



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"КВИК БУКИНГ ПЛАТФОРМ"

«Cue - Платформа онлайн записи и CRM»

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Содержит описание задач, которые решает программа

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение.....	3
2. Требования к рабочим местам квалификации пользователей Программы.....	3
3. Описание возможных действий для работы с Программой.....	4
3.1 Авторизация.....	4
3.2 Восстановление доступа (сброс пароля).....	4
3.3 Регистрация учетной записи.....	5
3.4 Первичная настройка компании.....	5
3.5 Управление услугами и параметрами бронирования.....	6
3.5.1 Основные параметры услуги.....	6
3.5.2 Типы записи (модели бронирования).....	7
3.5.3 Режим работы и локация услуги.....	8
3.5.4 Настройка стоимости услуги.....	8
3.5.5 Параметры длительности и интервалов.....	8
3.5.6 Управление вместимостью и дополнительными местами.....	8
3.5.7 Цели аренды и вариативное ценообразование.....	9
3.5.8 Параметры стоимости и ценовые правила.....	9
3.5.9 Дополнительные услуги.....	9
3.5.10 Настройка онлайн-оплаты и предоплаты.....	10
3.5.11 Публикация услуги.....	10
3.6 Управление календарем и расписанием.....	10
3.6.1 Формирование временной сетки.....	10
3.6.2 Отображение занятости ресурсов.....	11
3.6.3 Управление событиями календаря.....	11
3.6.4 Связь календаря с услугами и режимами работы.....	12
3.6.5 Учет временных зон.....	12
3.6.6 Интеграция календаря с внешними сервисами.....	12
3.6.7 Фильтрация и представления календаря.....	12
3.7 Управление заказами (Журнал заказов).....	12
3.8 Управление клиентами (CRM-модуль).....	14
3.9 Управление платежами.....	15
3.10 Аналитика и отчетность.....	15
3.11 Промо (управление промокодами и акциями).....	16
3.12 Уведомления и коммуникации.....	17
3.13 Интеграции и API.....	17
3.14 Административные и системные настройки.....	18
4. Панель управления Программы.....	19
5. Онлайн-страница бронирования (кастомизированная ссылка).....	19
6. Завершение работы с Программой.....	20

1. Введение

Документ содержит информацию, необходимую для эксплуатации программы «Cue - Платформа онлайн записи и CRM» (далее - Программа). В документе представлена последовательность действий для запуска, выполнения и завершения Программы.

Программное обеспечение «Cue – Платформа онлайн-записи и CRM» представляет собой веб-ориентированную программную платформу, предназначенную для автоматизации процессов онлайн-бронирования, управления ресурсами, взаимодействия с клиентами и учета операционной и финансовой деятельности организаций сферы услуг.

Программа ориентирована на использование организациями, работающими по модели предоставления услуг и/или аренды ресурсов (помещений, залов, оборудования, специалистов), и обеспечивает полный цикл работы с заказами — от настройки услуг и формирования расписаний до приема платежей, ведения клиентской базы и аналитики.

Функционирование Программы осуществляется через веб-браузер без необходимости установки дополнительного программного обеспечения на рабочие места пользователей.

2. Требования к рабочим местами квалификации пользователей Программы

3.1 Требования к рабочему месту пользователя.

Операционная система: Windows, macOS, Linux.

Веб-браузер: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge (актуальные версии).

Подключение к сети Интернет: требуется.

Рекомендуемое разрешение экрана: 1366×768 и выше

3.2 Требования к квалификации пользователя.

Для работы в Программе пользователю достаточно базовых навыков работы с персональным компьютером и веб-браузером.

3. Описание возможных действий для работы с Программой

3.1 Авторизация

Для начала работы с Программой Пользователь выполняет авторизацию в системе.

1. Открыть веб-страницу Программы в браузере.
2. Ввести адрес электронной почты и пароль в поля формы авторизации (см. Рисунок 1).
3. Нажать кнопку **«Войти»**.

После успешной авторизации Программа открывает административный интерфейс и предоставляет доступ к функциональным разделам в соответствии с правами пользователя.

В случае невозможности авторизации Пользователь может воспользоваться функцией восстановления пароля (см. п. 4.2).

3.2 Восстановление доступа (сброс пароля)

Если Пользователь не помнит пароль, доступ к учетной записи может быть восстановлен через форму авторизации.

1. На странице авторизации нажать **«Забыли пароль?»**.
2. Указать адрес электронной почты, используемый для входа в Программу.
3. Подтвердить отправку ссылки/инструкции для восстановления доступа.
4. Перейти по ссылке из письма и задать новый пароль.

После изменения пароля Пользователь может выполнить авторизацию с новым паролем.

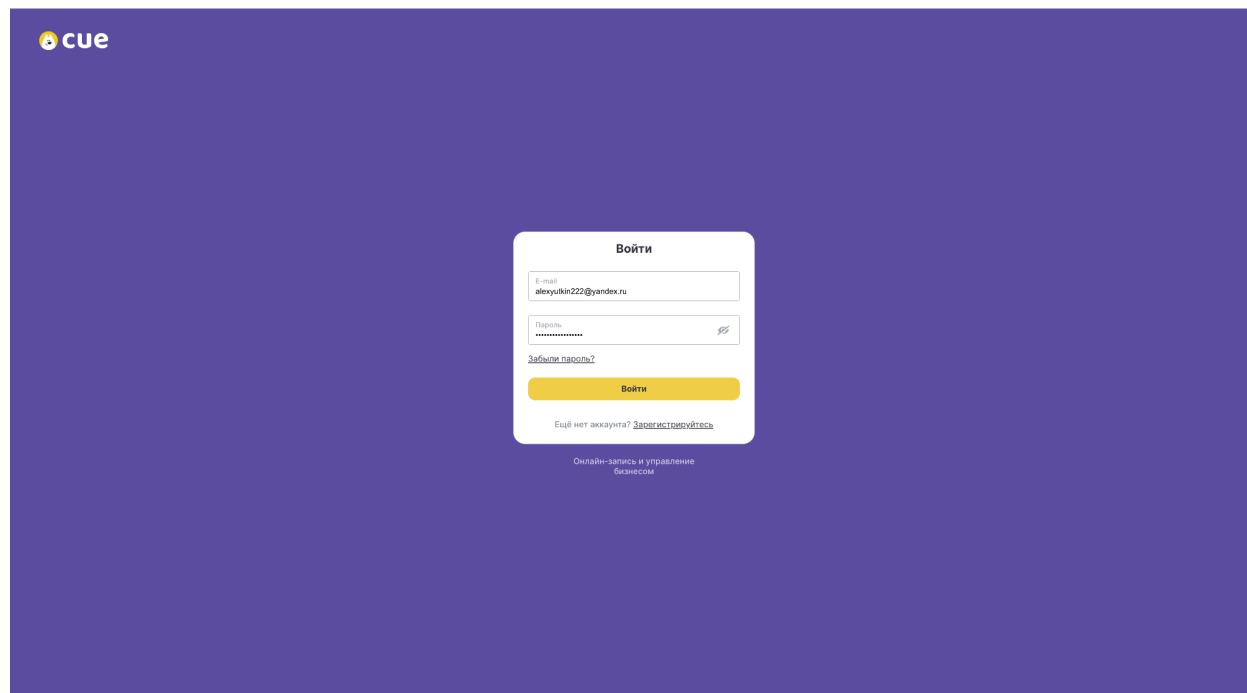


Рисунок 1. Окно авторизации Программы

3.3 Регистрация учетной записи

При отсутствии учетной записи Пользователь может зарегистрироваться в Программе.

1. На странице авторизации нажать **«Зарегистрируйтесь»**.
2. Указать необходимые регистрационные данные.
3. Подтвердить создание учетной записи.

После регистрации Пользователь получает доступ к административному интерфейсу Программы и может приступить к первичной настройке компании.

3.4 Первичная настройка компании

Для начала эксплуатации Программы Пользователь выполняет базовые настройки компании.

В рамках первичной настройки могут быть заданы:

- название и описание компании;
- контактные данные;
- часовой пояс компании (при наличии соответствующей настройки);

- параметры работы и отображения онлайн-записи.

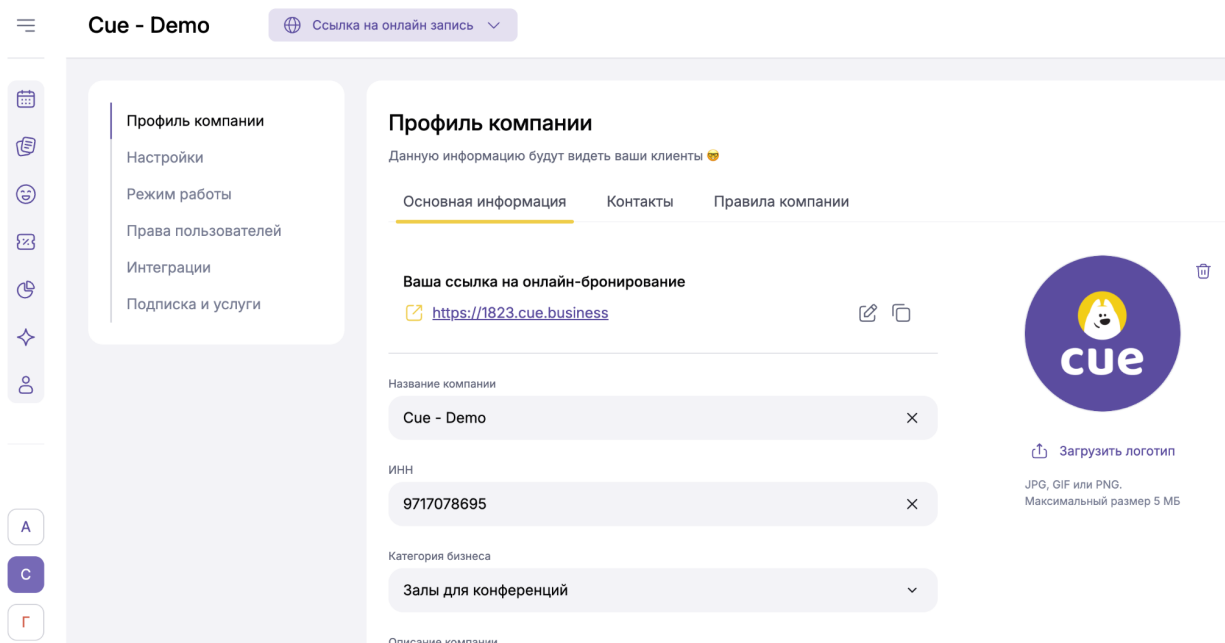


Рисунок 2. Раздел настройки Компании

После завершения первичной настройки Пользователь переходит к созданию услуг (см. раздел 4.5).

3.5 Управление услугами и параметрами бронирования

Программа предоставляет функциональность для создания, настройки и управления услугами (ресурсами), доступными для онлайн-бронирования. Услуги используются как базовая сущность для формирования расписания, расчета стоимости, приема оплат и взаимодействия с клиентами.

В рамках данного модуля реализованы следующие функциональные возможности:

3.5.1 Основные параметры услуги

Для каждой услуги в Программе может быть задан следующий набор параметров:

- **Наименование услуги** — текстовый идентификатор услуги, используемый для отображения в календаре, интерфейсе Программы и клиентских представлениях. Наименование может быть изменено в любое время.

- **Описание услуги** — краткое текстовое описание, отображаемое вместе с названием услуги в календаре и при передаче ссылки на бронирование через внешние каналы (мессенджеры, социальные сети).
- **Мультимедийные материалы** — возможность добавления изображений (до 4 файлов), используемых для визуального представления услуги в интерфейсе онлайн-записи.

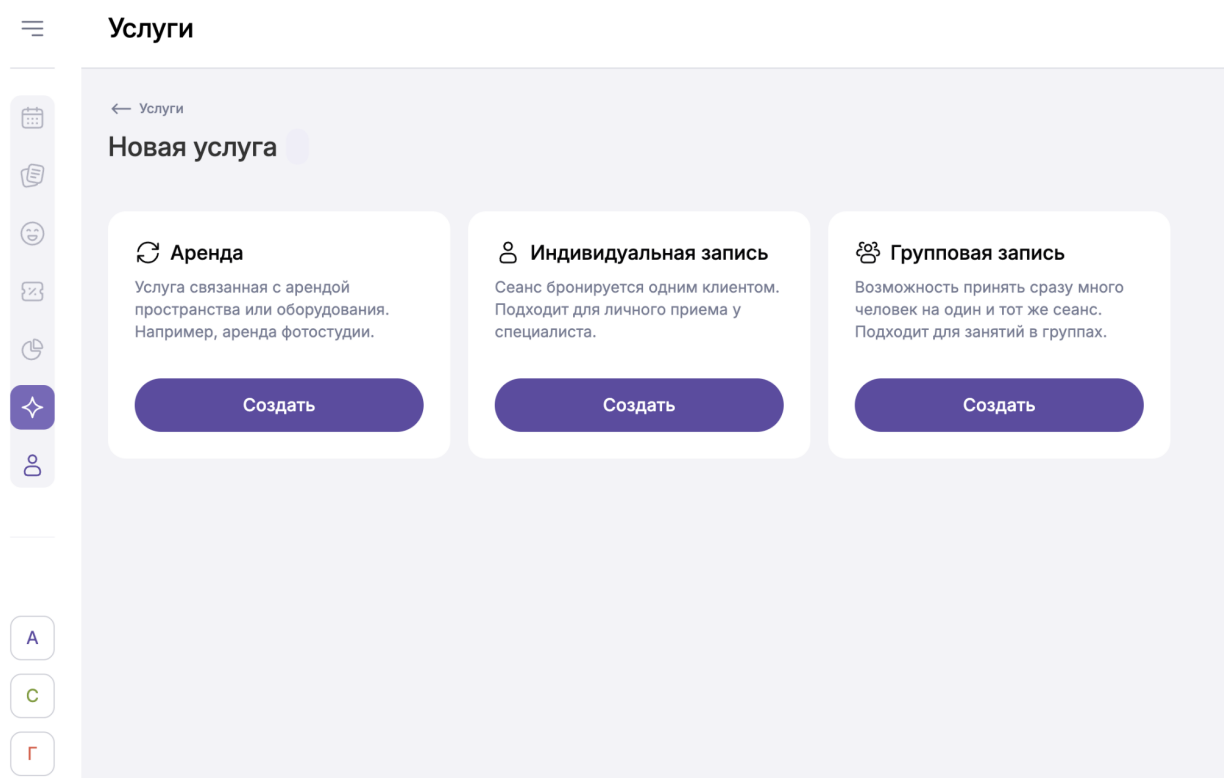


Рисунок 3. Раздел настройки Услуг

3.5.2 Типы записи (модели бронирования)

Программа поддерживает несколько типов записи, которые определяют логику бронирования услуги:

- **Арендная запись** — бронирование ресурса на определенный временной интервал (помещения, залы, оборудование и иные объекты).
- **Индивидуальная запись** — запись одного клиента на персональную услугу (консультации, индивидуальные занятия, сессии специалистов), с учетом временных зон при соответствующих настройках.

- **Групповая запись** — возможность записи нескольких клиентов на одно временное событие с учетом заданной вместимости.

Тип записи определяет доступные параметры вместимости, расчета стоимости и отображения услуги клиентам.

3.5.3 Режим работы и локация услуги

Для услуги может быть назначен режим работы, определяющий временные интервалы доступности бронирования. Режимы работы настраиваются на уровне компании и могут быть переиспользованы для нескольких услуг.

3.5.4 Настройка стоимости услуги

Программа поддерживает гибкую модель ценообразования, включающую следующие варианты расчета стоимости:

- **Оплата за время** — стоимость рассчитывается на основании выбранной длительности бронирования.
- **Оплата за время и места** — базовая стоимость услуги дополняется оплатой за дополнительные места (посетителей).
- **Без оплаты** — услуга может быть настроена как бесплатная, без отображения стоимости для клиента.

3.5.5 Параметры длительности и интервалов

Для услуги могут быть заданы:

- **Минимальная длительность сеанса**, кратная шагу времени календаря.
- **Перерывы между сеансами**, автоматически учитываемые при формировании доступных слотов.
- **Ограничение онлайн-записи** — блокировка возможности бронирования за заданное количество минут до начала сеанса.

3.5.6 Управление вместимостью и дополнительными местами

Программа позволяет задавать параметры вместимости услуги:

- максимальное количество участников;
- количество мест, включенных в базовую стоимость;
- количество дополнительных мест сверх базового лимита;
- стоимость дополнительных мест.

Дополнительные места могут оплачиваться:

- за единицу (место),
- либо пропорционально времени бронирования.

3.5.7 Цели аренды и вариативное ценообразование

Для услуги может быть задана одна или несколько **целей аренды**, каждая из которых может иметь собственные параметры стоимости.

Данный механизм используется для изменения цены в зависимости от сценария использования услуги (например, разные форматы съемки или мероприятий).

3.5.8 Параметры стоимости и ценовые правила

В Программе реализован механизм настройки стоимости с учетом следующих параметров:

- период действия цены (постоянная, временная, с определенной даты);
- дни недели;
- временные интервалы в рамках дня;
- минимальная длительность бронирования;
- стоимость одного часа услуги.

Для одной услуги может быть задано несколько ценовых правил, автоматически применяемых в зависимости от выбранных условий.

3.5.9 Дополнительные услуги

Программа поддерживает создание и привязку дополнительных услуг к основной услуге, включая:

- дополнительные ресурсы;
- услуги сопровождения;
- штрафы или дополнительные сборы.

Для дополнительных услуг могут быть заданы:

- тип расчета (за время или за единицу);
- стоимость;
- обязательность выбора;
- видимость для клиентов.

3.5.10 Настройка онлайн-оплаты и предоплаты

Для услуги может быть настроена модель предоплаты:

- без предоплаты;
- обязательная предоплата за основную услугу;
- обязательная предоплата за основную и дополнительные услуги.

Размер предоплаты может задаваться:

- фиксированной суммой;
- процентом от стоимости бронирования;
- с учетом дня недели или иных условий.

3.5.11 Публикация услуги

После завершения настройки услуга может быть опубликована и отображена для клиентов в интерфейсе онлайн-бронирования.

Публикация и снятие с публикации выполняются без удаления услуги из системы.

3.6 Управление календарем и расписанием

Программа предоставляет функциональный модуль календаря, предназначенный для визуализации, управления и контроля расписания услуг и ресурсов, доступных для онлайн-бронирования.

Календарь является центральным элементом управления операционной деятельностью и используется для формирования доступности услуг, учета занятости ресурсов и обработки заказов.

В рамках модуля реализованы следующие функциональные возможности:

3.6.1 Формирование временной сетки

Календарь формируется на основе заданного шага времени, который определяется при первичной настройке Программы и используется как базовая единица для всех операций бронирования.

Шаг времени применяется при:

- формировании доступных слотов;
- расчете длительности услуг;

- настройке перерывов между сеансами;
- ограничениях онлайн-записи.

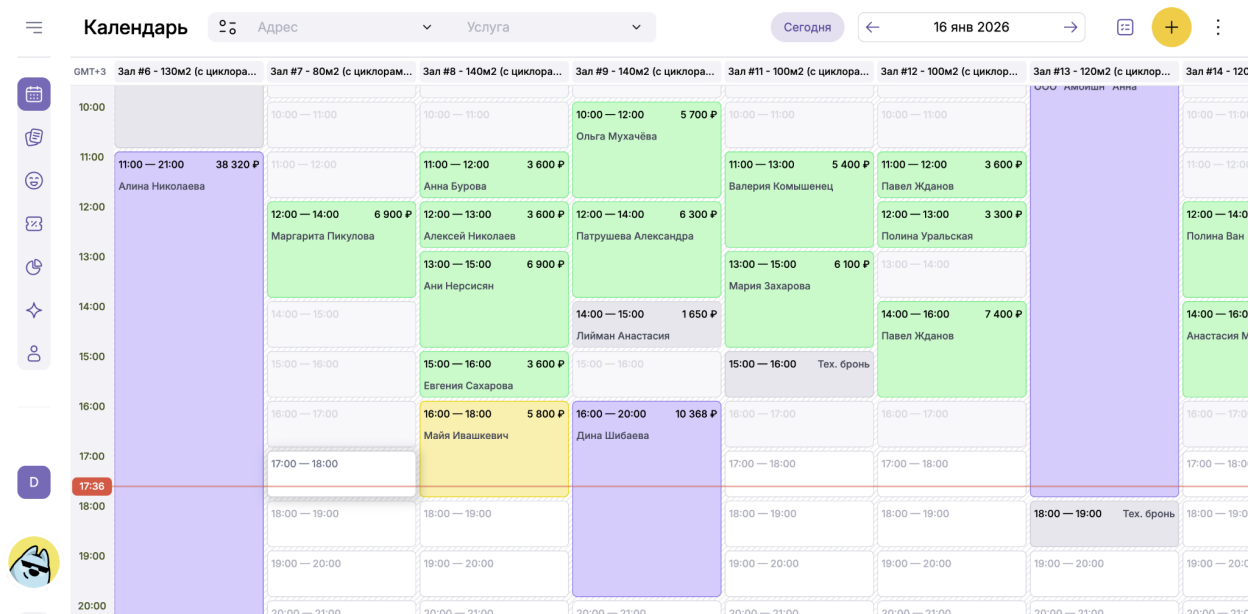


Рисунок 4. Раздел Календаря

3.6.2 Отображение занятости ресурсов

Календарь обеспечивает отображение:

- свободных и занятых временных интервалов;
- подтвержденных, ожидающих оплаты и отмененных заказов;
- технических блокировок времени.

Каждый временной интервал визуально отображается с учетом его статуса и типа события.

3.6.3 Управление событиями календаря

Программа поддерживает следующие операции с событиями календаря:

- создание событий на основании заказов;
- перенос событий на другое время;
- отмена событий;
- ручная блокировка временных интервалов без создания заказа.

Все изменения автоматически учитываются в доступности онлайн-бронирования.

3.6.4 Связь календаря с услугами и режимами работы

Календарь формируется с учетом:

- параметров услуг;
- назначенных режимов работы;
- ограничений по вместимости;
- перерывов между сеансами.

Изменение параметров услуг или режимов работы автоматически отражается в календаре без необходимости ручной корректировки событий.

3.6.5 Учет временных зон

Программа поддерживает работу с временными зонами:

- для корректного отображения времени бронирований;
- при онлайн-записи клиентов, находящихся в разных регионах.

Настройки временных зон применяются на уровне компании и используются при расчете времени событий.

3.6.6 Интеграция календаря с внешними сервисами

Календарь Программы может быть синхронизирован с внешними календарными системами. Синхронизация обеспечивает актуальность данных о занятости и снижает риск пересечений бронирований.

3.6.7 Фильтрация и представления календаря

Пользователь может просматривать календарь:

- по отдельным услугам;
- по группам услуг;
- за выбранный период времени.

Функции фильтрации позволяют анализировать загрузку ресурсов и управлять расписанием в удобном формате.

3.7 Управление заказами (Журнал заказов)

Программа предоставляет функциональный модуль управления заказами, предназначенный для учета, обработки и контроля всех бронирований, созданных в системе.

Журнал заказов представляет собой централизованный реестр всех операций бронирования и используется для оперативного управления текущими заказами, анализа статусов и ведения истории взаимодействия с клиентами.

Программа позволяет:

- автоматически формировать заказы на основании онлайн-бронирований, созданных клиентами через веб-интерфейс;
- отображать заказы в виде структурированного списка с возможностью сортировки и фильтрации по дате, услуге, статусу, клиенту и другим параметрам;
- изменять параметры заказа, включая дату, время, длительность, состав услуг и дополнительные параметры, при наличии соответствующих прав доступа;
- управлять статусами заказов (создан, ожидает оплаты, оплачен, обработан, отменен);
- отслеживать историю изменений заказа, включая действия пользователей системы.

Журнал

Поиск

Экспортировать в excel

Номер заказа	Услуга	Дата	Стоимость	Статус заказа	Статус оплаты	Доп. услуги
№ 531893 16.01.2026 14:50	ЗАЛ TERRA - 95м2 Кол-во мест: 0	16.01.2026 20:30 - 22:30	3 780 Р	Подтвержден	Без оплаты	
№ 531892 16.01.2026 14:49	Зал SIGNAL - 75м2 Кол-во мест: 1	16.01.2026 17:30 - 18:30	4 140 Р	Создан	Без оплаты	Дополнительный Profoto/Godox QT (вспышки) , Зеркальный пластик
№ 531891 16.01.2026 14:47	ЗАЛ BIG - 150м2 Кол-во мест: 1	26.01.2026 17:30 - 19:00	8 335 Р	Создан	Без оплаты	Зеркальный пластик, Бумажный фон (пог. метр), Что-то
№ 531890 16.01.2026 14:46	ЗАЛ BIG - 150м2 Кол-во мест: 1	24.01.2026 17:30 - 19:30	5 980 Р	Создан	Без оплаты	
№ 531888 16.01.2026 14:03	ЗАЛ TERRA - 95м2 Кол-во мест: 1	16.01.2026 17:30 - 18:30	10 878 Р	Создан	Без оплаты	Бумажный фон (пог. метр), 123
№ 531884 16.01.2026 12:48	ЗАЛ TERRA - 95м2 Кол-во мест: 1	16.01.2026 15:30 - 17:30	14 780 Р	Создан	Без оплаты	Депозит, 123123
№ 531883 16.01.2026 11:47	Зал SIGNAL - 75м2 Кол-во мест: 1	16.01.2026 19:30 - 20:30	3 690 Р	Создан	Без оплаты	

Итого: 24120 заказов (Общая сумма: 88 012 331 Р)

01 02 03 ... 1204 1205 1206

Рисунок 5. Раздел Журнал

3.8 Управление клиентами (CRM-модуль)

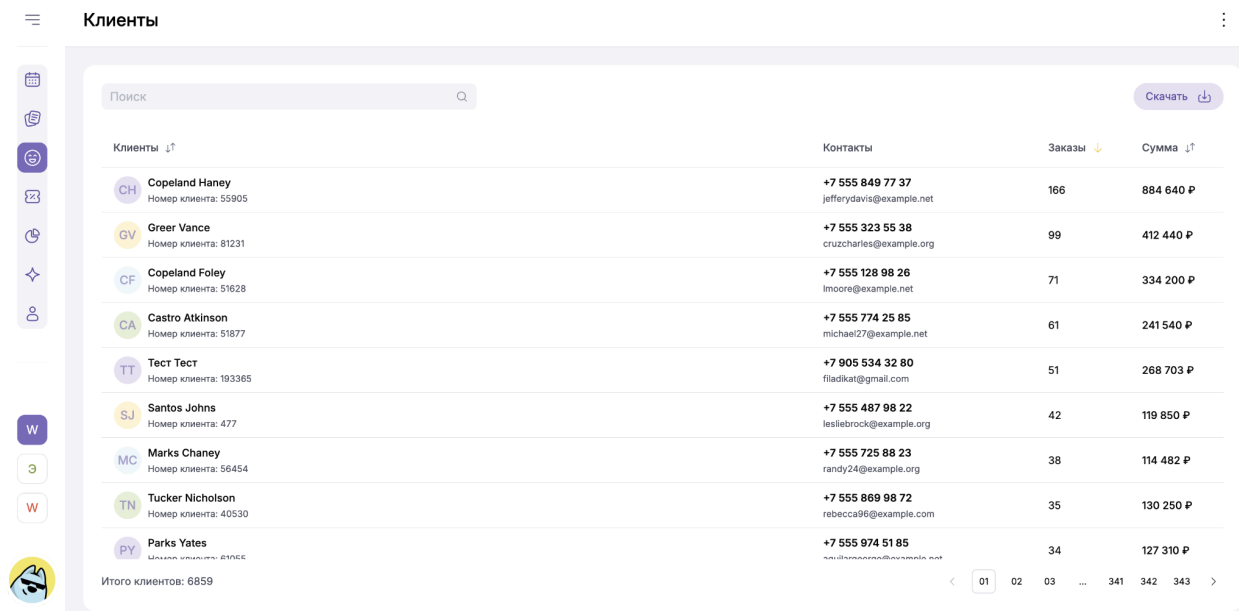
В составе Программы реализован CRM-модуль, предназначенный для ведения клиентской базы и хранения информации о клиентах, взаимодействующих с организацией.

Модуль позволяет формировать единый реестр клиентов, автоматически наполняемый на основании создаваемых заказов и онлайн-бронирований.

Пользователю предоставляются следующие возможности:

- хранение контактных данных клиентов (имя, телефон, электронная почта);
- автоматическое формирование карточки клиента при первом бронировании;
- просмотр истории заказов клиента с указанием дат, услуг, стоимости и статусов;
- отображение агрегированных показателей по клиенту (общее количество заказов, суммарная стоимость);
- добавление пользовательских комментариев и особенностей клиента.

CRM-модуль предназначен для повышения качества обслуживания, персонализации взаимодействия с клиентами и анализа повторных обращений.



Клиенты			
Поиск			
Клиенты	Контакты	Заказы	Сумма
CH Copeland Haney Номер клиента: 55905	+7 555 849 77 37 jefferydavis@example.net	166	884 640 P
GV Greer Vance Номер клиента: 81231	+7 555 323 55 38 cruzcharles@example.org	99	412 440 P
CF Copeland Foley Номер клиента: 51628	+7 555 128 98 26 lmoore@example.net	71	334 200 P
CA Castro Atkinson Номер клиента: 51877	+7 555 774 25 85 michael27@example.net	61	241 540 P
TT Test Test Номер клиента: 193365	+7 905 534 32 80 fliadikat@gmail.com	51	268 703 P
SJ Santos Johns Номер клиента: 477	+7 555 487 98 22 lesliebrock@example.org	42	119 850 P
MC Marks Chaney Номер клиента: 56454	+7 555 725 88 23 randy24@example.org	38	114 482 P
TN Tucker Nicholson Номер клиента: 40530	+7 555 869 98 72 rebecca96@example.com	35	130 250 P
PY Parks Yates Номер клиента: 61936	+7 555 974 51 85 michael27@example.net	34	127 310 P
Итого клиентов: 6859		01 02 03 ... 341 342 343	

Рисунок 6. Раздел Журнал

3.9 Управление платежами

Программа включает функциональность управления платежами, обеспечивающую прием, учет и контроль оплат, связанных с бронированием услуг.

Модуль управления платежами интегрирован с внешними платежными сервисами и используется для автоматизации финансовых операций.

Программа позволяет:

- принимать онлайн-оплаты за услуги в рамках созданных заказов;
- настраивать обязательную или частичную предоплату;
- учитывать статусы платежей (ожидает оплаты, оплачен, отменен, возвращен);
- формировать фискальные документы в соответствии с действующим законодательством;
- автоматически связывать платежи с соответствующими заказами и клиентами.

Функциональность модуля направлена на снижение ручных операций и повышение прозрачности финансовых расчетов.

3.10 Аналитика и отчетность

В Программе реализован аналитический модуль, предназначенный для анализа операционных и финансовых показателей деятельности организации.

Модуль аналитики предоставляет пользователю наглядную информацию о результатах работы за выбранный период времени.

Программа позволяет:

- анализировать суммарный доход, оплаченные и ожидающие оплаты заказы;
- отслеживать количество заказов и средний чек;
- получать данные по отменам и отказам;
- формировать отчеты по отдельным услугам и ресурсам;
- визуализировать данные в виде графиков, таблиц и диаграмм.

Аналитический модуль используется для принятия управленческих решений, планирования загрузки и оценки эффективности работы услуг.

3.11 Промо (управление промокодами и акциями)

В Программе реализован модуль «Промо», предназначенный для управления маркетинговыми акциями и правилами предоставления скидок при онлайн-бронировании услуг.

Модуль позволяет пользователю создавать, настраивать и контролировать использование промокодов, применяемых клиентами при оформлении заказов через онлайн-страницу бронирования.

Программа предоставляет следующие функциональные возможности:

- создание промокодов с указанием наименования и символьного кода;
- настройка номинала скидки в процентном или фиксированном выражении;
- ограничение действия промокода по сроку (дата окончания) либо установка бессрочного режима;
- настройка применимости промокода:
 - ко всем услугам;
 - к выбранным услугам;
- ограничение действия промокода по дням недели и временным интервалам;
- настройка лимитов использования:
 - общее количество применений;
 - количество применений на одного клиента;
- управление статусом промокода (активен / неактивен);
- автоматический учет количества применений промокода в заказах;
- отображение статистики по использованию промокодов, включая количество заказов и суммарную стоимость.

Промокоды применяются клиентами при оформлении онлайн-бронирования и автоматически учитываются Программой при расчете итоговой стоимости заказа.

Модуль «Промо» предназначен для поддержки маркетинговых активностей, привлечения и удержания клиентов, а также гибкого управления ценовыми условиями без необходимости изменения базовых параметров услуг.

3.12 Уведомления и коммуникации

Программа обеспечивает автоматизированную отправку уведомлений пользователям и клиентам при наступлении определенных событий на электронную почту бизнесу и покупателям.

Модуль уведомлений используется для своевременного информирования о действиях, связанных с бронированием.

Программа позволяет:

- автоматически отправлять уведомления при создании, изменении или отмене заказа;
 - информировать клиентов о статусах оплат;
 - использовать несколько каналов коммуникации, включая электронную почту и мессенджеры;
- обеспечивать согласованность уведомлений с текущими данными заказа.

3.13 Интеграции и API

Программа предусматривает возможность интеграции с внешними сервисами и системами, необходимыми для обеспечения аналитики, синхронизации данных, приема платежей и коммуникации с пользователями.

Интеграции реализованы в виде отдельных модулей и не требуют установки дополнительного программного обеспечения на стороне пользователя.

Интеграции с аналитическими сервисами

Программа поддерживает интеграцию с внешними системами веб-аналитики для сбора и анализа данных о поведении пользователей и эффективности онлайн-бронирования.

В рамках данного функционала реализованы следующие интеграции:

- **Яндекс.Метрика** — используется для сбора статистических данных о посещаемости страниц онлайн-бронирования, источниках трафика и пользовательских действиях.

Подключение аналитических интеграций осуществляется путем добавления идентификатора или кода сервиса в интерфейсе Программы и подтверждения подключения.

Интеграции с платежными сервисами

Программа поддерживает интеграцию с банковскими и платежными системами для приема онлайн-оплат.

Интеграции используются для:

- приема платежей от клиентов;
- фиксации статусов транзакций;
- автоматической привязки платежей к заказам;
- формирования фискальных данных и чеков.

Интеграции с коммуникационными сервисами

Программа поддерживает интеграцию с каналами коммуникации для отправки уведомлений и взаимодействия с клиентами.

В рамках данного функционала используются:

- электронная почта (посредством партнера Unisender, зарегистрированного в реестре отечественного ПО);
- мессенджеры (посредством партнера Wazzup, зарегистрированного в реестре отечественного ПО).

Интеграции позволяют автоматически информировать клиентов о создании, изменении и отмене заказов, а также о статусах оплат.

3.14 Административные и системные настройки

Программа предоставляет административный интерфейс для управления параметрами работы системы и учетными записями пользователей.

Модуль административных настроек позволяет:

- управлять пользователями и их правами доступа;
- настраивать параметры компании;
- определять режимы работы и ограничения;
- контролировать системные параметры функционирования Программы.

Данный модуль предназначен для обеспечения безопасной и стабильной эксплуатации Программы

4. Панель управления Программы

Панель управления Программы является основным навигационным элементом интерфейса и обеспечивает доступ пользователя к функциональным модулям и настройкам Программы.

Панель управления расположена в левой части интерфейса и включает следующие разделы:

- **Календарь** — доступ к расписанию ресурсов и управлению событиями бронирования
- **Журнал** — просмотр и управление заказами и их статусами
- **Услуги** — создание и настройка услуг и ресурсов, доступных для бронирования
- **Клиенты** — управление базой клиентов бизнеса
- **Аналитика** — виджеты и отчеты бизнеса
- **Промо** — настройка промокодов и скидочных предложений
- **Профиль** — управление параметрами учетной записи пользователя
- **Компании** — настройка общих правил работы Программы
- **Помощь** — доступ к справочной информации и службе поддержки
- **Выход из Программы** — завершение пользовательской сессии

5. Онлайн-страница бронирования (кастомизированная ссылка)

Программа предоставляет возможность формирования индивидуальной веб-страницы онлайн-бронирования для каждой компании.

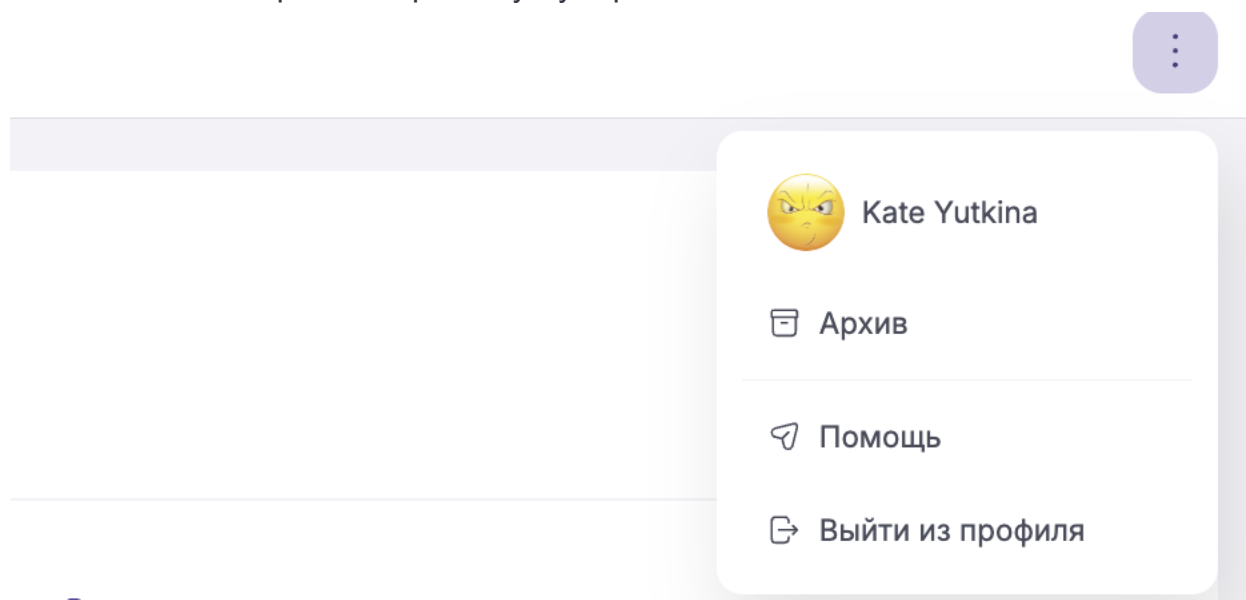
Данная страница доступна по уникальной ссылке и предназначена для использования конечными клиентами компании с целью самостоятельного оформления бронирований.

Онлайн-страница бронирования автоматически отображает доступные услуги, расписание, стоимость и правила записи, настроенные в Программе, и обеспечивает создание заказов без необходимости авторизации конечного пользователя в административной части системы.

Сформированная ссылка может использоваться компанией для размещения на собственном сайте, в социальных сетях, мессенджерах и других каналах коммуникации.

6. Завершение работы с Программой

Завершение Программы пользователь может осуществить через закрытие соответствующей вкладки браузера или нажав на «Выйти из профиля» как показано ниже в правом верхнем углу экрана.



7. Возникновение вопросов или внештатных ситуаций

При возникновении вопросов или внештатных ситуаций в процессе эксплуатации Программы, необходимо обращаться к техническому специалисту на почту my@cue-to.ru