Стратегический план: «ИИ-автоматизация отелей»

Концепция: Создание автономной ИИ-системы (Текст + Голос) с централизованным управлением.

I. Цифровая Архитектура

Для управления десятками объектов без раздувания штата мы внедряем стек, работающий по принципу «Plug & Play»:

Это как конструктор Lego. У нас есть готовые блоки, и мы можем пристраивать к ним сколько угодно новых отелей быстро и без головной боли.

В контексте нашей стратегии для отелей это означает:

- **Готовая система:** Есть готовая система с нужными инструментами :боты, CRM, телефония,PMS.
- **Быстрый запуск:** Когда у собственника появляется новый объект, мы не строим систему с нуля, а подстраиваем систему под объект.
- **Меньше действий:** Мы «подключаем» этот новый объект к нашей готовой системе, загружаем в бота базу знаний, фото, обновляем инструкцию, настраиваем интеграцию - и **отдел ИИ-продаж запускается за самые короткие сроки**.

Итак:

- **PMS (Bnovo** https://bnovo.ru/bnovo-pms/ **/ TravelLine):** Мастер-аккаунт для всех объектов. ИИ через **Availability API** https://help.bnovo.ru/knowledgebase/открытое-api-bnovo-pms/?clckid=daff3273 в реальном времени видит шахматку, цены и остатки. Бронирование происходит без участия человека https://api.pms.bnovo.ru/swagger?clckid=a033f2f1#tag/старт---бронирования.
- **amoCRM (Центр управления):** Единое пространство для инвестора. Каждый глэмпинг — отдельная воронка. Полная прозрачность аналитики по каждому объекту в одном окне. https://bnovo.ru/crm/
- **Телефония (UIS / Mango Office):** Сквозная связь. ИИ-голос принимает звонки на разные номера, но данные мгновенно агрегируются в CRM. **Рекомендую UIS.** https://bnovo.ru/ip-integration/
- **SAVVI (ИИ-Продавец):** Основной двигатель. Текст и Голос. Полная интеграция с PMS и CRM.
- **ИИ-Квалификатор:** Фильтр на главном сайте. Распределяет трафик по объектам и потребностям (тип проживания, запрос).

По поиску PMS-систем здесь:

https://docs.google.com/document/d/17S-EAB3ZkpiKPA_huWgob4JN1BMLYDuBDUergGjOwT8/edit?tab=t.0#heading=h.pk76af1g0wna

Больше всего подходит Bnovo, по функционалу и возможностям.
Travelline предварительно есть сложности с API, Shelter довольно устаревшая система, Saby (Сбис) информацию пока не дает.

II. Дорожная карта внедрения

Этап 1. «Песок и море»

- **Сбор данных и материалов:** Дарья собирает инфу по 15 домикам «Зеленой коллекции» **Бриф:** https://docs.google.com/document/d/1RaBNV3I5P94XCCC7mRdwb5Q895fPj6R_nAs5qP-i2jA/edit?usp=sharing
- **Технический запуск:** Регистрация и установка amoCRM, телефонии, выбор и оплата PMS (Bnovo/TL).
- **Связка SAVVI + PMS:** Настройка запросов, чтобы бот «видел» реальные свободные номера.
- **Обучение Дарьи:** Первая сессия с Дарьей по логике продаж и контролю ботов.
- **Запуск SAVVI на “Песок и море”**

Этап 2. Клонирование и ИИ-Контроль (Апрель)

- **Масштабирование:** Берем скелет первого бота и разворачиваем его на «Зеленую коллекцию».
- **AI-Management:** Дарья переходит на «управление по отклонениям». Исправляет базу знаний только там, где ИИ-контролер нашел ошибку.

Этап 3. Боевой запуск и Масштаб (Май)

- **Go-Live «Зеленая коллекция»:** ИИ полностью закрывает продажи на 15 домов (Голос + Текст). ИИ забирает 80% рутины на входе. Человек подключается при необходимости.
- **Единый портал:** Запуск единого портала и ИИ-квалификатора для распределения лидов между всеми объектами.
- **Запуск ИИ-Контролера (ОКК):** Внедрение нейросети-асессора. Проверка 100% звонков и чатов на качество.

Этап 4. Выход на B2B-рынок

- **Упаковка Кейса:** Сбор статистики (скорость ответа, конверсия, экономия на ФОТ). Формирование оффера для продажи системы сторонним сетям.
- **Продукт:** Продажа ИИ-системы продаж отеля «под ключ».
- **Кейс:** Демонстрация живой CRM, где объекты успешно работают при минимальном штате.**(**Вы открываете ноутбук перед потенциальным клиентом и показываете: *«Смотрите, вот наша amoCRM. Вот дашборд. Вот так боты сами закрывают сделки на 15 домиков в лесу и на отель у моря. Вы хотите так же видеть весь свой бизнес на ладони?»*.)

- **Метрики:** Ответ за 5 секунд, потеря лидов с 30% до 0%, нагрузка на персонал -80%.

III. Модуль ИИ-Контроля Качества (ОКК)

Чтобы система не поплыла при росте, внедряем гибридный контроль:

1. **ИИ-Аналитик:** Автоматически проверяет все переписки и звонки в CRM. Выставляет баллы.
2. **Дария (AI-Куратор):** Получает уведомления только о «провальных» сделках (где не было допродажи или клиент ушел без ответа).
3. **Дообучение ИИ:** Раз в неделю дообучаем SAVVI и голосового бота на основе «Таблицы слепых зон», которую ведет Дарья.

IV. План действий на ближайшие дни

Нам нужно разблокировать технический процесс, чтобы успеть к маю.

- **Поиск и сравнение PMS**
- **Запрос API в PMS:** Нам нужны доступы для внешнего ИИ на проверку доступности: Стоимость корпоративного аккаунта (на несколько объектов). Наличие открытого API для интеграции стороннего ИИ (чтобы SAVVI мог делать HTTP-запросы на поиск свободных дат, рассчитывать стоимость с учетом тарифов и создавать предварительную бронь/передавать лид в систему).
- **Выбор CRM и Телефонии:** Финалим условия и подключаем под единую сеть.
- **Старт сбора данных:** Собираем данные, инфу для базы знаний по 15 домикам «Зеленой коллекции».