ver. 1.2 22.04.2022

Приложение Fromni & Bnovo

Зачем **2**

Кейсы с описанием проблем **2**

Преимущества приложения **2**

Подключение **3**

Шаг 1. Активируйте beta-версию WhatApp на телефоне 3

Шаг 2. Зарегистрируйте аккаунт Fromni 3

Шаг 3. Подключите канал WhatsApp 3

Шаг 4. Подключите канал SMS 4

Шаг 5. Создайте доступы для приложения Fromni & Bnovo. 5

Шаг 6. Откройте приложение Fromni & Bnovo. 6

Шаг 7. Введите регистрационные данные для запуска приложения 7

Пользование приложением **8**

Вкладка Бронирования 8

Вкладка Гости 10

Вкладка Статистика 10

Вкладка Шаблоны 11

Вкладка Настройки 11

Вопросы **11**

Что означает Номер неверен во вкладке Бронирований и как это исправить? 11

Как настроить чат-бота или реализовать линию поддержки через соц.сети и мессенджеры 11

Зачем

Пользователи Bnovo получают возможность общения с Гостями через WhatsApp и SMS. Интеграция сделана через Bnovo Octopus - каталог сторонних решений, которые призваны расширить функционал Bnovo PMS.

Кейсы с описанием проблем

1. Кейс 1.

Проблема. Гости редко оставляют свою почту и обычно отель скачивает подтверждение бронирования и отправляет в соцсети, т.е. хотели бы иметь возможность отправлять сообщения в соцсети - напрямую из Bnovo.

2. Кейс 2.

Проблема. Часто бронирования происходят напрямую - звонком на стойку. В этом случае очень тяжело записывать почту.
Хотели бы, чтобы подтверждение отправлялось либо через SMS, либо WhatsApp.

3. Кейс 3.

Проблема. Внутри Bnovo есть массовая рассылка. Но только на email.

4. Кейс 4.

Проблема. Ограничены возможности персонального общения с гостем из карточки гостя. По любой теме - предложение, сообщение и т.д. По шаблону или с произвольным текстом.

Преимущества приложения

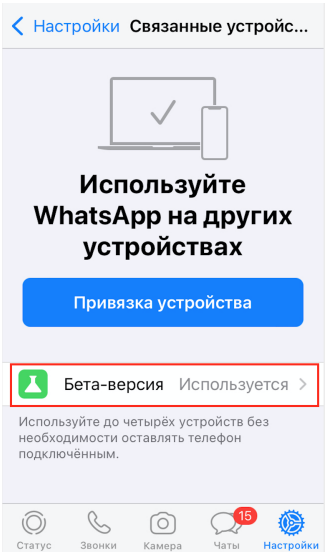
1. Доставка любых уведомлений через WhatsApp.
2. Автоматическая переотправка через SMS, если в WhatsApp не дойдет.
3. Отправка разных текстов в WhatsApp и в SMS (меньше символов = дешевле стоимость).
4. Шаблоны текстов с поддержкой эмоджи и индивидуальных переменных - имени Гостя, параметров Бронирования и т.д.
5. Автоматическая обработка ответов и сообщений от Гостей (чат-бот) в 10+ каналах (Telegram, VK.com, Instagram и т.д.).
6. Встроенное окно чата - полноценный канал поддержки гостей в мессенджерах и соц.сетях.
7. Запрос положительных отзывов на Картах Google и Yandex после выезда.
8. Настройка массовой рассылки Гостям, соответствующим заданным фильтрам.

Подключение

Шаг 1. Активируйте beta-версию WhatApp на телефоне

Мы рекомендуем активировать **бета-версию** приложения WhatsApp на вашем устройстве. Это дает возможность привязать вашу учетную запись WhatsApp к четырем разным устройствам. Так вы сможете использовать функционал отправки уведомлений через WhatsApp без необходимости оставлять телефон подключённым.

Откройте приложение WhatsApp на своем телефоне, далее - **Настройки** и выберите **Связанные устройства**.



Бета-версия **Используется** означает, что нужная настройка установлена.

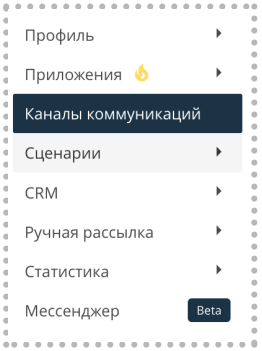
Шаг 2. Зарегистрируйте аккаунт Fromni

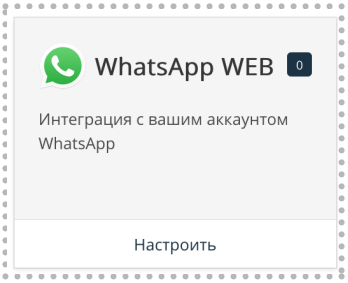
Используйте специальную ссылку

Шаг 3. Подключите канал WhatsApp

Канал WhatsApp поддерживается напрямую. Для его подключения не нужны доступы к сторонним сервисам.

В личном кабинете Fromni:
Раздел **Каналы коммуникаций – WhatsApp WEB** (внизу страницы) – **Настроить**

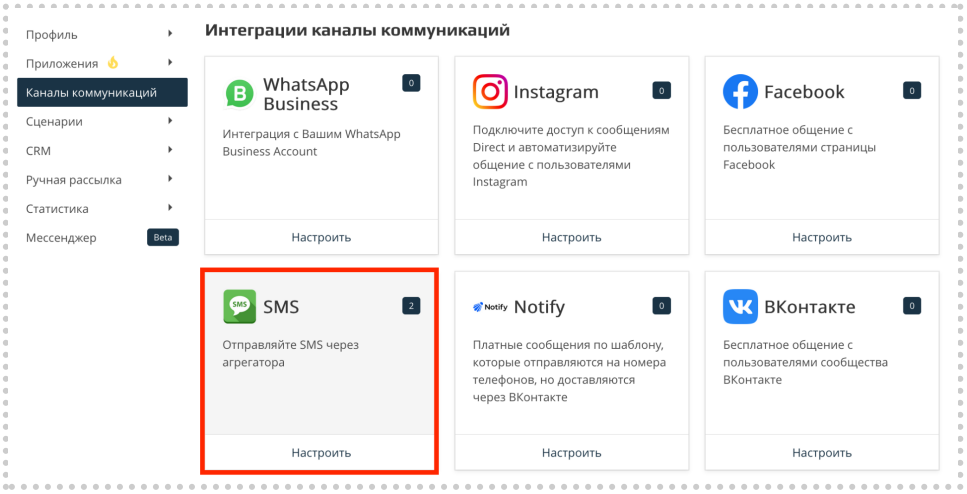




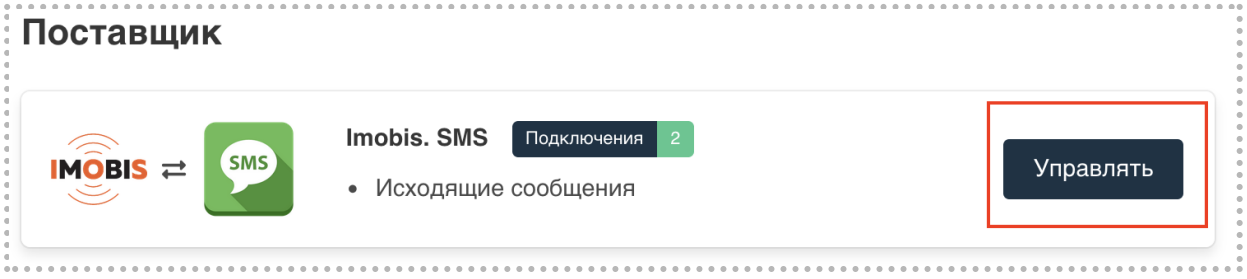
Шаг 4. Подключите канал SMS

Канал SMS требует отдельного подключения к платформе Imobis (www.imobis.ru). Для удобства обратитесь в службу поддержки любым из способов, указанных на сайте https://imobis.ru/kontakty В запросе назовите ваш логин Fromni. Представитель Imobis предоставит необходимые инструкции.

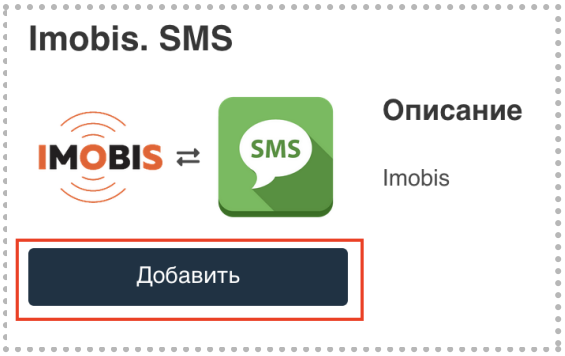
Перейдите в личный кабинет Fromni.
Далее - **Каналы коммуникации - SMS - Настроить**



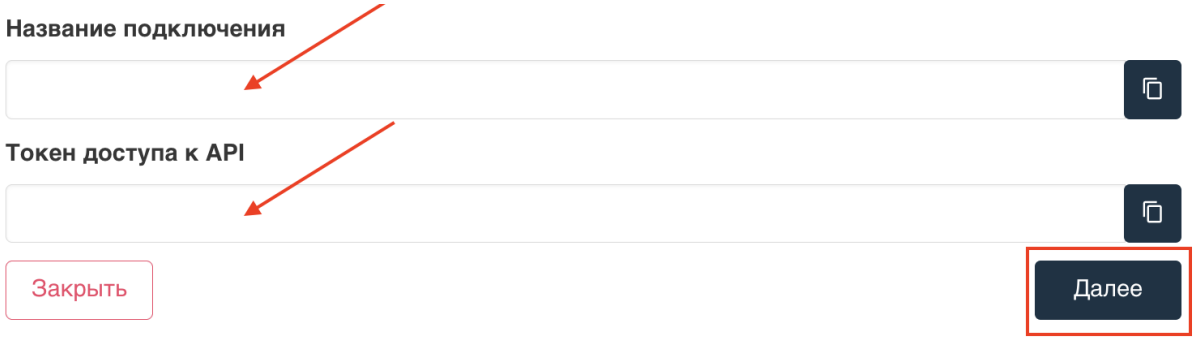
Imobis. SMS - **Управлять**



Нажмите **Добавить**



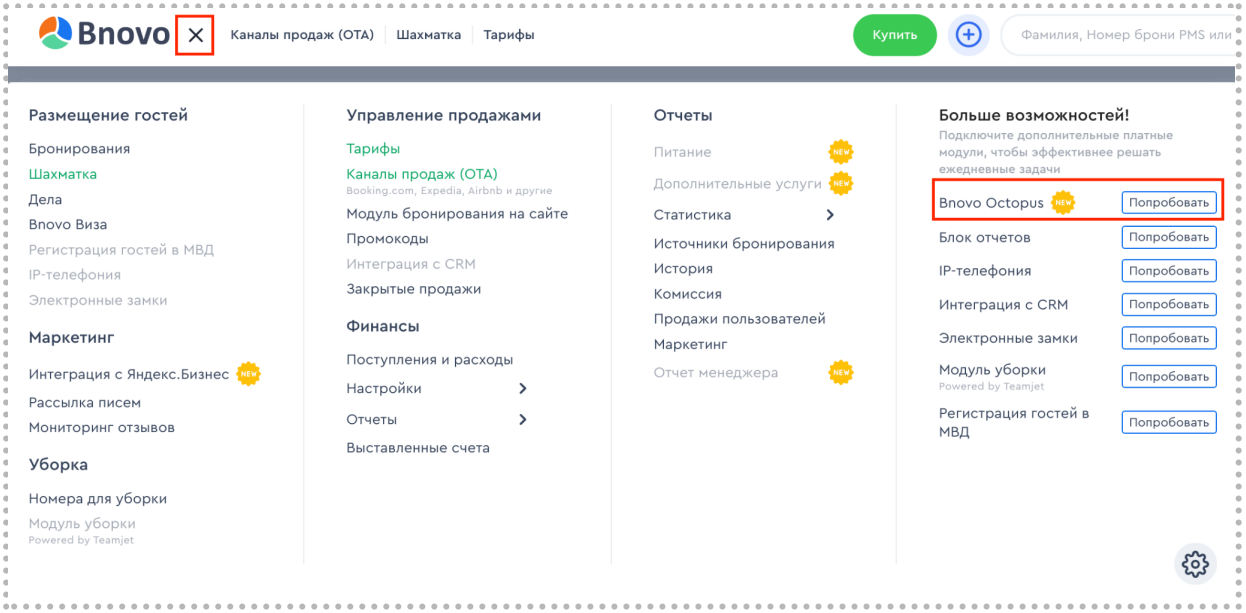
Введите название подключения, вставьте Ключ и нажмите **Далее**



Подключение должно быть успешно создано. Вы его увидите в списке.

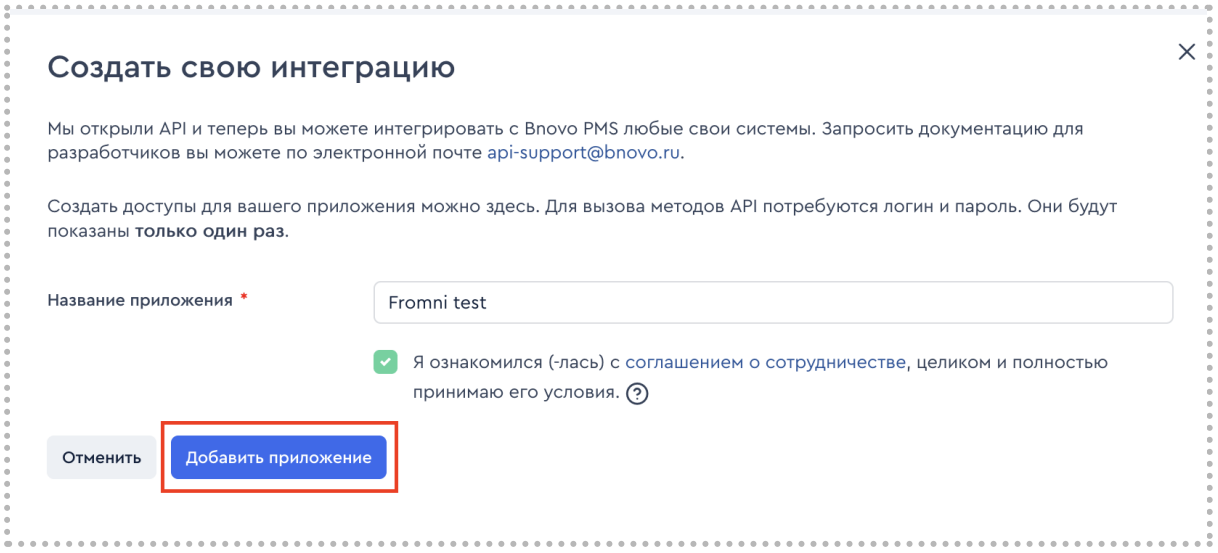
Шаг 5. Создайте доступы для приложения Fromni & Bnovo.

Авторизуйтесь в [личном кабинете](#) Bnovo. Перейдите в раздел Bnovo Octopus

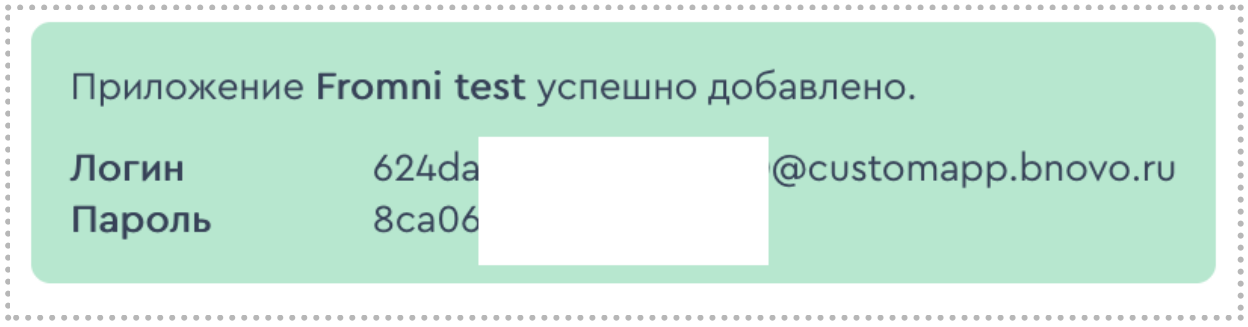


Нажмите **Создать свою интеграцию**.

Введите название приложения и нажмите **Добавить**.



Скопируйте логин и пароль, т.к. они отображаются только один раз.



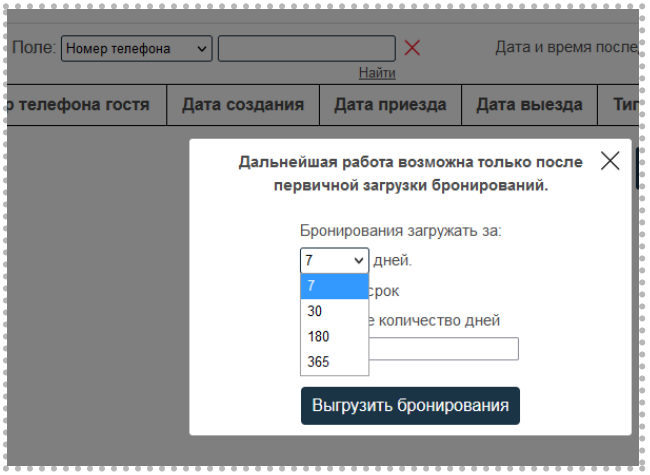
Шаг 6. Откройте приложение Fromni & Bnovo.

Теперь, когда оба канала активированы, можно подключать приложение с Bnovo. Авторизуйтесь в личном кабинете Fromni. В браузере откройте новую вкладку и перейдите по адресу https://bnovo.fromni.com/fromniMessaging.html. Важно, чтобы ссылка открывалась после того, как вы успешно авторизуетесь в личном кабинете Fromni.

Шаг 7. Введите регистрационные данные для запуска приложения

Вкладка **Настройки**. Используйте логин и пароль Bnovo, полученные в предыдущем шаге. Поле с Ключом Fromni заполняется автоматически.

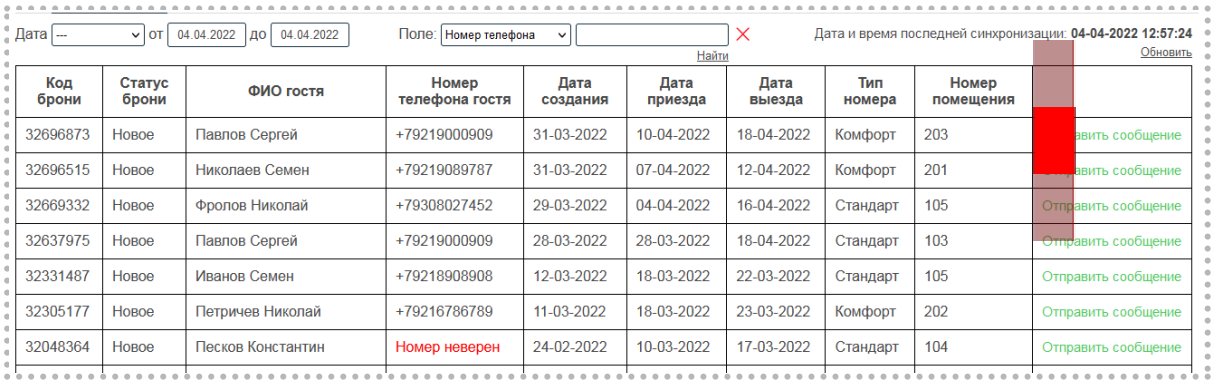
Если все верно, то в появившемся окне нужно будет выбрать период, по которому приложение запросит из Bnovo имеющиеся бронирования и обработает их.



Пользование приложением

Вкладка Бронирования

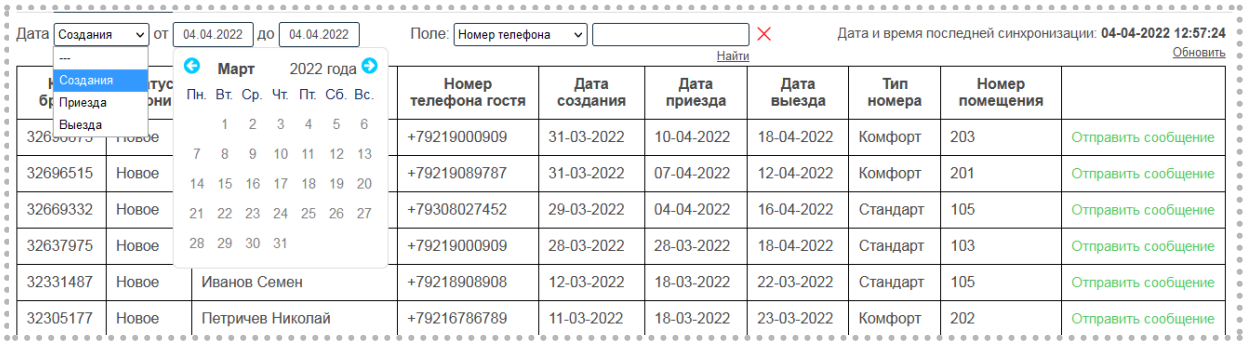
После первичной прогрузки ваших бронирований они отображаются на вкладке Бронирования.
Важно. Из-за технических ограничений мы не можем автоматически подгружать информацию о новых бронированиях. Для того, чтобы новые бронирования попали в Приложение нажмите **Обновить** в верхнем правом углу вкладки Бронирования (показано красной стрелкой).



Код брони	Статус брони	ФИО гостя	Номер телефона гостя	Дата создания	Дата приезда	Дата выезда	Тип номера	Номер помещения	
32696873	Новое	Павлов Сергей	+79219000909	31-03-2022	10-04-2022	18-04-2022	Комфорт	203	Отправить сообщение
32696515	Новое	Николаев Семен	+79219089787	31-03-2022	07-04-2022	12-04-2022	Комфорт	201	Отправить сообщение
32669332	Новое	Фролов Николай	+79308027452	29-03-2022	04-04-2022	16-04-2022	Стандарт	105	Отправить сообщение
32637975	Новое	Павлов Сергей	+79219000909	28-03-2022	28-03-2022	18-04-2022	Стандарт	103	Отправить сообщение
32331487	Новое	Иванов Семен	+79218908908	12-03-2022	18-03-2022	22-03-2022	Стандарт	105	Отправить сообщение
32305177	Новое	Петричев Николай	+79216786789	11-03-2022	18-03-2022	23-03-2022	Комфорт	202	Отправить сообщение
32048364	Новое	Песков Константин	Номер неверен	24-02-2022	10-03-2022	17-03-2022	Стандарт	104	Отправить сообщение

- Использование фильтров.

Для удобства поиска нужного бронирования реализованы фильтры по дате, номеру телефона, типу номера, ФИО гостя и статусу брони с возможностью контекстного поиска.

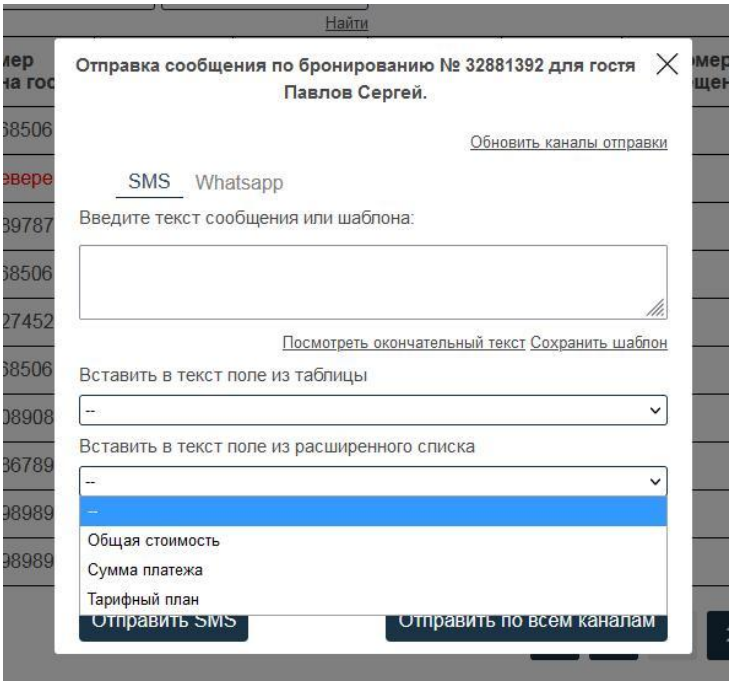


Номер телефона гостя	Дата создания	Дата приезда	Дата выезда	Тип номера	Номер помещения	
+79219000909	31-03-2022	10-04-2022	18-04-2022	Комфорт	203	Отправить сообщение
+79219089787	31-03-2022	07-04-2022	12-04-2022	Комфорт	201	Отправить сообщение
+79308027452	29-03-2022	04-04-2022	16-04-2022	Стандарт	105	Отправить сообщение
+79219000909	28-03-2022	28-03-2022	18-04-2022	Стандарт	103	Отправить сообщение
+79218908908	12-03-2022	18-03-2022	22-03-2022	Стандарт	105	Отправить сообщение
+79216786789	11-03-2022	18-03-2022	23-03-2022	Комфорт	202	Отправить сообщение

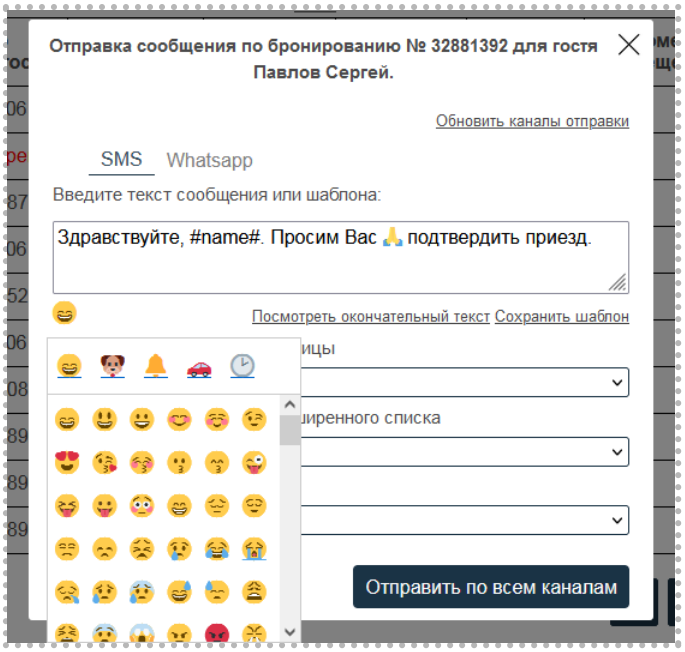
- Окно отправки сообщения из Бронирований

Элемент управления Отправить сообщение, позволяет отправить сообщение Гостю. При щелчке появляется окно, где вы можете выбрать канал отправки, ввести текст сообщения или выбрать шаблон. В текст можно вставлять переменные, связанные с Бронированием.

Если у вас активированы оба канала - и SMS, и WhatsApp, то можно настроить отправку разных текстов - для SMS один текст, для WhatsApp - другой.

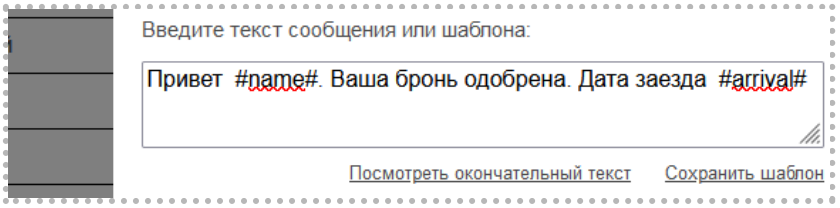


Доступна вставка эмоджи.

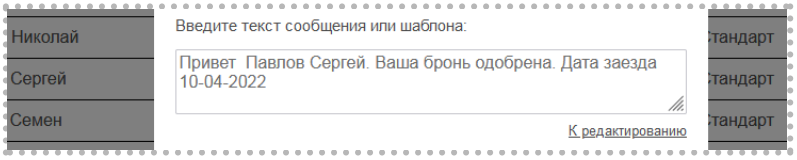


- Окно отправки сообщения по шаблону из Бронирований

В случае если выбран шаблон, который использовался ранее, его текст будет автоматически вставлен в окно ввода текста.

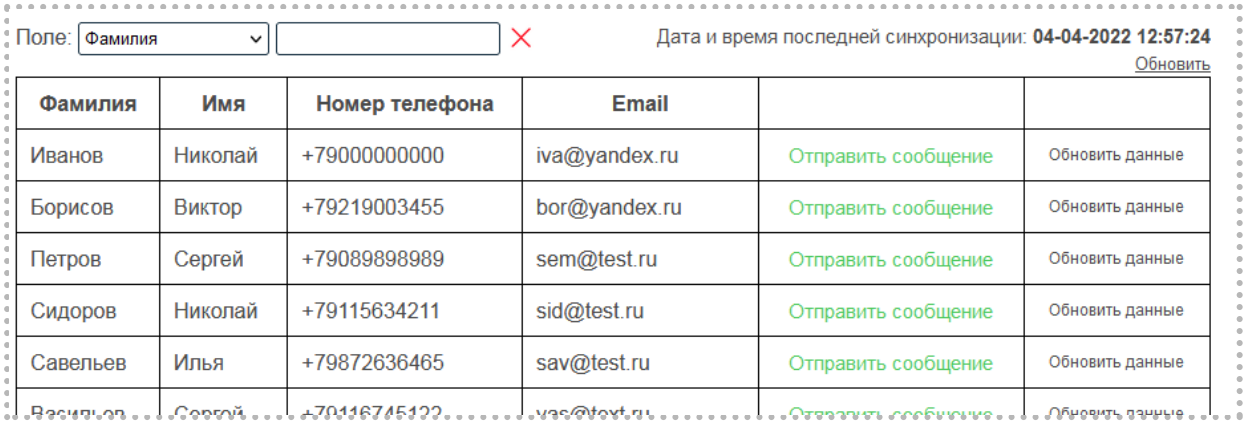


Для любого текста можно посмотреть/проверить как будут преобразованы переменные (по сути какое сообщение отправится).



Вкладка Гости

Гости отображаются в виде таблицы.



Фамилия	Имя	Номер телефона	Email		
Иванов	Николай	+79000000000	iva@yandex.ru	Отправить сообщение	Обновить данные
Борисов	Виктор	+79219003455	bor@yandex.ru	Отправить сообщение	Обновить данные
Петров	Сергей	+79089898989	sem@test.ru	Отправить сообщение	Обновить данные
Сидоров	Николай	+79115634211	sid@test.ru	Отправить сообщение	Обновить данные
Савельев	Илья	+79872636465	sav@test.ru	Отправить сообщение	Обновить данные

- Использование фильтров.

Для удобства поиска Гостя реализованы фильтры с возможностью контекстного поиска.

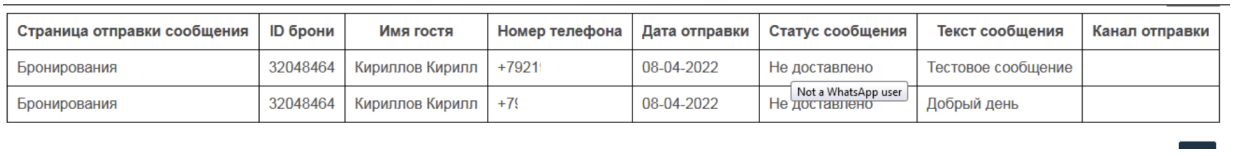
- Окно отправки сообщения из вкладки Гости

Элемент управления Отправить сообщение, позволяет отправить сообщение произвольного характера выбранному гостю. В текст можно вставлять переменные, связанные с Гостем. В целом процесс идентичен отправке из вкладки Бронирования.

Вкладка Статистика

Отображает все сообщения, которые были отправлены через Приложение (в перспективе - за последние 3 дня).

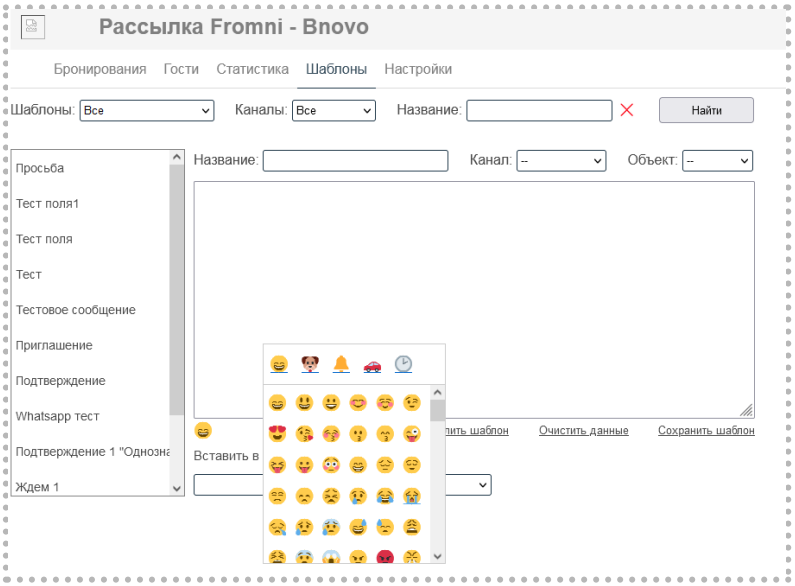
Для сообщений, получивших статус Не доставлено, можно установить конкретную причину. Для этого достаточно навести курсор на область с отображением статуса.



Страница отправки сообщения	ID брони	Имя гостя	Номер телефона	Дата отправки	Статус сообщения	Текст сообщения	Канал отправки
Бронирования	32048464	Кириллов Кирилл	+7921	08-04-2022	Не доставлено	Тестовое сообщение	
Бронирования	32048464	Кириллов Кирилл	+7	08-04-2022	Не доставлено	Добрый день	

Вкладка Шаблоны

Отображает все шаблоны, созданные при отправке сообщений. Позволяет управлять шаблонами (удалять и редактировать) и создавать новые.



На вкладке доступны следующие фильтры по типу шаблона (для гостей/бронирований), каналу отправки (WhatsApp/SMS), а также по тексту шаблона (контекстный поиск).

Вкладка Настройки

Отображает настройки, которые использовались при первичном запуске приложения.

Вопросы

Что означает Номер неверен во вкладке Бронирований и как это исправить?

Все номера Гостей автоматически проверяются на валидность. По сути платформа устанавливает является ли номер мобильным, т.е. можно ли по нему попытаться отправить сообщение. Сообщение “Номер неверный” означает, что проверка не пройдена. Необходимо найти Гостя в Bnovo и указать верный номер. После чего вернуться во вкладку Бронирования и нажать **Обновить.**

Как настроить чат-бота или реализовать линию поддержки через соц.сети и мессенджеры

Если необходимо, чтобы получатели могли отвечать на ваши сообщения, а Fromni продолжать диалог в режиме чат-бота или живого оператора. Обратитесь за консультацией к представителю Imobis.