

Pragma — AI-операционный слой для курортного и гостиничного бизнеса

Один контур управления: выручка, сервис, операции, персонал — поверх
ваших PMS, POS, CRM и 1С

ПИЛОТ 30–45 ДНЕЙ · ДО 3 ОБЪЕКТОВ В 2026 ГОДУ



Объект уже цифровой. Управление — всё ещё ручное

Данные есть. Но они живут в разных системах, не разговаривают друг с другом — и руководитель узнаёт о проблеме не раньше гостя.



Pragma не заменяет ваши системы. Она заставляет их работать как единый контур

PMS, POS, CRM, 1С остаются на своих местах. Pragma работает **поверх** них — собирает сигналы, предлагает действия и фиксирует результат с измеримым эффектом.

Видит риски и возможности

Потерянная бронь, просроченный SLA уборки, повторная жалоба гостя — ни один сигнал не остаётся незамеченным

Предлагает действие

Конкретная задача, эскалация нужному сотруднику или follow-up — сформированы автоматически, подтверждает человек

Доказывает эффект

Каждое действие получает Impact ID. Отчёт через 30, 60, 90 дней показывает дельту к базовым метрикам

AI предлагает — человек подтверждает — система фиксирует результат (Impact ID)

Что управляющий видит в 9:00 вместо пяти отчётов

Command Center · Сегодня, 09:00

3 риска требуют решения

- Бронь на выходные: гость ушёл без альтернативы — потенциал **42 000 ₺**
- SLA уборки №304 просрочен 18 мин — заезд в 14:00
- Повторная жалоба на завтрак — 2-й раз за неделю

8 задач закрыты за ночь · 2 эскалированы

Вместо пяти утренних отчётов из разных систем — один экран с приоритетами, суммами и готовыми карточками решений.

Управляющий не ищет проблему. Pragma уже нашла её, оценила в рублях и подготовила следующий шаг.

📄 Пример пилота. Цифры — с согласия клиента.

Карточка решения: AI не действует сам

Источник сигнала

Звонок 13:42 · менеджер бронирования · входящий запрос на выходные

Что нашёл AI

Альтернативные даты не предложены. Follow-up не создан. Гость завершил разговор без брони.

Оценка упущенной выручки

~42 000 ₺ по средней стоимости номера на 2 ночи

Рекомендация

Follow-up до 18:00 · предложить 3 альтернативные даты · шаблон сообщения готов

Менеджер видит карточку и выбирает одно из четырёх действий:



Создать задачу



Назначить



Изменить



Отклонить



После подтверждения — Impact ID, задача исполнителю, полный аудитный след. **AI предлагает — человек подтверждает — система фиксирует результат.**

Один продукт — два уровня: управляющий и линейный персонал

Command Center · Веб

- Сигналы с оценкой в рублях
- Decision Cards с рекомендациями
- Impact Report 30/60/90 дней
- Контроль исполнения и эскалации

Frontline Action App · Мобильный

«Уборка 304 · до 13:50 · фото
обязательно»

- Простые кнопки: Сделать фото / Готово
- Никакой аналитики и лишней информации
- Чёткая задача — чёткое подтверждение

Горничная не видит аналитику. Управляющий не заставляет персонал осваивать пять систем.



С чего начинается внедрение на объекте вашего масштаба

Прагма разворачивается по пяти операционным контурам — каждый решает конкретную управленческую задачу для комплекса 400+ номеров, 10+ F&B-точек, СПА и MICE.



Operations Control

Задачи, просрочки, эскалации и блокиеры — полный операционный контроль смены



Guest Experience

Жалобы, скорость реакции, повторные обращения — ни один гость не остаётся без ответа



Revenue & Occupancy

Загрузка, потерянные лиды, upsell и RevPAR — выручка под контролем в реальном времени



HRM & Regulations

Регламенты, тесты знаний, дисциплина смен — стандарты соблюдаются, а не декларируются



Food Safety & Loss Prevention

Температурный контур, чек-листы, сроки годности, списания и Audit Pack для проверок

Один цикл — четыре примера без IT-терминов

Прагма работает одинаково во всех точках объекта. Каждый сигнал проходит один и тот же путь: событие → анализ → рекомендация → действие → результат.

1

Ресторан

Отклонение food cost → AI формирует задачу шеф-повару → причина зафиксирована с доказательством

2

Отель

Выезд гостя → открывается окно уборки → задача горничной с SLA → заезд без срыва расписания

3

Бронирование

Звонок на выходные → потерянный intent → follow-up менеджеру с черновиком сообщения и датами

4

Кухня

Температура холодильника вышла за норму → риск списания → задача су-шефу + фото-доказательство

AI предлагает — человек подтверждает — система фиксирует результат (Impact ID)



Звонки гостей — источник выручки, не отдельная телефония

Потерянные бронирования

Каждый незакрытый звонок с намерением — зафиксированная упущенная выручка

Причины отказов

Цена, даты, слабый follow-up — Pragma выявляет паттерны, а не отдельные случаи

Follow-up с черновиком

Задача менеджеру создаётся автоматически, черновик сообщения уже готов

Оценка в рублях

Каждый потерянный лид получает оценку упущенной выручки по средней стоимости брони

Важно о данных:
Pragma не записывает звонки самостоятельно. Анализ производится на стороне вашей АТС, с согласия гостя и в соответствии с 152-ФЗ.

Pragma получает структурированный результат анализа — и превращает его в Decision Card для менеджера бронирования.

Кухня и склад — в том же операционном контуре, что и номерной фонд

Food Safety & Loss Prevention — roadmap-модуль для ресторанов, СПА-отелей и санаториев. Не отдельный HACCP-журнал, а часть единого операционного слоя.



Холодильный контур

IoT-датчики и ручная проверка щупом — любое отклонение создаёт сигнал немедленно



Санитарные чек-листы смены

Цифровые чек-листы с фото-подтверждением заменяют бумажные журналы



Сроки и риск списаний

Pragma сигнализирует о приближающемся истечении сроков до того, как возникнет потеря



Audit Pack для проверок

Готовый пакет документации для внешних проверок формируется автоматически



Pragma сегодня: рабочий контур для управляющей КОМПАНИИ

MVP-ядро реализовано. Пилот доказывает эффект на ваших метриках — без замены существующих систем.

→ Оргструктура и роли (ОФС)

Иерархия объекта, права доступа, зоны ответственности

→ Задачи с полным контролем

Согласование, эскалации, блокеры, фото-доказательства исполнения

→ Регламенты + тесты знаний

Обязательное прохождение, статистика по сотрудникам и подразделениям

→ Мессенджер (задачные / личные / групповые)

Коммуникация внутри платформы без потери контекста в сторонних чатах

→ Штрафы и апелляции

Каскадная иерархия: начисление, оспаривание, фиксация решения

→ Статистика и KPI

Ручной ввод + контроль исполнения + динамика по периодам

→ AI-чат по регламентам

Сотрудник задаёт вопрос — получает ответ из базы документов компании

→ Бизнес-процессы

Цепочки задач по ролям — стандартизация без ручного контроля каждого шага

→ Сигналы и панель управляющего

Command Center с приоритизацией рисков и Decision Cards

→ Обращения сотрудников

Структурированный канал для вопросов, предложений и эскалаций снизу вверх

→ Интеграции: Shelter PMS, 1C

В развитии пилота. На старте — ручной ввод и файлы, API на пилоте

→ CV-контур кухни (post-MVP)

Контроль качества через камеры — для объектов с готовой инфраструктурой

Не учётная система. Не BI. Не CRM. Операционный слой действий

Pragma не конкурирует с вашими существующими инструментами — она работает между ними, превращая данные в управленческие действия.

Возможность	Учёт / 1С	BI-отчёты	CRM	Pragma
Сквозной операционный контур	—	—	—	✓
Задачи, созданные из сигналов	—	—	частично	✓
Трассировка ответственности	частично	—	—	✓
Работает между системами	—	—	—	✓
Без замены PMS / POS	—	✓	✓	✓

📄 Пример: PMS зафиксировал выезд → Pragma создала задачу уборки с SLA → заезд гостя без ожидания

Специализированные AI-помощники — каждый под свой контур

Pragma — не один универсальный алгоритм. Это набор узкоспециализированных помощников, каждый из которых отвечает за свою область и понимает её контекст.



Operations

Сигналы → задачи с SLA и ответственными



Signal Analyzer

Отделяет информационный шум от реальных рисков



Occupancy

Загрузка, окна спроса и выручка по периодам



Guest Experience

Жалобы, повторные обращения, скорость реакции



Revenue

Потерянные лиды, upsell-возможности, RevPAR



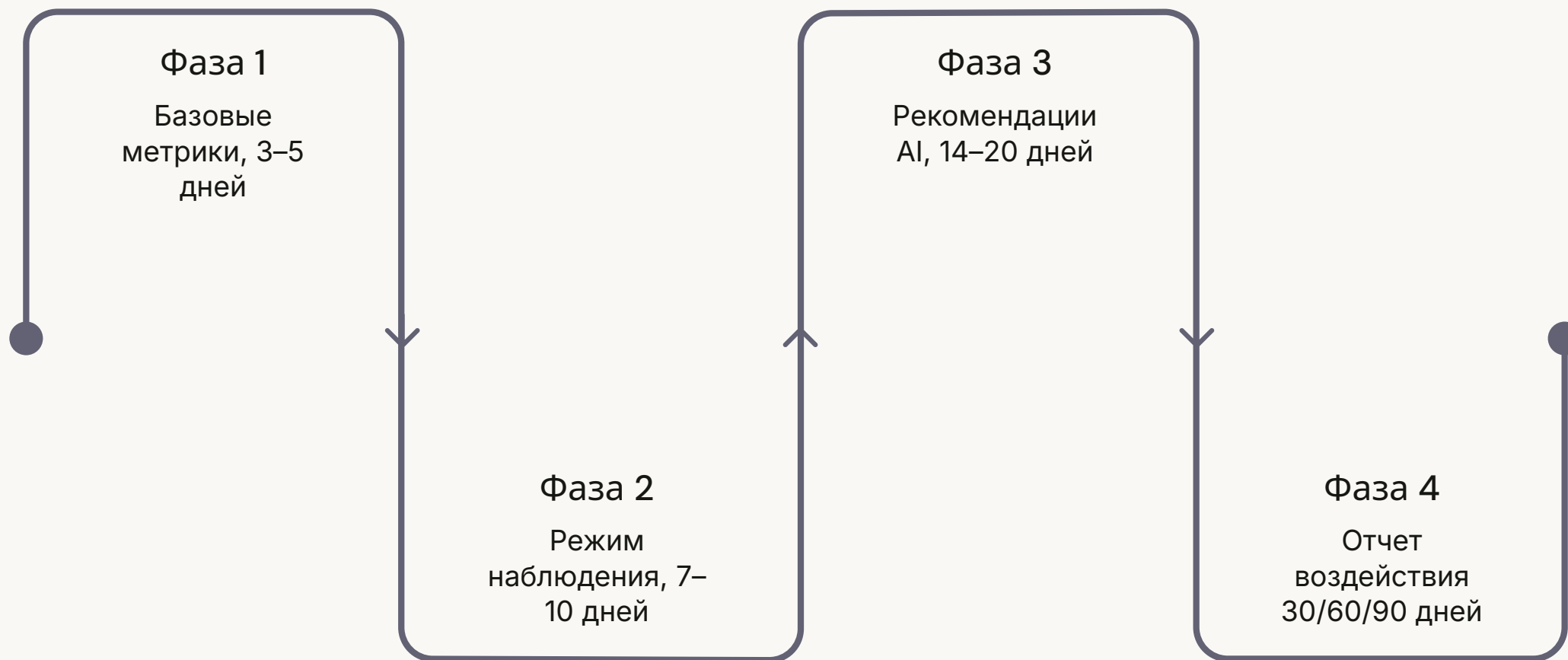
Hygiene Risk

Кухня, склад, температура, риски списаний

Все рекомендации проходят через подтверждение человека. AI предлагает — менеджер решает — система фиксирует результат.

Не обещаем рост. Обещаем измеримое «до и после»

Пилот построен на принципе строгой доказательности: сначала фиксируем базовые метрики, затем измеряем дельту. Никаких предположений — только факты.



Метрики baseline (примеры)

SLA задач · time-to-first-action · % follow-up брони ·
регламентная дисциплина · RevPAR

- ❑ Конкретные цифры эффекта публикуются только с письменного согласия клиента. Таблица Δ к baseline — для внутреннего использования заказчика.

Полный след: от звонка гостя до рубля в отчёте

Каждое действие в Pragma получает уникальный идентификатор. Это означает полную прозрачность: кто увидел сигнал, кто принял решение, что было сделано и какой результат зафиксирован.



✔ Impact ID — это не просто номер. Это полная цепочка ответственности от сигнала до измеримого результата, доступная в любой момент.

Контроль, который понимает совет директоров

Human-in-the-loop

По всем решениям, касающимся гостей, денег и персонала — всегда требуется подтверждение человека

Полный аудит-трейл

Кто увидел сигнал, кто подтвердил, кто выполнил — каждый шаг задокументирован

Pragma не действует автономно

Система не меняет цены, не начисляет штрафы и не отправляет сообщения гостям без подтверждения

Данные в вашем периметре

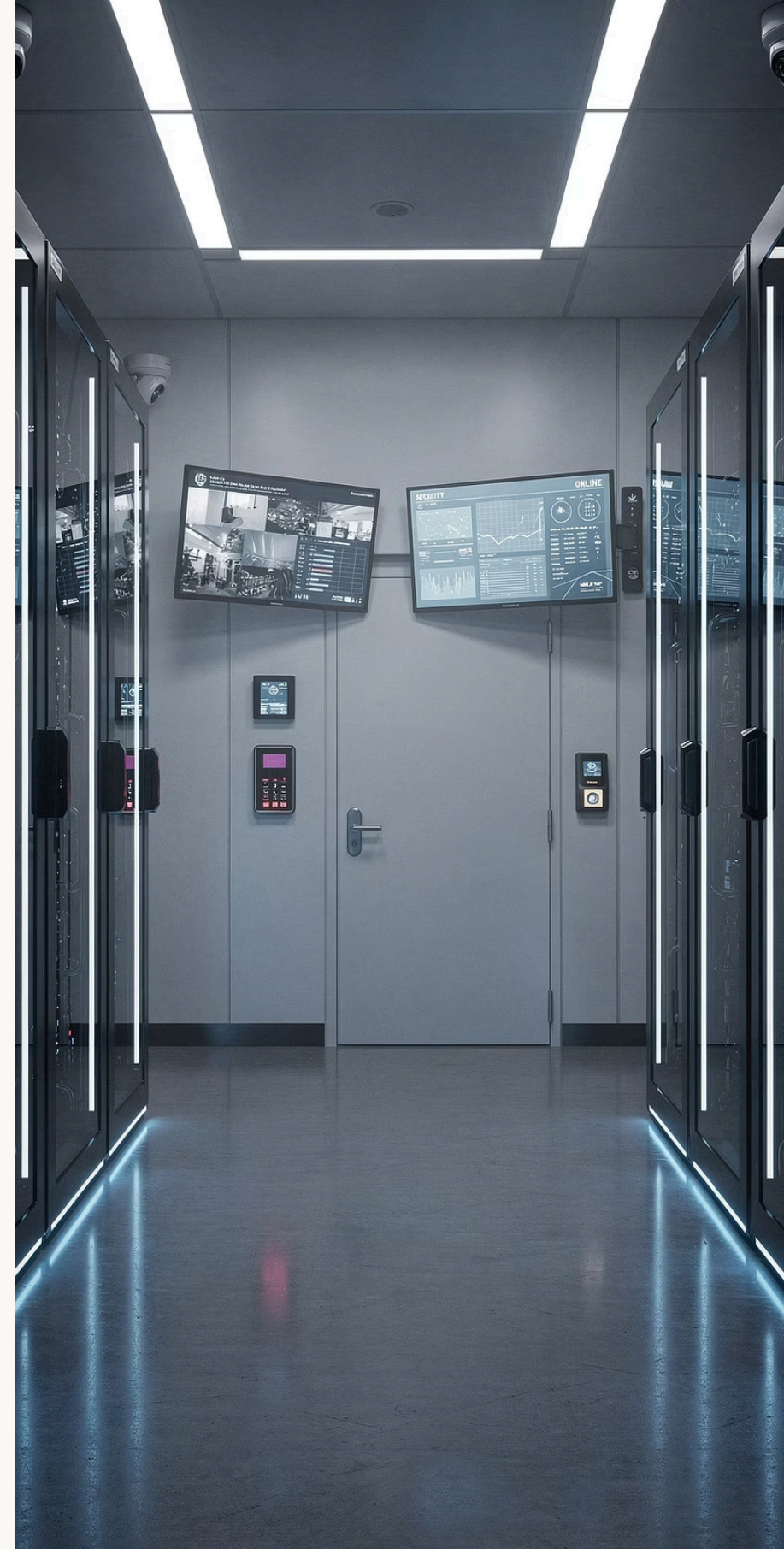
VPS, managed cloud или on-prem — размещение согласовывается индивидуально с каждым заказчиком

152-ФЗ и согласия гостей

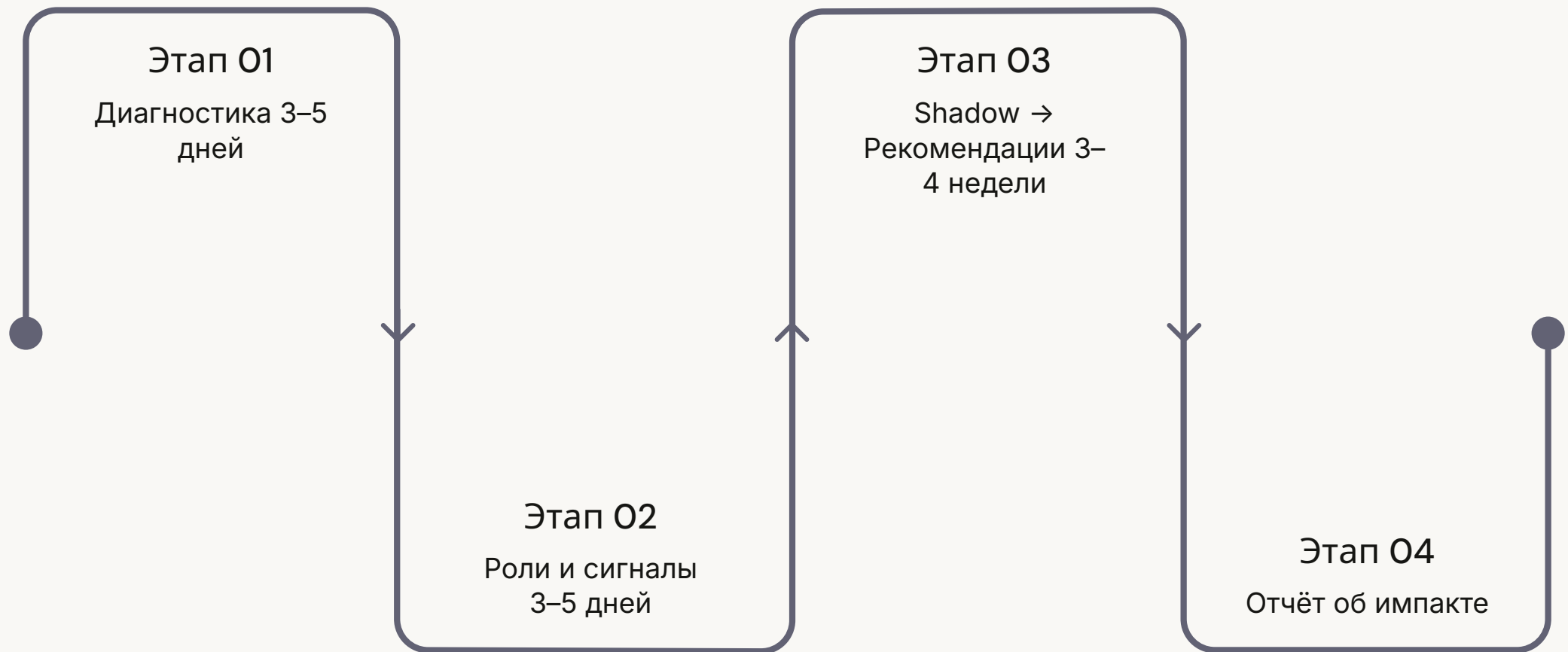
Обработка персональных данных — только с надлежащими согласиями и в рамках российского законодательства

Гибкое управление функциями

Любой тип рекомендаций можно отключить на уровне объекта или всей сети в любой момент



Пилот 30–45 дней на одном объекте или кластере



Что входит в пилот

- Ручной ввод и файлы на старте · API на пилоте
- Shadow Mode без вмешательства в работу
- Decision Cards для менеджеров
- Первый сценарий: Гость → заезд → сервис → жалоба → допродажа
- Impact Report с таблицей Δ к baseline

⊗ Принимаем только 3 объекта до конца 2026 года
1 место занято · осталось 2 свободных места

Ограниченный набор позволяет нам работать глубоко с каждым объектом — и доказать реальный эффект, а не просто внедрить систему.



Активный пилот: СПА-отель, юг России, 2026

До начала пилота

- Задачи ставились и обсуждались в WhatsApp — без трассировки и фиксации
- Штрафной учёт вёлся в Excel — апелляции терялись
- Жалобы гостей обрабатывались post-factum, после отъезда
- Регламенты существовали «на словах» — проверить соблюдение было невозможно

Что сделано

- Интеграция Shelter API — данные о заездах и выездах поступают в Pragma
- Decision flow настроен под операционную модель объекта
- Регламенты загружены с обязательными тестами знаний
- Shadow Mode активен — AI наблюдает, не вмешивается

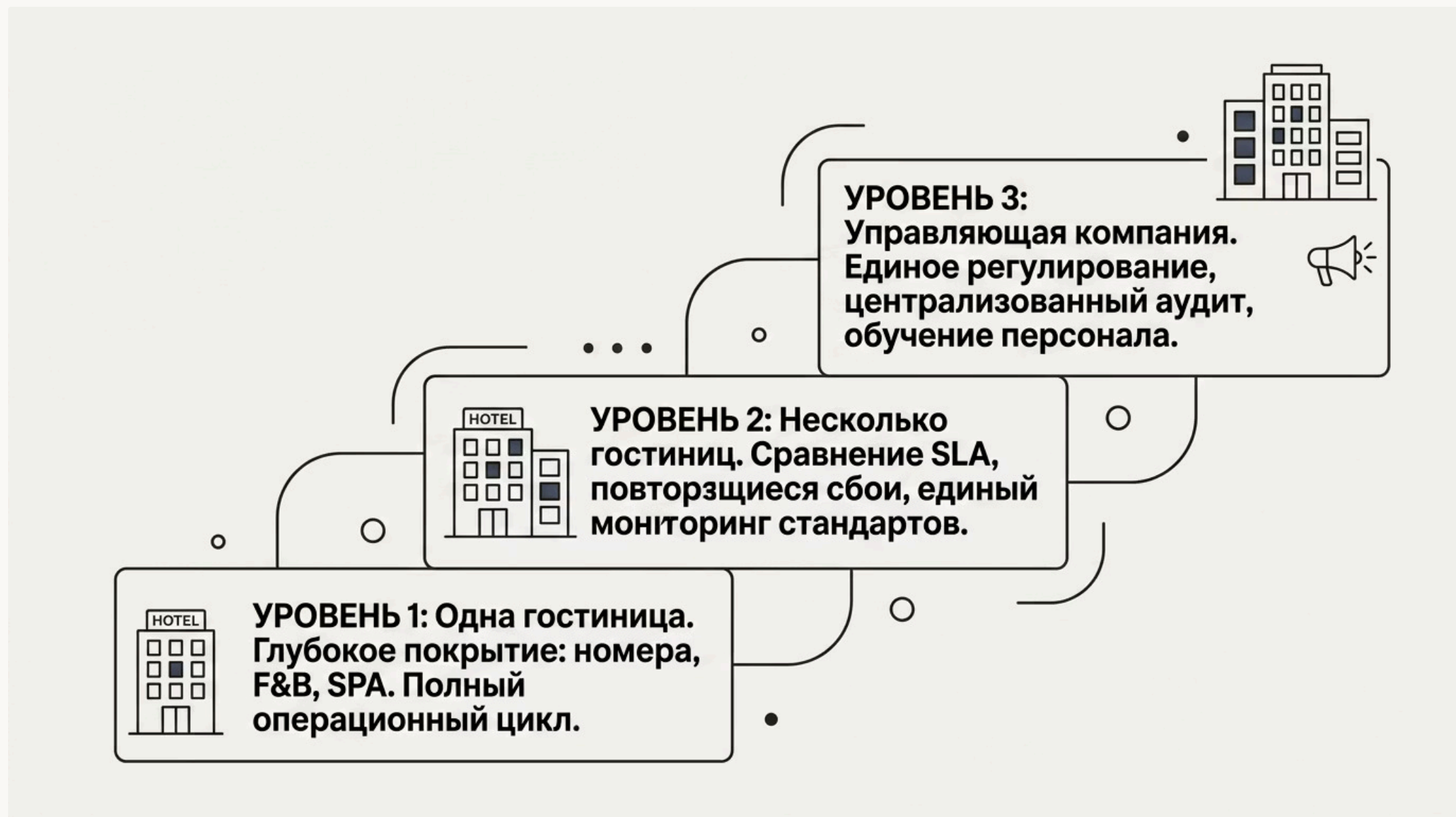
Измеряем

- Time-to-first-action по сигналам
- SLA уборки с фото-evidence
- % прохождения регламентных тестов

❑ Без названия клиента. Без гарантированных процентов. Результаты — после завершения пилота.

От одного курорта к группе объектов

Pragma масштабируется без пропорционального роста центрального офиса. Одни регламенты, одни стандарты, одна система контроля — на любом количестве объектов.



400+

Номеров

Типичный масштаб объектов, для которых строится контур

10+

F&B-точек

Рестораны, бары, room service — единый операционный стандарт

1000+

Сотрудников в сезон

Регламенты, тесты и дисциплина без раздувания центрального офиса

Цифры — контекст аудитории, не обещание Pragma. Конкретные результаты масштабирования формируются индивидуально.

Pragma: следующий шаг

Pragma — это не очередная система автоматизации. Это операционный слой, который превращает данные ваших существующих систем в управленческие решения с измеримым результатом.

AI предлагает

Сигнал с оценкой в рублях и готовым действием

Человек подтверждает

Менеджер принимает решение — система фиксирует

Impact ID доказывает

Полный аудитный след от сигнала до результата

Принимаем 3 объекта до конца 2026 года. 1 место занято. Осталось 2.

Пилот 30–45 дней · Ручной ввод и файлы на старте · API на пилоте · Без замены ваших систем

