Бизнес-функция: Онлайн-бронирование экскурсий

1. **Глоссарий**

**Напоминание** – уведомление, которое отправляется пользователю за день или несколько часов до экскурсии, чтобы напомнить о мероприятии.

**Онлайн-оплата** – процесс внесения оплаты за экскурсию с помощью банковской карты, электронного кошелька или других платёжных систем.

**Отмена бронирования** – возможность туриста или туроператора отменить участие (например, при плохой погоде или недостаточном количестве участников).

**Экскурсия** – заранее организованное туристическое мероприятие (например, прогулка по городу с гидом, поездка на автобусе, музейный тур, гастрономический маршрут). Обычно имеет дату, время, длительность, стоимость и ограничение по количеству участников.

2.Бизнес-цели

Цели:

1. Упростить бронирование до 3 шагов

2. Показывать итоговую цену сразу

3. Увеличить продажи дополнительных услуг

4. Повысить лояльность клиентов

Процесс:

1. Поиск отеля → 2. Ввод данных и оплата → 3. Получение ваучера

Пример сценария:

"Как клиент, я хочу видеть полную цену сразу, чтобы не тратить время на сравнение вариантов"

Ограничения:

- Зависимость от актуальности данных отелей

- Соблюдение закона о защите данных

3. БИЗНЕС-ПРОЦЕСС:

Участники

Клиент

Система бронирования

Партнёр (отель/агрегатор)

Платежная система

ПОИСК И ВЫБОР

Клиент вводит параметры поиска (город, даты, гости)

Система проверяет доступность отелей

Показывает результаты с фильтрами

Клиент выбирает отель и тариф

БРОНИРОВАНИЕ

Система резервирует номер на 15 минут

Клиент вводит данные гостей

Система показывает итоговую цену

Предлагает дополнительные услуги

ОПЛАТА И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Клиент выбирает способ оплаты

Платёжная система обрабатывает платёж

Система подтверждает бронь у партнера

Отправляет ваучер клиенту

ПОСТ-ОБСЛУЖИВАНИЕ

Система отправляет уведомления

Клиент заселяется в отель

Система собирает обратную связь

4.User Story

**Как турист**, я хочу найти экскурсию по городу, **чтобы** заранее спланировать отдых.

**Как турист**, я хочу оплатить экскурсию онлайн, **чтобы** сразу получить подтверждение.

**Как турист**, я хочу получить напоминание о экскурсии, **чтобы** не забыть о ней.

**Как туроператор**, я хочу видеть все бронирования, **чтобы** знать, сколько туристов придёт.

**Как гид**, я хочу знать список участников, **чтобы** подготовиться к экскурсии.

5.Ограничения

Бронирование доступно только при наличии свободных мест.

Для бронирования нужен интернет.

Оплата возможна только через подключённые онлайн-сервисы.

Экскурсия может быть отменена или перенесена (например, из-за плохой погоды).

Данные об экскурсиях зависят от партнёров (гидов или агентств).

1. Критерии готовности (DoR)

Описан бизнес-процесс бронирования экскурсий.

Подготовлен каталог экскурсий (тестовые данные или подключённое API).

Определён формат бронирования (онлайн-оплата или резервирование без оплаты).

Согласован интерфейс: поиск, выбор экскурсии, форма бронирования.

Определены способы оплаты и правила отмены.

1. Критерии завершённости (DoD)

Пользователь может найти экскурсию по городу и дате.

Работает выбор экскурсии и просмотр описания.

Реализовано бронирование (дата, количество участников, контакты).

Оплата работает и проходит успешно.

Пользователь получает подтверждение бронирования (на e-mail или смс).

Туроператор видит информацию о бронировании в системе.