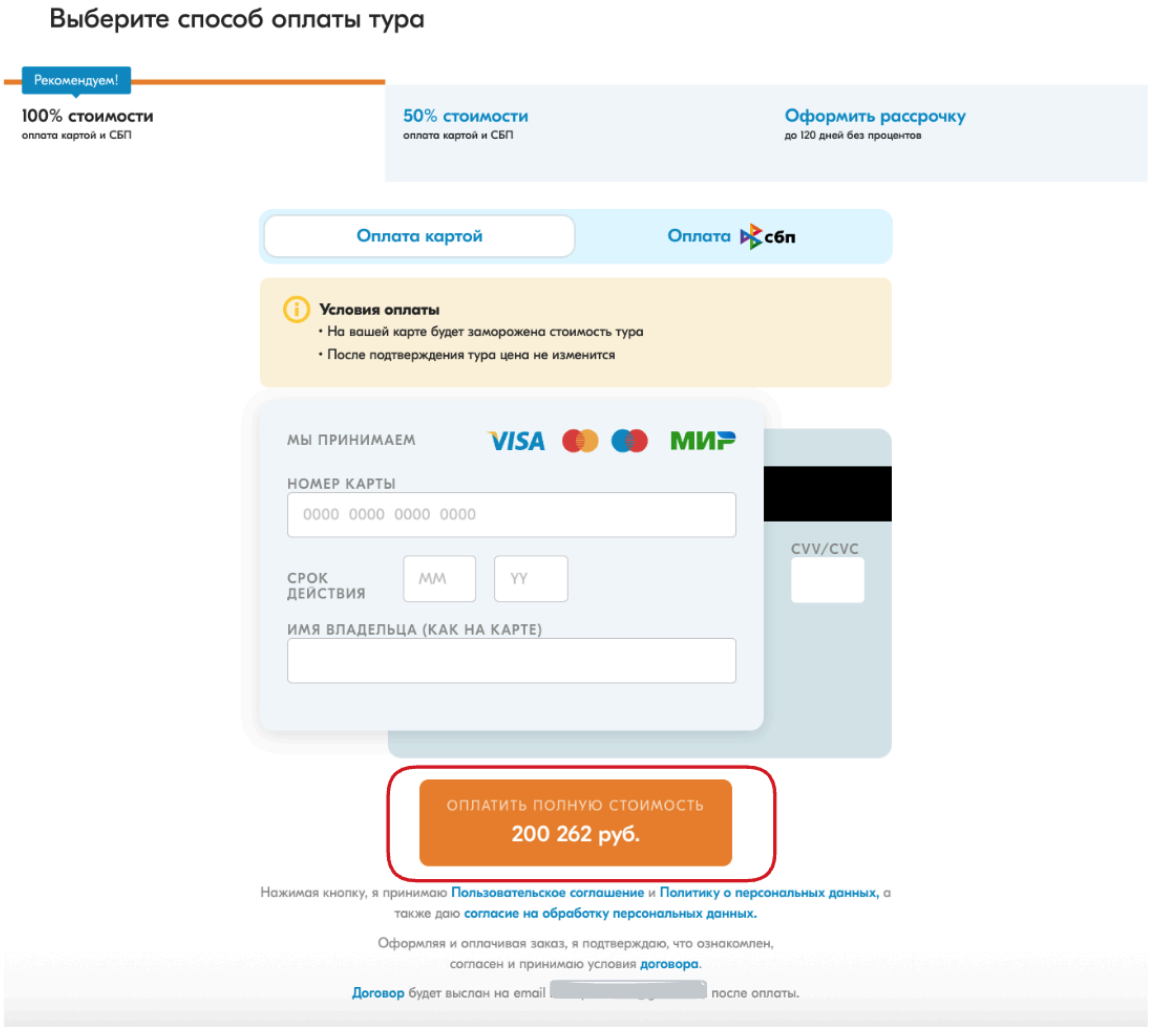
12 Выберите схему и способ оплаты



13. Если выбрали карту - введите данные карты
14. Ознакомьтесь с офертой и соглашениями



15. Нажмите кнопку оплаты



16.1 При выборе способа оплаты картой необходимая сумма денежных средств до подтверждения тура туроператором блокируется на карте, с которой производится оплата

16.2 При выборе способа оплаты СБП необходимая сумма денежных средств списывается с расчетного счета клиента

16.3 При выборе способа оплаты в рассрочку - происходит переход на сайт партнера. Нужно внести данные для оформления рассрочки и отправить онлайн-заявку. Тур считается оплаченным, когда партнер подтвердит лимит заемных средств по заявке

17 Если была выбрана “частичная оплата” остаток нужно внести в срок, указанный в блоке оплаты при бронировании. Дополнительно за сутки до его истечения придет смс)

5. Работа с бронированием

1. После оплаты тура на указанный при бронировании email придут:
    - Чек об оплате
    - Договор оферты
2. В течение 72 часов Туроператор подтвердит бронь. О статусе сообщим по электронной почте и в личном кабинете.
    - Тур подтвержден: спишем деньги с карты (если еще не списаны), отправим чек и письмо с дальнейшими шагами.
    - Тур не подтвержден: свяжемся для замены тура или вернем деньги на карту/счет, с которых производилась оплата.
3. В личном кабинете по мере их получения от туроператора будут появляться документы, полный комплект появится за 1-2 дня до вылета:
    - Документы будут продублированы на email

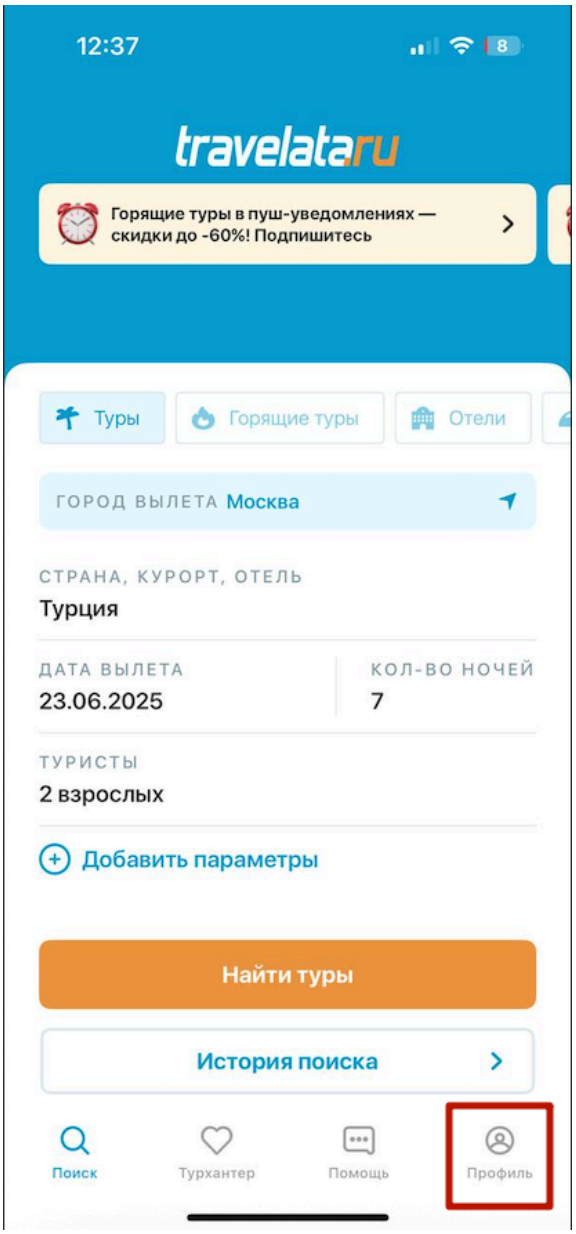
6. Мобильные приложения

В компании мобильные приложения разработаны для двух платформ: iOS и Android. Так как функционал на обоих платформах идентичен, далее информация предоставлена на примере мобильного приложения на платформе iOS.

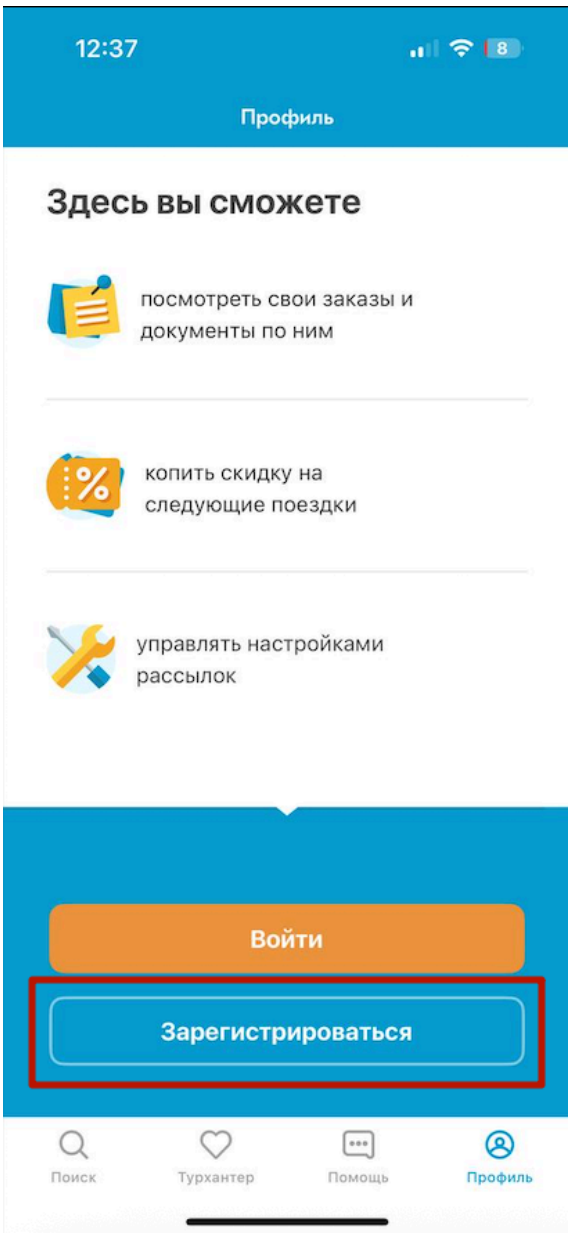
1. Регистрация в приложении

Для создания учетной записи:

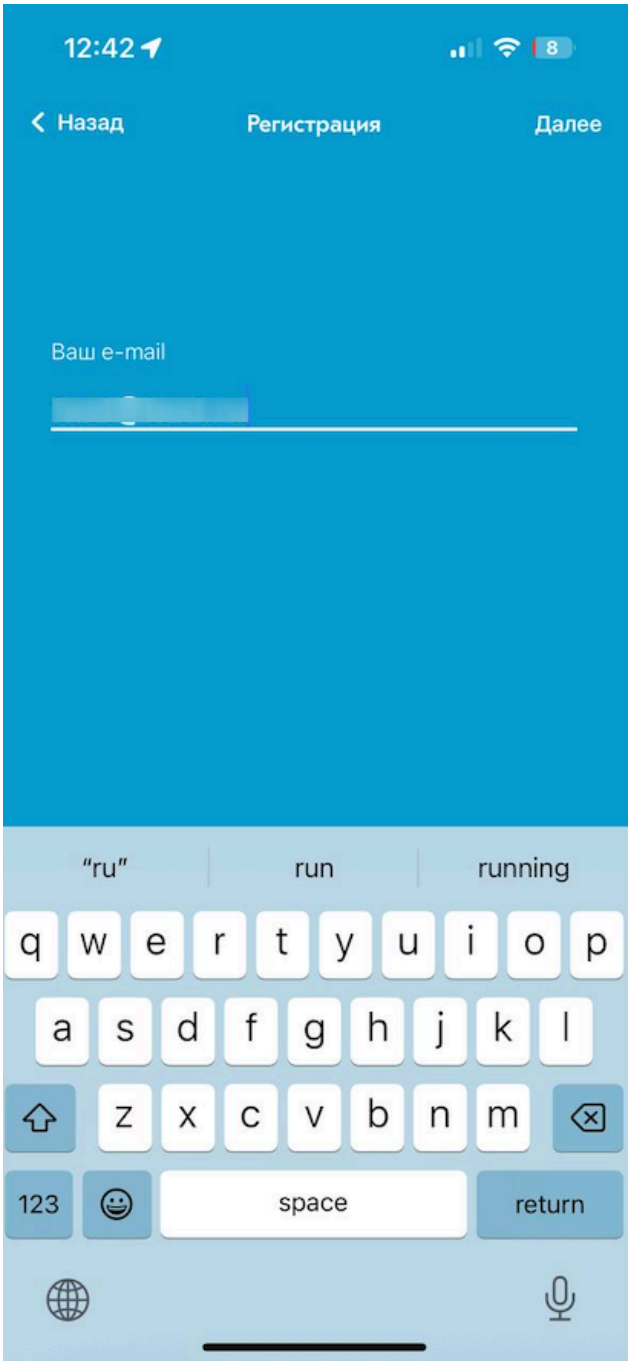
1. Нажмите кнопку "Профиль" в правом нижнем углу экрана



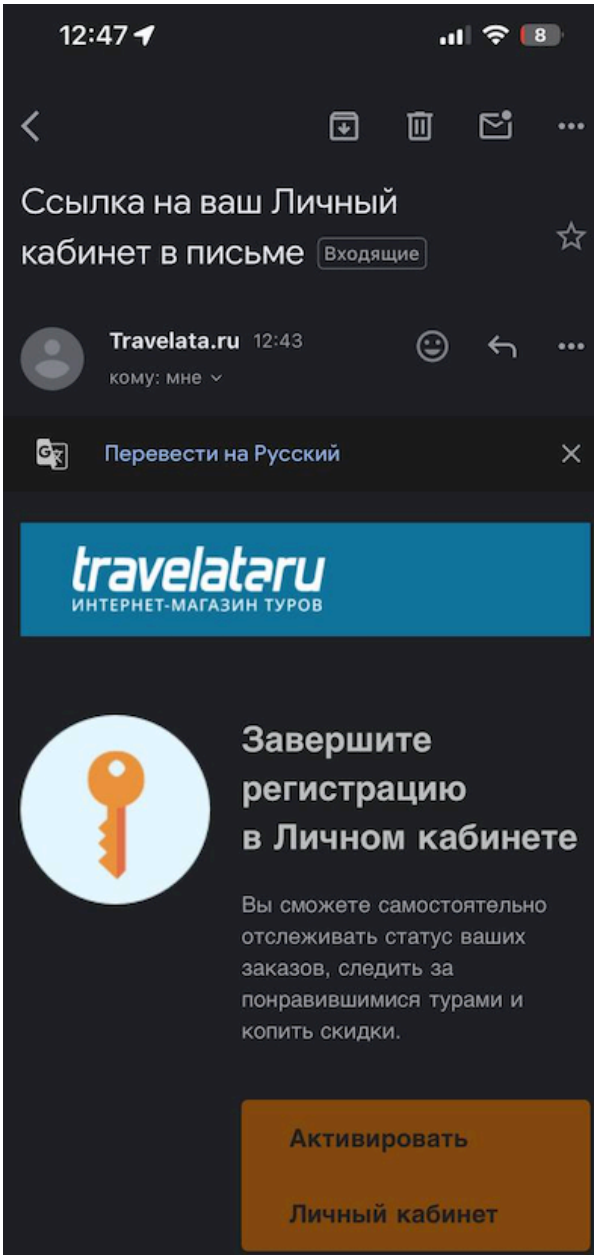
2. Нажмите кнопку "Зарегистрироваться" в нижней части экрана



3. В появившемся экране укажите адрес электронной почты и пароль:



4. Нажмите "Далее"
5. Подтвердите регистрацию, перейдя по ссылке в письме, отправленном на указанный email

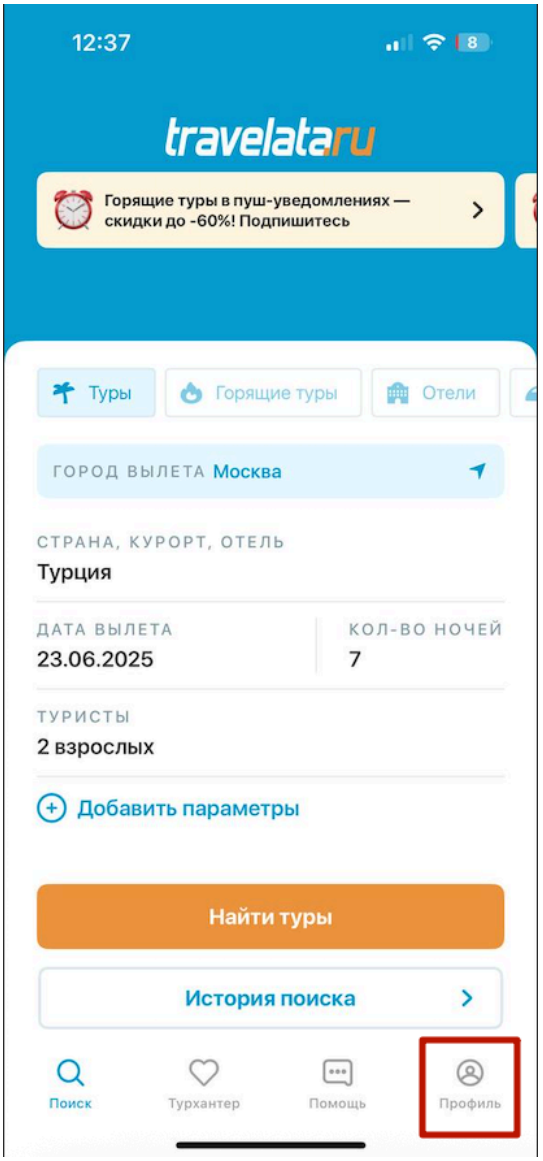


Примечание: Если письмо не пришло, проверьте папку "Спам" или запросите повторную отправку.

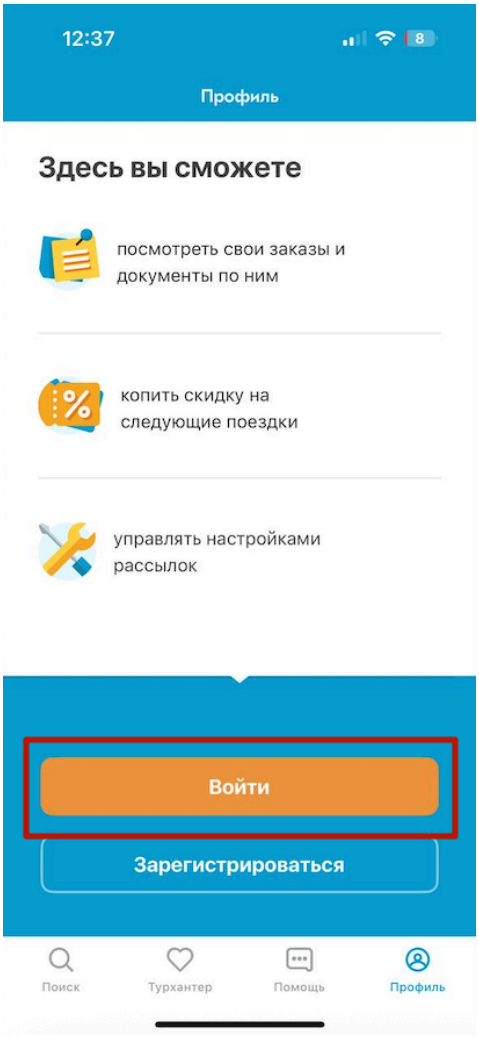
2. Авторизация в личном кабинете

Для входа в личный кабинет:

1. Нажмите кнопку "Профиль" в правом нижнем углу экрана

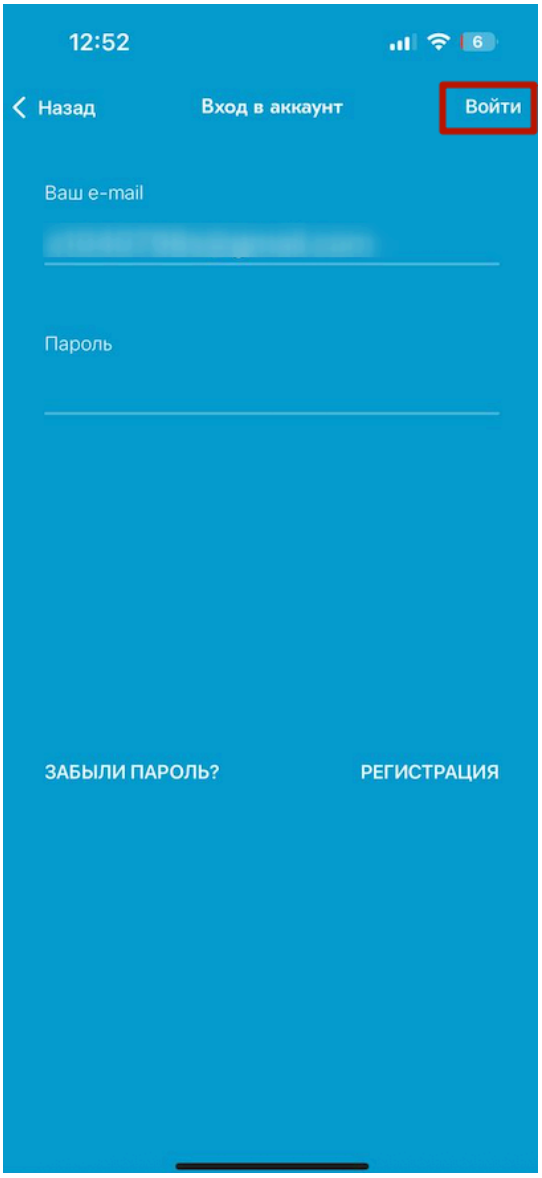


2. Нажмите кнопку “Войти” в нижней части экрана



3. Введите:
    - Email, указанный при регистрации
    - Пароль

4. Нажмите "Войти"



Примечание: Для поиска туров регистрация не обязательна, но необходима для сохранения истории заказов и доступа к полному функционалу личного кабинета.

3. Личный кабинет

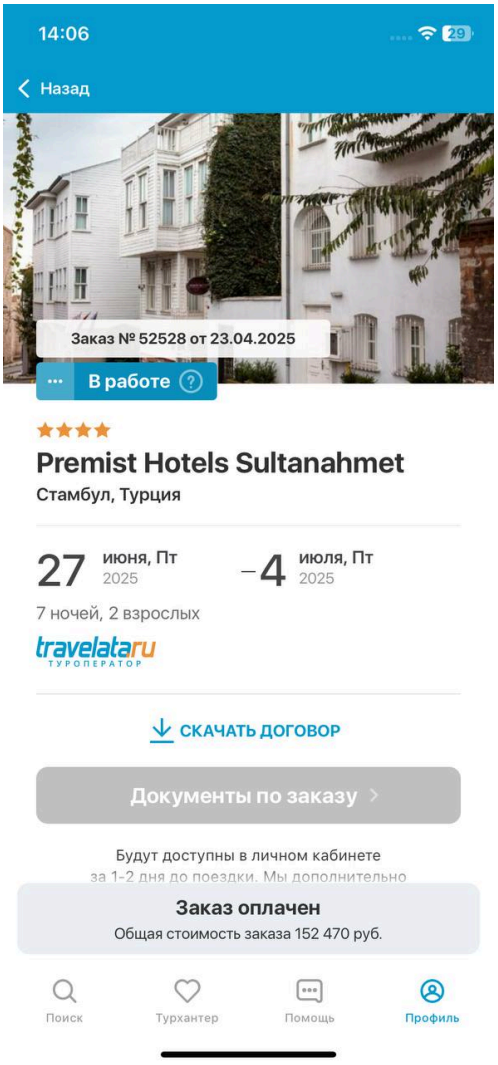
После авторизации доступны следующие функции:

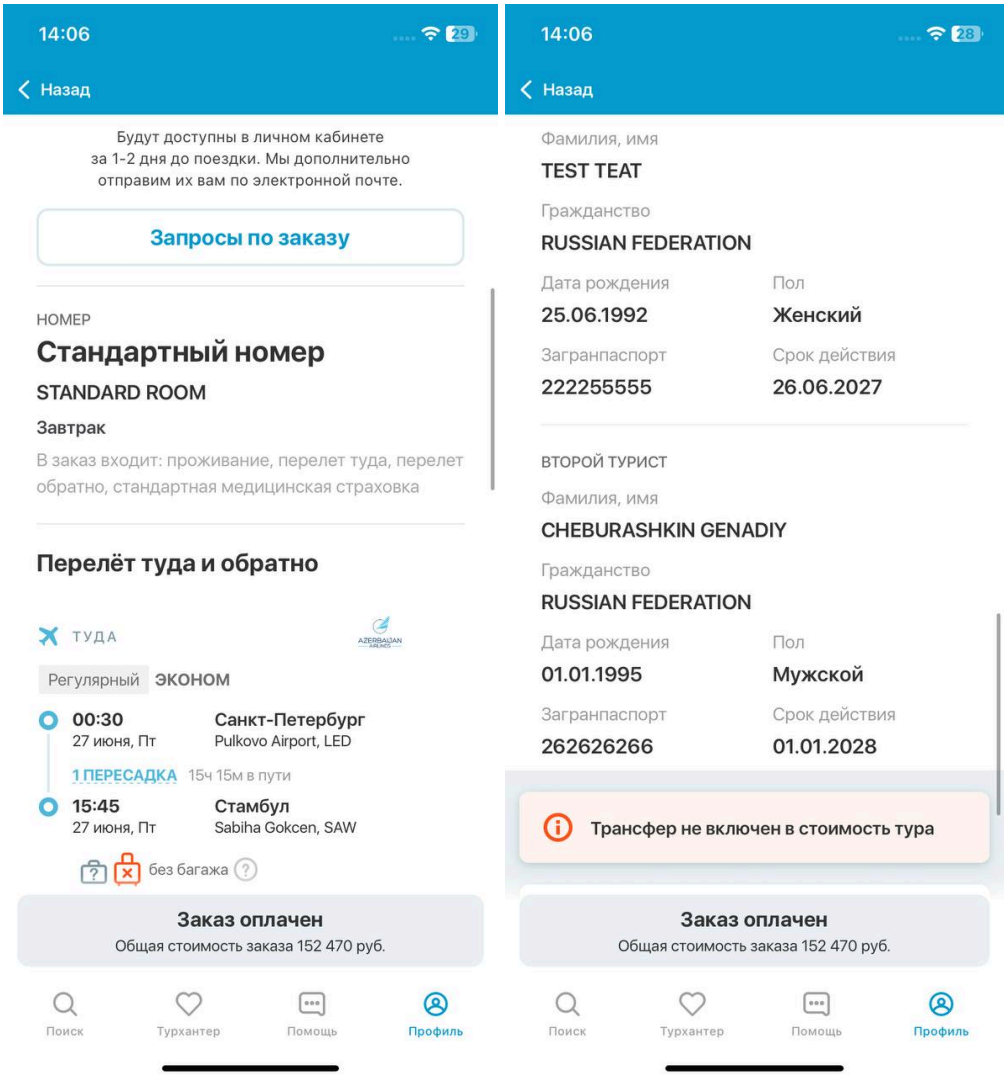
Основные разделы:

- Мои заказы (текущие и завершенные)
- Турхантер (сохраненные туры)
- Настройки профиля

Возможности:

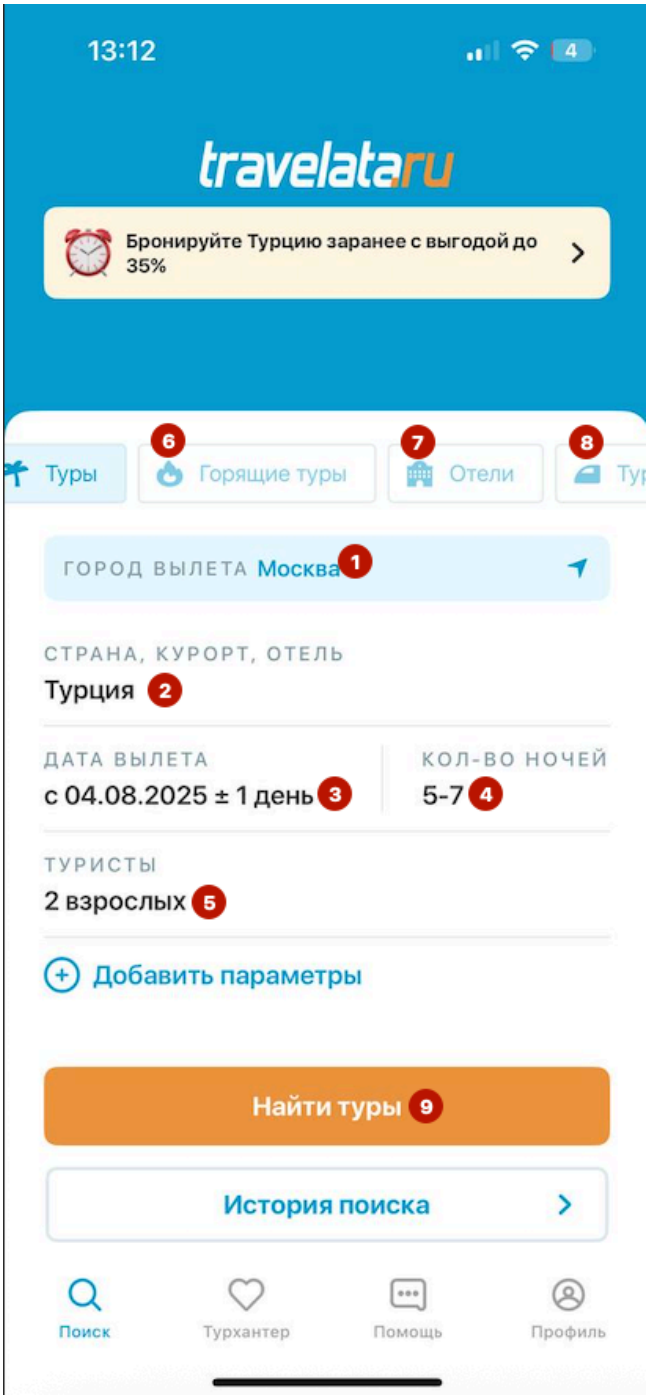
- Просмотр и скачивание документов по туру
- Контроль текущих заказов: статус бронирования, параметры, выбранные услуги
- Уточнение условий аннуляции тура
- Управление уведомлениями Турхантера
- Оплата созданных, но не оплаченных заказов, внесение доплаты





4. Поиск и бронирование тура

1. На главном экране укажите необходимые для поиска параметры путешествия:



(1) Город вылета

(2) Страна, курорт или отель

(3) Дата вылета

(4) Количество ночей в туре

(5) Туристы (количество человек, отправляющихся в тур)

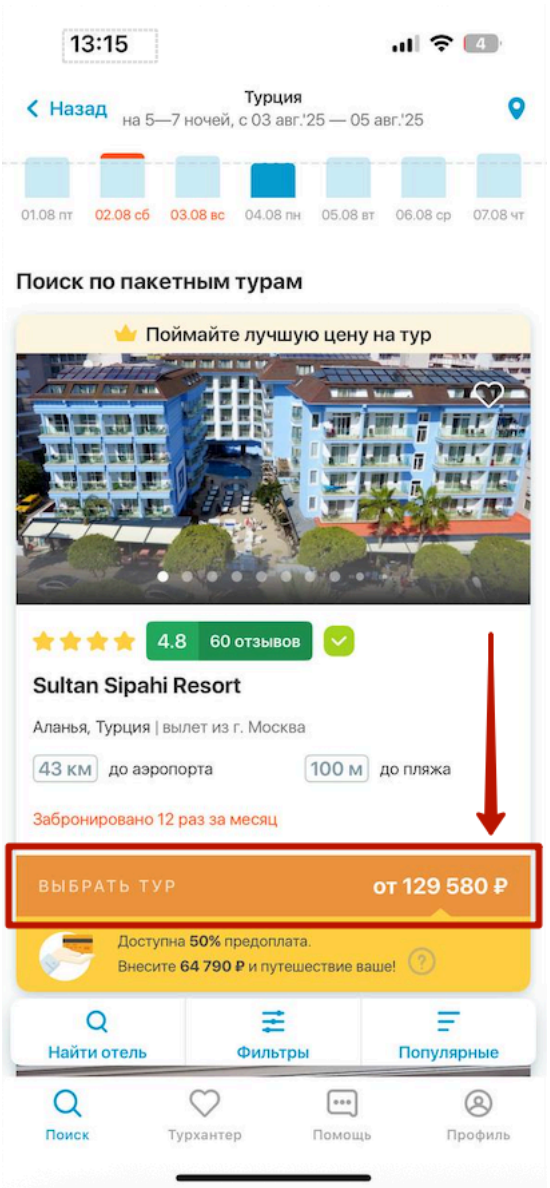
(6) Горящие туры

(7) Выбор туров без перелёта

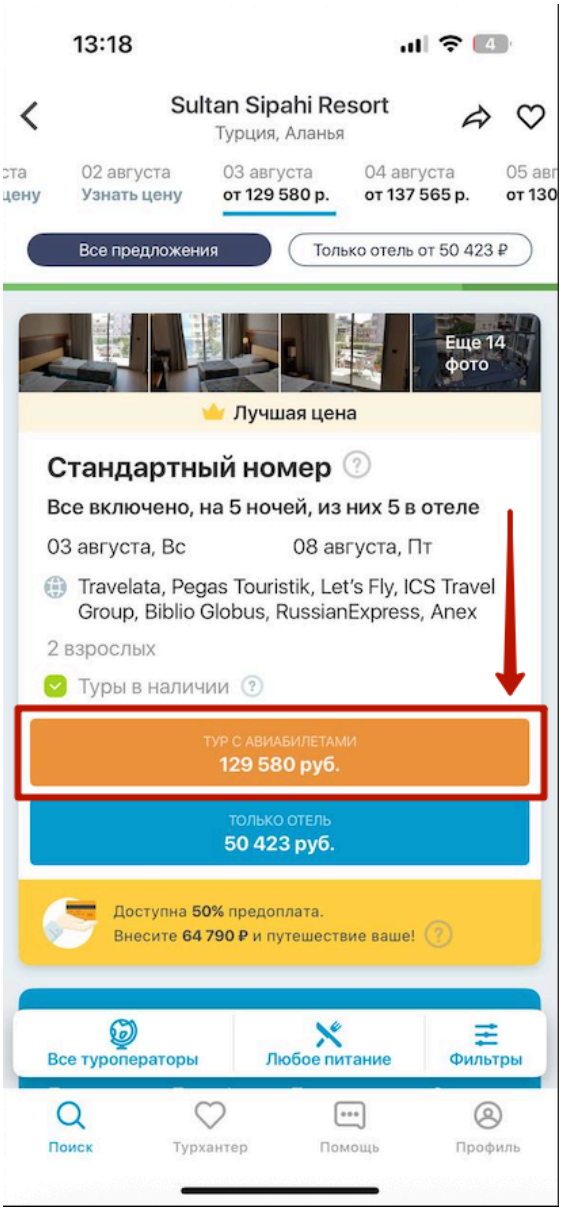
(8) Выбор туров с ЖД-билетами

2. Нажмите «Найти туры» (9).

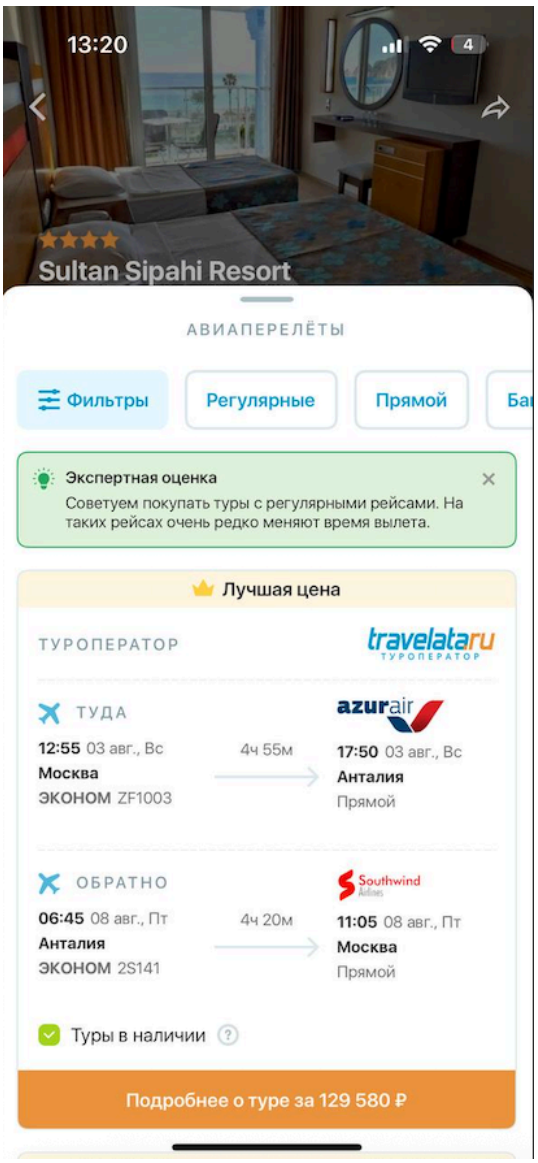
3. В списке результатов выберите подходящий вариант и нажмите на цену

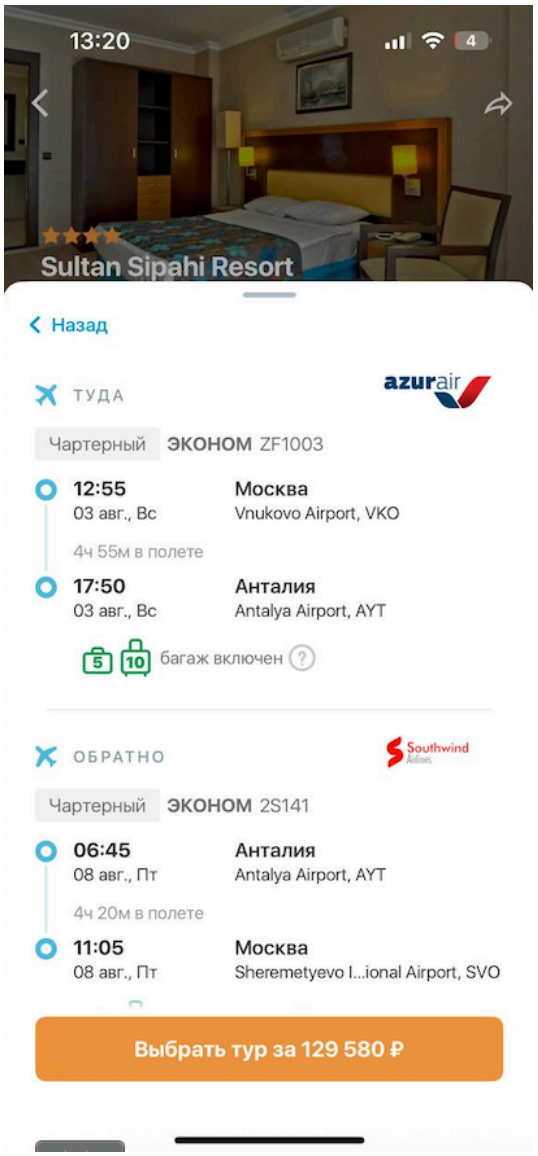


4. Выберите желаемые тип питания и номер, даты тура. Также можно воспользоваться фильтрами по туроператорам и доп.параметрам.

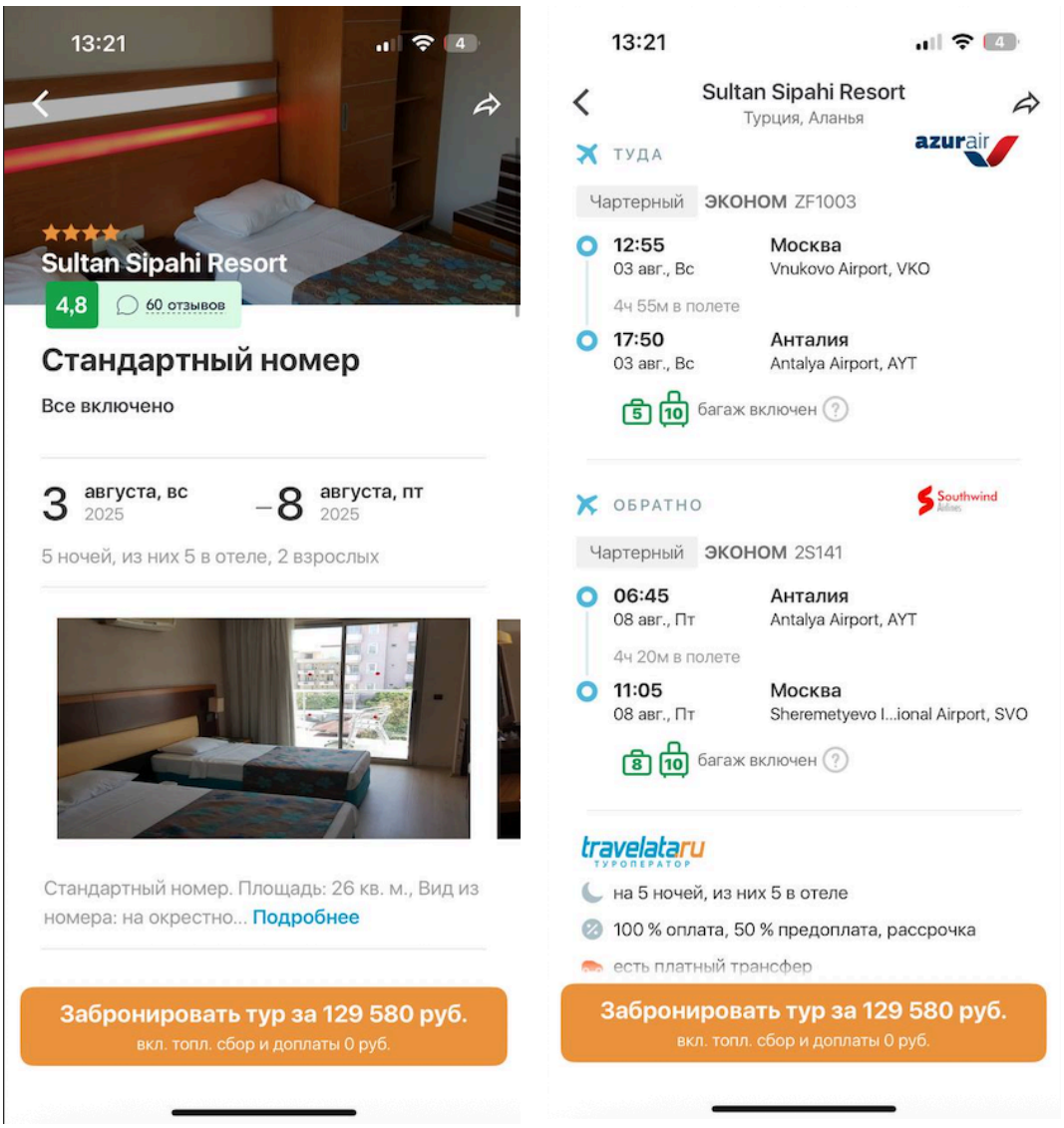


5. Выберите лучшее для Вас предложение и нажмите на цену. Выберите удобный авиаперелёт и туроператора. Здесь Вы также можете воспользоваться фильтром, чтобы выбрать наиболее подходящий авиаперелёт.

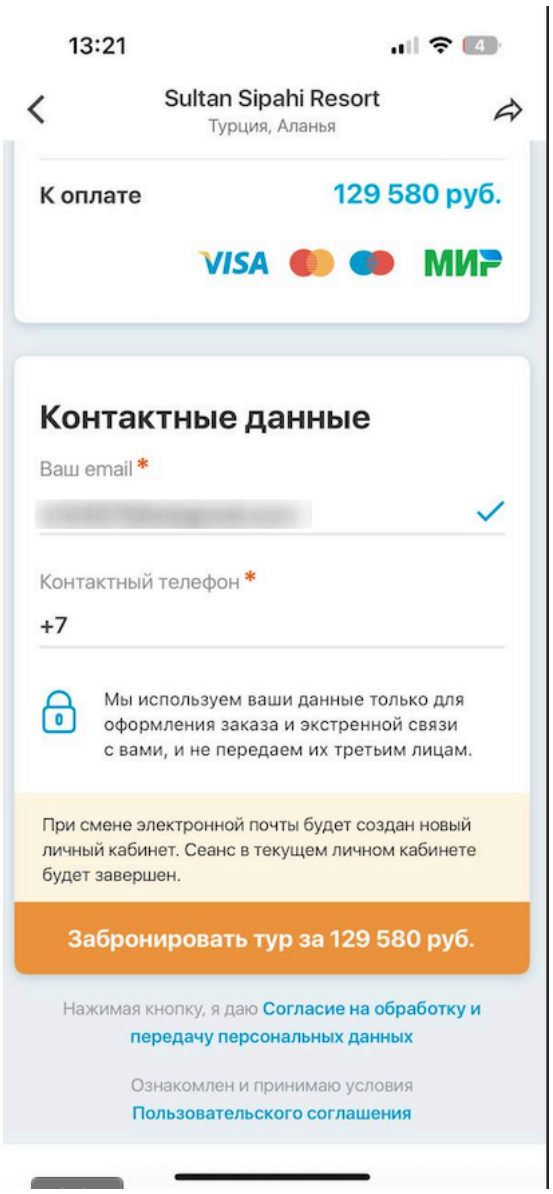

13:20
Sultan Sipahi Resort
АВИАПЕРЕЛЁТЫ
Фильтры
Регулярные
Прямой
Экспертная оценка
Советуем покупать туры с регулярными рейсами. На таких рейсах очень редко меняют время вылета.
Лучшая цена
ТУРОПЕРАТОР
travelata.ru
ТУДА
12:55 03 авг., Вс
Москва
ЭКОНОМ ZF1003
4ч 55м
17:50 03 авг., Вс
Анталия
Прямой
ОБРАТНО
06:45 08 авг., Пт
Анталия
ЭКОНОМ 2S141
4ч 20м
11:05 08 авг., Пт
Москва
Прямой
Туры в наличии
Подробнее о туре за 129 580 ₽


13:20
Sultan Sipahi Resort
Назад
ТУДА
Чартерный ЭКОНОМ ZF1003
12:55
03 авг., Вс
Москва
Vnukovo Airport, VKO
4ч 55м в полете
17:50
03 авг., Вс
Анталия
Antalya Airport, AYT
багаж включен
ОБРАТНО
Чартерный ЭКОНОМ 2S141
06:45
08 авг., Пт
Анталия
Antalya Airport, AYT
4ч 20м в полете
11:05
08 авг., Пт
Москва
Sheremetyevo I...ional Airport, SVO
Выбрать тур за 129 580 ₽

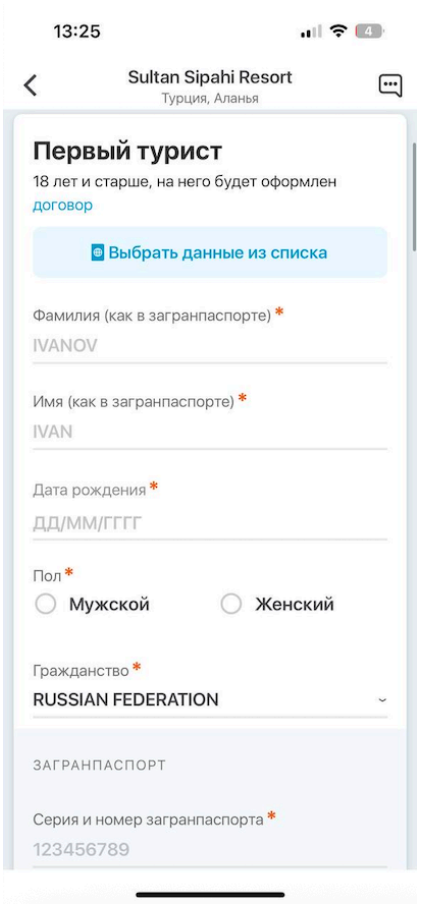
6. На открывшейся странице выбранного предложения от туроператора ознакомьтесь со всеми деталями бронирования.



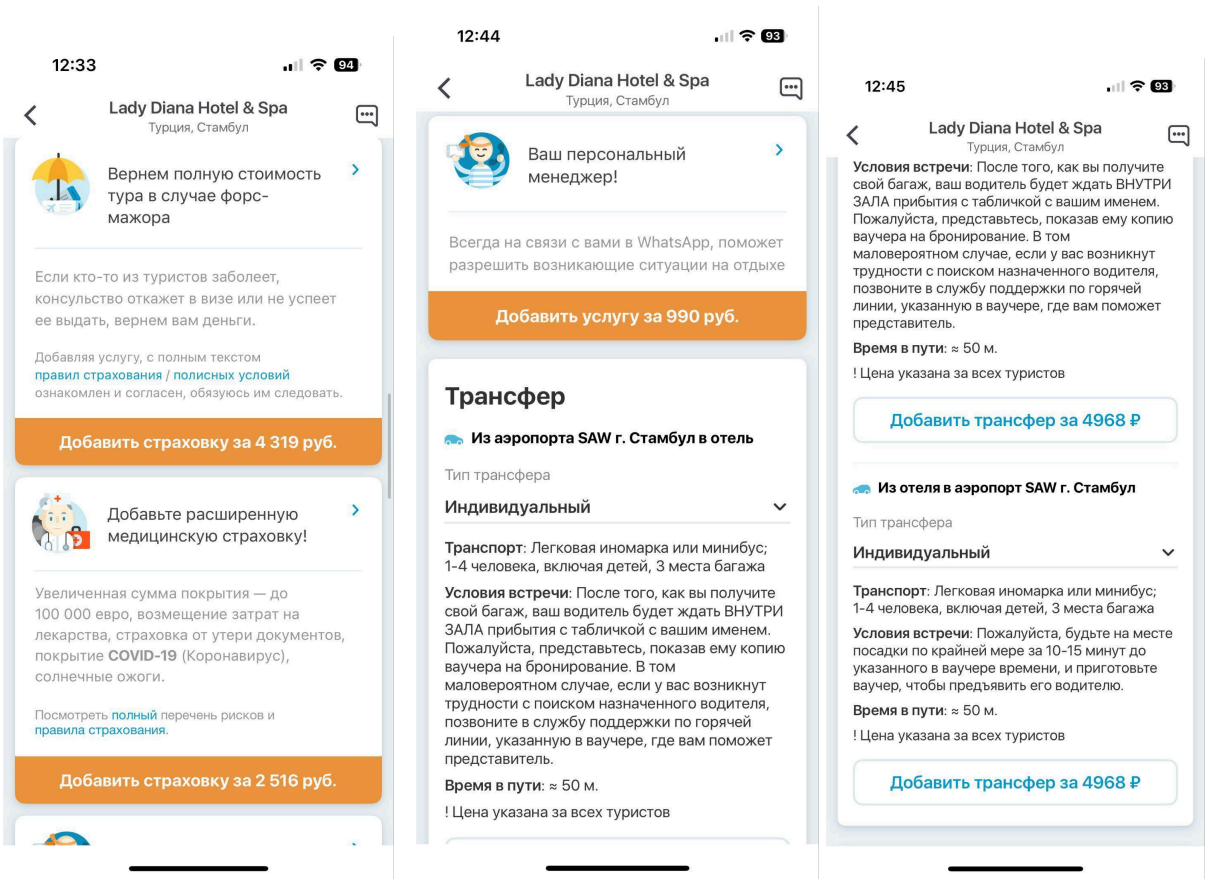
7. Переходите к бронированию после внесения актуальных контактных данных: email, телефон.



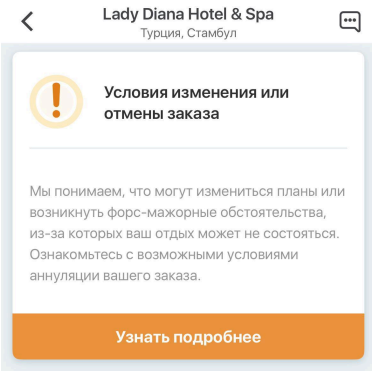
8. Внесите паспортные данные туристов. Если вы ранее уже покупали тур, можно выбрать из списка ранее сохраненные данные



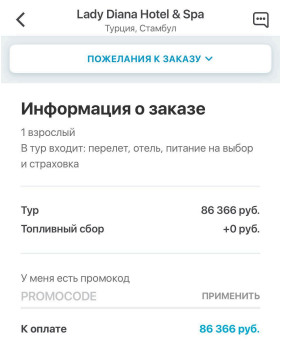
9. При желании добавьте индивидуальный трансфер в ваш заказ и прочие дополнительные услуги



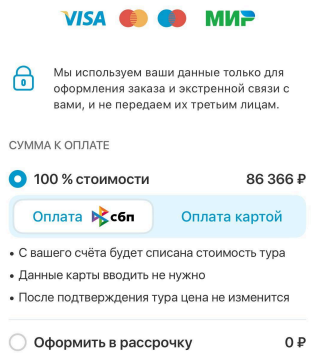
10. Ознакомьтесь с условиями аннуляции заказа



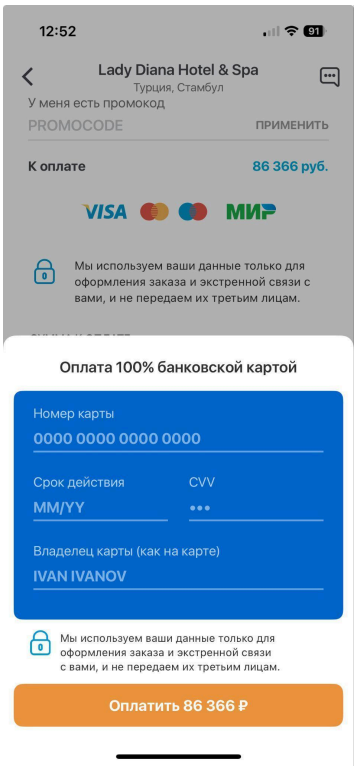
11. Введите промокод на скидку и оставьте пожелания к заказу (при наличии)



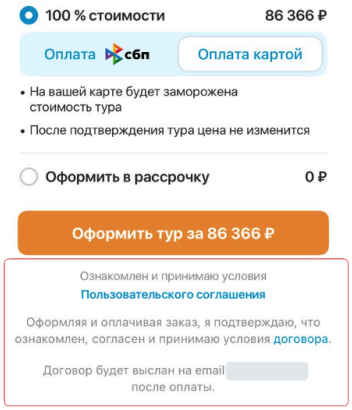
12 Выберите схему и способ оплаты



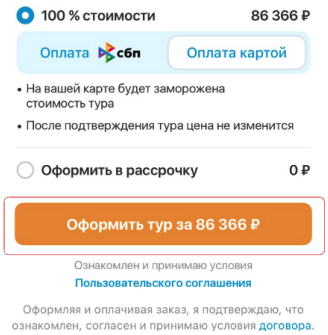
13. Если выбрали карту - введите данные карты



14. Онакомьтесь с офертой и соглашениями



15. Нажмите кнопку оплаты



16.1 При выборе способа оплаты картой необходимая сумма денежных средств до подтверждения тура туроператором блокируется на карте, с которой производится оплата
16.2 При выборе способа оплаты СБП необходимая сумма денежных средств списывается с расчетного счета клиента
16.3 При выборе способа оплаты в рассрочку - происходит переход на сайт партнера. Нужно внести данные для оформления рассрочки и отправить онлайн-заявку. Тур считается оплаченным, когда партнер подтвердит лимит заемных средств по заявке
17 Если была выбрана “частичная оплата” остаток нужно внести в срок, указанный в блоке оплаты при бронировании. Дополнительно за сутки до его истечения придет смс)

5. Работа с бронированием

1. После оплаты тура на указанный при бронировании email придут:
    - Чек об оплате
    - Договор оферты
4. В течение 72 часов Туроператор подтвердит бронь. О статусе сообщим по электронной почте и в личном кабинете.
    - Тур подтвержден: спишем деньги с карты (если еще не списаны), отправим чек и письмо с дальнейшими шагами.

- Тур не подтвержден: свяжемся для замены тура или вернем деньги на карту/счет, с которых производилась оплата.

5. В личном кабинете по мере их получения от туроператора будут появляться документы, полный комплект появится за 1-2 дня до вылета:
    - Документы будут продублированы на email

II. Инструкция для менеджеров (CRM)

1. Общее описание системы

TOM (Travelata Order Management) — внутренняя корпоративная система управления заказами, которая включает:

Основные функции:

- Полный цикл работы с заказами (создание, изменение, аннуляция)
- Финансовый контроль (учет оплат, перечисление средств туроператорам, обработка возвратов)
- Управление документами по заказу.
- Коммуникации с клиентами (интеграция email/SMS/телефонии с фиксацией истории)

Каждый клиент указавший свои контактные данные: номер телефона и адрес электронной почты, при выборе тура на сайте перейдя к бронированию, фиксируется в TOM отельным созданным заказом.

Ролевая модель:

В TOM реализована многоуровневая система разграничения прав доступа, при которой сотруднику назначается определенная роль.

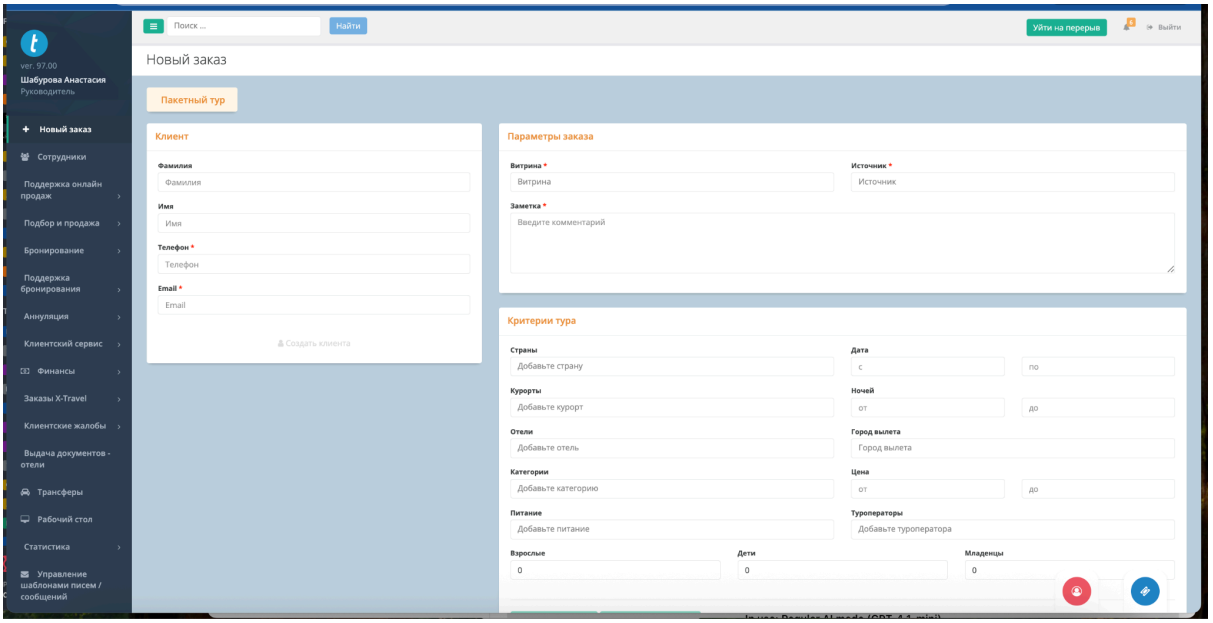
1.Назначение ролей

- Администратор системы назначает каждому сотруднику роль согласно должностной инструкции. Только администратор может назначать роли, редактировать существующие права и просматривать историю изменений доступов

2.Принцип работы

- После авторизации система автоматически определяет права пользователя

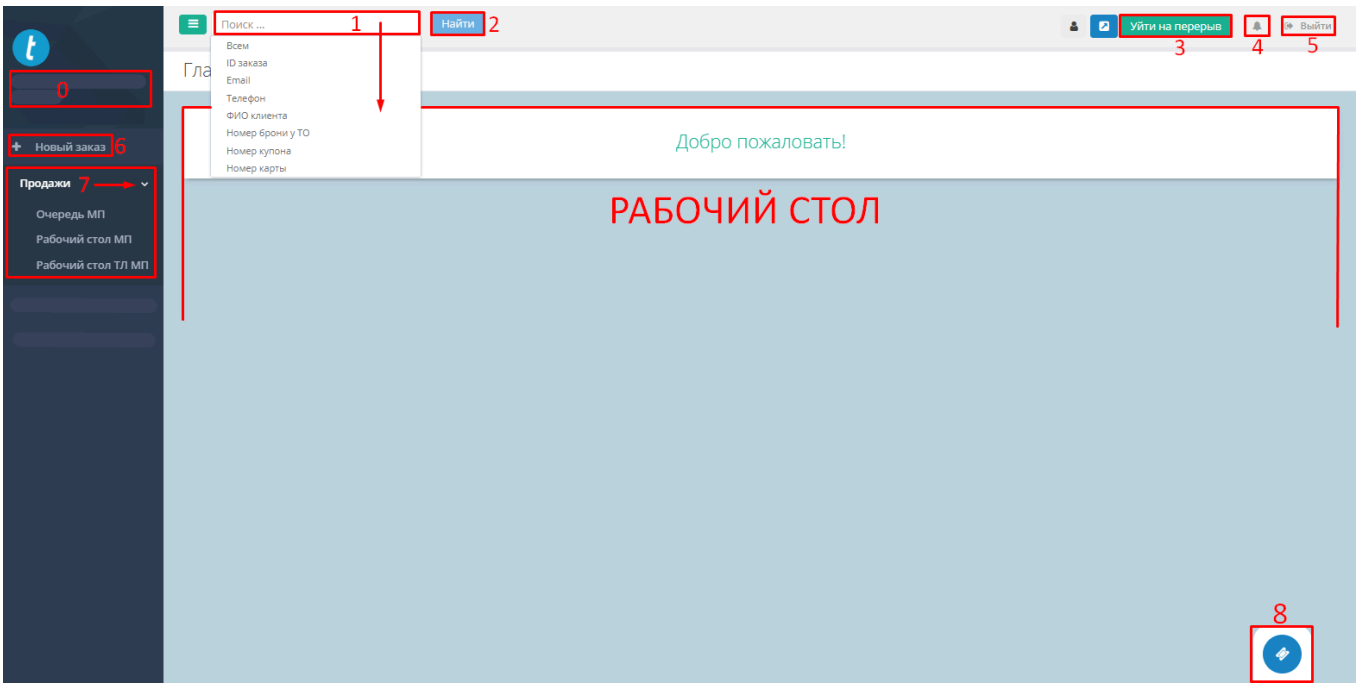
- В навигационной панели отображаются только доступные пользователю разделы
- При попытке доступа к закрытому функционалувнутри доступного раздела появляется сообщение: "Доступ ограничен"



2. Рабочий стол сотрудника

После авторизации менеджер попадает на главный экран, содержащий:

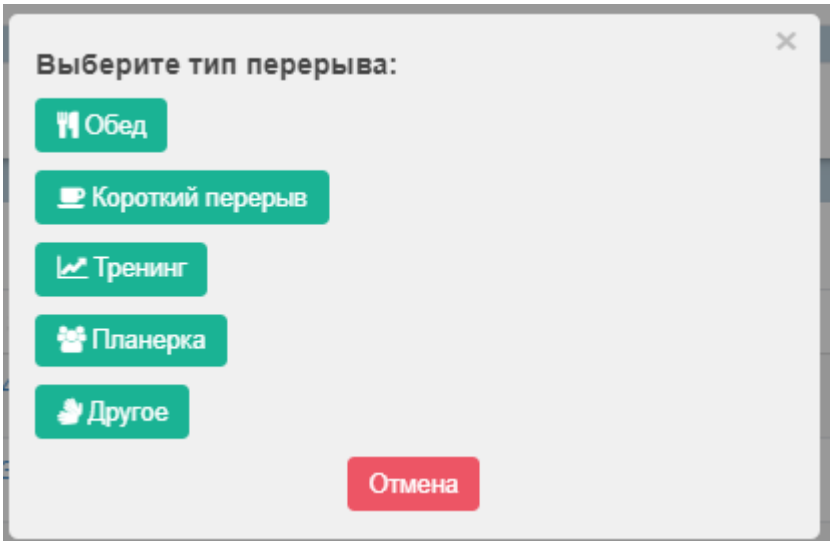
- Панель навигации (слева) с разделами: бронирования, клиенты, финансы, аналитика
- Центральную рабочую зону с активными заказами и уведомлениями



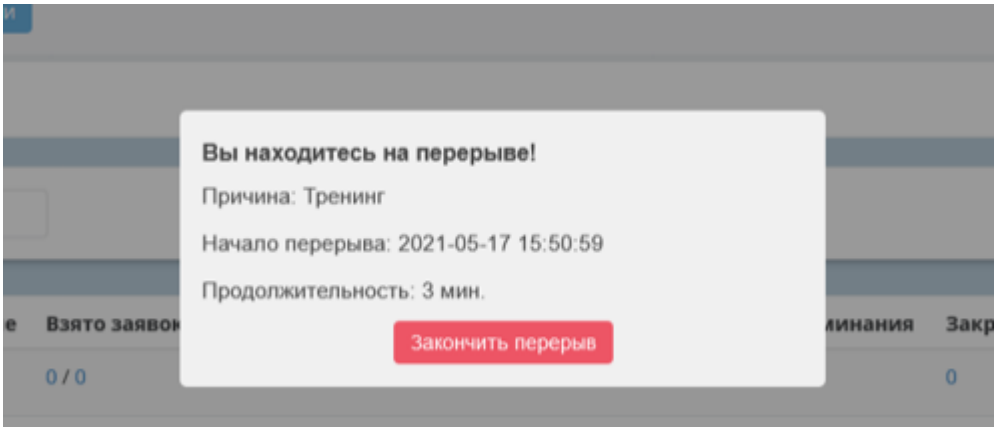
1. Строка поиска. Можно осуществлять поиск по ID, Email, телефону, ФИО клиента, номеру брони у туроператора, номеру купона и номеру карты.

2. Кнопка поиска

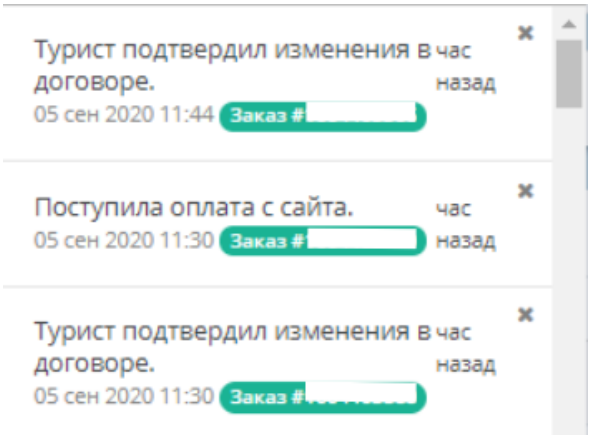
3. Кнопка перерыва, при нажатии можно выбрать тип перерыва.



При уходе на перерыв висит форма «Вы находитесь на перерыве». При этом у руководителя команды отображается время перерыва. Это динамический компонент, который проверяет состояние раз в минуту, с отображением текущего состояния перерыва сотрудника



4. Уведомления по заказам. Нажатием на заказ можно мгновенно перейти в него.



5. Выход из системы.

6. Кнопка нового заказа. Возможность вручную создать заказ.

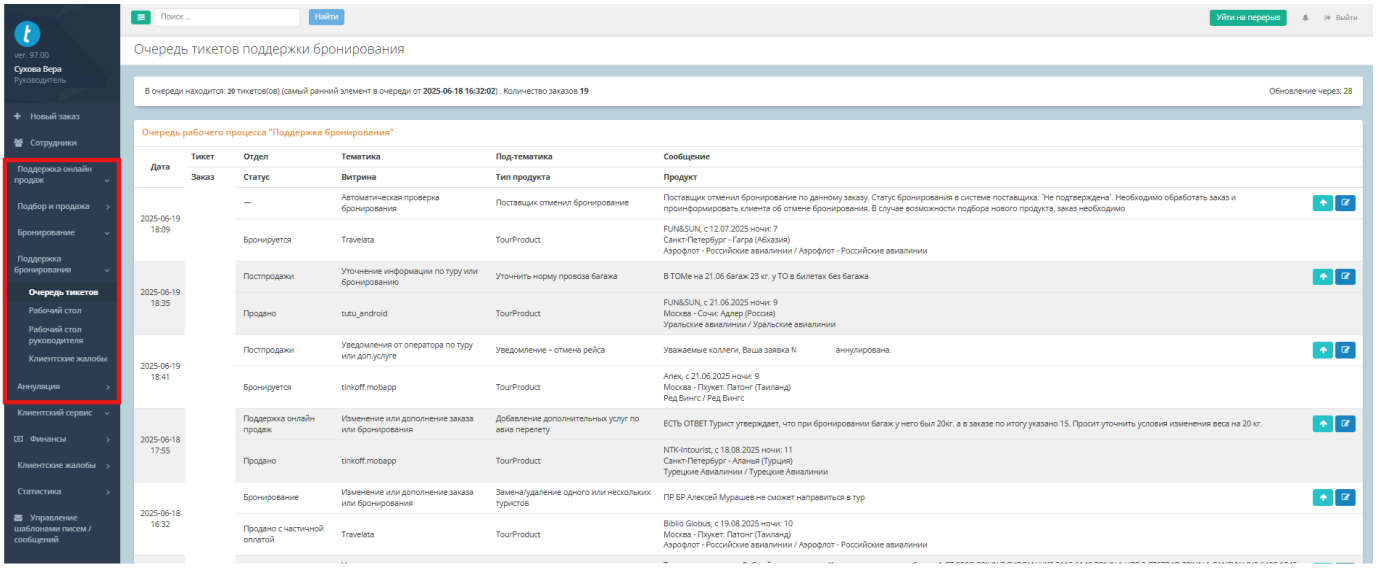
7. Рабочие столы, доступные менеджеру

3. Очереди задач

- Для каждой роли заказы и обращения образуют очередь, в которой общий объем приоритезируется по определенным признакам.
- Сотрудник берет заказ/обращение из очереди через кнопку на своем рабочем столе.

Тип очереди	Описание	Ключевые функции
Поддержка онлайн-продаж	Ошибки при оформлении заказов	-Обработка отказов по рассрочке -Помочь клиенту решить проблему с оплатой
Подбор и продажа	Работа с незабронированными турами	- Поиск альтернатив - Мотивация к покупке - Консультации
Бронирование	Работа с оплаченными заказами	Бронирование оплаченных заказов в системе туроператора
Поддержка бронирования	Обработка запросов клиентов после подтверждения бронирования	Решение всех вопросов до момента вылета в тур (изменение бронирования, добавление услуг в тур, коррекция персональных данных)
Аннуляции	Отмены бронирований	- Обработка запросов клиентов - Работа с отказами

		ТО



Пример рабочего процесса:

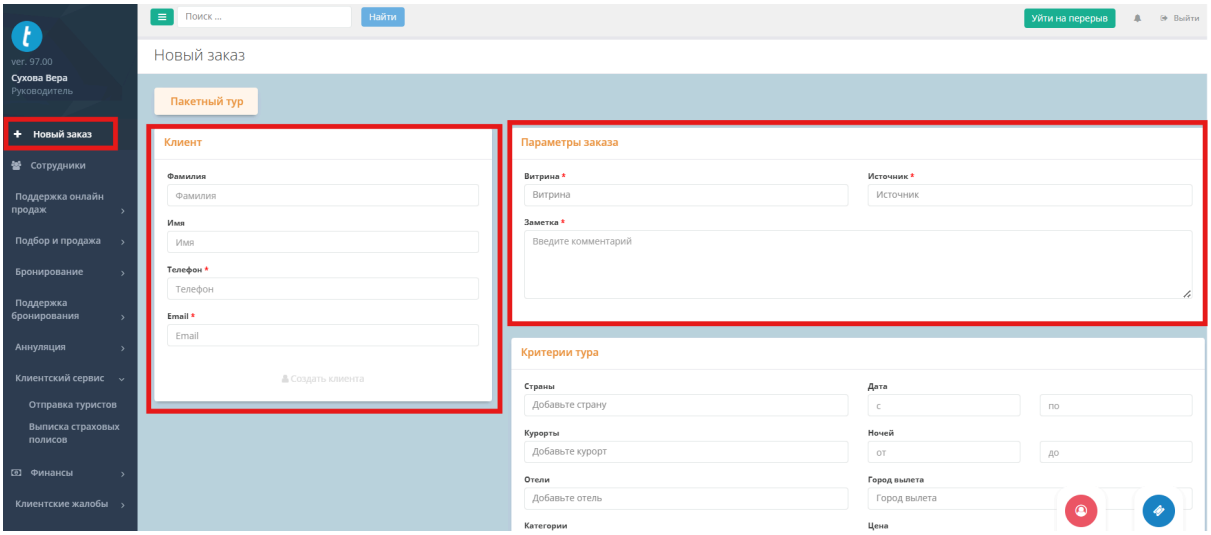
1. Менеджер получает уведомление о новом запросе
2. Проверяет детали в карточке бронирования
3. Связывается с клиентом (звонок/email)
4. Вносит необходимые изменения
5. Отмечает выполнение в системе

4. Специализированные блоки

Новый заказ

Этот блок позволяет менеджерам вручную создавать заказы, когда клиенту требуется персональная помощь в оформлении.

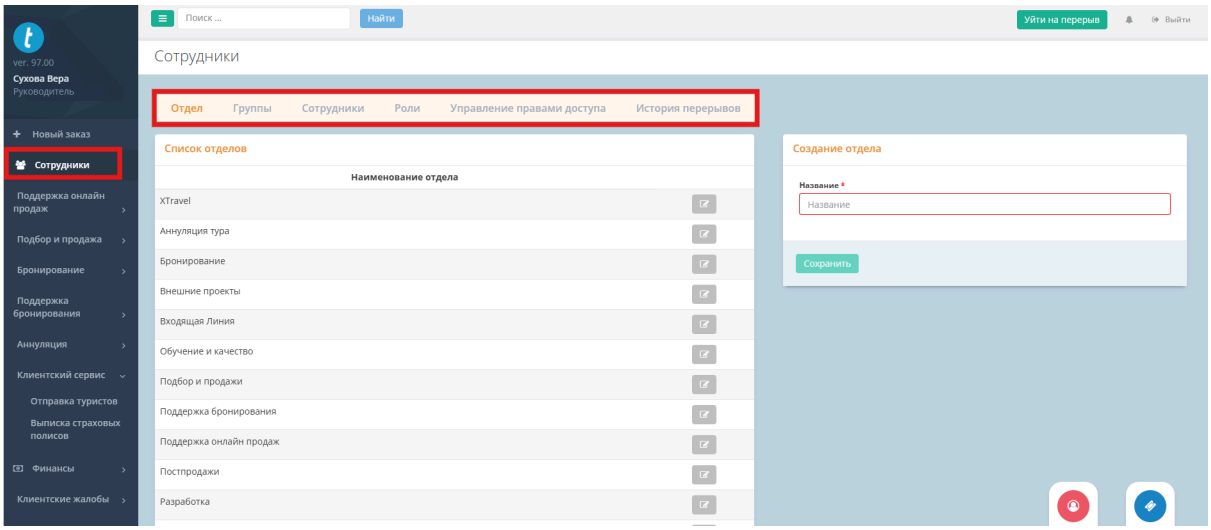
При формировании заказа указываются контактные данные клиента и параметры желаемого тура. Остальные поля заполняет менеджер уже при согласовании договора с клиентом.



Сотрудники

Этот раздел предназначен для административного управления персоналом и настройки прав доступа.

Здесь руководители могут создавать новые учетные записи для сотрудников, распределять их по отделам и управлять уровнем доступа к различным функциям системы.



Для каждого сотрудника можно назначить определенную роль, которая определяет, какие разделы CRM будут ему доступны и какие действия он сможет выполнять.

Система автоматически фиксирует:

- Текущие перерывы сотрудников (продолжительность и причины)
- Все изменения в правах доступа

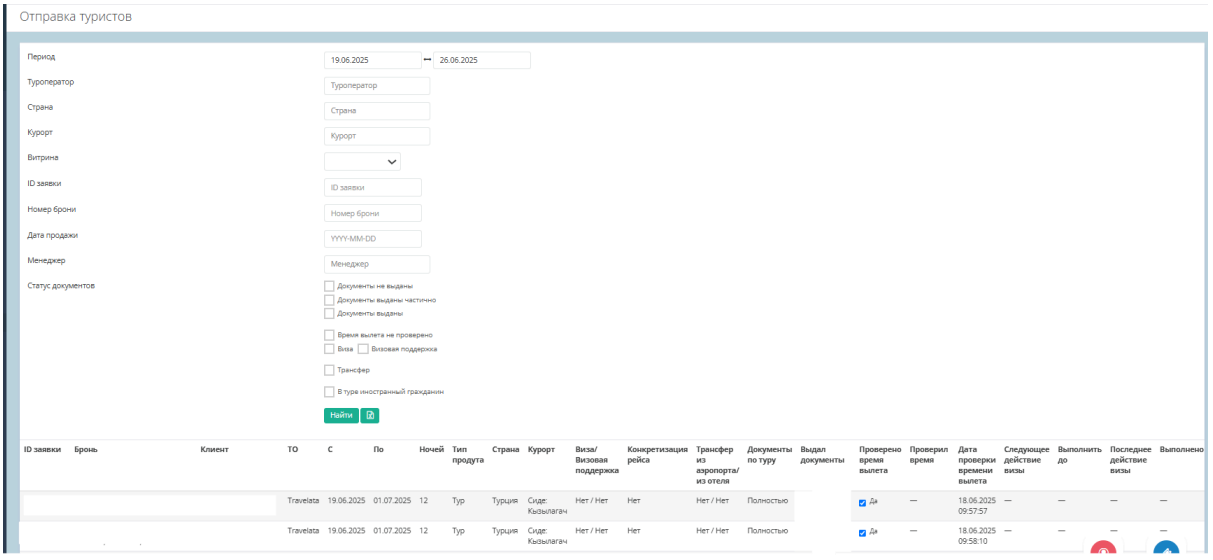
Это помогает руководителям контролировать рабочее время персонала, равномерно распределять нагрузку между сотрудниками и отслеживать историю изменений в системе.

Клиентский сервис

Этот раздел системы предназначен для подготовки и проверки всех необходимых документов перед поездкой. Специалисты клиентского сервиса работают с полным пакетом документов, обеспечивая их точность и своевременную отправку туристам.

Основные функции

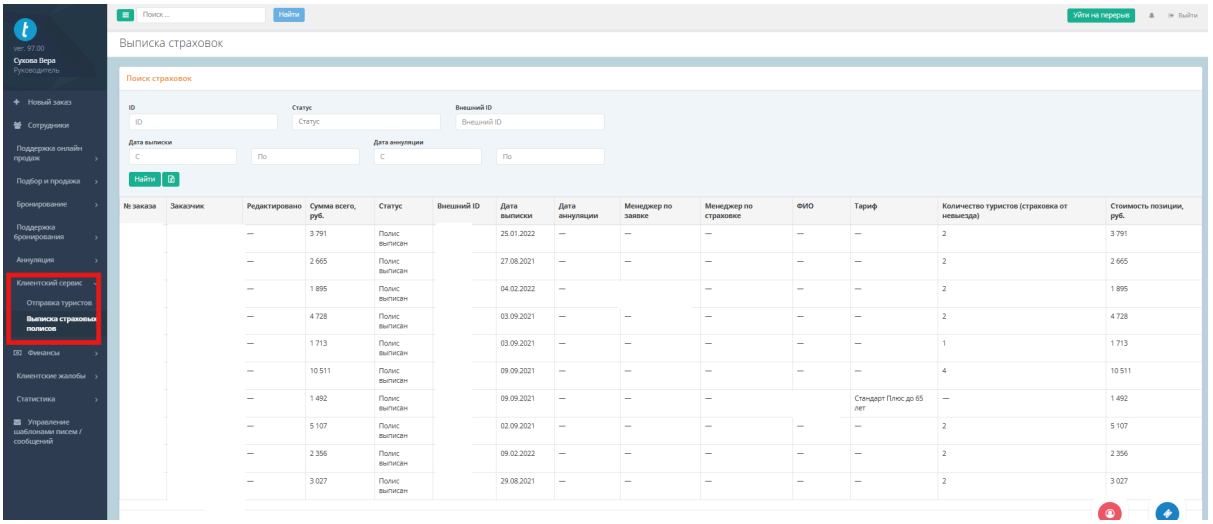
1. Формирование документов:
    - Сбор полного пакета для каждого туриста (ваучеры, договоры, памятки)
    - Проверка соответствия данных параметрам тура
    - Фиксация статуса готовности в системе



2. Дополнительные услуги:

Оформление страховых полисов. Дополнительная услуга, которую клиент может выбрать при оформлении заказа. Система позволяет:

- Выписывать новые страховки
- Просматривать историю ранее оформленных полисов
- Аннулировать страховки при необходимости
- Контролировать финансовые операции по страховым продуктам



Пример рабочего процесса:

1. Получение уведомления о готовности документов у туроператора
2. Проверка комплектности документов
3. Выписка дополнительных страховок (при необходимости)
4. Отправка полного пакета клиенту
5. Фиксация статуса "Документы выданы" в системе

Финансы

Этот раздел системы предназначен для контроля финансовых обязательств между агентством и туроператорами по подтвержденным бронированиям. Здесь осуществляется полный

цикл сопровождения платежей - от сверки сумм до подтверждения исполнения обязательств.

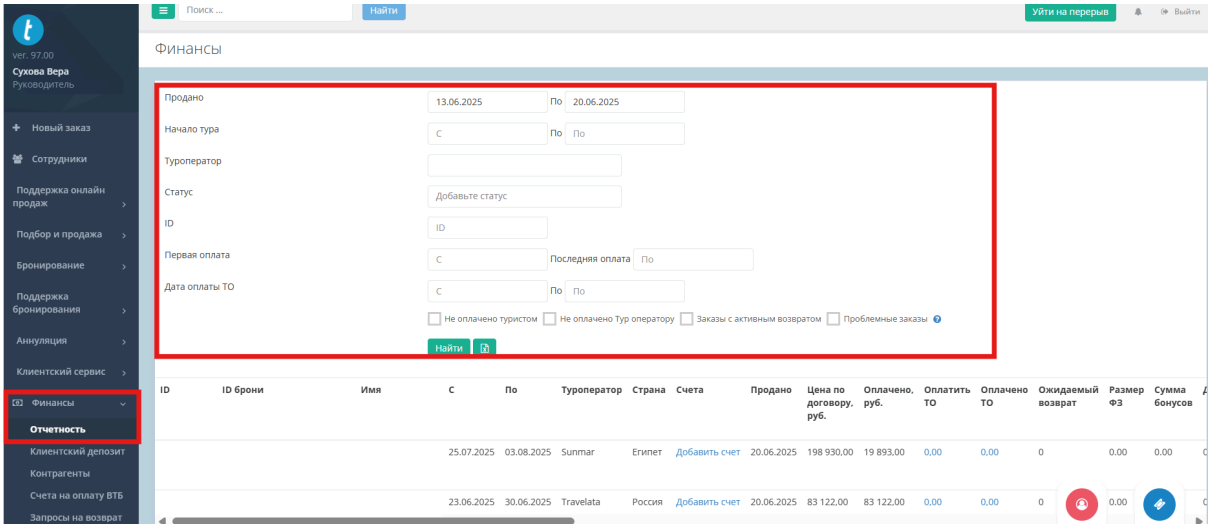
Основные функции:

1. **Контроль оплат по заказам:**

- Автоматическое сопоставление заказов клиентов с бронями туроператоров
- Визуализация расхождений в суммах между заказом и счетом
- Контроль соблюдения платежных сроков по договорам
- Учет частичных и авансовых платежей

Интерфейс раздела включает

1. Детализированные отчеты по каждому заказу
2. Фильтры по датам, туроператорам и статусам платежей
3. Инструменты для быстрого поиска
4. Экспорт данных: Формирование выгрузок в Excel



Пример рабочего процесса:

1. Получение уведомления о подтверждении брони у туроператора
2. Сверка суммы в заказе и выставленного счета
3. Подготовка платежного документа
4. Отметка об исполнении обязательства после оплаты

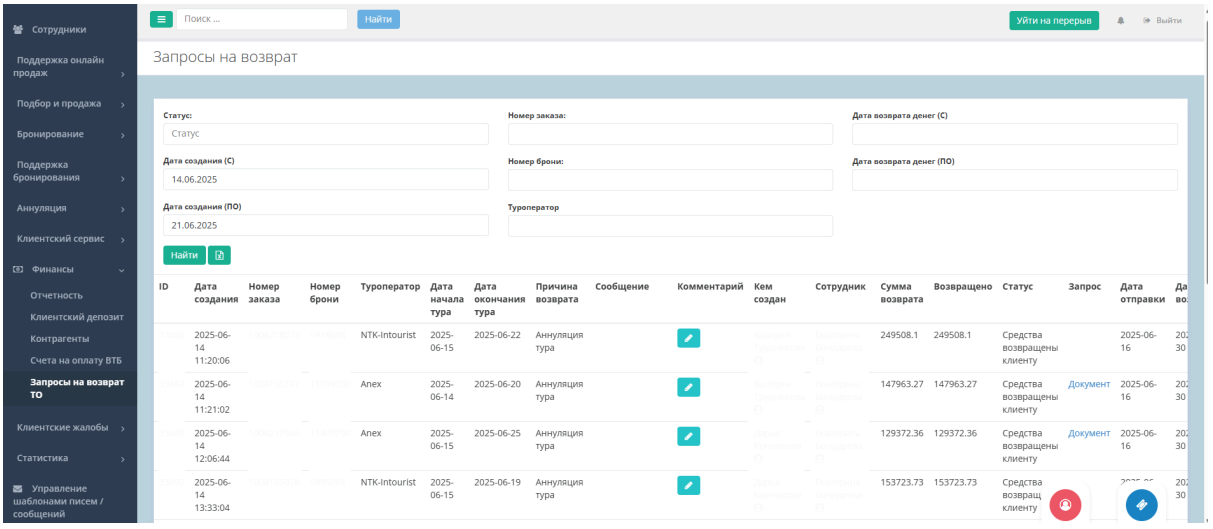
5. Контроль поступления платежа у туроператора

2. Управление возвратами:

- Формирование заявок на возврат при аннуляциях
- Отслеживание статуса возвратных операций
- Фиксация поступления средств от туроператоров

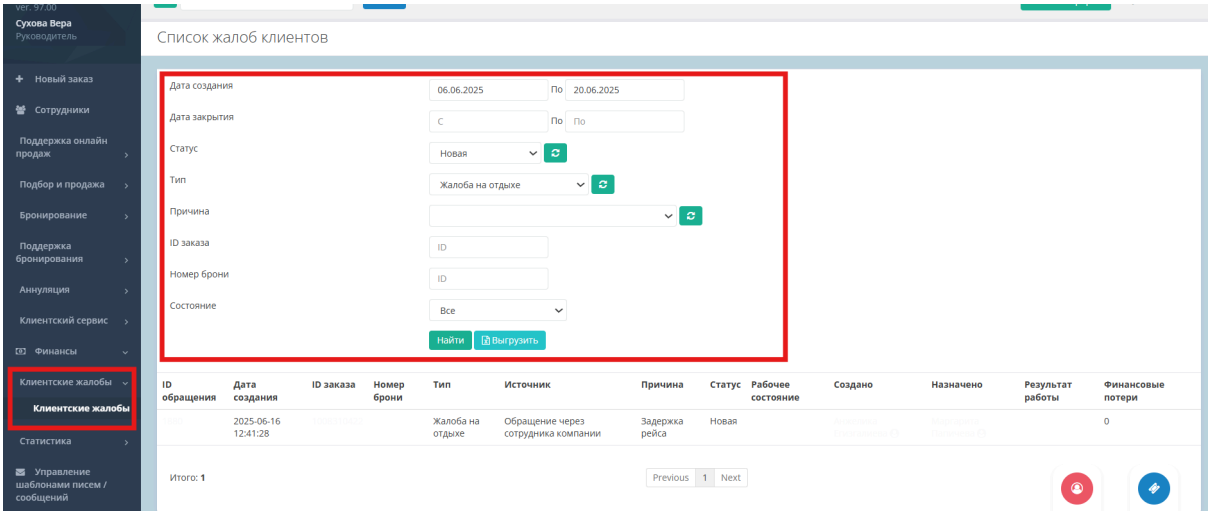
Интерфейс раздела включает

- Детализированные отчеты по каждому заказу
- Фильтры по датам, туроператорам и статусам запросов на возврат
- Инструменты для быстрого поиска
- Экспорт данных: Формирование выгрузок в Excel
- Дополнительные поля
    - Комментарии – для внутренних заметок
    - Статусы возвратов



Клиентские жалобы

Этот раздел предназначен для работы с обращениями клиентов, требующими особого внимания. Здесь фиксируются все жалобы и претензии, что позволяет системно решать возникающие проблемы и улучшать качество сервиса.



Интерфейс раздела включает:

1. Детализированные карточки жалоб:
    - Полная история взаимодействия с клиентом
    - Прикрепленные документы и переписка
    - Хронология обработки обращения
2. Инструменты быстрого поиска:
    - По датам создания и закрытия жалоб
    - По типам обращений
    - По статусам обработки (новая, в работе, решена)
    - По номеру заказа/брони
3. Аналитические отчеты:
    - Статистика по типам жалоб
    - Финансовые последствия

Пример рабочего процесса:

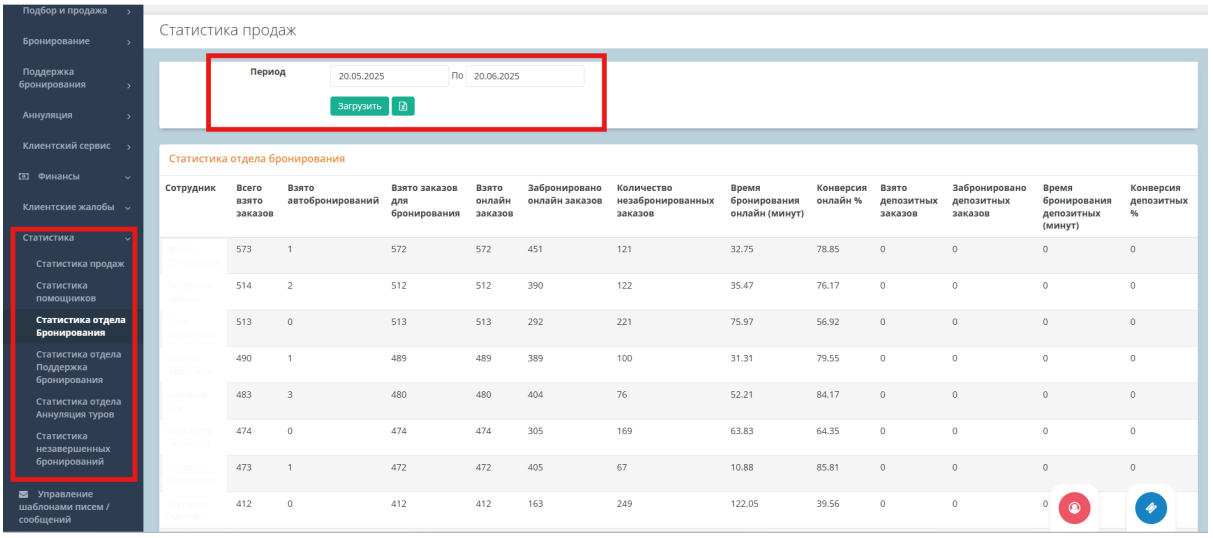
1. Регистрация новой жалобы от клиента

2. Назначение ответственного руководителя
3. Анализ причин возникновения проблемы
4. Разработка и согласование решения
5. Контроль исполнения принятых мер
6. Фиксация результата и обратная связь с клиентом

Статистика

Раздел предоставляет руководству аналитические данные по работе компании: количество обработанных заказов, конверсию продаж, эффективность менеджеров и отделов.

Формат представления данных позволяет быстро оценивать объемы работы и эффективность сотрудников без глубокого анализа.



Управление шаблонами писем/сообщений

Этот инструмент позволяет руководителям создавать и редактировать стандартные тексты для коммуникации с клиентами.

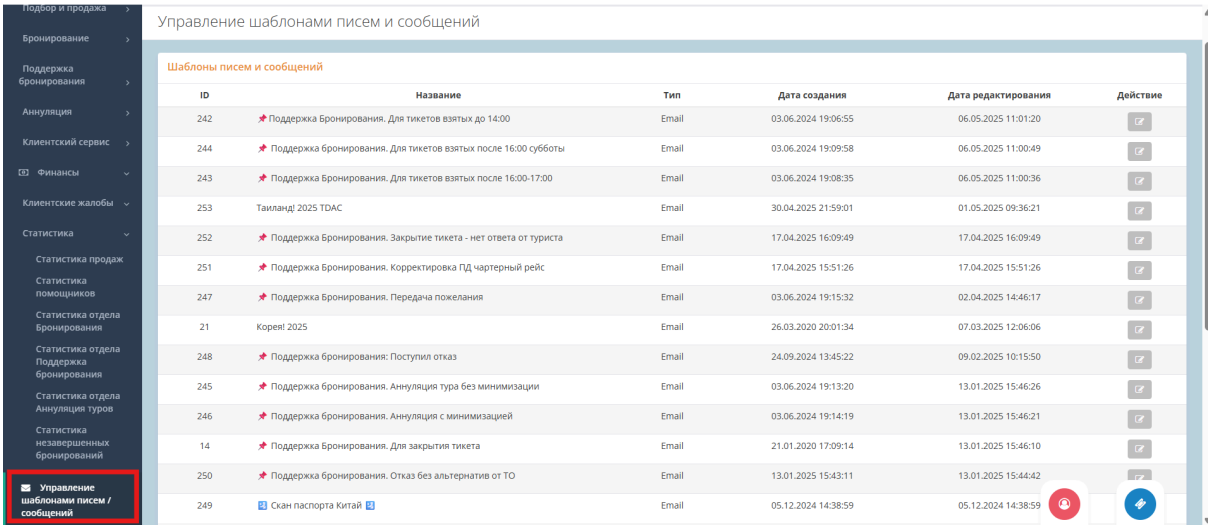
1. Для каждого шаблона указаны:

- Название (например, "Поддержка бронирования. Для текстов, взятых до 16:00")

- Тип (Email)
- Дата создания и последнего редактирования
- Действие (возможность активации/деактивации шаблона)

2. Автоматизация и ускорение работы
   - Готовые тексты экономят время менеджеров, исключая необходимость каждый раз писать письма вручную.
   - Шаблоны охватывают типовые сценарии:
     - Подтверждение брони
     - Уведомления об изменениях
     - Обработка отказов
     - Запрос дополнительных документов
3. Гибкость и контроль
   - Руководители могут редактировать шаблоны (например, последнее изменение *06.05.2025*).
   - Система фиксирует историю изменений (даты правок).
   - Шаблоны можно активировать/деактивировать (значок ☑️ в колонке "Действие").

Этот инструмент минимизирует ошибки в переписке, ускоряет обработку запросов и поддерживает единый стиль коммуникации с клиентами.



5. Интерфейс заказа

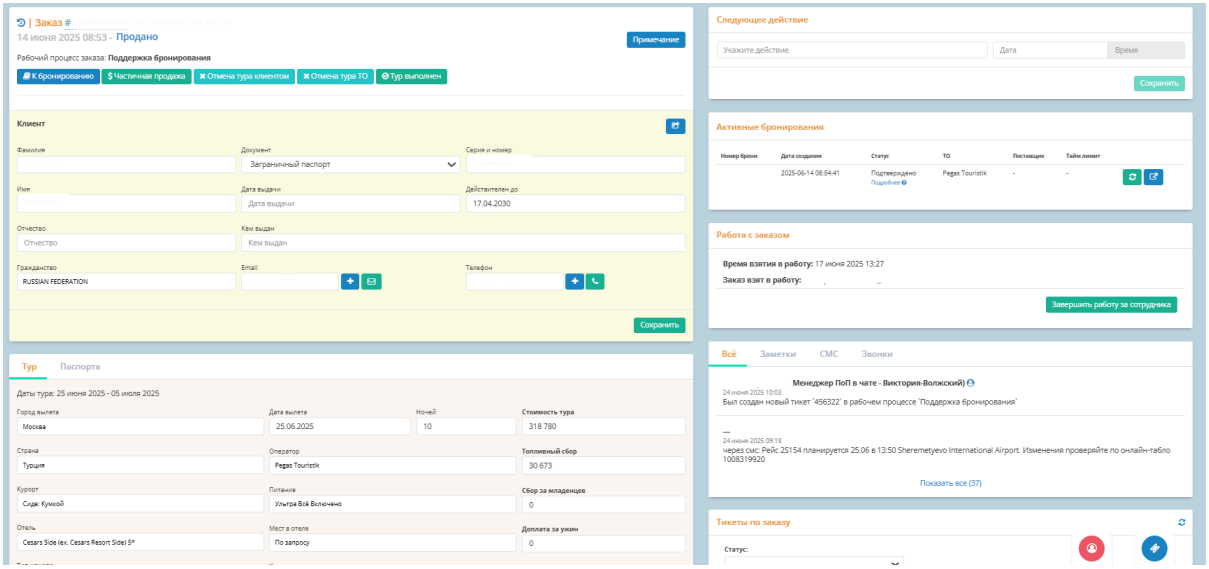
Центральный рабочий инструмент менеджера, где собрана вся информация о бронировании клиента - от контактов до документов. Здесь менеджер:

- Контролирует все этапы сделки
- Работает с данными туристов
- Управляет оплатами и документами
- Отслеживает статусы бронирования

Основные блоки и функции:

1. Общая информация о заказе
    - Просмотр полной истории изменений и действий по заказу с отметками времени и авторов
    - Текущий статус заказа с возможностью ручного изменения (новый, бронируется, продано и др.)
    - Система автоматических уведомлений клиенту при изменении статуса

- Просмотр и добавление внутренних заметок для команды



2. Управление клиентскими данными
    - Редактирование персональных данных туристов
    - Добавление/удаление контактов (email, телефоны)
    - Отправка писем клиенту с возможностью прикрепления документов
    - Журнал переписки с клиентом (входящие/исходящие сообщения)
3. Параметры тура
    - Полная информация о направлении с возможностью корректировки
    - Управление бронями туроператоров (активация/деактивация)
    - Добавление дополнительных услуг (страховки, визы, трансферы)

Тур | Паспорта

Даты тура: 24 июня 2025 - 29 июня 2025

Город вылета: Москва	Дата вылета: 24.06.2025	Ночей: 5	**Стоимость тура**: 76 671
Страна: ОАЭ	Оператор: Anex		**Топливный сбор**: 0
Курорт: Дубай	Питание: Завтрак		**Сбор за младенцев**: 0
Отель: Millennium Place Barsha Heights Hotel & Apartments	Мест в отеле: Есть		**Доплата за ужин**: 0
Тип номера: Superior King Room	Категория номера: Улучшенный номер		
Наличие билетов туда	Наличие билетов обратно		
Взрослые: 2	Дети: 0	Размещение	
Младенцы: 0	Возраста детей (от 2 до 12 лет)	Трансфер: Групповой	

Базовые страховки

- [x] Медицинская страховка
- [ ] Страховка от невыезда
- [ ] Страховка по возрасту

Перелеты

Доплата за перелет

0 ₽

Туда

+ Добавить перелет

Флайдубай

Vnukovo Airport

Dubai Airport

24.06.2025 05:15 - 24.06.2025 11:55

FZ968

Проверить данные

Класс мест

Эконом-класс

Багаж

Багаж определен

20

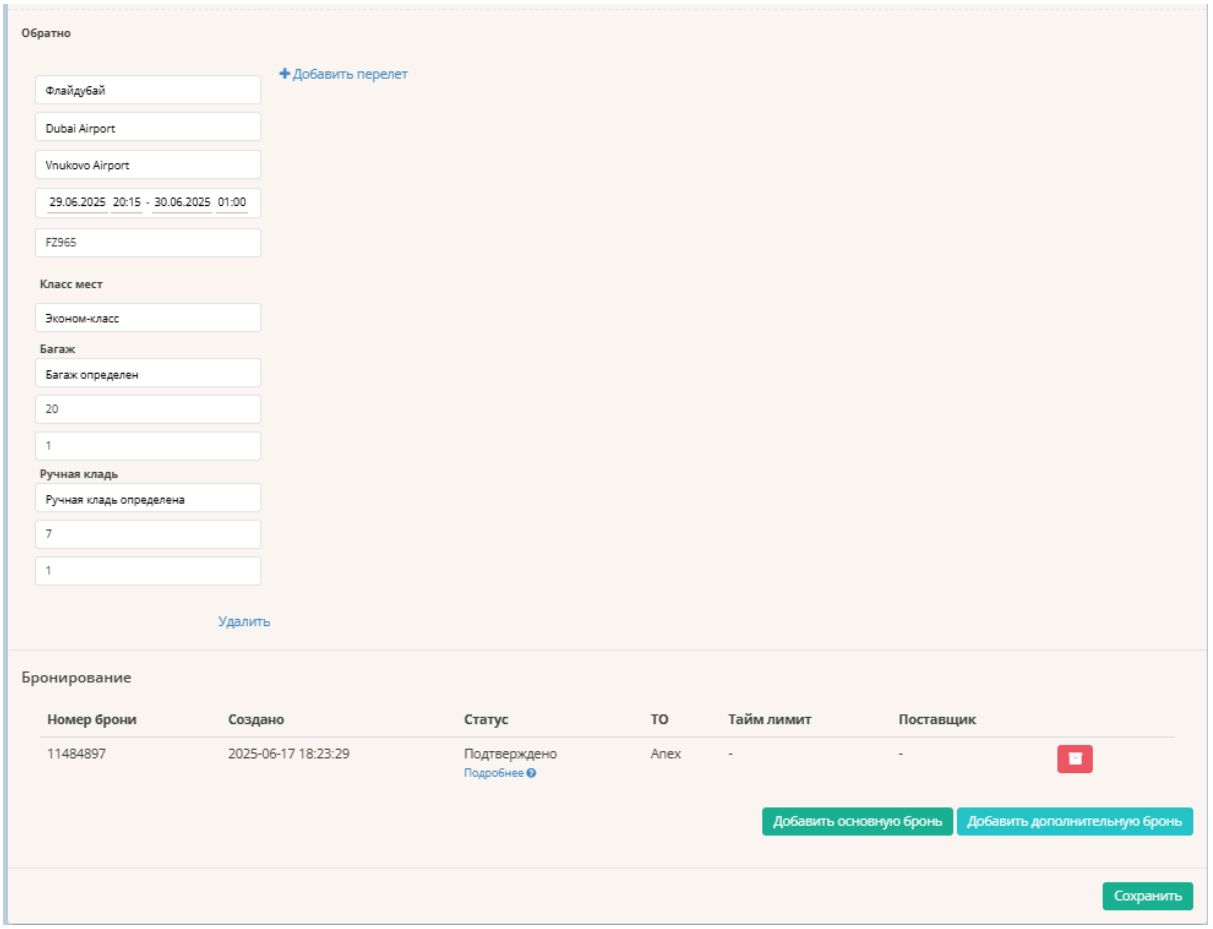
1

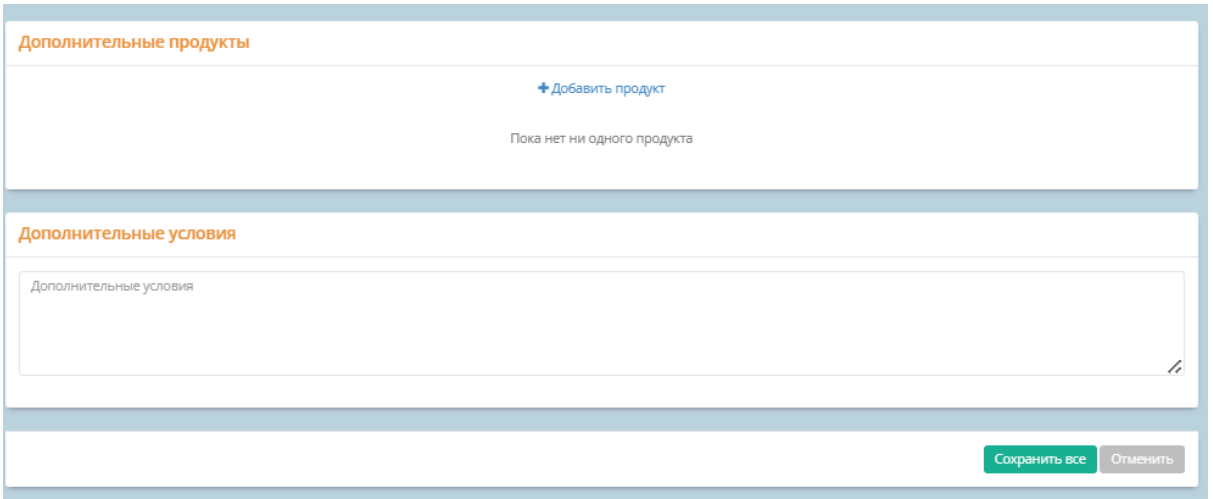
Ручная кладь

Ручная кладь определена

7

1





4. Финансовые операции
    - Создание и отправка счетов на оплату клиенту
    - Управление сроками и типами оплат (полная/частичная/депозит)
    - Работа с возвратами и перерасчетами
    - Контроль платежей туроператору с историей транзакций

Итого

Цена тура: 164 432 р.

Доплаты: 0 р.

Скидки: 0 (0)

Купон: 0 р. (0)

Итого: 164 432 р.

Наличие ФЗ:

Партнер - Travelata

Менеджер
выбрать

Помощник
выбрать

Витрина
Travelata

Платежи

К оплате: **164 432** р.
Всего оплачено: **164 432** р.
Осталось оплатить: **0** р.

Тип платежа:

Полный онлайн платеж

Депозитные платежи

Пока нет ни одного платежа в счет депозита

Наличные платежи

Пока нет ни одного наличного платежа

Внести платеж наличными

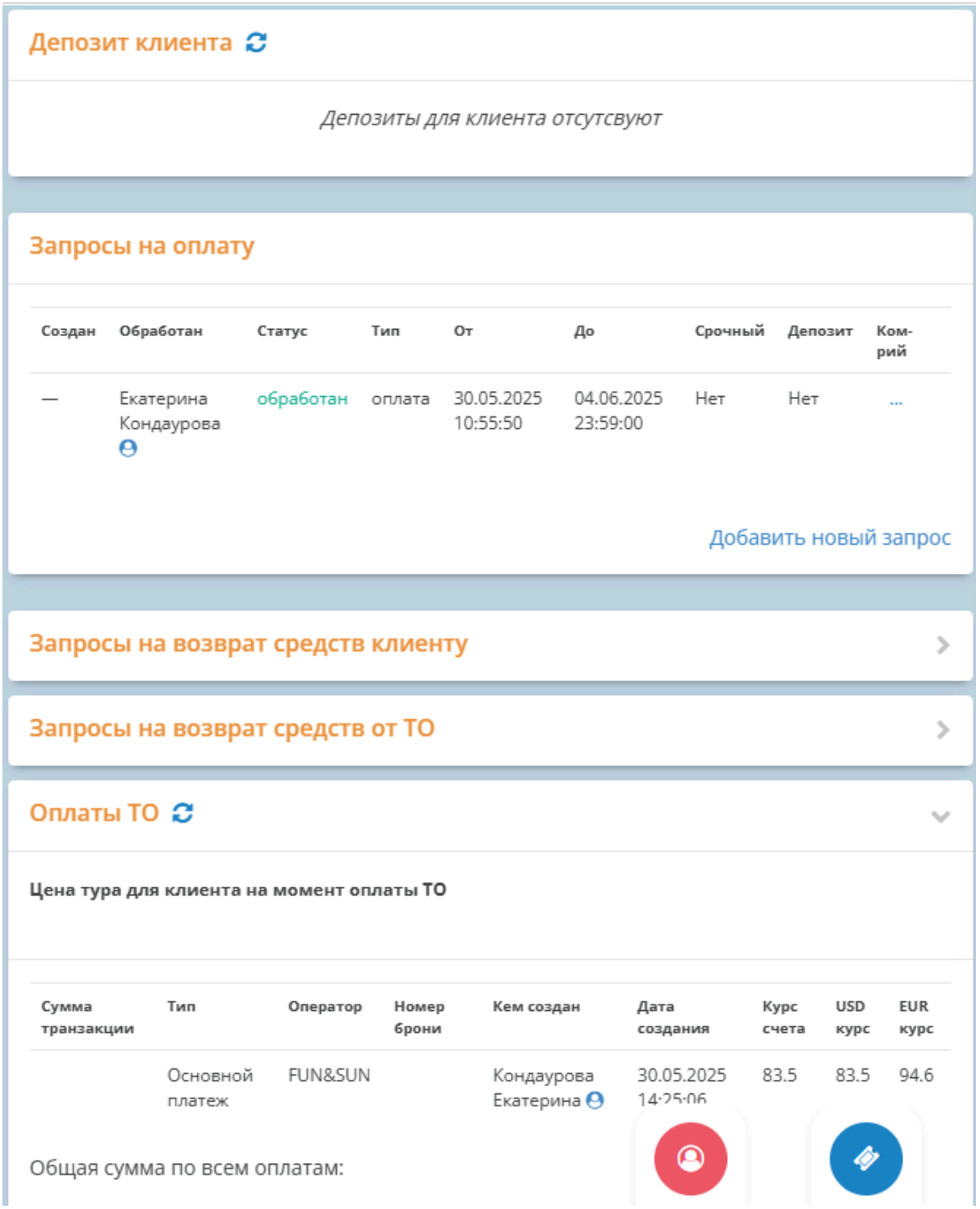
Счета на онлайн оплату

Сумма	Статус	Дата	Оплачено	Возвращено	
164 432 р.	Оплачен	02.06.2025 14:53	164 432 р.	0 р.	Действие

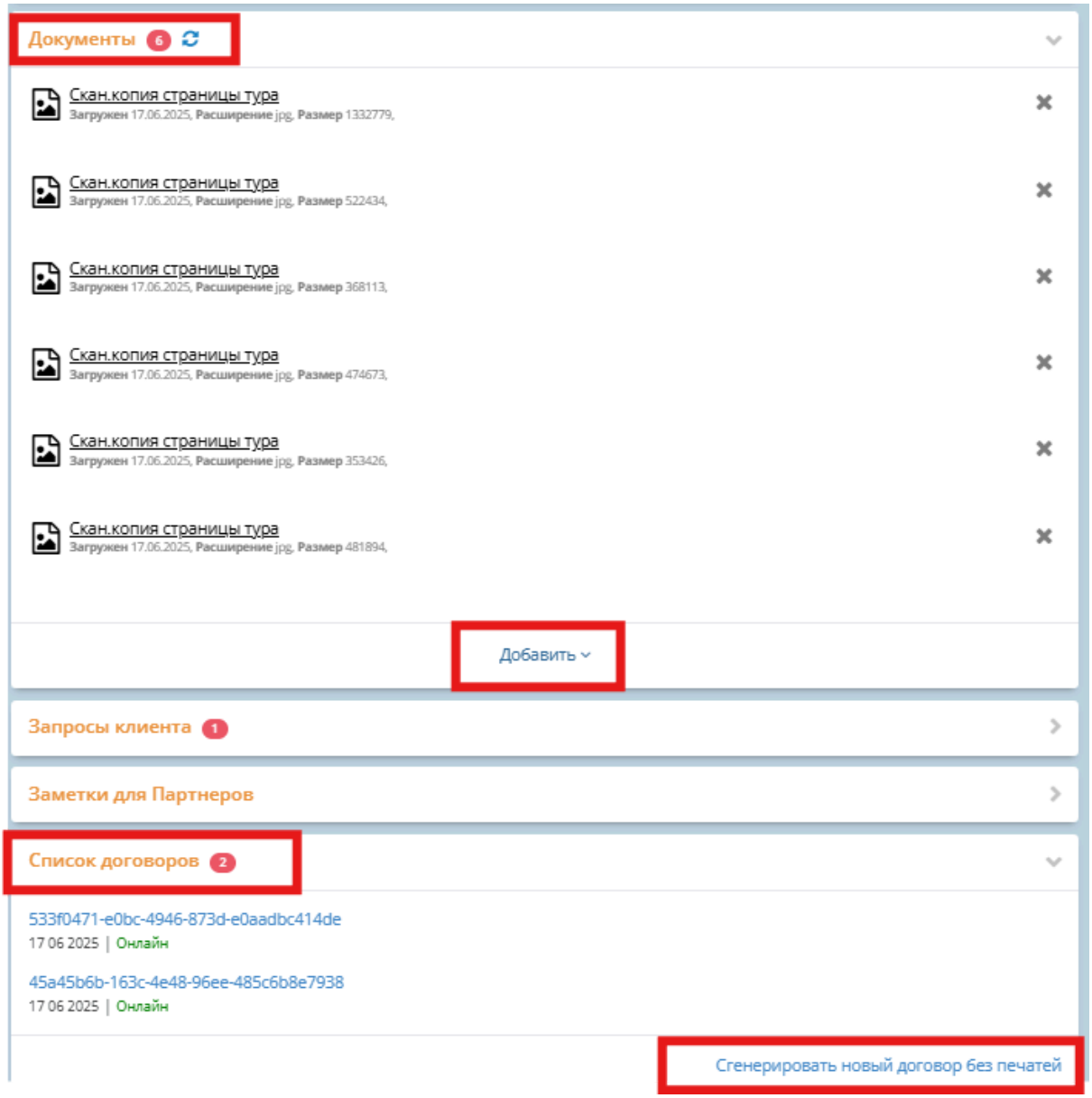
Попытки оплаты

Вернуть средства на р/счет

Созда чет



5. Работа с документами
    - Загрузка и хранение подтверждающих документов
    - Формирование договоров с системой подтверждения клиентом
    - Отслеживание статуса выдачи документов



Ключевые особенности:

- Полный контроль над жизненным циклом заказа
- Интеграция с системами туроператоров
- Автоматизированные уведомления клиентам
- Гибкая система статусов и напоминаний
- Разграничение прав доступа для разных ролей

III. Инструкция для администраторов

Travelata.ru использует две независимые административные панели с разными функциональными возможностями и точками входа. Для сотрудников предусмотрены отдельные учетные записи в каждой системе. Доступ предоставляется согласно должностным обязанностям.

1. **Панель управления контентом и поставщиками (Gate)**

Управление контентом, справочниками, отзывами и подключением туроператоров.

Основные функции:

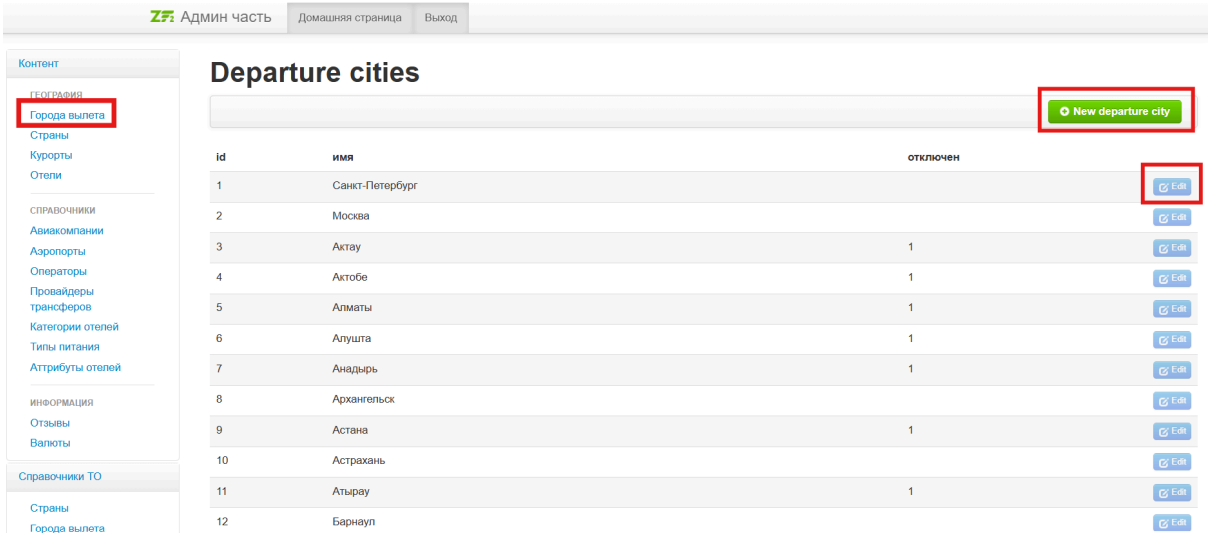
- Управление контентом:
    - Редактирование описаний (отели, курорты, страны) - поддерживает актуальность информации для клиентов и улучшает SEO-показатели.
    - Модерация отзывов и пользовательских оценок - обеспечивает контроль качества контента и защиту репутации бренда.
    - Загрузка медиаматериалов (фото, видео) - позволяет демонстрировать клиентам качественный визуальный контент.
- Работа со справочниками:
    - Ведение географических данных (страны, курорты, города вылета)
    - Управление атрибутами отелей (категории, типы номеров, питание)

- Линковка объектов между системами
- Управление учетными записями туроператоров:
  - Управление выдачей туров

Описание разделов

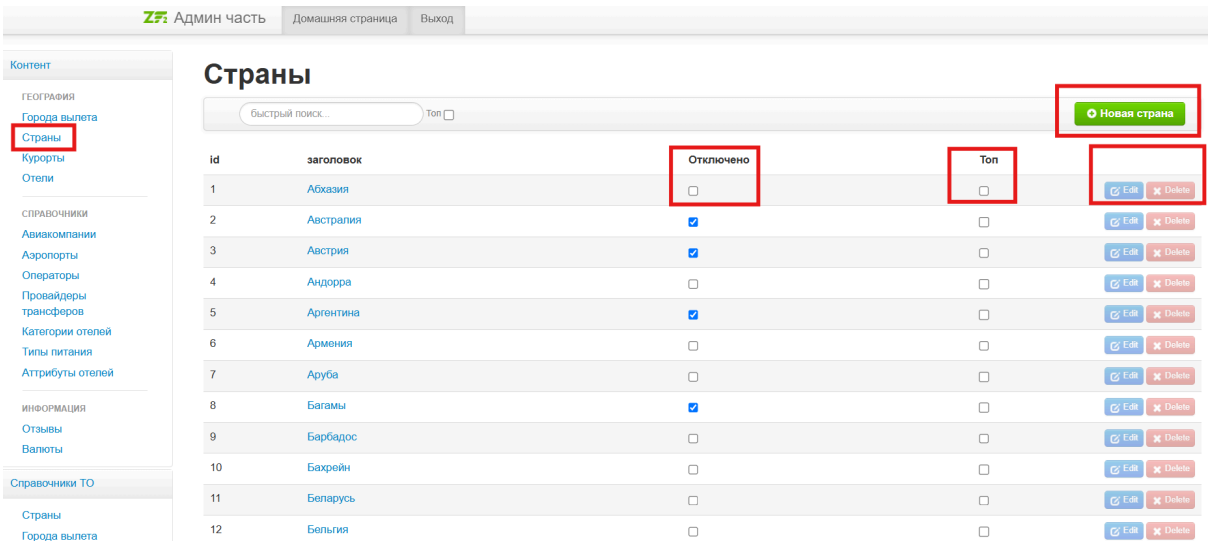
Города вылета

1. Добавление новых городов
2. Редактирование (включение/отключение города)



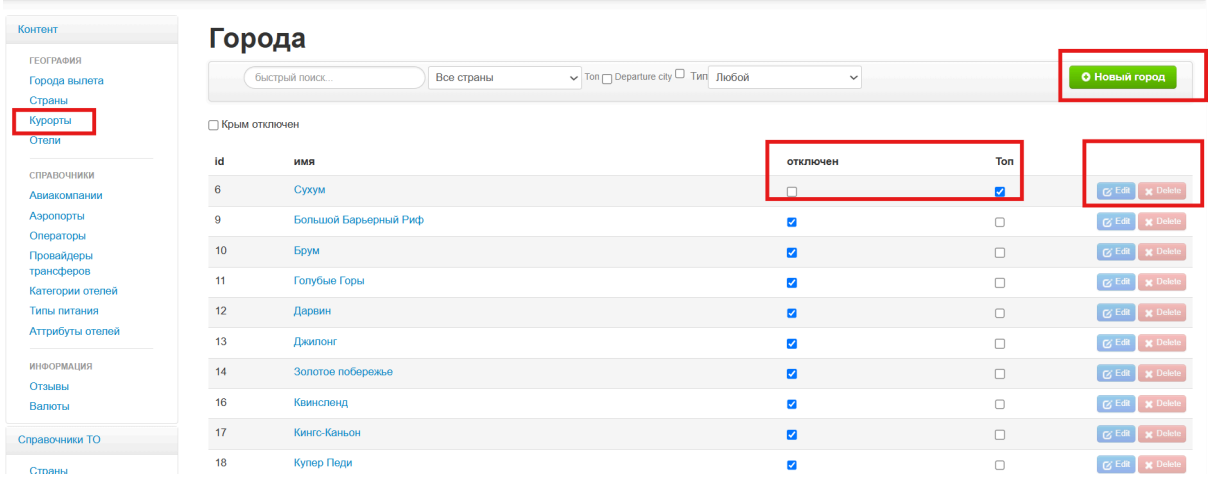
Страны

1. Просмотр списка стран с фильтрацией и сортировкой
2. Добавление/удаление/редактирование стран
3. Управление видимостью (включение/отключение стран)
4. Отметка топ-направлений



Курорты

1. Просмотр списка курортов с фильтрацией
2. Добавление новых курортов
3. Редактирование существующих курортов
4. Управление видимостью (включение/отключение курортов)
5. Отметка топ-курортов



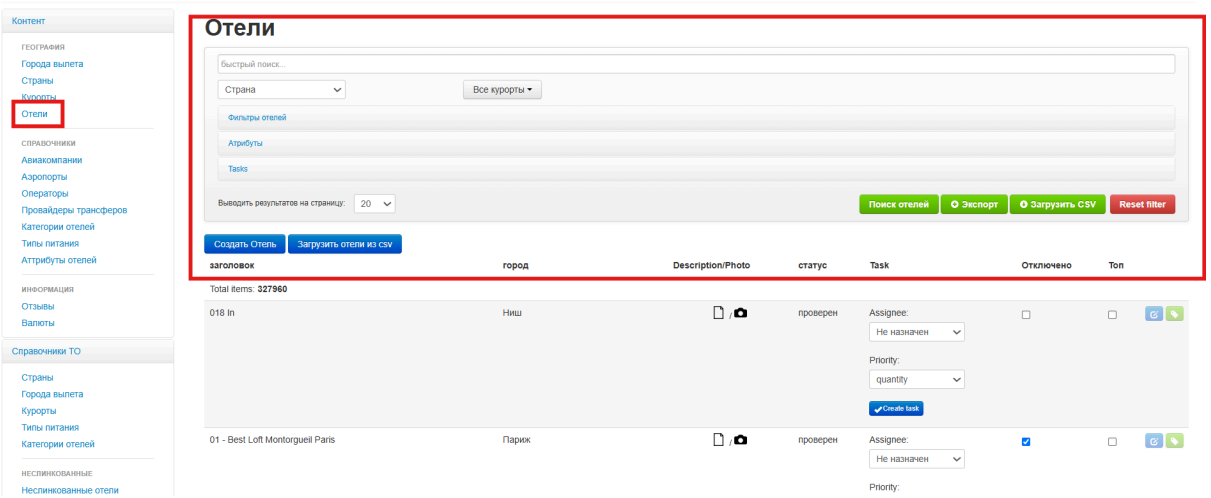
Примечание:

Отключенные курорты не отображаются пользователям на сайте, но сохраняются в базе данных

Отели

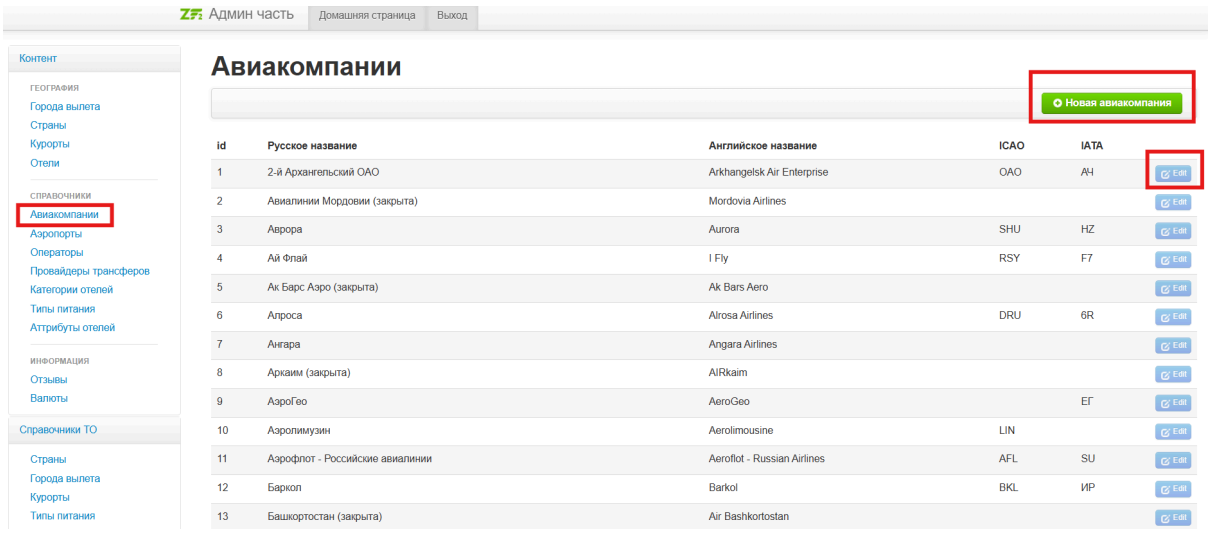
1. Просмотр списка отелей с фильтрацией
2. Добавление новых отелей
3. Редактирование существующих отелей
4. Массовая загрузка отелей из CSV
5. Управление статусами отелей

В разделе менеджеры заполняют полное описание: основные атрибуты (звездность, тип, категория), детальную информацию (описание, удобства, инфраструктура), загружают фотогалерею и управляют отзывами (модерация, публикация, ответы).



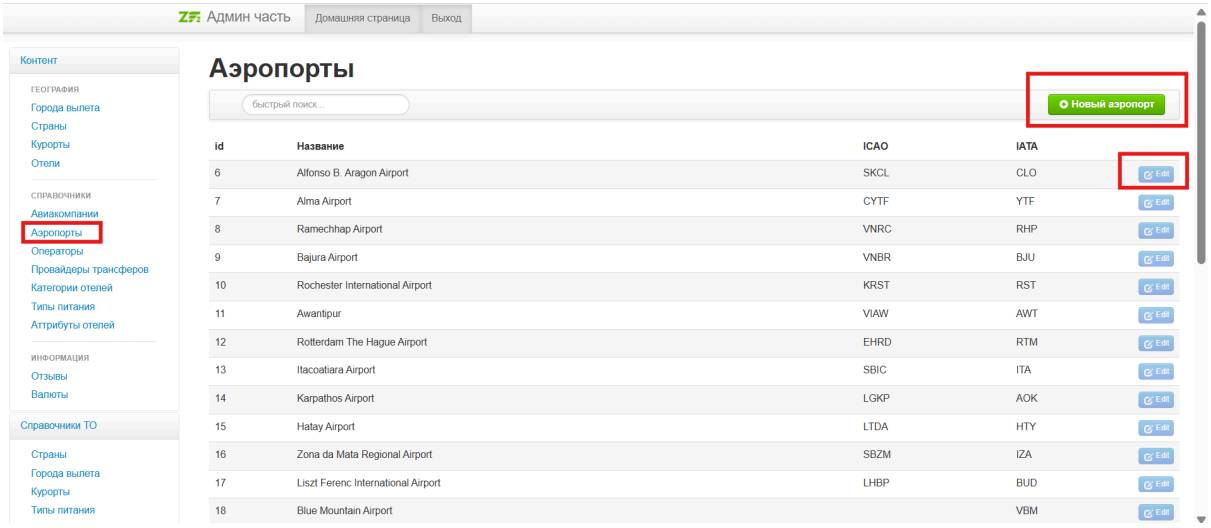
Авиакомпании

1. Просмотр списка авиакомпаний
2. Добавление новых авиакомпаний
3. Редактирование существующих записей (название, заполнение кодов ICAO/IATA)



Аэропорты

1. Просмотр списка аэропортов
2. Добавление новых аэропортов
3. Редактирование существующих записей (название, заполнение кодов ICAO/IATA, управление статусом)



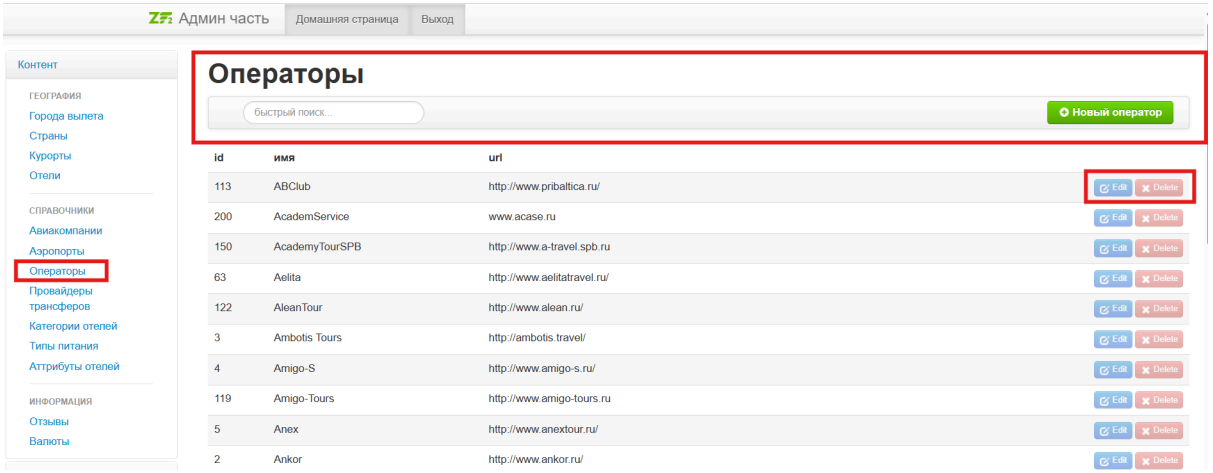
Операторы

- Просмотр списка туроператоров
- Добавление новых туроператоров
- Редактирование существующих записей. Полное управление учетными записями туроператоров
    - Просмотр и поиск по списку туроператоров
    - Добавление новых операторов

- Полное редактирование учетных записей:
  - Основные данные (название, контакты, URL)
  - Управление странами (вкл/выкл)
  - Установка ограничений (по странам и авиакомпаниям)

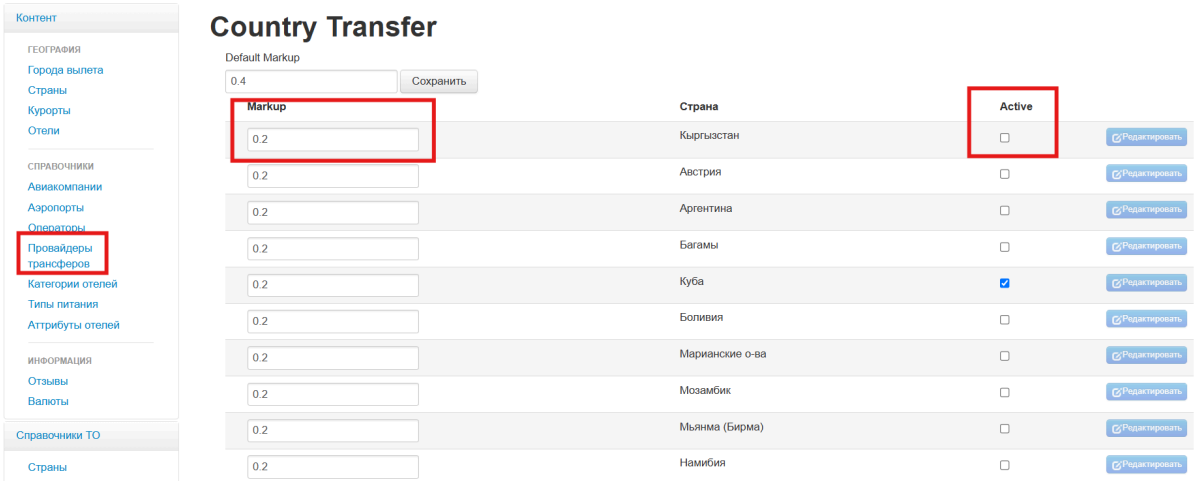
Ключевые особенности:

- Централизованное управление всеми параметрами операторов
- Гибкая система географических ограничений
- Контроль условий сотрудничества



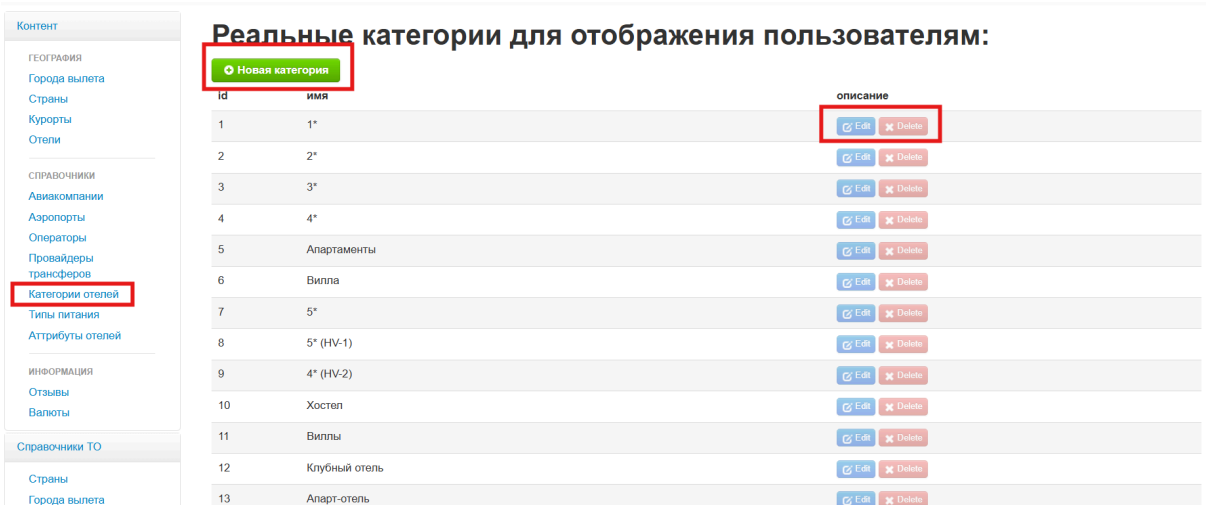
Провайдеры трансферов

- Включение/отключение направлений для каждого провайдера
- Индивидуальная настройка наценок по странам



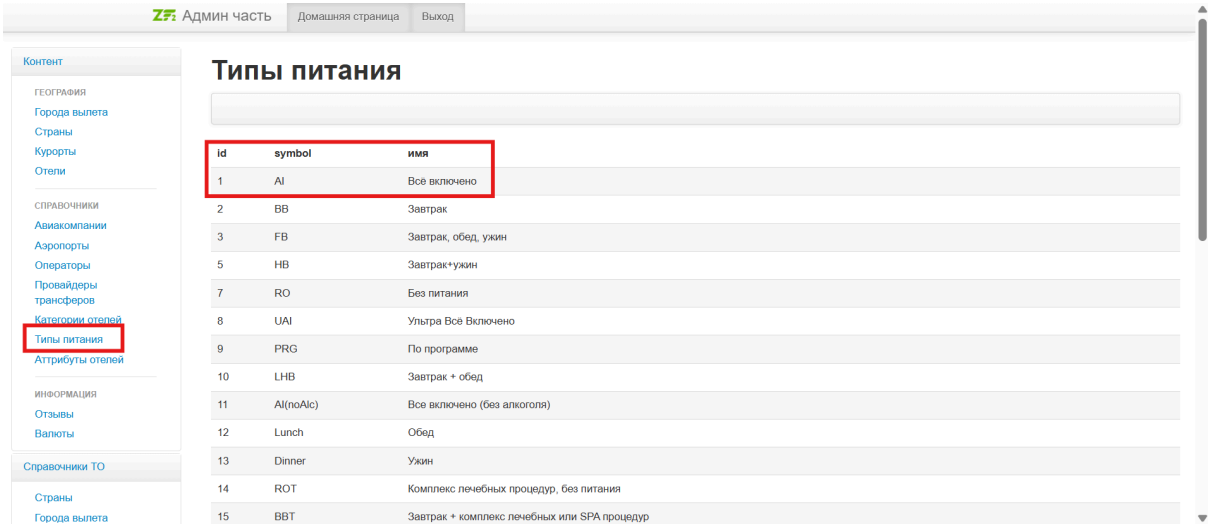
Категории отелей

- Просмотр и управление категориями отелей
- Добавление новых категорий
- Редактирование существующих категорий
- Удаление неиспользуемых категорий



Типы питания

- Просмотр списка типов питания
  - ID типа питания
  - Символьный код (например, "AI", "BB")
  - Полное название типа питания



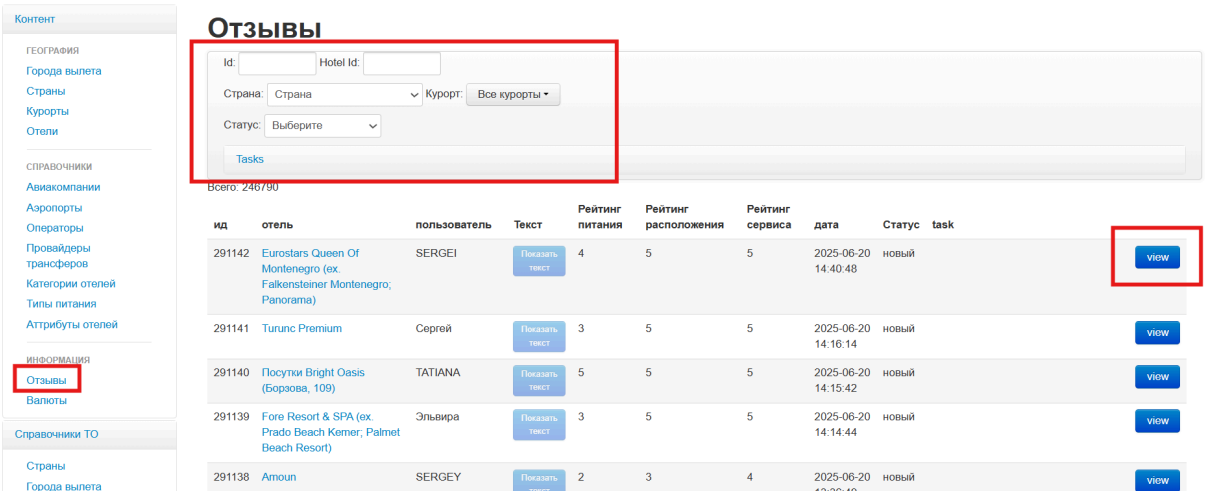
Атрибуты отелей

- Просмотр групп атрибутов (инфраструктура, услуги, особенности)
- Управление группами атрибутов:
    - Создание новых групп
    - Удаление существующих групп
    - Добавление отдельных атрибутов в группы

Примечание: Атрибуты используются для детализированного описания отелей и фильтрации в поиске

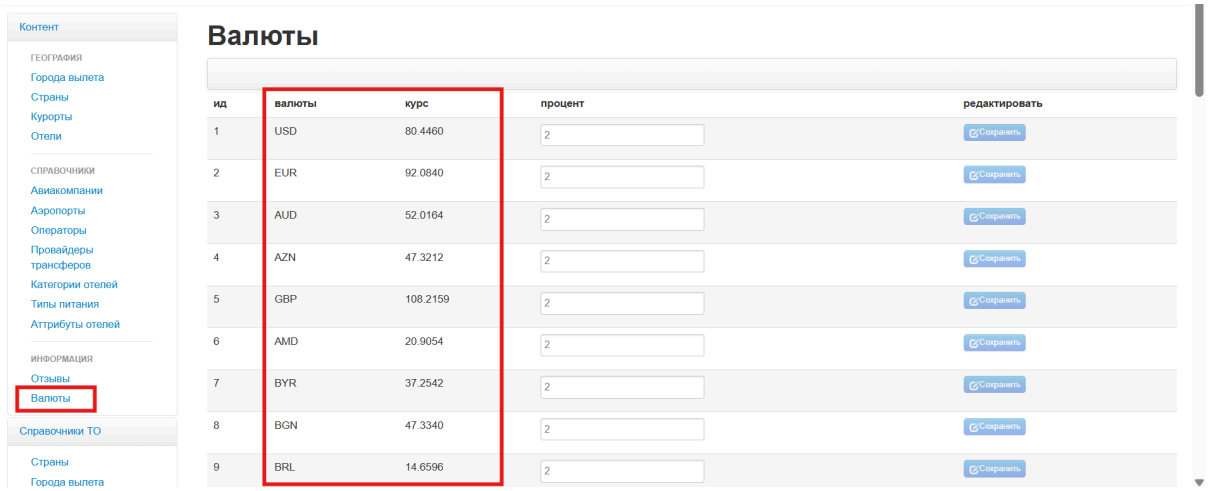
Отзывы

1. Просмотр и фильтрация отзывов:
    - По отелю/стране/курорту
    - По статусу модерации
    - По дате добавления
    - По рейтингу (общему или по категориям)
2. Управление отзывами:
    - Модерация контента (одобрение/отклонение)
    - Просмотр статистики (всего отзывов, распределение по рейтингам)



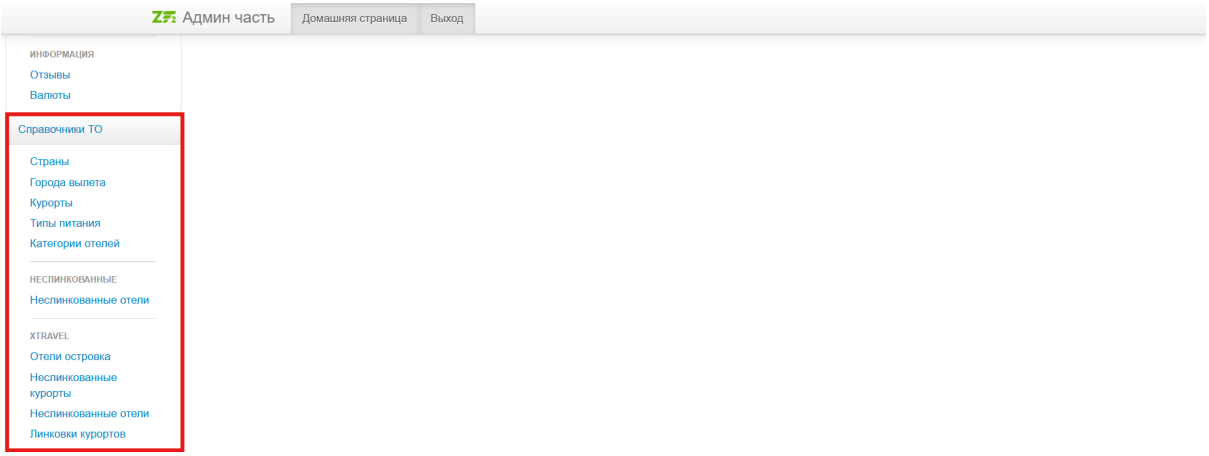
Валюты

Используется для просмотра курса валюты на текущий день. Курс синхронизируется ежедневно с сайта Центробанка.



Справочники туроператоров

Унифицированный интерфейс для синхронизации и управления справочными данными, получаемыми от туроператоров. Все подразделы имеют идентичную структуру и функционал, отличаясь только типом объектов.



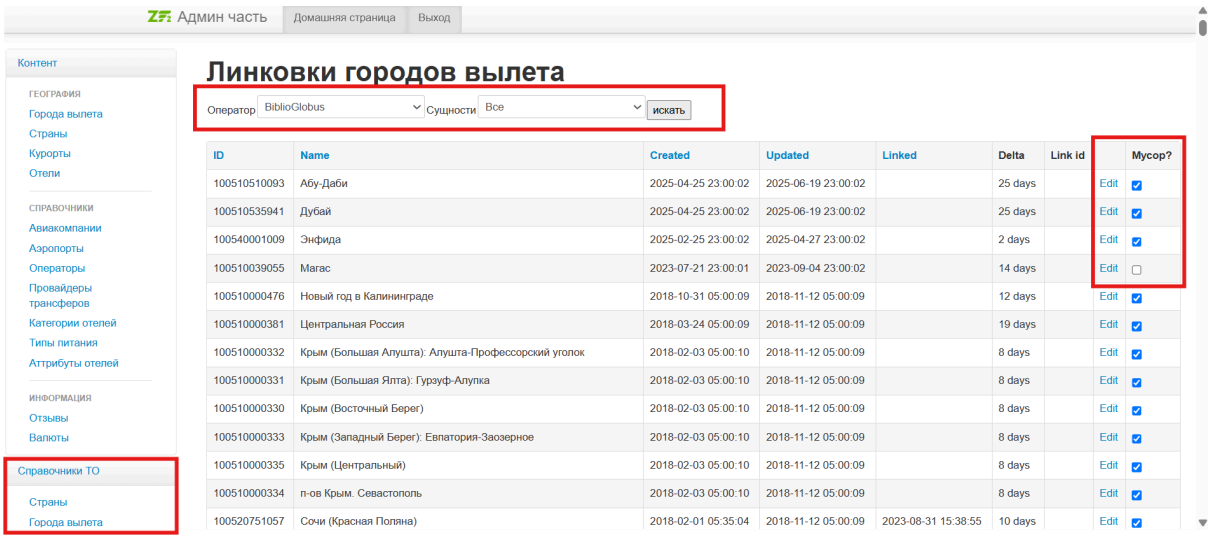
Ключевые функции (для всех подразделов):

1. Просмотр и сопоставление данных:
    - Сравнение внутренних справочников с данными ТО

    - Выявление расхождений и несоответствий
2. Управление линковками:
    - Создание/редактирование связей между объектами
    - Контроль статусов (линкованные/нелинкованные)
    - Массовая обработка записей
3. Работа с несинхронизированными данными:
    - Просмотр нелинкованных объектов
    - Возможность ручного сопоставления
    - Фильтрация по сроку несоответствия

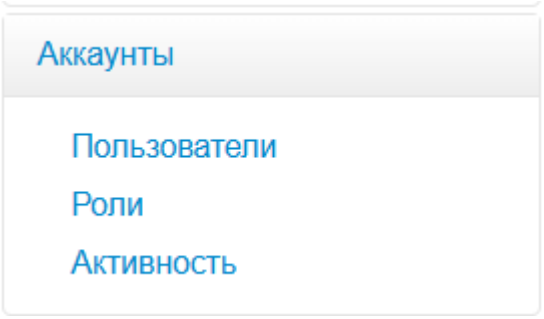
Типовые элементы интерфейса:

- Таблица с колонками: ID, Название, Дата обновления, Статус связи
- Инструменты поиска и фильтрации
- Индикация устаревших данных
- Кнопки управления (линковка, редактирование)



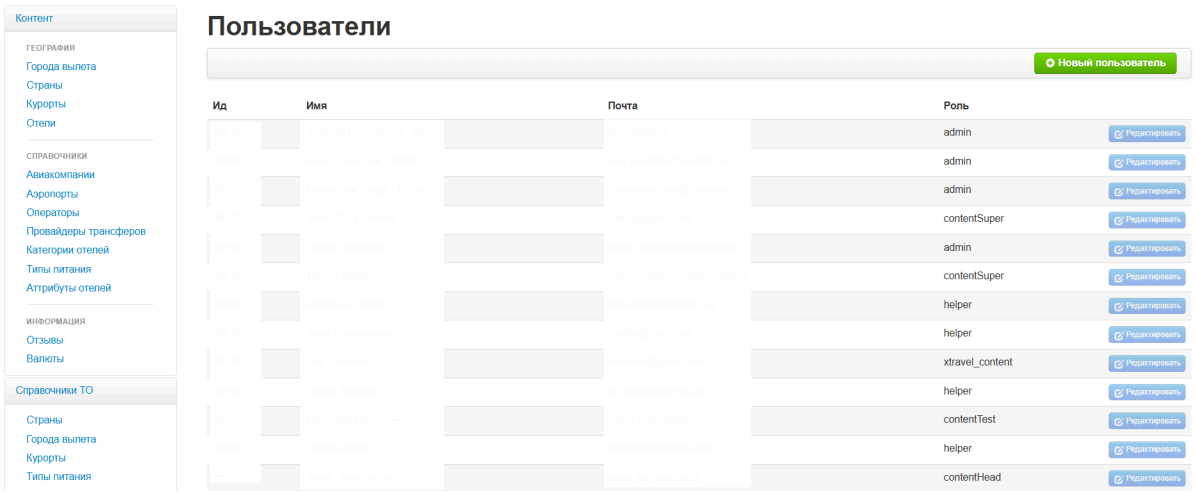
Аккаунты (система администрирования)

Централизованный раздел для управления доступом и контролем деятельности пользователей в административной панели. Состоит из трех взаимосвязанных подразделов:



1.Пользователи

- Просмотр списка пользователей
- Добавление новых пользователей
- Редактирование данных пользователей
- Назначение ролей

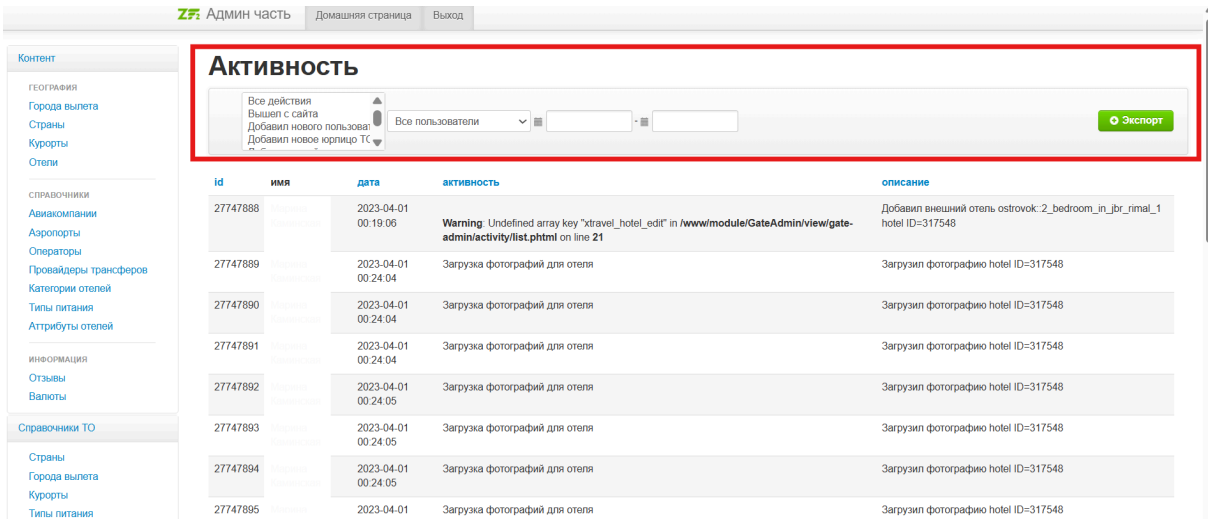


2.Роли

- Просмотр списка ролей
- Создание новых ролей
- Настройка прав доступа для ролей

3.Активность

- Журнал действий пользователей
- Фильтрация по типу/дате/пользователю
- Просмотр системных событий и ошибок
- История изменений в системе

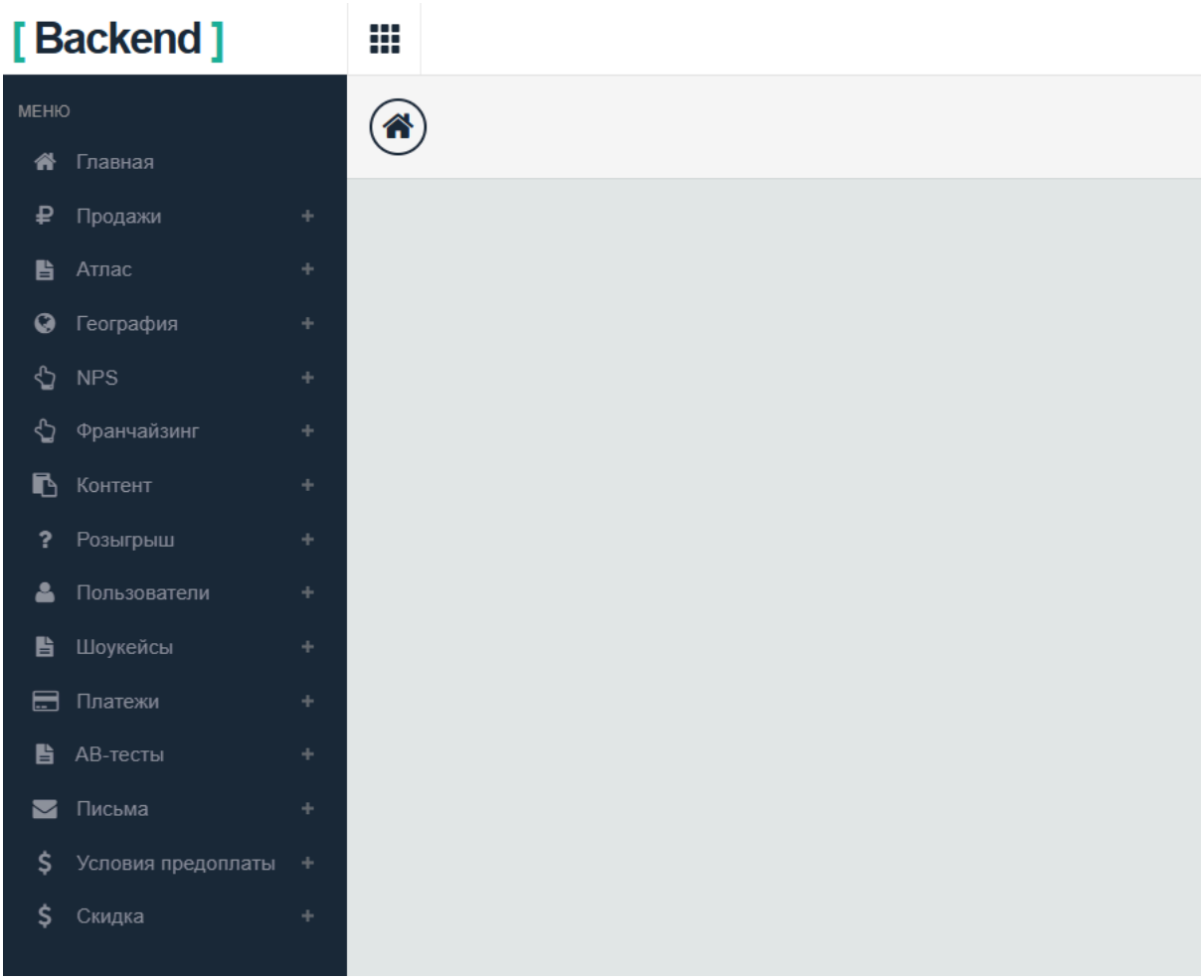


2. **Панель управления продажами и маркетингом (Backend)**

Инструменты для аналитики, промоакций и управления бизнес-логикой сайта.

Основные функции:

- Маркетинговые инструменты:
  - Создание и управление промоакциями
  - Генерация купонов и спецпредложений
  - Настройка баннеров и лендингов
- Аналитика и отчетность:
  - Мониторинг продаж и конверсии
  - Финансовая аналитика
- Управление продуктом:
  - Настройка логики поиска и ранжирования
  - Управление сезонностью предложений
  - Контроль условий бронирования (предоплаты, отмены)



Описание разделов

Продажи

Основное назначение:

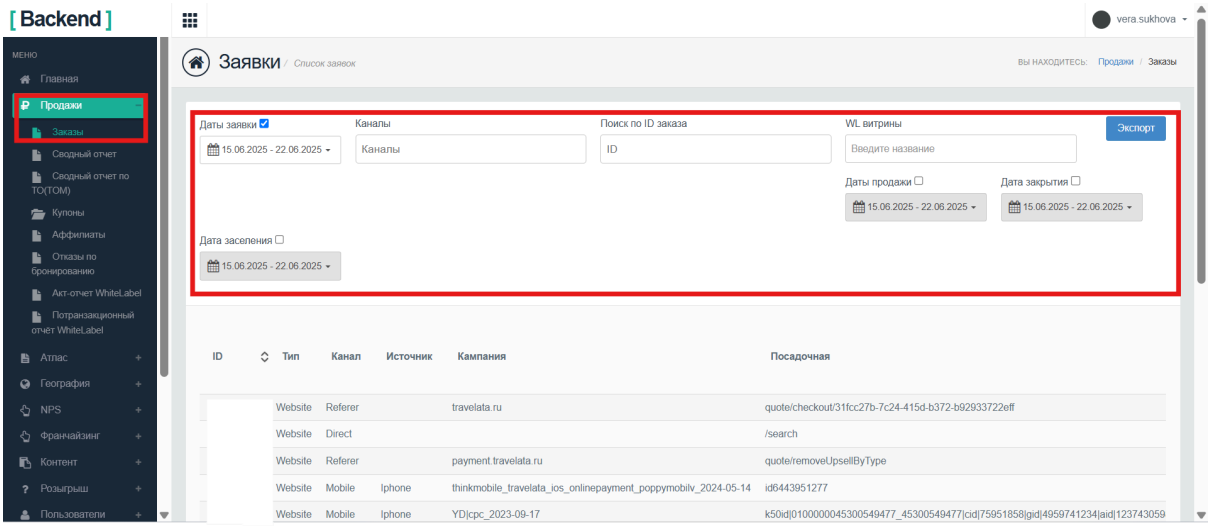
Центральный узел управления всеми коммерческими операциями, обеспечивающий полный контроль над заказами, финансовыми потоками и маркетинговыми инструментами. Интегрирован с CRM и аналитическими системами.

Ключевые подразделы и функции:

1. Управление заказами

- Полная база всех клиентских заявок с детализацией:
    - Заказы с оплатой/без оплаты

    - Отмененные бронирования
    - Ожидающие подтверждения
- Возможность поиска по:
    - Датам заезда/выезда
    - Датам заявки/продажи
    - Каналам привлечения



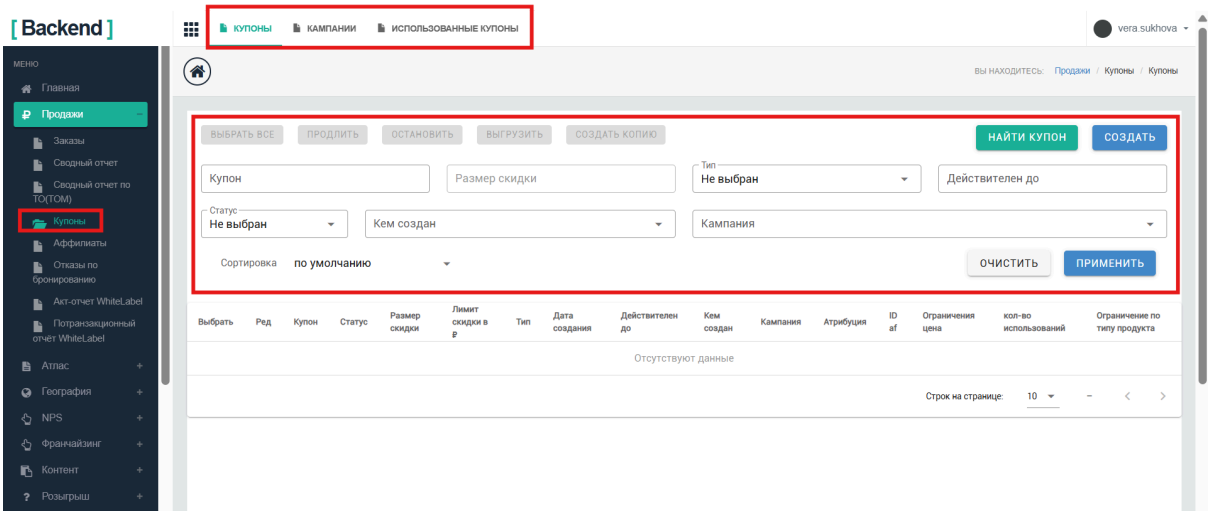
2. Финансовый мониторинг

- Сводные отчеты по:
    - Выручке
    - Среднему чеку
    - Нереализованным заявкам
- Анализ платежей:
    - Подтвержденные/ожидающие
    - Возвраты/аннуляции
    - Комиссионные отчисления

3. Купоны и промоакции

- Генератор промокодов с гибкими настройками:
    - Суммовые/процентные скидки
    - Ограничения по датам/направлениям
    - Персональные/массовые купоны

- Отчеты по эффективности акций:
    - Количество активаций
    - Конверсия в продажи
    - Финансовый результат



Атлас

Основное назначение:

Централизованная база маркетинговых материалов и промо-активностей, предназначенная для управления рекламными кампаниями и контентом. Служит единым источником для всех маркетинговых активностей.

Ключевые компоненты:

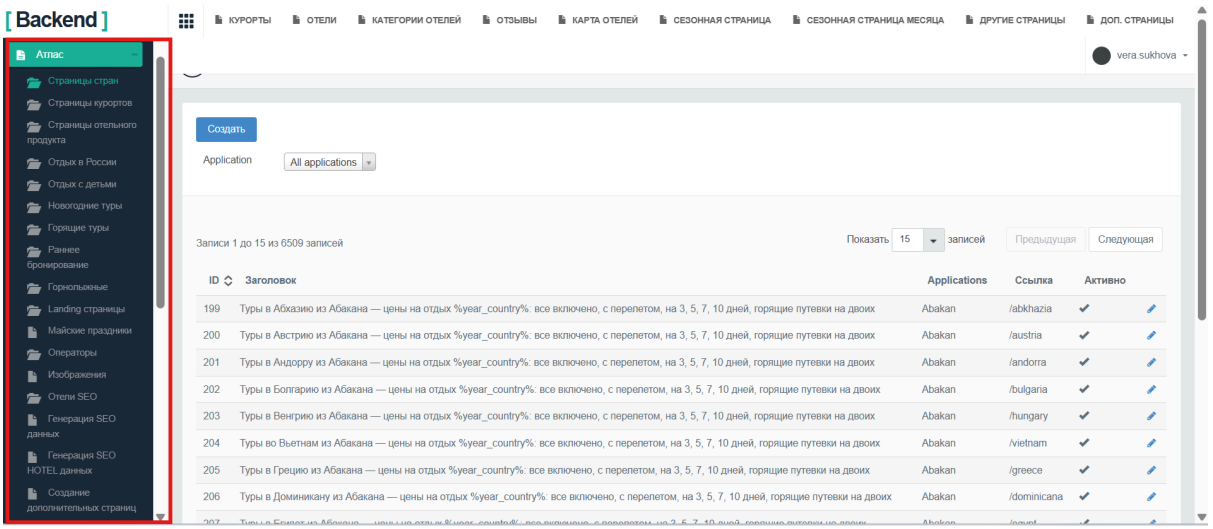
1. Управление контентом
- Каталог промо-материалов:
    - Баннеры
    - Текстовые описания
    - Лендинг-страницы
- Система тегирования и категоризации
- Визуальный редактор контента

2. Геотаргетинг

- Привязка материалов к:
    - Городам вылета
    - Курортным направлениям
- Настройка региональных предложений

Типовые операции:

- Создание сезонных промо-страниц
- Обновление баннеров
- Локализация контента
- Запуск таргетированных акций

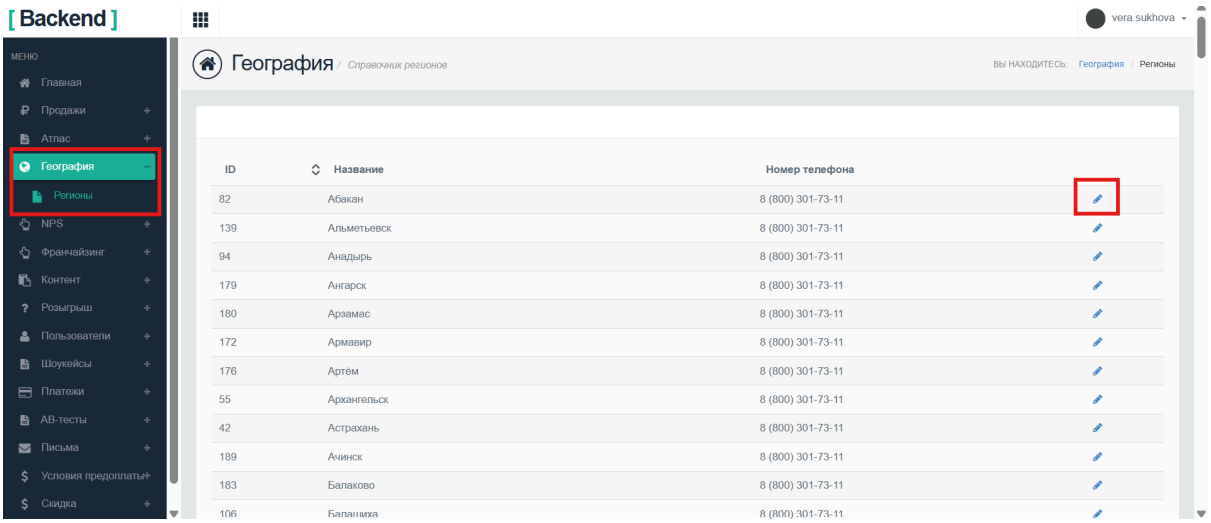


География

Содержит контактную информацию офисов компании в различных регионах. Используется как внутренний справочник и для отображения контактов клиентам.

Основные функции:

- Просмотр списка офисов с контактными данными
- Редактирование контактных данных

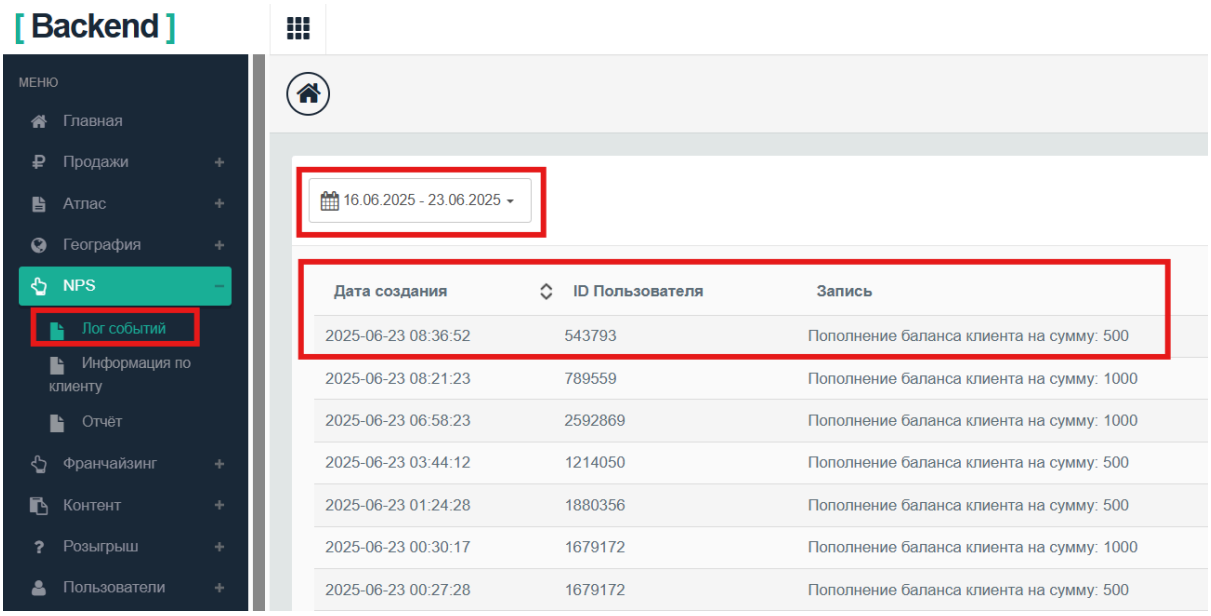


NPS

Является инструментом для оценки лояльности клиентов через анализ их отзывов и оценок. Он включает несколько ключевых блоков:

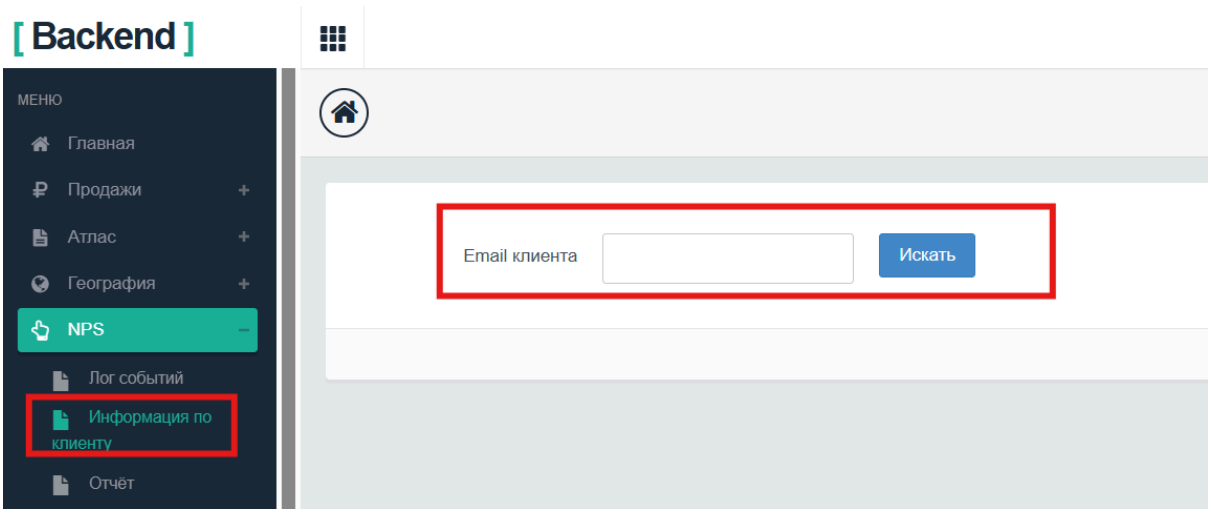
1.Лог событий

История начисления бонусов для оставленный отзыв



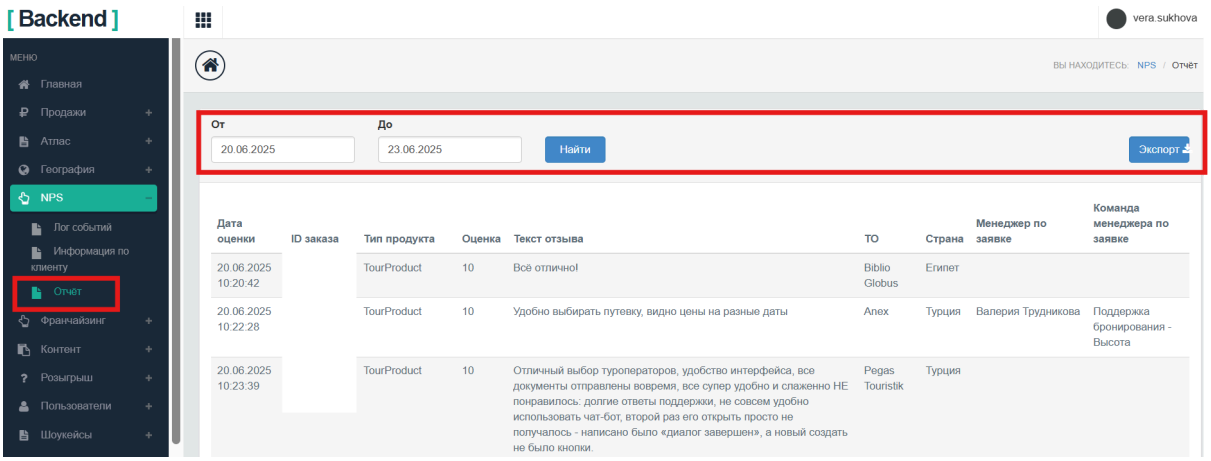
2.Информация по клиенту

Отображает данные о клиенте, включая баланс бонусов за отзывы. Данные доступны только по участникам реферальной программы.



3.Отчёт по оценкам клиентов

Детализированный отчет с возможностью экспорта оценок.

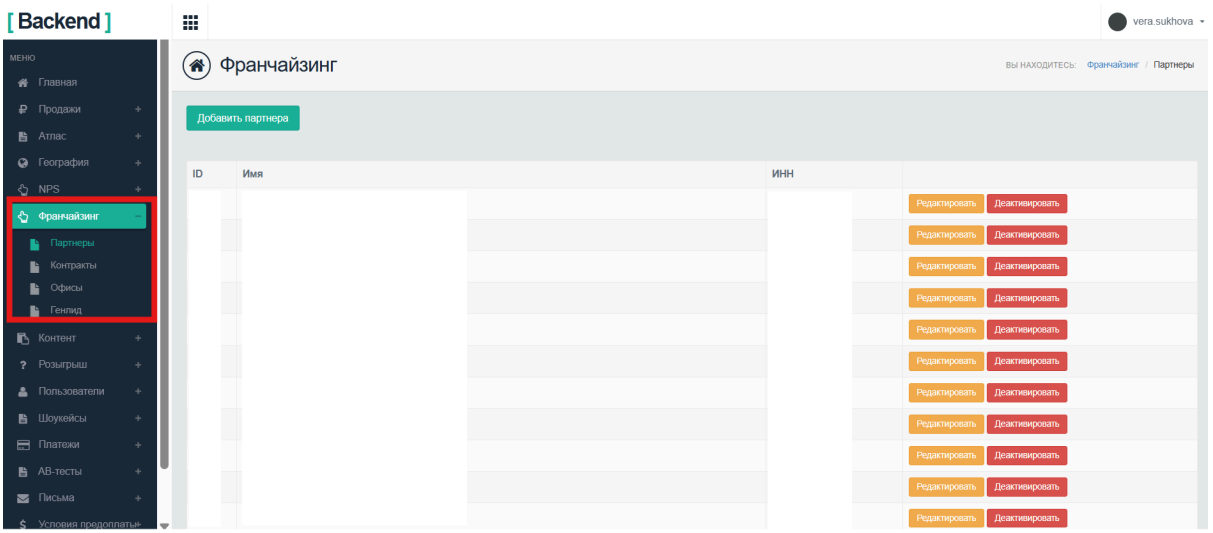


Франчайзинг

Централизованное управление франчайзинговой сетью компании.

Основные функции:

- Реестр всех франчайзи – список всех партнеров с контактными данными
- Добавление новых офисов – регистрация точек продаж с указанием адреса, графика работы и ответственных лиц.

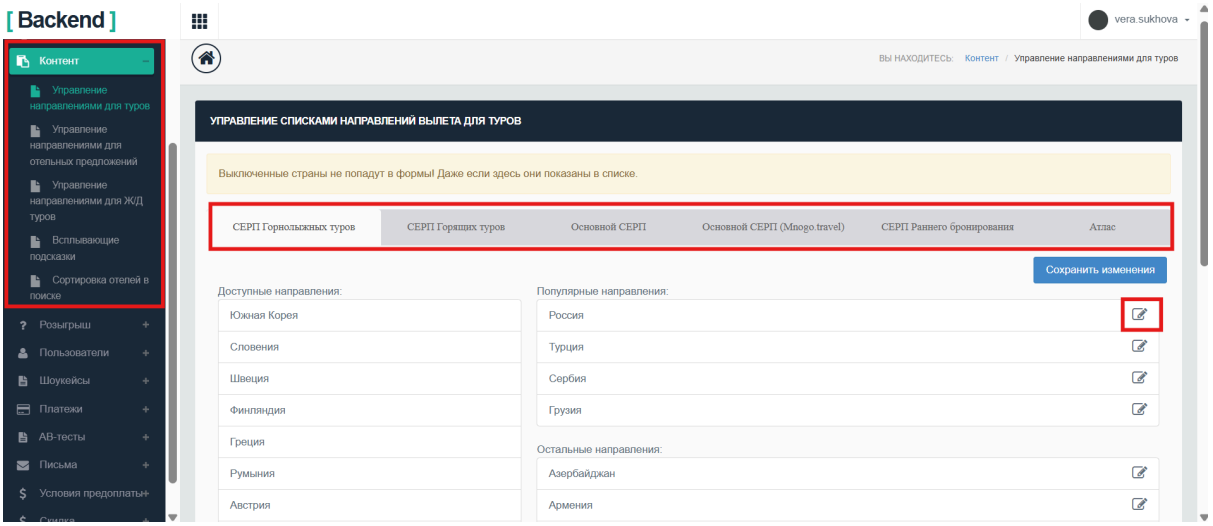


Контент

Контроль видимости и приоритета туристических направлений в поисковой системе сайта с учетом сезонности и маркетинговой стратегии.

Основные функции:

1. Управление сезонностью:
    - Установка популярных направлений для разных типов туров
    - Настройка дефолтных дат вылета по направлениям
2. Ранжирование в поиске:
    - Расстановка приоритетов стран в выпадающих списках
    - Настройка отдельных страниц результатов для:
        - Обычных туров
        - Горящих предложений
        - Спецакций и брендированных кампаний
3. Управление всплывающими подсказками
4. Настройка сортировки отелей



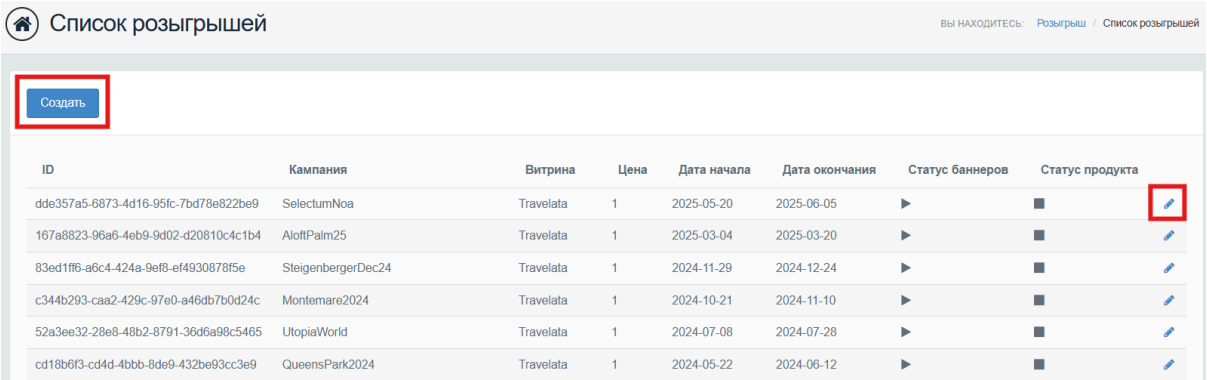
Розыгрыш

Раздел обеспечивает полный цикл организации розыгрышей - от создания кампании до генерации социального доказательства через отзывы реальных победителей.

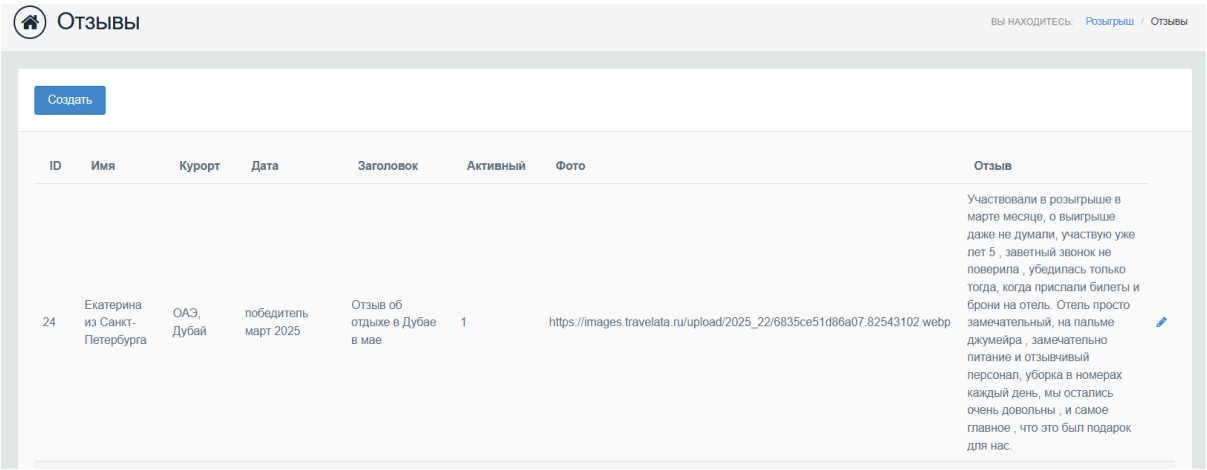
Основные функции:

Основные функции:

1. Создание и управление розыгрышами:
    - Настройка периода проведения
    - Указание стоимости участия (1 рубль)
    - Управление статусами
2. Просмотр кампаний:
    - Список активных и завершенных розыгрышей
    - Быстрый доступ к редактированию

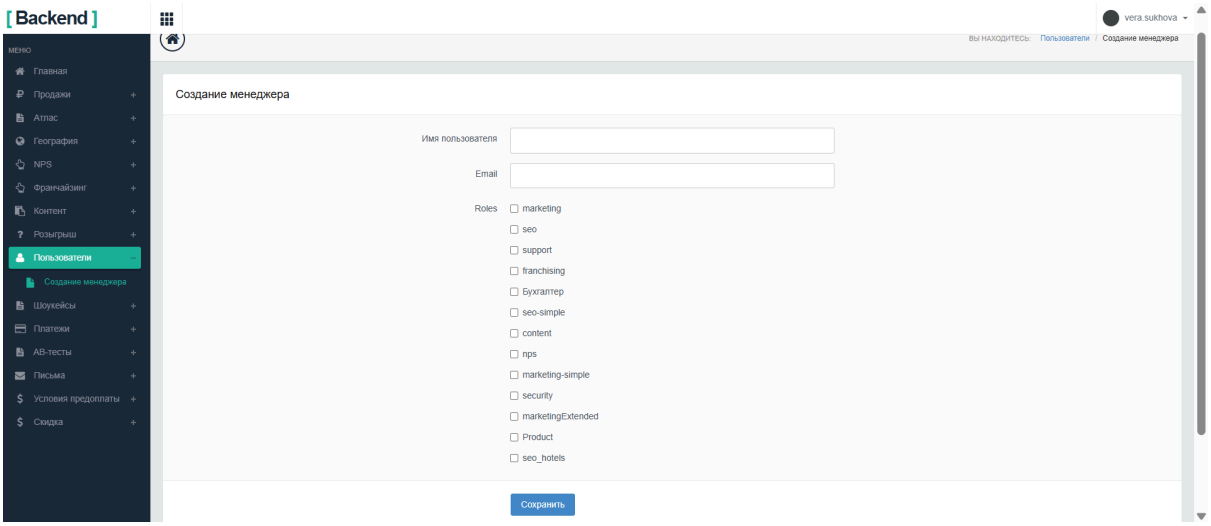


3. Публикация отзывов победителей:
    - Добавление текстовых отзывов
    - Загрузка фотографий победителей
    - Модерация контента



Пользователи

Создание и настройка учетных записей менеджеров с разграничением прав доступа.

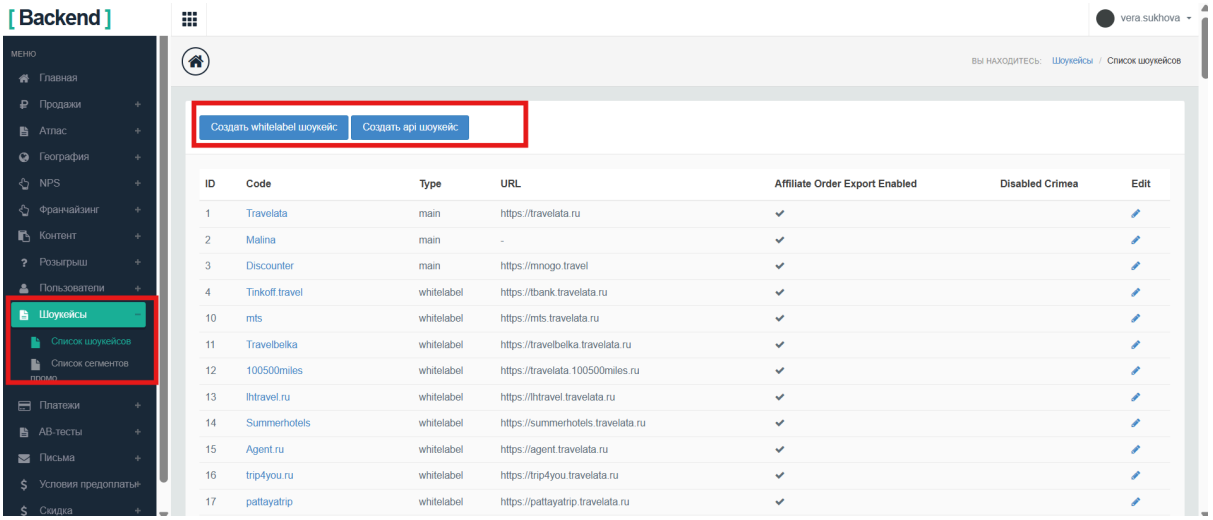


Шоукейсы

Управление white-label страницами и основными шоукейсами (специальная версия платформы, демонстрирующая функционал и контент) партнеров.

Основные функции:

- Просмотр списка всех шоукейсов (основных и white-label)
- Добавление и настройка новых white-label страниц
- Включение/отключение шоукейсов
- Редактирование параметров (URL, тип, аффилиат)

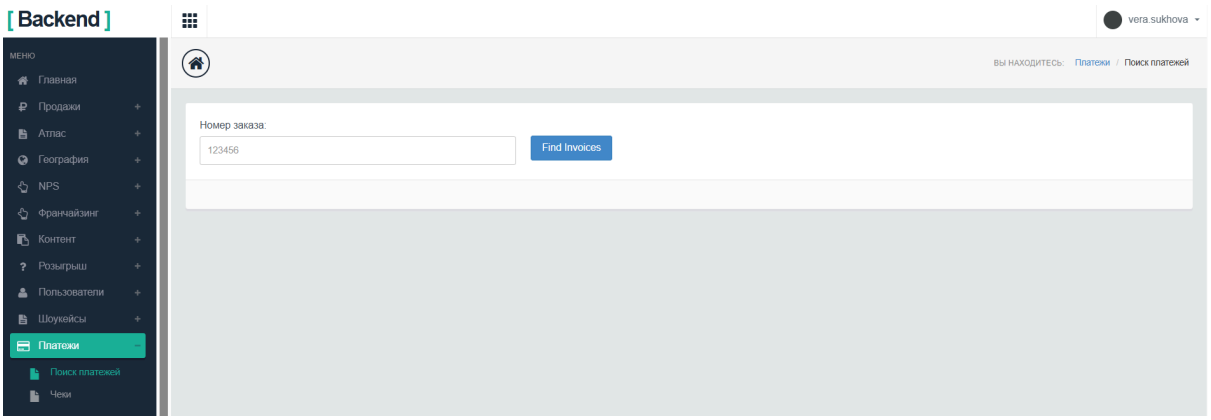


Платежи

Просмотр информации о платежах по заказам и управление финансовыми документами.

Основные функции:

- Доступ к детальной информации о платежах (статус, сумма, дата)
- Возможность повторной отправки чека клиенту при необходимости

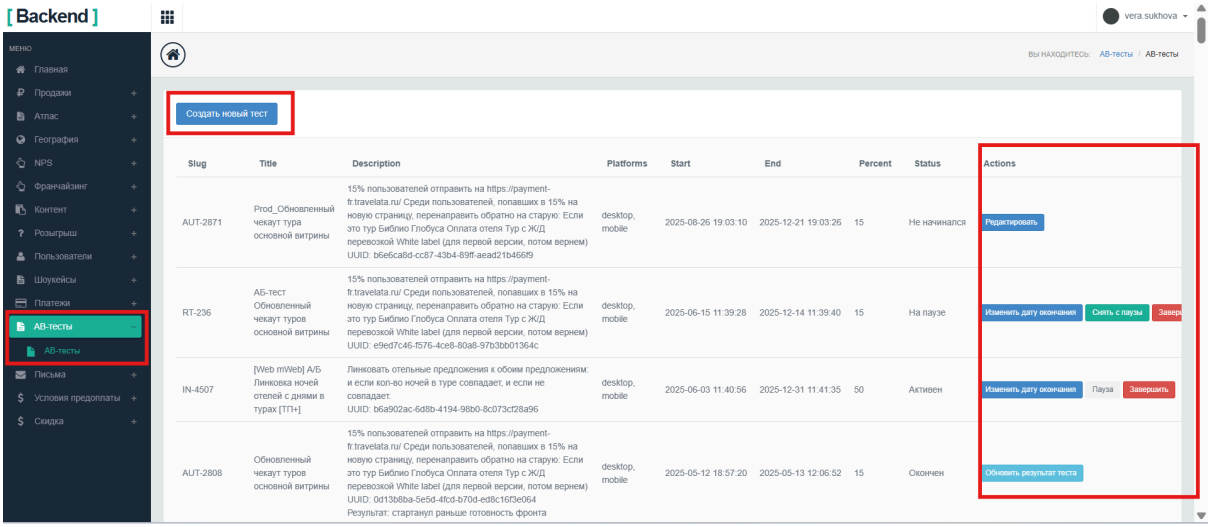


AB-тесты

Создание и управление тестами новых функций и интерфейсов для клиентов

Основные функции:

1. Обзор текущих тестов
    - Таблица с активными и завершенными экспериментами
    - Просмотр ключевых параметров каждого теста
2. Создание новых тестов
    - Простая форма для запуска экспериментов
    - Уникальные идентификаторы (UUID) для каждого теста
3. Управление тестами
    - Быстрое изменение статуса (запуск/пауза)
    - Возможность редактирования параметров



(описать) **Письма**

Условия предоплаты

Управление условиями оплаты, которые видят клиенты при бронировании туров на сайте.

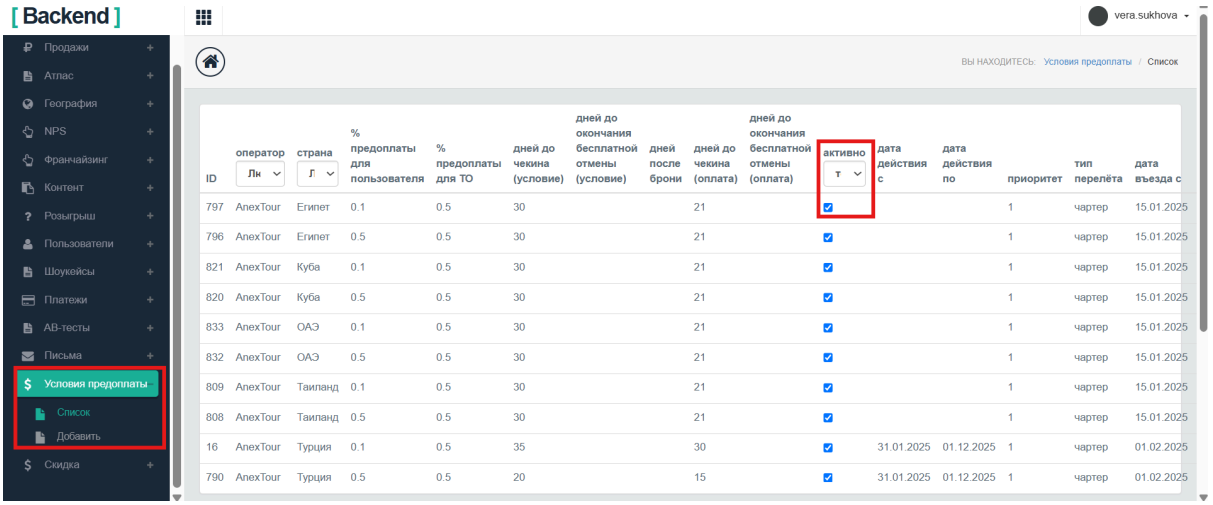
Условия автоматически подбираются по:

- Выбранной стране
- Датам тура
- Туроператору

Изменения в настройках сразу появляются на сайте.

В разделе доступно управление условиями:

- Просмотр всех активных правил
- Редактирование существующих условий
- Отключение неактуальных вариантов оплаты



Скидка

Создание и контроль специальных предложений и акционных условий для клиентов.

Ключевые функции:

1. Создание скидок:
    - Установка размера скидки (% или фиксированная сумма)
    - Привязка к конкретным условиям:
        - Туроператорам
        - Направлениям (страны/курорты)
        - Отелям
        - Типам перелётов (регулярные, чартерные)
        - Ограничения по городам вылета
        - Исключения (например, не применяется к Premium-отелям)
    - Настройка периодов действия:

- Даты бронирования
- Даты вылета/заезда

2. Управление акциями:
    - Просмотр всех активных и архивных скидок
    - Быстрое включение/отключение предложений
    - Редактирование параметров акций

