

White Paper

IDMATIC MOBILE ServicePass

Мобильная платформа сервисного бронирования, цифрового пропуска и контроля доступа к услугам

Версия: 2.1

Назначение: полное продуктовое и коммерческое описание решения

Экосистема: IDMATIC MOBILE / IDMATIC / XVMATIC / XViewsion / Fractal-T / NEUROHUB

Целевые заказчики: фитнес-клубы, спортивные студии, салоны красоты, SPA, массажные и wellness-центры, медицинские и реабилитационные сервисы, клубы, коворкинги, студии, сервисные сети, объекты с бронированием времени и контролем доступа

Содержание

1. Executive Summary
2. Главная идея продукта
3. Для кого создан IDMATIC MOBILE ServicePass
4. Почему ServicePass нужен рынку
5. Продуктовая формула IDMATIC MOBILE ServicePass
6. Базовый бизнес-процесс ServicePass
7. Полный функциональный состав IDMATIC MOBILE ServicePass
8. Отраслевые сценарии
9. Опциональные модули ServicePass
10. Безопасный QR как основа продукта
11. Offline-first
12. Интеграция с физическим доступом
13. Интеграция с продуктовой экосистемой IDMATIC
14. Варианты внедрения
15. Экономическая ценность
16. KPI для оценки эффективности внедрения
17. Коммерческая упаковка
18. Минимальный MVP
19. Дорожная карта развития
20. Почему продукт должны захотеть купить
21. Итоговое позиционирование

1. Executive Summary

IDMATIC MOBILE ServicePass — это отраслевой модуль линейки IDMATIC MOBILE для сервисных бизнесов, которым нужно не только записать клиента на услугу, но и управлять самим правом на получение услуги: временем, зоной доступа, оплатой, абонементом, фактом посещения, безопасностью и доказательной базой событий.

Обычная онлайн-запись отвечает на вопрос: **«когда клиент записан?»**

IDMATIC MOBILE ServicePass отвечает на более важный для бизнеса вопрос: **«имеет ли этот клиент право сейчас получить именно эту услугу в этом месте, и подтверждено ли фактическое посещение?»**

Продукт соединяет в единую цепочку:

выбор услуги → бронирование → подтверждение → предоплата или абонемент → выдача защищённого QR-пропуска → проход на объект → доступ в нужную зону → фиксация фактического визита → отчётность → повторная продажа.

ServicePass предназначен для объектов, где сервис связан с расписанием, персоналом, помещениями, оборудованием или физическим доступом:

- фитнес-клубы;
- йога, танцы, единоборства, пилатес, бассейны;
- спортивные секции и студии;
- салоны красоты и барбершопы;
- SPA, массажные и wellness-центры;
- медицинские и реабилитационные услуги;
- частные клубы;
- коворкинги и переговорные;
- образовательные студии;
- сервисные сети с несколькими филиалами;
- корпоративные сервисные пространства.

Главная ценность продукта — он превращает сервисную запись в **цифровое право доступа**, которое можно проверить на смартфоне, планшете, терминале, турникете, двери, шкафчике, кабинете или мобильном посту.

IDMATIC MOBILE ServicePass не ограничивается календарём. Это платформа, которая объединяет:

- сервисное бронирование;
- клиентскую CRM;
- абонементы и пакеты услуг;
- QR-пропуска;
- мобильный контроль;
- offline-first проверку;
- доступ по времени и зоне;
- отчётность по фактическим визитам;
- интеграцию со СКУД;
- интеграцию с видео;
- события безопасности;
- AI-аналитику как расширение.

2. Главная идея продукта

IDMATIC MOBILE ServicePass создаётся для сервисных бизнесов, где клиент должен не просто записаться, а **получить подтверждённое право на услугу**.

В традиционной модели сервисного бизнеса есть разрыв:

1. Клиент записался.
2. Клиент получил напоминание.
3. Клиент пришёл или не пришёл.
4. Администратор вручную проверил запись.
5. Мастер или тренер вручную отметил визит.
6. В случае спора доказательства часто неполные.
7. Доступ в зону объекта часто контролируется отдельно от системы записи.

ServicePass закрывает этот разрыв.

В ServicePass запись становится не просто строкой в расписании, а цифровым объектом, который содержит:

- услугу;
- клиента;
- специалиста;
- филиал;
- кабинет, зал или ресурс;
- временное окно;
- статус оплаты;
- статус абонеента;
- условия отмены;
- правила прохода;
- QR-пропуск;
- журнал событий;
- фактический результат визита.

Таким образом, ServicePass объединяет коммерческий процесс и физический процесс обслуживания.

3. Для кого создан IDMATIC MOBILE ServicePass

3.1. Для собственника бизнеса

Собственник получает систему, которая помогает увеличивать выручку, снижать потери и видеть реальную картину работы бизнеса.

ServicePass показывает:

- сколько клиентов записалось;
- сколько клиентов действительно пришло;
- сколько клиентов не пришло;
- какие услуги продаются лучше;
- какие мастера и тренеры загружены;
- какие кабинеты и залы простаивают;
- какие абонементы используются;
- где возникают потери;
- где можно поднять цену;
- где нужно добавить персонал;
- какие клиенты возвращаются;
- какие клиенты уходят.

3.2. Для управляющего и операционного директора

Управляющий получает контроль ежедневной операционной работы:

- расписание;
- загрузка специалистов;
- загрузка помещений;
- очереди;
- переносы;
- отмены;
- опоздания;
- конфликты;
- статусы оплат;
- доступ по абонементам;
- ручные исключения;
- отчёты по сменам.

3.3. Для администратора

Администратор получает меньше ручной работы:

- клиент записывается самостоятельно;
- система отправляет подтверждения;
- система отправляет напоминания;
- QR-пропуск выдаётся автоматически;
- check-in фиксируется автоматически или полуавтоматически;
- статусы оплаты и абонемента видны сразу;
- конфликтные ситуации проще разбирать по журналу событий.

3.4. Для клиента

Клиент получает удобный цифровой сервис:

- самостоятельная запись 24/7;
- понятный выбор услуги, времени и специалиста;
- быстрый QR-пропуск;
- напоминание перед визитом;
- быстрый вход без очереди;
- история посещений;
- абонементы и пакеты;
- повторная запись;
- персональные предложения.

3.5. Для IT и службы безопасности

IT и безопасность получают управляемый цифровой контур:

- локальная проверка QR;
- offline-first;
- интеграция со СКУД;
- интеграция с дверями, турникетами, замками, шкафчиками;
- мобильные контроллеры;
- события доступа;
- привязка к видео;

- разграничение прав;
- аудит действий персонала;
- отчётность по отказам и инцидентам.

4. Почему ServicePass нужен рынку

Современные сервисные бизнесы работают в условиях высокой конкуренции, роста стоимости персонала, высокой нагрузки на администраторов и требования клиентов получать сервис быстро, прозрачно и без лишних звонков.

Ключевые боли рынка:

4.1. Потеря клиентов на этапе записи

Если клиент не может быстро записаться, он уходит к другому поставщику услуги. Телефонная запись, переписка в мессенджерах и ручное согласование времени создают потери.

ServicePass решает эту проблему через самостоятельную запись и единый цифровой сценарий.

4.2. Неявки и пустые окна

No-show — одна из самых дорогих проблем сервисного бизнеса. Время мастера, тренера, кабинета или зала уже зарезервировано, но клиент не пришёл.

ServicePass снижает потери за счёт:

- напоминаний;
- подтверждения визита;
- предоплаты как опции;
- депозита как опции;
- политики отмены;
- листа ожидания;
- повторного заполнения освободившегося окна;
- анализа клиентов с высоким риском неявки.

4.3. Слабый контроль абонементов

Во многих сервисных бизнесах абонемент существует как запись в CRM, карточка, бумажный документ или устная договорённость. Это создаёт риски:

- чужое использование;
- проход не в своё время;
- превышение лимита;
- спор по остатку визитов;
- ручные ошибки;
- недостоверная статистика.

ServicePass превращает абонемент в управляемое цифровое право.

4.4. Разрыв между записью и физическим доступом

Клиент может быть записан, но система записи не всегда управляет турникетом, дверью, шкафчиком, залом или кабинетом. Поэтому возникает разрыв между коммерческой системой и реальным проходом.

ServicePass объединяет эти процессы.

4.5. Недостаточная доказательная база

При споре важно знать:

- была ли запись;
- был ли QR-пропуск выдан;
- был ли клиент на объекте;
- когда он вошёл;
- когда он вышел;
- кто разрешил ручной проход;
- был ли отказ;
- какой статус был у абонемента;
- можно ли связать событие с видео.

ServicePass создаёт цифровую историю обслуживания.

4.6. Низкая прозрачность работы филиалов

Для сети важно видеть не только выручку, но и операционную дисциплину:

- как филиалы работают с расписанием;
- где высокая неявка;
- где перегружены мастера;
- где пустуют кабинеты;
- где много ручных исключений;
- где возникают спорные проходы;
- где сотрудники обходят правила.

ServicePass даёт руководству фактические данные, а не только отчёты вручную.

5. Продуктовая формула IDMATIC MOBILE ServicePass

ServicePass строится вокруг семи ключевых компонентов:

8. **Service Booking** — запись на услугу, занятие, специалиста, кабинет, зал или ресурс.
9. **Service CRM** — клиентская база, история визитов, предпочтения, документы и коммуникации.
10. **Membership & Packages** — абонементы, пакеты, сертификаты, лимиты и правила использования.
11. **Secure QR Pass** — защищённый QR-пропуск как цифровое право на услугу.
12. **Mobile Access Control** — проверка пропуска смартфоном, планшетом, терминалом или СКУД.
13. **Attendance & Proof** — фактический check-in, журнал событий, отчёты и доказательная база.
14. **Analytics & Upsell** — отчётность, повторные продажи, лояльность, AI-рекомендации.

Главная формула:

ServicePass = бронирование + клиентский сервис + абонемент + QR-пропуск + физический доступ + доказательство посещения + аналитика.

6. Базовый бизнес-процесс ServicePass

6.1. Создание услуги

Администратор или управляющий создаёт услугу:

- название;
- категория;
- описание;
- длительность;
- стоимость;

- филиал;
- специалист;
- кабинет или ресурс;
- ограничения;
- подготовка клиента;
- правила отмены;
- необходимость предоплаты;
- доступные временные окна;
- правило допуска на объект.

6.2. Онлайн-запись клиента

Клиент выбирает:

- филиал;
- услугу;
- специалиста;
- дату;
- время;
- дополнительную опцию;
- способ подтверждения;
- способ оплаты, если включён платёжный модуль.

После подтверждения клиент получает ServicePass.

6.3. Выдача цифрового пропуска

Система формирует QR-пропуск, который может содержать:

- идентификатор записи;
- идентификатор клиента;
- временное окно;
- филиал;
- зону доступа;
- услугу;
- статус оплаты;
- статус абонемента;
- цифровую подпись;
- контрольную сумму;
- дополнительные параметры доступа.

QR может быть отправлен:

- в email;
- в SMS;
- в мессенджер;
- в личный кабинет;
- на мобильную страницу;
- в приложение;
- на печатный талон;
- на экран терминала самостоятельной регистрации.

6.4. Приход клиента

На объекте клиент предъявляет QR:

- администратору;
- охраннику;
- smartphone-controller;
- tablet-controller;
- Fractal-T;
- турникету;
- двери;
- терминалу самостоятельной регистрации.

6.5. Проверка права на услугу

Система проверяет:

- действительность QR;
- дату;
- время;
- филиал;
- услугу;
- специалиста;
- кабинет;
- зону доступа;
- статус оплаты;
- статус абонемента;
- наличие блокировок;
- возможность повторного прохода;
- дополнительные ограничения.

6.6. Допуск или отказ

Если условия выполнены, клиент получает доступ.

Если условия не выполнены, система показывает причину отказа:

- запись отменена;
- время ещё не наступило;
- время уже прошло;
- нет оплаты;
- абонемент закончился;
- филиал не соответствует;
- зона не разрешена;
- QR уже использован;
- клиент заблокирован;
- требуется подтверждение администратора.

6.7. Фиксация факта посещения

ServicePass фиксирует:

- время предъявления QR;
- устройство проверки;
- оператора;
- точку доступа;
- результат проверки;
- причину отказа, если отказ был;

- ручное подтверждение, если оно применялось;
- начало услуги;
- завершение услуги;
- дополнительные события.

6.8. Завершение визита и повторная продажа

После визита система может:

- отправить благодарность;
- запросить отзыв;
- предложить повторную запись;
- предложить пакет услуг;
- предложить продление абонемента;
- начислить бонус;
- создать задачу администратору;
- сформировать отчёт для руководителя.

7. Полный функциональный состав IDMATIC MOBILE ServicePass

7.1. Каталог услуг

ServicePass должен поддерживать гибкий каталог услуг:

- группы услуг;
- подкатегории;
- индивидуальные услуги;
- групповые занятия;
- консультации;
- аренда помещений;
- аренда оборудования;
- комплексные услуги;
- комбинированные услуги;
- услуги с подготовкой;
- услуги с ограничениями;
- услуги с разной длительностью;
- услуги с разной ценой по филиалам;
- услуги с разной ценой по специалистам;
- услуги с временными тарифами;
- услуги с сезонными правилами;
- услуги только по абонементу;
- услуги только по предоплате;
- услуги только для выбранных категорий клиентов.

7.2. Расписание

Расписание является операционным ядром ServicePass.

Функции расписания:

- календарь филиала;
- календарь специалиста;
- календарь кабинета;
- календарь зала;

- календарь оборудования;
- групповые занятия;
- индивидуальные записи;
- повторяющиеся занятия;
- технические перерывы;
- буфер между услугами;
- подготовка кабинета;
- восстановление специалиста;
- расписание смен;
- выходные дни;
- праздники;
- ручная блокировка времени;
- перенос записи;
- отмена записи;
- лист ожидания;
- предотвращение двойного бронирования;
- цветовая индикация статусов;
- фильтры по филиалу, специалисту, услуге и зоне.

7.3. Онлайн-запись

Функции онлайн-записи:

- запись 24/7;
- выбор филиала;
- выбор услуги;
- выбор специалиста;
- выбор времени;
- выбор кабинета или ресурса;
- показ доступных слотов;
- форма клиента;
- подтверждение правил;
- согласие на обработку данных;
- подтверждение отмены;
- предоплата как опция;
- депозит как опция;
- промокод как опция;
- автоматическая выдача QR;
- уведомление администратора;
- уведомление клиента;
- интеграция с сайтом;
- отдельная ссылка на услугу;
- отдельная ссылка на специалиста;
- отдельная ссылка на филиал;
- виджет записи как опция;
- брендированная страница записи как опция.

7.4. Клиентская CRM

Карточка клиента должна включать:

- ФИО;
- телефон;
- email;
- дату рождения как опцию;
- категорию клиента;
- источник привлечения;
- историю записей;
- историю фактических визитов;
- историю отмен;
- историю по-show;
- историю оплат;
- абонементы;
- пакеты;
- сертификаты;
- бонусы;
- предпочтения;
- комментарии администратора;
- комментарии специалиста;
- документы и согласия;
- ограничения по услуге;
- статус лояльности;
- персональные предложения;
- история коммуникаций;
- блокировки и ограничения доступа.

7.5. Абонементы, пакеты и сервисные права

ServicePass должен поддерживать разные модели сервисных прав:

- разовый визит;
- пакет визитов;
- месячный абонемент;
- годовой абонемент;
- безлимитный абонемент;
- корпоративный абонемент;
- семейный абонемент;
- VIP-абонемент;
- гостевой визит;
- пробное занятие;
- подарочный сертификат;
- пакет процедур;
- курс занятий;
- membership с регулярным списанием как опция;
- заморозка абонемента;
- продление срока действия;
- перенос остатка;
- лимит посещений в день;
- лимит посещений в неделю;
- лимит по филиалам;
- лимит по времени суток;

- лимит по зонам;
- лимит по услугам;
- лимит по специалистам.

7.6. QR-пропуск ServicePass

QR-пропуск является центральным объектом продукта.

Функции QR:

- генерация после записи;
- генерация после оплаты;
- генерация после подтверждения администратора;
- генерация для разового визита;
- генерация для абонеента;
- генерация для гостя;
- генерация для корпоративного клиента;
- ограничение по времени;
- ограничение по зоне;
- ограничение по филиалу;
- защита от повторного использования;
- цифровая подпись;
- контрольная сумма;
- шифрование данных;
- offline-проверка;
- отзыв QR;
- повторная отправка;
- печать QR;
- отображение на терминале;
- хранение в телефоне клиента;
- связь с событием доступа.

Важное отличие IDMATIC MOBILE: QR может использоваться не как простая ссылка, а как защищённый контейнер данных, который позволяет выполнять проверку даже при нестабильной связи.

7.7. Check-in и контроль посещения

Функции check-in:

- сканирование QR;
- ручной поиск клиента;
- подтверждение по номеру телефона;
- проверка статуса записи;
- проверка оплаты;
- проверка абонеента;
- проверка временного окна;
- проверка зоны;
- проверка филиала;
- фиксация факта прихода;
- фиксация опоздания;
- фиксация неявки;
- фиксация повторного прохода;

- ручной допуск с указанием причины;
- отказ в доступе с указанием причины;
- check-out как опция;
- контроль длительности визита;
- отчёт по фактическому посещению.

7.8. Mobile Controller

Smartphone-controller или tablet-controller позволяет быстро развернуть сервисный контроль без установки сложного оборудования.

Функции мобильного контроллера:

- сканирование QR;
- проверка статуса;
- работа online;
- работа offline;
- локальный журнал;
- синхронизация;
- отображение причины отказа;
- ручное подтверждение;
- фиксация оператора;
- фиксация точки контроля;
- проверка фото как опция;
- FaceID-lite как опция;
- работа на входе;
- работа у зала;
- работа у кабинета;
- работа на выездном сервисе;
- работа на временной площадке.

7.9. Tablet Controller и самостоятельная регистрация

Планшет может использоваться как:

- терминал самостоятельного check-in;
- экран приветствия;
- точка выдачи QR;
- точка подтверждения визита;
- мобильная версия Fractal-T;
- стойка регистрации без оператора;
- интерфейс администратора;
- интерфейс мастера или тренера.

Функции:

- крупный интерфейс;
- быстрый ввод телефона;
- сканирование QR;
- подтверждение записи;
- показ следующего шага;
- выдача инструкции клиенту;
- работа в режиме киоска;
- локальное хранение разрешений;

- синхронизация после восстановления сети.

7.10. Уведомления и коммуникации

Базовые уведомления:

- подтверждение записи;
- напоминание о визите;
- изменение времени;
- отмена записи;
- перенос записи;
- напоминание о предоплате;
- уведомление об окончании абонемента;
- уведомление о низком остатке визитов;
- благодарность после визита;
- запрос отзыва;
- предложение повторной записи.

Опциональные каналы:

- SMS;
- email;
- push;
- мессенджеры;
- интеграция с внешними коммуникационными платформами;
- персональные рассылки;
- сервисные уведомления администраторам.

7.11. Платежи как опциональный модуль

Платёжный модуль должен быть опциональным, потому что в разных странах и отраслях используются разные кассовые, налоговые и платёжные модели.

Возможные функции:

- онлайн-предоплата;
- депозит;
- оплата разового визита;
- оплата абонемента;
- оплата пакета;
- оплата сертификата;
- частичная оплата;
- доплата на месте;
- возврат;
- штраф за позднюю отмену как опция;
- интеграция с кассой;
- интеграция с платёжным провайдером;
- отчёт по оплатам;
- связь оплаты с правом доступа.

Принцип ServicePass: платёж должен не просто фиксировать деньги, а менять право доступа. Если услуга требует оплаты, QR-пропуск должен становиться активным только после выполнения правил оплаты.

7.12. Лояльность и маркетинг как опциональный модуль

Функции лояльности:

- бонусные баллы;
- персональные скидки;
- уровни клиента;
- промокоды;
- сезонные акции;
- welcome-предложение;
- win-back для ушедших клиентов;
- предложение повторной записи;
- подарок на день рождения как опция;
- сертификаты;
- referral-коды;
- корпоративные предложения;
- сегментация клиентов;
- рассылки по сегментам.

ServicePass должен использовать фактические визиты, а не только записи. Это важно: клиент, который записался, но не пришёл, не должен попадать в ту же аналитику, что клиент, который реально посетил услугу.

7.13. Отзывы, NPS и качество сервиса

Функции качества:

- запрос оценки после визита;
- комментарий клиента;
- оценка специалиста;
- оценка филиала;
- NPS как опция;
- жалоба;
- служебный комментарий;
- задача управляющему;
- отчёт по негативным отзывам;
- связь оценки с фактическим визитом.

7.14. Лист ожидания

Лист ожидания особенно важен для фитнеса, SPA, популярных мастеров и ограниченных ресурсов.

Функции:

- постановка клиента в очередь;
- автоматическое предложение освободившегося окна;
- приоритет VIP-клиента как опция;
- ограничение времени на подтверждение;
- уведомление администратора;
- аналитика неудовлетворённого спроса.

7.15. Ресурсное планирование

ServicePass должен управлять не только людьми, но и ресурсами:

- кабинеты;

- массажные комнаты;
- кресла;
- тренажёрные зоны;
- групповые залы;
- бассейны;
- SPA-зоны;
- сауны;
- переговорные;
- оборудование;
- шкафчики;
- парковочные места как опция;
- специальные зоны доступа.

Для каждой услуги система должна понимать, какие ресурсы нужны одновременно. Например, массаж требует специалиста, кабинета и временного буфера. Групповое занятие требует тренера, зала и лимита мест. Переговорная требует комнаты, времени и доступа в зону.

7.16. Мультифилиальность

Для сетевых заказчиков ServicePass должен поддерживать:

- единый кабинет сети;
- несколько филиалов;
- филиальные роли;
- единый каталог услуг;
- локальные цены;
- локальные расписания;
- единые абонементы;
- абонементы только для выбранных филиалов;
- отчёты по филиалам;
- сравнение филиалов;
- централизованное управление доступом;
- локальные исключения;
- филиальные dashboards.

7.17. Роли и права пользователей

Типовые роли:

- собственник;
- управляющий сетью;
- управляющий филиалом;
- администратор;
- специалист;
- тренер;
- мастер;
- охрана;
- контролёр;
- бухгалтер;
- маркетолог;
- IT-администратор;
- служба безопасности;

- аудитор.

Для каждой роли должны задаваться права:

- просмотр;
- создание;
- изменение;
- отмена;
- ручной допуск;
- возврат;
- экспорт;
- просмотр финансов;
- просмотр персональных данных;
- настройка доступа;
- настройка филиалов;
- просмотр видео;
- просмотр инцидентов.

8. Отраслевые сценарии

8.1. Фитнес-клуб

ServicePass для фитнес-клуба управляет:

- абонеменами;
- разовыми визитами;
- групповыми занятиями;
- персональными тренировками;
- доступом в зал;
- доступом в бассейн;
- доступом в SPA;
- лимитами посещений;
- guest pass;
- заморозкой абонемента;
- корпоративными программами;
- проходом через турникет;
- check-in на занятие;
- no-show на групповые классы;
- отчётом по посещаемости тренеров.

Сценарий:

Клиент покупает абонемент, выбирает групповое занятие, получает QR. На входе QR проверяется турникетом или смартфоном-контроллером. Система проверяет абонемент, филиал, занятие и временное окно. После прохода визит списывается или фиксируется. Руководитель видит не только продажи абонементов, но и фактическое использование клуба.

8.2. Салон красоты

ServicePass для салона красоты управляет:

- записью к мастерам;
- услугами разной длительности;
- рабочими местами;
- материалами как опция;

- повторной записью;
- депозитом как опция;
- историей предпочтений клиента;
- отзывами;
- персональными предложениями;
- загрузкой мастеров;
- аналитикой отмен и повторных визитов.

Сценарий:

Клиент выбирает услугу и мастера, получает подтверждение и QR. В день визита администратор сканирует QR, видит статус записи и оплаты. После услуги система предлагает повторную запись через нужный период. Управляющий видит загрузку мастеров и услуги с наибольшей маржинальностью.

8.3. SPA и массажный центр

ServicePass для SPA управляет:

- кабинетами;
- специалистами;
- длительными процедурами;
- подготовкой помещения;
- буферами между сеансами;
- депозитами;
- конфиденциальными предпочтениями клиента;
- доступом в SPA-зону;
- пакетами процедур;
- membership-программами;
- контролем фактического визита.

Сценарий:

Клиент бронирует массаж, оплачивает депозит, получает QR. QR действует только в конкретный день и в конкретное временное окно. Клиент проходит в SPA-зону только на период услуги. После завершения система может предложить пакет из нескольких процедур.

8.4. Медицинский или реабилитационный сервис

ServicePass может использоваться для неэкстренных сервисных сценариев:

- консультации;
- процедуры;
- реабилитационные занятия;
- физиотерапия;
- массаж;
- диагностические окна;
- доступ к кабинету;
- согласия и анкеты;
- напоминания;
- контроль фактического визита.

Для таких объектов особенно важны:

- разграничение доступа к персональным данным;
- контроль согласий;
- журнал действий;

- конфиденциальность;
- связь визита с конкретным специалистом;
- отчётность по фактическим посещениям.

8.5. Коворкинг и переговорные

ServicePass для коворкинга управляет:

- бронированием переговорных;
- доступом в помещение;
- доступом к комнате;
- временным гостевым доступом;
- корпоративными клиентами;
- оплатой времени;
- продлением бронирования;
- отчётом по использованию комнат.

Сценарий:

Клиент бронирует переговорную, получает QR, проходит в объект и открывает доступ к нужной комнате только на время бронирования. При необходимости система фиксирует превышение времени и передаёт данные в биллинг.

8.6. Закрытый клуб или премиальное пространство

ServicePass может управлять:

- VIP-доступом;
- приглашениями;
- членскими программами;
- гостевыми пропусками;
- зонами доступа;
- event-доступом;
- проверкой лица как опцией;
- видеодоказательствами;
- отчётами службы безопасности.

9. Опциональные модули ServicePass

Все перечисленные ниже функции могут включаться по мере развития продукта или продаваться отдельными пакетами.

9.1. Payment Module

- предоплата;
- депозит;
- онлайн-оплата;
- оплата на месте;
- возвраты;
- сертификаты;
- абонементы;
- recurring payments;
- интеграция с кассой;
- связь оплаты и доступа.

9.2. Loyalty Module

- бонусы;
- скидки;
- уровни клиента;
- промокоды;
- referral;
- win-back;
- персональные предложения;
- автоматические кампании.

9.3. Forms & Documents Module

- анкеты перед визитом;
- согласия;
- медицинские ограничения как опция;
- правила посещения;
- электронное подтверждение;
- документы клиента;
- шаблоны документов;
- хранение согласий.

9.4. Membership Module

- абонементы;
- пакеты;
- сертификаты;
- корпоративные программы;
- семейные программы;
- заморозки;
- продления;
- лимиты;
- автоматические напоминания.

9.5. Advanced Scheduling Module

- комбинированные услуги;
- несколько ресурсов на одну услугу;
- буферы;
- подготовка кабинета;
- сложные графики специалистов;
- повторяющиеся занятия;
- курсы;
- workshops;
- лист ожидания;
- автоматическое заполнение окна.

9.6. Branded Client Portal

- брендированная страница записи;
- личный кабинет клиента;
- история визитов;

- QR-пропуска;
- абонементы;
- повторная запись;
- уведомления;
- документы и согласия.

9.7. Mobile App / PWA

- мобильный кабинет клиента;
- QR на телефоне;
- push-уведомления;
- история услуг;
- абонементы;
- повторная запись;
- акции;
- доступ к филиалам.

9.8. Video Proof Module

- связь события доступа с видео;
- видеофрагмент прохода;
- видеофрагмент отказа;
- разбор конфликта;
- доказательство фактического посещения;
- отчёт безопасности;
- интеграция с XVersion.

9.9. XVMATIC Events Module

- единая лента событий;
- нормализация событий;
- сценарии реагирования;
- правила эскалации;
- события доступа;
- события оплаты;
- события отказа;
- события по-show;
- события конфликтов;
- интеграция с ситуационным центром.

9.10. AI Analytics Module на базе NEUROHUB

- прогноз по-show;
- рекомендации расписания;
- анализ загрузки;
- поиск аномалий;
- рекомендации по ценам;
- рекомендации по повторным продажам;
- автоматический отчёт руководителю;
- анализ отзывов;
- подсказки администраторам;
- AI-помощник для управления сервисом.

10. Безопасный QR как основа продукта

В IDMATIC MOBILE ServicePass QR-пропуск должен рассматриваться не как простая ссылка, а как защищённый цифровой контейнер.

В зависимости от конфигурации QR может содержать:

- ID записи;
- ID клиента;
- ID услуги;
- ID филиала;
- ID зоны;
- ID ресурса;
- временное окно;
- статус оплаты;
- статус абонемента;
- лимиты;
- цифровую подпись;
- контрольную сумму;
- offline-разрешение;
- служебные параметры проверки.

Преимущества:

- быстрый проход;
- низкая стоимость внедрения;
- возможность offline-проверки;
- снижение нагрузки на администраторов;
- защита от подделки;
- контроль повторного использования;
- возможность работы без постоянной связи с облаком;
- возможность внедрения на объектах без сложной инфраструктуры.

11. Offline-first

Offline-first является одним из ключевых отличий IDMATIC MOBILE.

Для сервисного бизнеса это особенно важно, потому что доступ клиента не должен останавливаться из-за нестабильного интернета.

Offline-first включает:

- локальный список разрешений;
- локальную проверку QR;
- локальный журнал событий;
- локальные правила времени и зоны;
- защиту от повторного прохода;
- синхронизацию после восстановления связи;
- отображение статуса на контроллере;
- работу мобильного поста без постоянного доступа к облаку.

Примеры, где offline-first критичен:

- подвальные фитнес-клубы;
- SPA-зоны;
- бассейны;

- удалённые клубы;
- временные сервисные площадки;
- объекты с плохой связью;
- мероприятия внутри здания;
- сети с филиалами разного уровня инфраструктуры.

12. Интеграция с физическим доступом

ServicePass может работать на нескольких уровнях зрелости.

Уровень 1. Мобильная проверка

Самый простой вариант:

- смартфон администратора;
- планшет администратора;
- QR-проверка;
- ручной допуск;
- журнал событий.

Уровень 2. Самостоятельный check-in

- планшет в зоне входа;
- Fractal-T;
- проверка QR;
- подтверждение записи;
- печать талона как опция;
- направление клиента в зону.

Уровень 3. Интеграция с турникетом или дверью

- турникет;
- электрозамок;
- дверь кабинета;
- вход в зал;
- вход в SPA;
- вход в переговорную;
- шкафчик.

Уровень 4. Интеграция с действующей СКУД

- IDMATIC;
- другие системы по API или протоколам;
- правила доступа;
- события прохода;
- зоны;
- графики;
- пользователи;
- временные права.

Уровень 5. Enterprise Security

- XVMATIC;
- XViewision;

- Video Proof;
- инциденты;
- SOC;
- отчёты безопасности;
- AI-аналитика NEUROHUB.

13. Интеграция с продуктовой экосистемой IDMATIC

13.1. IDMATIC

IDMATIC обеспечивает классическую часть контроля доступа:

- пользователи;
- пропуска;
- точки доступа;
- графики;
- зоны;
- правила;
- события;
- связь с оборудованием.

ServicePass может быть надстройкой над IDMATIC или работать как самостоятельный облачный модуль.

13.2. IDMATIC MOBILE

IDMATIC MOBILE обеспечивает мобильную логику:

- smartphone-controller;
- tablet-controller;
- QR-пропуска;
- offline-синхронизацию;
- мобильные роли;
- быстрый запуск;
- облачные сценарии.

13.3. XVMATIC

XVMATIC используется как событийный, ситуационный и интеграционный слой ServicePass.

Он обеспечивает:

- нормализацию событий;
- единый журнал событий сервисного доступа;
- сценарии реагирования;
- правила эскалации;
- связь событий записи, оплаты, доступа и обслуживания;
- интеграцию с локальной инфраструктурой объекта;
- интеграцию с внешними системами по API;
- передачу событий в ситуационный центр;
- контроль инцидентов;
- аналитику доступа и обслуживания;
- поддержку enterprise-сценариев для сетевых заказчиков.

Для ServicePass XVMATIC особенно важен потому, что превращает отдельные события — запись, выдачу QR, проход, отказ, оплату, отмену, no-show, ручной допуск, конфликт — в единую управляемую картину работы объекта.

13.4. XViewsion

XViewsion добавляет видеодоказательства и визуальный контроль сервисных событий.

Возможности XViewsion в составе ServicePass:

- событие доступа → видеофрагмент;
- отказ в доступе → видеофрагмент;
- конфликтный визит → видеофрагмент;
- спорный проход → видеоотчёт;
- контроль зоны ожидания;
- контроль очередей;
- контроль ресепшен;
- контроль входной группы;
- подтверждение факта посещения;
- доказательная база для службы безопасности и руководства.

Связка ServicePass + XViewsion особенно важна для премиальных клубов, фитнес-сетей, SPA, медицинских сервисов, коворкингов и объектов, где возможны споры по факту визита, времени оказания услуги или праву доступа.

13.5. Интеграционный контур XVMATIC

Интеграционный контур XVMATIC обеспечивает связь ServicePass с внешними и внутренними системами заказчика.

Он может включать:

- API;
- локальные шлюзы;
- интеграцию с действующей СКУД;
- интеграцию с турникетами, дверями, электрозамками и шкафчиками;
- интеграцию с внешними CRM;
- интеграцию с платёжными сервисами;
- интеграцию с сайтами и лендингами;
- интеграцию с кассовыми системами;
- интеграцию с мессенджерами;
- интеграцию с BI-системами;
- обмен событиями с XViewsion;
- передачу данных в dashboards;
- интеграцию с корпоративными системами заказчика.

Таким образом, XVMATIC становится не только ситуационным центром, но и интеграционной шиной ServicePass для сложных корпоративных и сетевых внедрений.

13.6. Fractal-T

Fractal-T и его планшетная мобильная версия могут использоваться как:

- терминал самостоятельной регистрации;
- терминал check-in;
- терминал выдачи QR;
- точка входа клиента;

- киоск для сервисных объектов.

13.7. NEURONHUB

NEURONHUB усиливает ServicePass AI-функциями:

- анализ поведения клиентов;
- рекомендации по расписанию;
- прогноз no-show;
- анализ отзывов;
- executive summary;
- рекомендации по загрузке филиалов;
- выявление аномалий доступа.

14. Варианты внедрения

14.1. Быстрый старт за 1 день

Цель: показать ценность ServicePass быстро, без сложной интеграции и без замены инфраструктуры.

Состав:

- облачный кабинет;
- каталог услуг;
- простая онлайн-запись;
- QR-пропуск;
- smartphone-controller;
- ручной check-in;
- базовая CRM;
- журнал посещений;
- базовый отчёт;
- один филиал;
- один или несколько администраторов.

Подходит для:

- малого салона;
- массажного кабинета;
- спортивной студии;
- пилота в фитнес-клубе;
- теста в одном филиале сети;
- демонстрации инвестору или заказчику.

Результат:

Заказчик за один день получает рабочий сценарий: клиент записался, получил QR, пришёл, QR проверили, визит зафиксирован, руководитель увидел отчёт.

14.2. Стандартное внедрение

Цель: создать полноценный рабочий контур сервисного бизнеса.

Состав:

- каталог услуг;
- расписание специалистов;
- расписание кабинетов и залов;
- онлайн-запись;

- CRM;
- абонементы;
- пакеты;
- уведомления;
- QR-пропуска;
- check-in;
- no-show;
- отчёты;
- роли;
- мультифилиальность как опция;
- интеграция с сайтом;
- платежи как опция;
- лояльность как опция.

Подходит для:

- фитнес-клуба;
- салона красоты;
- SPA;
- wellness-центра;
- сети из нескольких филиалов;
- коворкинга.

Результат:

ServicePass становится операционной системой записи, обслуживания, доступа и отчётности.

14.3. Полная расширенная версия

Цель: создать enterprise-контур сервисного доступа, безопасности и аналитики.

Состав:

- мультифилиальная архитектура;
- интеграция со СКУД;
- турникеты;
- двери;
- шкафчики;
- Fractal-T;
- tablet self check-in;
- offline-first;
- XViewsion Video Proof;
- XVMATIC Server Events;
- NEUROHUB AI Analytics;
- BI-dashboard;
- корпоративные абонементы;
- API;
- SOC-интеграция;
- расширенная безопасность;
- расширенная отчётность.

Подходит для:

- крупной фитнес-сети;
- федеральной сети салонов;

- премиальной wellness-сети;
- медицинско-реабилитационной сети;
- корпоративного кампуса;
- закрытого клуба;
- объекта с повышенными требованиями к контролю доступа.

Результат:

ServicePass становится частью единой цифровой платформы обслуживания, безопасности и управления выручкой.

15. Экономическая ценность

15.1. Рост выручки

ServicePass помогает увеличивать выручку за счёт:

- круглосуточной записи;
- уменьшения пропущенных обращений;
- более высокой конверсии сайта;
- предоплаты;
- депозитов;
- абонементов;
- пакетов услуг;
- сертификатов;
- повторной записи;
- лояльности;
- возврата ушедших клиентов;
- лучшей загрузки специалистов и ресурсов.

15.2. Снижение потерь

ServicePass снижает потери за счёт:

- уменьшения no-show;
- автоматических напоминаний;
- листа ожидания;
- контроля опозданий;
- запрета прохода без права доступа;
- запрета повторного использования QR;
- контроля чужого абонемента;
- фиксации ручных исключений;
- отчётов по отменам;
- доказательной базы.

15.3. Рост управляемости

Руководство получает:

- прозрачную картину филиалов;
- фактические визиты;
- реальные no-show;
- загрузку персонала;
- загрузку кабинетов;
- загрузку залов;

- эффективность абонементов;
- эффективность акций;
- качество работы администраторов;
- отчёты по конфликтам;
- прогнозы развития.

15.4. Повышение качества сервиса

Клиент получает:

- удобную запись;
- понятный QR-пропуск;
- быстрый вход;
- меньше очередей;
- меньше ошибок;
- персональные предложения;
- прозрачную историю услуг.

16. KPI для оценки эффективности внедрения

Направление	Показатель
Продажи	количество записей, выручка, средний чек, повторные продажи
Посещения	фактические визиты, no-show, опоздания, отмены
Загрузка	загрузка мастеров, тренеров, кабинетов, залов, оборудования
Абонементы	активные абонементы, остатки визитов, продления, заморозки
Доступ	успешные проходы, отказы, ручные допуски, повторные QR
Сервис	отзывы, NPS, жалобы, повторная запись
Безопасность	инциденты, спорные проходы, видеофрагменты, блокировки
Сеть	сравнение филиалов, отклонения, рейтинг филиалов

17. Коммерческая упаковка

17.1. ServicePass Start

Для быстрого запуска.

Состав:

- онлайн-запись;
- QR-пропуск;
- smartphone-controller;
- базовый check-in;
- журнал визитов;
- базовый отчёт.

17.2. ServicePass Business

Для полноценного сервисного объекта.

Состав:

- каталог услуг;
- расписание;
- CRM;
- абонементы;
- уведомления;
- QR;
- check-in;
- отчёты;
- роли;

- сайт-виджет как опция.

17.3. ServicePass Network

Для сетевых заказчиков.

Состав:

- мультифилиальность;
- единые абонементы;
- филиальные роли;
- BI-отчёты;
- сравнение филиалов;
- централизованные настройки;
- API.

17.4. ServicePass Security+

Для объектов, где важен физический доступ.

Состав:

- интеграция со СКУД;
- зоны доступа;
- турникеты;
- двери;
- шкафчики;
- offline-first;
- события доступа;
- отчёт безопасности.

17.5. ServicePass Enterprise AI

Для крупных сетей и премиальных объектов.

Состав:

- XVMATIC;
- XVersion Video Proof;
- NEURONUB;
- AI-аналитика;
- SOC-интеграция;
- executive dashboard;
- расширенные сценарии безопасности.

18. Минимальный MVP

MVP должен быть достаточно простым, чтобы быстро выйти на рынок, но уже показывать уникальность продукта.

Минимальный состав:

- каталог услуг;
- расписание;
- онлайн-запись;
- QR-пропуск;
- smartphone-controller;

- check-in;
- журнал посещений;
- базовая CRM;
- базовые абонементы;
- отчёт по записям и визитам;
- экспорт данных.

Главное требование MVP:

клиент должен записаться, получить QR, прийти, пройти проверку, а система должна зафиксировать фактический визит.

Именно эта связка отличает ServicePass от обычного календаря.

19. Дорожная карта развития

Этап 1. Quick Start

- каталог услуг;
- онлайн-запись;
- QR;
- smartphone-controller;
- check-in;
- журнал визитов;
- базовый отчёт.

Этап 2. Service CRM

- карточка клиента;
- история;
- предпочтения;
- уведомления;
- отзывы;
- повторная запись;
- сегменты.

Этап 3. Membership & Loyalty

- абонементы;
- пакеты;
- сертификаты;
- бонусы;
- промокоды;
- корпоративные клиенты;
- семейные программы.

Этап 4. Physical Access

- зоны;
- турникеты;
- двери;
- шкафчики;
- интеграция со СКУД;
- offline-first;

- Fractal-T.

Этап 5. Video Proof & Security

- XViewsion;
- видеофрагменты;
- события отказов;
- конфликтные отчёты;
- XVMATIC Server Events;
- инциденты.

Этап 6. AI & Enterprise Analytics

- NEURONHUB;
- прогноз no-show;
- рекомендации расписания;
- анализ загрузки;
- executive summary;
- AI-помощник управляющего;
- BI для сети.

20. Почему продукт должны захотеть купить

IDMATIC MOBILE ServicePass решает сразу несколько задач, которые обычно закрываются разными системами, людьми и ручными процессами.

Он нужен собственнику, потому что помогает увеличить выручку и снизить потери.

Он нужен управляющему, потому что показывает фактическую работу филиала.

Он нужен администратору, потому что снимает часть ручной нагрузки.

Он нужен клиенту, потому что делает сервис удобнее.

Он нужен службе безопасности, потому что превращает посещение в проверяемое событие.

Он нужен IT, потому что может внедряться постепенно: от облачного QR и мобильного контроллера до интеграции со СКУД, видео, XViewsion и XVMATIC.

Главное преимущество продукта:

ServicePass продаёт не “запись на услугу”, а управляемое цифровое право на получение услуги.

Это более сильная и защищённая ценность, чем обычный календарь.

21. Итоговое позиционирование

IDMATIC MOBILE ServicePass — это мобильная платформа сервисного доступа для бизнеса, где запись, абонемент, оплата, физический проход и фактическое посещение должны работать как единый цифровой процесс.

Короткая формула:

Записался. Получил ServicePass. Пришёл. Прошёл проверку. Получил услугу. Всё подтверждено. Всё отражено в отчёте.

Расширенная формула:

IDMATIC MOBILE ServicePass объединяет онлайн-бронирование, CRM, абонементы, защищённый QR-пропуск, smartphone/tablet-controller, offline-first, контроль доступа,

отчётность, видеодоказательства и AI-аналитику в единую платформу для сервисных бизнесов.

ServicePass должен выходить на рынок как продукт второй волны IDMATIC Mobile Cloud Services, но с очень понятной коммерческой упаковкой:

- быстрый старт для малого бизнеса;
- полноценная система для сервисного объекта;
- сетевой продукт для филиалов;
- security-расширение для объектов с контролем доступа;
- enterprise-версия для крупных сетей и премиальных клиентов.

На первом этапе можно быстро внедрить понятный сервис записи и QR-контроля, затем расширить до абонементов, CRM, физического доступа, XViewision Video Proof, XVMATIC Server Events и NEUROHUB AI Analytics.

Такой подход позволяет IDMATIC MOBILE ServicePass стать не дополнительным модулем, а самостоятельным продуктом с высоким потенциалом.