

## 1. Основная информация

Описание бизнес-функции для сервиса туроператоров, основанное на синтезе сильных сторон конкурентов и устраниении их слабых мест.

Ядром бизнес-функции сервиса является создание интеллектуальной и персонализированной экосистемы для путешественника, которая трансформирует процесс планирования отпуска из рутинной задачи в увлекательное и вдохновляющее путешествие уже на этапе выбора.

В отличие от традиционных моделей, где предложение формируется вокруг готового пакета услуг, данный сервис выстраивается вокруг цифрового профиля пользователя. Этот профиль динамически формируется на основе глубокого анализа не только явных предпочтений (бюджет, даты, направление), но и латентных интересов, стиля путешествия и эмоциональных ожиданий. Это достигается за счет интеграции данных из опросников, анализа поведения в приложении и даже косвенных сигналов, таких как лайки в социальных сетях или список просмотренных фильмов. Таким образом, система не просто ищет подходящий отель или тур, а проектирует целостное путешествие, соответствующее внутреннему миру клиента.

Ключевой отличительной чертой является переход от агрегации предложений к их интеллектуальному синтезу. Сервис будет использовать алгоритмы машинного обучения для динамического конструирования уникальных туристических маршрутов. Вместо того чтобы предлагать стандартный тур в Рим, система, зная, что пользователь увлекается историей архитектуры и гастрономией, предложит ему индивидуальный маршрут, включающий частную экскурсию в малодоступные памятники античности и мастер-класс по пасте в семье местных рестораторов, с автоматическим подбором отеля в пешей доступности от ключевых точек маршрута. Это превращает сервис из посредника в создателя уникальных ценностей.

Для обеспечения бесшовности всего клиентского пути функционирует единая цифровая платформа, которая сопровождает путешественника на всех этапах. После бронирования для пользователя создается персональное цифровое пространство — «Дорожная книга». Это не просто ваучеры и билеты, а живой интерактивный гид, который в реальном времени адаптируется к обстоятельствам. Он подсказывает

альтернативные маршруты, если в городе проходят забастовки, рекомендует свободные столики в ресторанах поблизости, основанные на актуальных отзывах, и предоставляет мгновенный доступ к службе поддержки через видеосвязь с переводчиком. Эта функция не только повышает комфорт, но и радикально снижает стресс от непредвиденных ситуаций, создавая ощущение защищенности и заботы.

Стратегическим активом сервиса является создание доверительной экосистемы, основанной на прозрачности и экспертизе. В отличие от анонимных отзывов на открытых платформах, здесь формируется сообщество проверенных путешественников, чьи оценки и рекомендации проходят верификацию. Система поощряет детальные, структурированные отчеты с фото- и видеоотчетами, которые становятся ценным контентом для других пользователей. Кроме того, платформа интегрирует не турменеджеров, а независимых гидов, журналистов, путешествующих шеф-поваров и других экспертов, которые создают эксклюзивные материалы и проводят виртуальные консультации, усиливая глубину предлагаемых программ и позиционируя сервис как авторитетный источник вдохновения и знаний о мире.

Таким образом, бизнес-функция сервиса заключается не в продаже туров, а в комплексном решении жизненной задачи пользователя — получении глубокого, персонализированного и эмоционально насыщенного опыта путешествия, где технологии выступают невидимым, но абсолютно надежным проводником в мире, открывая ему новые грани и избавляя от всех организационных сложностей.

## 2. Глоссарий

### Цифровой профиль пользователя

Динамическая совокупность данных о путешественнике, формируемая на основе анализа явных и скрытых поведенческих паттернов. Включает не только базовые предпочтения (бюджет, даты), но и психографические характеристики, стиль путешествия и эмоциональные ожидания.

### Интеллектуальный синтез предложений

Процесс алгоритмического конструирования уникальных туристических продуктов с использованием машинного обучения. Отличается от стандартной агрегации тем, что создает принципиально новые маршруты и experiences, а не просто отбирает существующие варианты.

## **Единая цифровая платформа**

Технологическая экосистема, обеспечивающая бесшумный клиентский опыт на всех этапах путешествия — от вдохновения и планирования до возвращения домой. Интегрирует в себе инструменты поиска, бронирования, сопровождения и пост-путешественного анализа.

## **Дорожная книга (Digital Travel Companion)**

Интерактивное персональное пространство пользователя, объединяющее все элементы путешествия: маршруты, ваучеры, билеты, рекомендации и службу поддержки. Отличается способностью к адаптации в реальном времени и контекстно-зависимым подсказкам.

## **Латентные интересы**

Неочевидные предпочтения пользователя, выявляемые через анализ косвенных данных (активность в социальных сетях, история поиска, поведенческие метрики в приложении). Позволяют формировать предложения, о которых пользователь мог не задумываться явно.

## **Доверительная экосистема**

Сообщество проверенных путешественников и экспертов, создающее надежную среду для обмена опытом. Основана на верифицированных отзывах и экспертных материалах, что отличает ее от открытых платформ с анонимными оценками.

## **Динамический маршрут**

Адаптивная программа путешествия, способная изменяться в реальном времени под влиянием внешних обстоятельств (погода, транспортная ситуация) и личных предпочтений пользователя. Отличается от статических туристических программ гибкостью и персонализацией.

## **Эмоциональный каркас путешествия**

Спроектированная последовательность впечатлений и эмоций, которая становится основой для формирования маршрута. Учитывает не только логистическую, но и психологическую составляющую поездки.

## **Контекстно-зависимые сервисы**

Вспомогательные услуги и предложения, активируемые в зависимости от местоположения, времени суток и текущей активности путешественника. Работают по принципу "нужно здесь и сейчас".

## Экспертная сеть

Сообщество независимых профессионалов (гиды, журналисты, шеф-повара, искусствоведы), привлекаемых для создания эксклюзивного контента и проведения специализированных мероприятий. Обеспечивает глубину и аутентичность предлагаемых программ.

## 3. Бизнес-цели

### Процесс сопровождения клиентского путешествия

Предварительная фаза включает создание цифрового досье путешествия. За 14 дней до поездки пользователь получает доступ к интерактивной Дорожной книге, которая начинает наполняться персонализированным контентом: исторические справки о местах посещения, гастрономические рекомендации, культурологические заметки. Запускается процесс мягкой подготовки, позволяющий traveler психологически погрузиться в предстоящую поездку.

Оперативное сопровождение строится на принципе "невидимого гида". Система мониторит внешние факторы — транспортную ситуацию, погодные условия, часы работы учреждений — и proactively предлагает корректизы маршрута. Сервис не просто реагирует на запросы, а предвосхищает потенциальные сложности, предлагая решения до возникновения проблем.

Сбор данных осуществляется по многоуровневой схеме. Первичный слой включает явные запросы — даты, бюджет, направление. Вторичный слой формируется через анализ цифрового следа: просмотренные материалы, время изучения определенных типов контента, реакции на различные форматы предложений. Третий, наиболее глубокий слой, выстраивается через выявление латентных интересов на основе поведенческих паттернов.

## 4. Критерии готовности (DoR)

Фундаментальным критерием выступает полнота цифрового профиля пользователя, при котором система накопила достаточно данных для перехода от реактивного обслуживания запросов к проактивному прогнозированию потребностей. Это означает, что алгоритмы не просто зафиксировали явные предпочтения, но и выявили устойчивые поведенческие паттерны и латентные интересы, позволяющие сформировать эмоциональный каркас будущего путешествия. Профиль считается готовым, когда может служить основой для генерации

уникальных маршрутов, а не только для фильтрации существующих предложений.

Культурным критерием готовности выступает соответствие философии "невидимого гида" — когда сложность внутренней организации системы полностью скрыта от пользователя, который получает простой и интуитивно понятный интерфейс для взаимодействия. Элемент готов, когда его использование не требует специальных знаний или усилий со стороны путешественника.

##### 5. критерии завершённости (DoD)

Завершённость наступает в момент, когда собранные данные о клиентском опыте трансформируются в качественные улучшения сервиса. Система должна не просто зафиксировать факт оказания услуги, но и проанализировать глубину удовлетворенности, эмоциональный отклик и скрытые pain points, автоматически запуская процессы оптимизации соответствующих модулей платформы.

Важным аспектом является достижение состояния, когда путешественник чувствует, что его потребности были не просто удовлетворены, а предвосхищены. Сервис переходит из категории инструмента планирования в статус доверенного советчика, что подтверждается готовностью пользователя делиться позитивным опытом и возвращаться к платформе для организации следующих поездок.

Техническим маркером завершённости служит полная интеграция элемента в экосистему сквозных метрик, когда его работа оценивается не по изолированным KPI, а по вкладу в общее восприятие клиентского пути. Это означает, что успешность определяется через совокупное влияние на удержание, лояльность и готовность к рекомендациям.

Финальным критерием выступает способность системы к самообучению на основе завершённого цикла. Каждое осуществлённое путешествие должно обогащать алгоритмы новыми инсайтами, уточняя психографические портреты пользователей и совершенствуя механизмы прогнозирования их ожиданий, что замыкает цикл непрерывного развития сервиса.

## **Схема нотации BPMN**

