

Цель: Автоматизация и оптимизация всего цикла продаж туристических услуг — от поиска тура до завершения поездки и анализа результатов.

1. Ключевые участники системы и их роли

Роль - ключевые задачи и ценность

- Турист (Клиент) Поиск, выбор, бронирование туров. Получение прозрачного и удобного сервиса.
- Турагент (Менеджер) Наполнение системы турами, обработка бронирований, консультация клиентов, увеличение продаж.
- Администратор Контроль за работой системы, анализ эффективности бизнеса, управление контентом и пользователями.

2. Карта сквозных бизнес-процессов

Бизнес-процесс №1: «Добавление и обновление тура в каталоге»

(Участники: Администратор, Менеджер)

- Создание карточки тура: Менеджер добавляет в систему новый тур, заполняя все обязательные параметры (название, страна, отель, тип питания и т.д.).
- Создание вариантов тура: Для базовой карточки тура менеджер создает конкретные варианты (даты вылета, доступные отели, количество мест).
- Обновление информации: Менеджер регулярно обновляет цены, количество свободных мест и актуальность предложения.

Результат: Пополнение и актуализация каталога, что является основой для продаж.

Бизнес-процесс №2: «Бронирование тура клиентом»

(Участники: Клиент, Система, Менеджер)

Поиск и выбор: Клиент через каталог или фильтры ищет тур по критериям (страна, дата, бюджет). Система в реальном времени показывает доступные варианты.

Бронирование: Клиент выбирает тур, нажимает «Забронировать». Система автоматически проверяет:

– Отсутствие у клиента других броней на эти же даты.

Подтверждение брони: После успешной проверки система присваивает брони статус «Ожидание оплаты» и фиксирует его за клиентом.

Уведомление: Система автоматически отправляет клиенту на email уведомление о бронировании с его деталями. Параллельно уведомление о новом бронировании поступает менеджеру.

Обработка менеджером: Менеджер проверяет данные, связывается с клиентом для подтверждения деталей.

Смена статуса: После оплаты менеджер вручную меняет статус бронирования на «Подтверждено». Система автоматически уменьшает количество свободных мест в данном варианте тура.

Результат: Оформленная и подтвержденная продажа тура. Клиент получает четкий статус и уверенность в бронировании.

Бизнес-процесс №3: «Завершение тура и анализ»

(Участники: Менеджер, Администратор, Система)

Завершение поездки: После наступления даты окончания тура менеджер переводит бронирование в статус «Завершено». Это происходит массово и автоматически по расписанию.

Сбор данных: Система аккумулирует все данные по завершенным бронированиям, клиентам и финансам.

Принятие решений: На основе данных администратор принимает решения о продвижении определенных направлений, корректировке ценовой политики и оптимизации бизнес-процессов.

Результат: Закрытие финансового цикла и получение ценной аналитики для стратегического развития бизнеса.