



Реализация цифровых сервисов в отрасли туризма через Национальный мессенджер MAX

10.12.2025

MAX – максимум возможностей

- Российский мессенджер с удобными функциями для коммуникации
- Высокий уровень качества звонков
- Эксклюзивные сервисы госуслуг
- Цифровая платформа полезных сервисов

55 млн
пользователей

22,1 млн
средний суточный охват

MAX – национальный мессенджер

Принят Федеральный Закон от 24 июня 2025 №156
«О создании национального мессенджера»

Интеграция с ЕСИА

Подписание документов в Госключ

Взаимодействие участников образовательных отношений

Цифровой ID в MAX – аналог бумажных документов, который позволяет подтверждать возраст, статус студента и многодетного родителя

OTP-коды Госуслуг

Определен оператор национального мессенджера Распоряжением Правительства РФ от 12 июля 2025 №1880-р – ООО «Коммуникационная платформа»

Внесены изменения в Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (запрет на трансграничную передачу данных)

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации

Принят Государственной Думой

10 июня 2025 года

Обзорен Советом Федерации

18 июня 2025 года

Статья 1. Многофункциональный сервис обмена информацией

1. В целях повышения доступности услуг и сервисов в различных сферах жизнедеятельности, создания комфортной и безопасной среды при использовании информационных технологий, обеспечения конфиденциальности передаваемой и получаемой информации создается многофункциональный сервис обмена информацией – информационная система и программа для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для обмена электронными сообщениями исключительно между пользователями этих



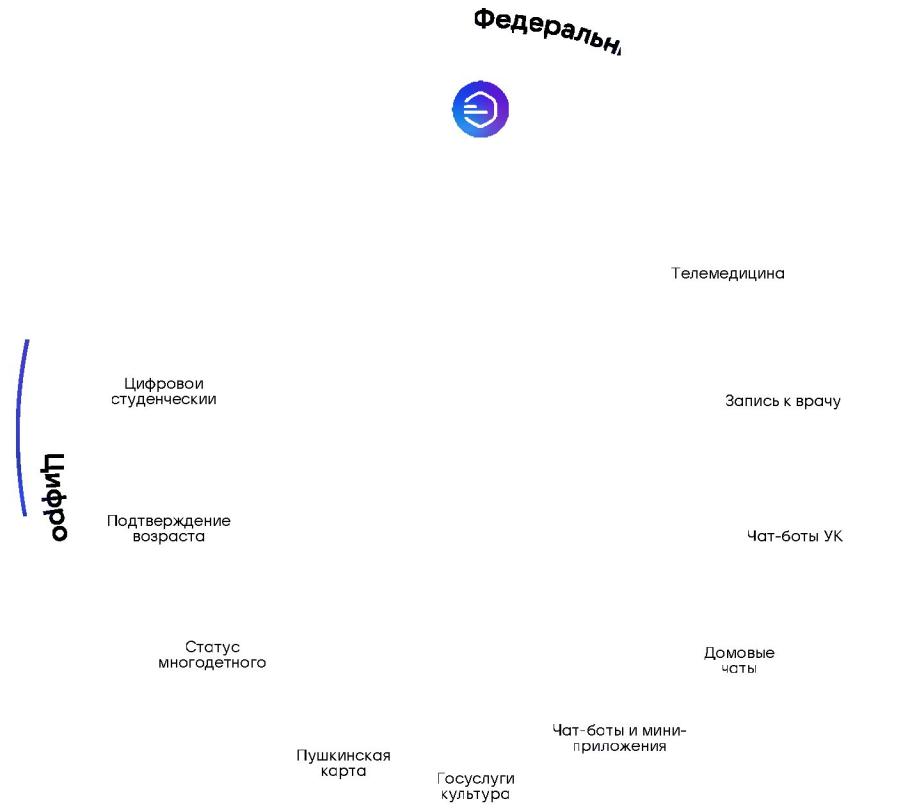
MAX стал доступен в странах СНГ

Сервис заработал в Азербайджане, Армении, Казахстане, Кыргызстане, Молдове, Таджикистане, Узбекистане

- Для общения с пользователями из стран СНГ необходимо, чтобы номера собеседников были добавлены в списки контактов
- Альтернативный вариант – отправить ссылку-приглашение
- Указанные меры позволяют сохранить высокий уровень безопасности при расширении географии мессенджера

Полезные сервисы для пользователей

- + Удобный формат **взаимодействия для граждан**
- + Интеграция с Госуслугами для создания **уникальных сервисов**
- + Электронное подписание документов интегрированным сервисом **«ГосКлюч»**
- + Возможность запускать **сервисы** без навыков программирования

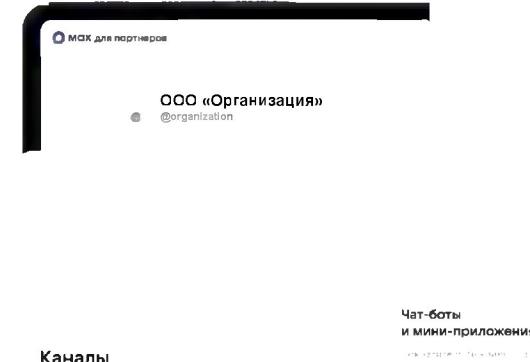


Как использовать возможности MAX



На Платформе MAX для бизнеса компании
самостоятельно могут развернуть следующие типы
сервисов:

- КАНАЛ – публикация контента о средстве размещения и его услугах
- ЧАТ-БОТ - автоматизация работы с клиентами и снижение нагрузки на поддержку
- МИНИ-ПРИЛОЖЕНИЕ - эффективный инструмент для онлайн-продаж



В MAX потребитель услуг может демонстрировать
Цифровой ID при заселении, а также при
подтверждении возраста и льготного статуса
(многодетного, студента и др.)

Как создать свой сервис

Иконка для партнёров***

Получение токена:

- Зарегистрируйтесь в ЛК для бизнеса на business.max.ru
- В разделе Чат-бот и мини-приложение создайте бота, заполнив его данные
- После прохождения модерации вам станет доступен токен бота для использования API

Чат-бот
и мини-приложение

Создание бота

Погодил
Использует в качестве аватара бизнес-бранч
размер 300x300 px, не более 1 MB

Настройки чат-бота и мини-приложения

Чат-бот

Готов доступа

Телефон компании

+7 999 99-99

Добавление в групповые чаты

Контакты: +7 999 99-99, +7 999 99-99

Мини-приложение

Помогает клиентам банка отвечать на вопросы, консультирует по продуктам, помогает оформлять заявки и узнать статус операции. Быстро, удобно и без сожданий на линии.

Выберите визитку открытия мини



Сохранить

Создание сервиса:

- Сформируйте концепцию сервиса, функциональные и продуктовые требования
- Определите внутренний ресурс или подрядчика, который будет реализовывать сервис
- Протестируйте работоспособность сервиса перед выводом в продуктивную среду

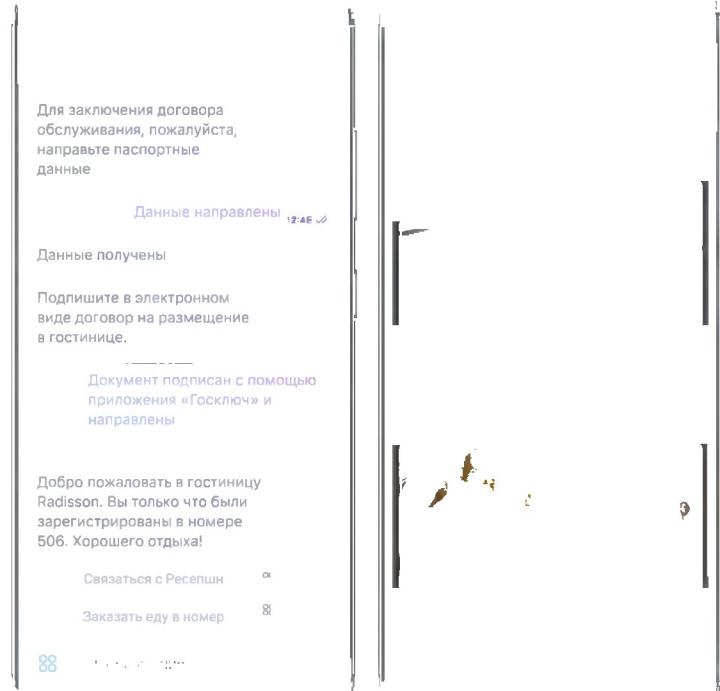
Продвижение сервиса:

- Организуйте промо-кампанию для продвижения сервиса

Цифровая экосистема гостиницы в MAX*

В собственном сервисе гостиницы в MAX гостю могут быть предложены дополнительные услуги или круглосуточный сервис в «одном окне»

- Бронирование и консультирование
- Уведомления (о бронировании, сервисные и др.)
- Подключение к сети wi-fi
- Продажа дополнительных услуг
- Информирование в экстренных случаях
- Обратная связь



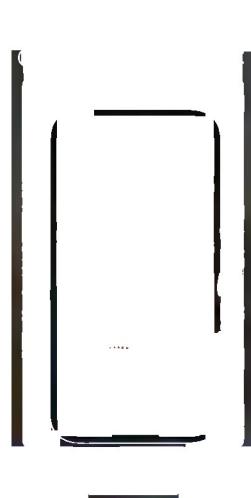
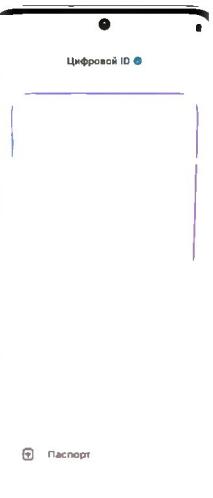
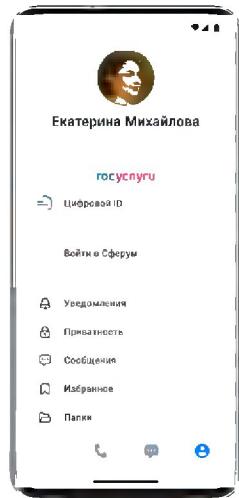
* Примеры проектируемых сервисов компаний

Цифровой ID в MAX

Потребитель может демонстрировать Цифровой ID:

- для подтверждения возраста 18+ в объектах общественного питания при средствах размещения
- для подтверждения статуса многодетного при заселении (для расчета турналога)

Прием Цифрового ID осуществляется сотрудником организации в мобильном приложении Госуслуги с помощью сервиса «Госкан»



MAX

Госуслуги

МАХ доступен во всех магазинах приложений

Чаты

Александра Константинова

Вика Чернова

Ну что, как вчера погуляли? Мы ушли рано. И

Юра Колесников

Корпоратив
Иван: один 17:58

Александра Констан Чаты

Уххх очень круто. Сидели до ночи. Играли в

Вика Чернова

Юра Колесников



Иван Игнатьев
Когр

Миша Зверев
Фото

Корпоратив
Иван:



Константин Бушнев

Арина Громова
Чтобы привлечь



Алёна Елисеева

Иван Игнатьев

Иван Игнатьев



App Store



Google Play



AppGallery

Для компьютера



Приложение

Примеры сервисов отрасли туризма в MAX

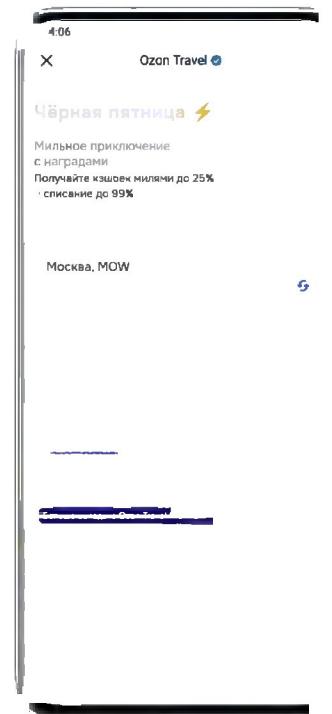
Сервисы туристического бизнеса в MAX*



Каналы



Мини-приложения



Чат-боты



** Действующие публичные сервисы в MAX*

МАХ в транспортной отрасли

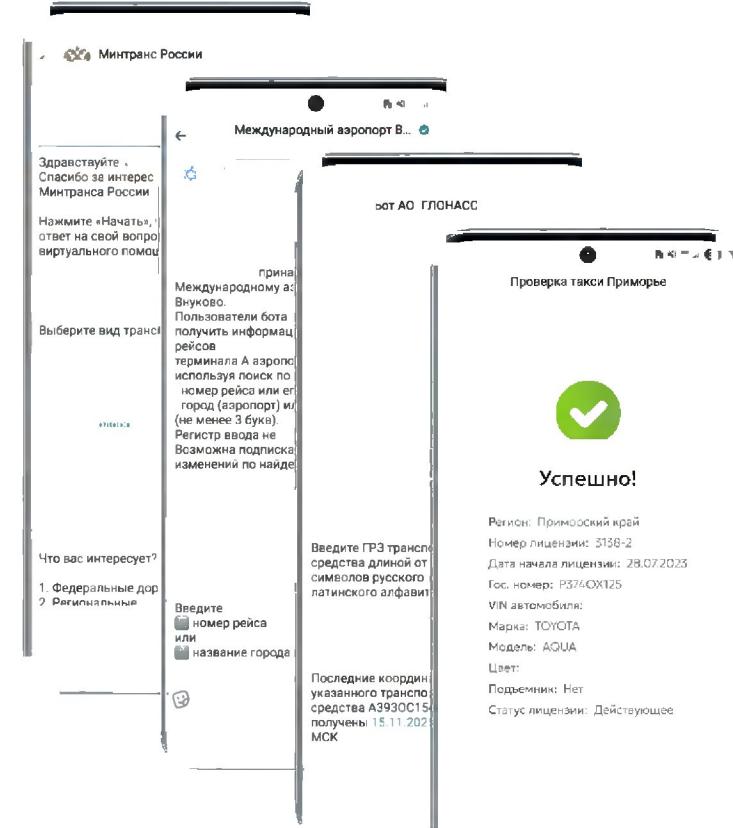
В национальный мессенджер внедряются различные пользовательские сценарии, в том числе:

Цифровой ID

- Подтверждение возраста и права на льготы гражданами при использовании транспорта

Различные эксклюзивные сервисы

- Чат-бот Минтранса России
[@mintransrussia_bot](https://t.me/mintransrussia_bot)
- Чат-бот Международного аэропорта Внуково
[@vnukovo_bot](https://t.me/vnukovo_bot)
- Чат-бот АО «ГЛОНАСС»
[@aoglonass_client_bot](https://t.me/aoglonass_client_bot)
- Мини-приложение по проверке такси в Приморье
[@taxiprim_bot](https://t.me/taxiprim_bot)



** Примеры действующих публичных сервисов в МАХ

ИНСТРУКЦИЯ

по применению Национального мессенджера MAX

для подтверждения статуса совершеннолетнего

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция рекомендации разъясняет порядок применения Национального мессенджера MAX для подтверждения статуса совершеннолетнего при покупке товаров с возрастными ограничениями.

1.2. В настоящей Инструкции используются следующие сокращения применяемых терминов:

Госуслуги, Единый портал – Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

мобильное приложение «Госуслуги», МП «Госуслуги» – набор независимых мобильных приложений для операционных систем iOS и Android, разработанных с использованием нативных средств разработки. Мобильные приложения «Госуслуги» имеют идентичную функциональность, осуществляют взаимодействие мобильных устройств пользователя с инфраструктурой электронного правительства и предоставляют пользователю возможность использовать наиболее популярную функциональность Единого портала для физических лиц с оптимизированным для каждой операционной системы пользовательским интерфейсом;

лицо, проверяющее сведения, – лицо, сканирующее и (или) проверяющее с использованием МП «Госуслуги» представляемые пользователями сведения с использованием QR-кода в цифровой платформе «MAX»;

цифровая платформа «MAX» – многофункциональный сервис обмена информацией, соответствующий требованиям, предусмотренным частью 1 статьи 1 Федерального закона «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», создание и функционирование которого в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 12 июля 2025 г. № 1880-р обеспечивает ООО «Коммуникационная платформа» и доступ к которому обеспечивается через приложения для мобильных устройств и персональных компьютеров, а также через веб-приложение для персональных компьютеров по адресу <https://web.max.ru>. Цифровая платформа «MAX» также имеет сайт <https://max.ru>;

Цифровой ID – идентификатор в цифровой платформе «MAX», позволяющий подтвердить возраст и право на льготы у пользователя (студент, многодетный);

QR-код в мобильном приложении (Quick Response код) – двухмерный (матричный) штриховой код, предъявляемый пользователем с использованием

мобильного приложения «Госуслуги» и проверяемый лицом, проверяющим сведения;

1.3. Предъявление Цифрового ID с использованием цифровой платформы «МАХ» осуществляется при личном присутствии пользователя.

2. Как создать Цифровой ID

2.1. Для создания Цифрового ID в национальном мессенджере MAX потребуется:

- 1) Последняя версия MAX и приложения «Госуслуги»
- 2) Телефон с функцией распознавания лица или отпечатка пальца
- 3) Подтвержденная или стандартная биометрия, либо водительское удостоверение

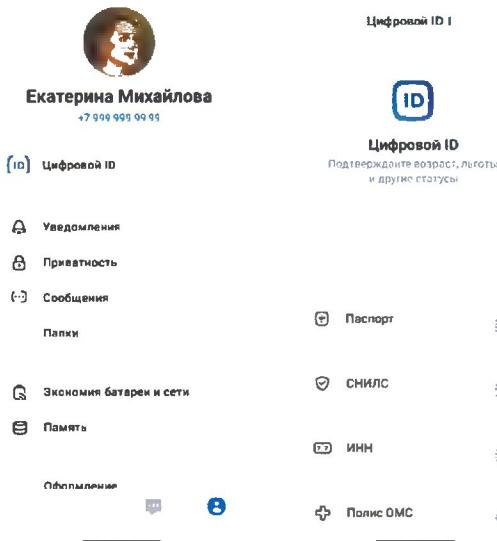
Чтобы создать Цифровой ID в MAX необходимо перейти в Профиль → Цифровой ID → «Создать».

Следуйте инструкциям внутри приложения:

- 1) Авторизуйтесь на Госуслугах
- 2) Выберите способ создания доверенного фото
- 3) Предоставьте согласия
- 4) Сделайте селфи
- 5) Дождитесь окончания

проверки данных

В случае успеха автоматически откроется экран с сформированным Цифровым ID в MAX.



3. Описание сканирования QR-кода в цифровой платформе «МАХ»

3.1. Сканирование госканом в МП «Госуслуги»

3.1.1. Предварительные условия:

- 1) лицо, проверяющее сведения, имеет учетную запись на Едином портале;
- 2) на телефоне лица, проверяющего сведения, установлено МП «Госуслуги»;
- 3) у лица, проверяющего сведения, на телефоне открыто МП «Госуслуги», и он в нем авторизован.

Пользователь предъявляет Цифровой ID в цифровой платформе «MAX»:

3.1.2. Действия:

- 1) открыть главный экран МП «Госуслуги»;
- 2) нажать на кнопку «госкан»;



- 3) получить на экране рамку сканера и навести на QR-код в цифровой платформе «MAX», при этом рамка сканера станет желтой:



4. Далее могут быть следующие варианты отображения:

4.1) открылся детальный экран документа: документ действителен.



Статус совершеннолетнего подтверждён

...
Закрыть

4.2) открылся детальный экран документа: не удалось отсканировать. Необходимо повторить сканирование еще раз.

Не удалось отсканировать

Попробовать
документа
последующим сканированием

4.3) открылся экран: обновите приложение. Открытие такого экрана свидетельствует о том, на мобильном устройстве проверяющего установлена устаревшая версия МП «Госуслуги». Необходимо обновить приложение и повторить сканирование.

[Закрыть](#)

Обновите приложение

«Госуслуги», Паспорт о продаже

...

4.4) открылся один из экранов ошибки: «Сервис сканирования временно недоступен». Получение экранов такого вида свидетельствует об ошибке на стороне сервера. Необходимо попросить у предъявляющего предъявить оригинал документа или повторить сканирование позже.

Сервис сканирования временно недоступен

предоставление услуги в данный момент временно недоступен, попробуйте позже

...

Инструкция использования Госканы в мобильном приложении «Госуслуги» для проверки QR-кодов граждан России юридическими лицами

Для проверки электронного (цифрового) документа (далее - QR-код) пользователей посредством Госканы в мобильном приложении «Госуслуги» юридическому лицу необходимо выпустить машиночитаемую доверенность и быть зарегистрированным в приложении «Госуслуги».

Машиночитаемая доверенность (далее – МЧД) — это электронный документ в формате XML, который подтверждает право сотрудника подписывать документы от имени организации или индивидуального предпринимателя.

Обязательные условия для проверки сотрудником юридического лица

Для осуществления проверки документа гражданина лицу, осуществляющему проверку документов, должны быть обеспечены следующие условия:

1. Наличие смартфона, подключенного к сети «Интернет».
2. Наличие **подтвержденной** учетной записи на Едином портале государственных услуг (далее – Единый портал) <https://www.gosuslugi.ru/>.
3. Установленное на смартфон мобильное приложение «Госуслуги». Инструкция по регистрации на Едином портале доступна по ссылке <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/popular/1>.
4. Лицу, осуществляющему проверку документов, должна быть выписана МЧД в Личном кабинете организации на портале ЕПГУ. Информация регистрации личного кабинета организации на портале ЕПГУ и выпуску машиночитаемой доверенности на сотрудника организации доступна по ссылке: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/subcategory/about_gosuslugi/company_profile.
5. Лицом, осуществляющим проверку, должна быть обеспечена авторизация в мобильном приложении «Госуслуги».

Проверка QR-кода сотрудником юридического лица на примере предъявления удостоверения многодетной семьи

Для подтверждения статуса многодетной семьи с использованием электронного удостоверения многодетной семьи проверяющему лицу необходимо:

1. Открыть мобильное приложение «Госуслуги».
2. Авторизоваться в мобильном приложении «Госуслуги».
3. Нажать на кнопку «госкан» в правом верхнем углу экрана.

Сведения ЕГРН Электронная трудовая Прис

Оформление
вренды Заш

3 600 ₽
1 начисление

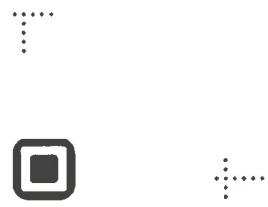
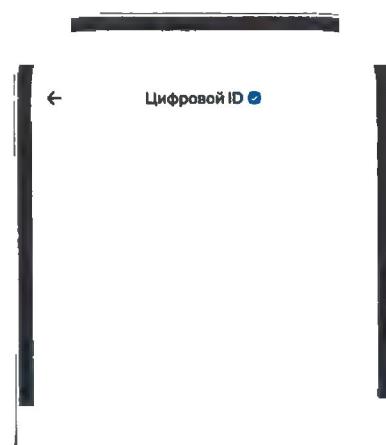
Документы для предъявления

Возраст Паспорт Права

ИД: 1085527

4. При сканировании удостоверения с экрана смартфона гражданина проверяющему необходимо навести камеру устройства на фотографию и QR-код электронного удостоверения многодетной семьи, отображаемый на экране смартфона гражданина.

13:24



Что умеет Госкан

ИД: 1085527

5. Пример стартового экрана сканера «Госкан», где можно выбрать вариант сканирования от организации, в которой лицу, проверяющему удостоверение, выписана МЧД.

Для сканирования от лица организации проверяющему необходимо нажать на название организации в верхней части экрана.

Обращаем внимание: на одного пользователя могут быть выписаны доверенности от разных организаций. Необходимо выбрать организацию, от лица которой необходимо произвести сканирование электронного (цифрового) удостоверения.

Сканирование от лица организации

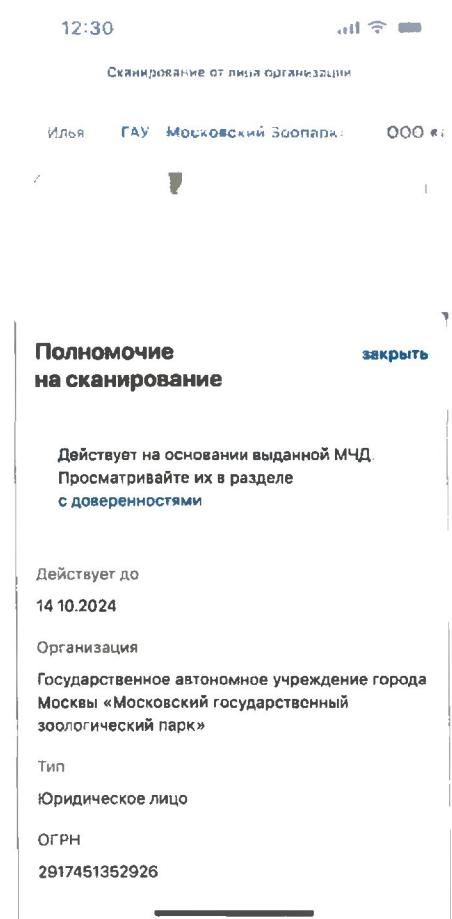
Екатерина МИНИСТРЫ РОССИИ



ИД: 1085527

6. При нажатии на ссылку «Подробнее» в верхней части экрана под информационным блоком «Сканирование от лица организации» отображается экран с информацией о полномочиях сотрудника на сканирование, где указан:

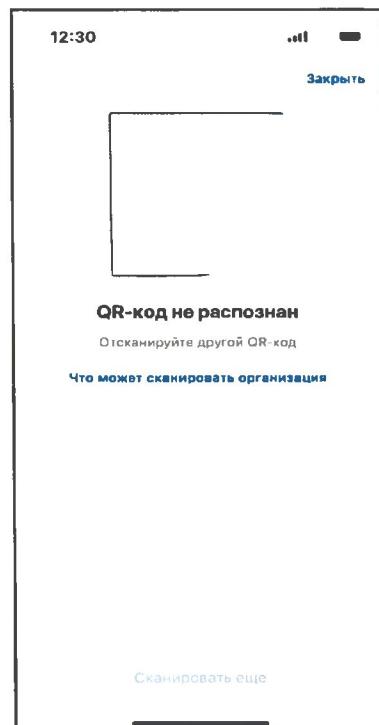
- документ, на основании которого сотрудник может осуществить сканирование (доверенность);
- срок действия доверенности;
- название организации;
- ОРГН.



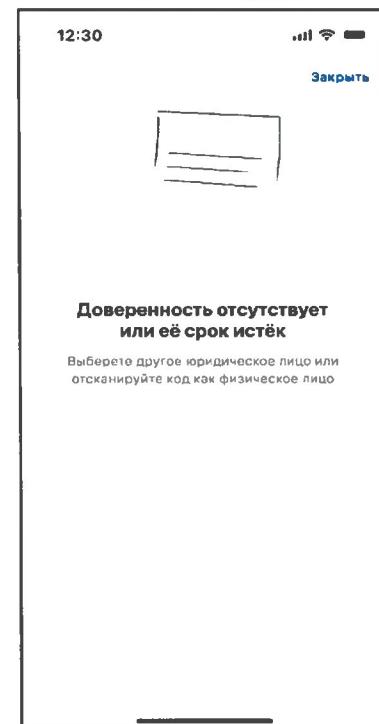
7. При успешном сканировании QR-кода документа открывается детальный экран с информацией о многодетной семье, найденной в банке данных многодетных семей в государственной информационной системе «Единая цифровая платформа».

Ошибки при сканировании

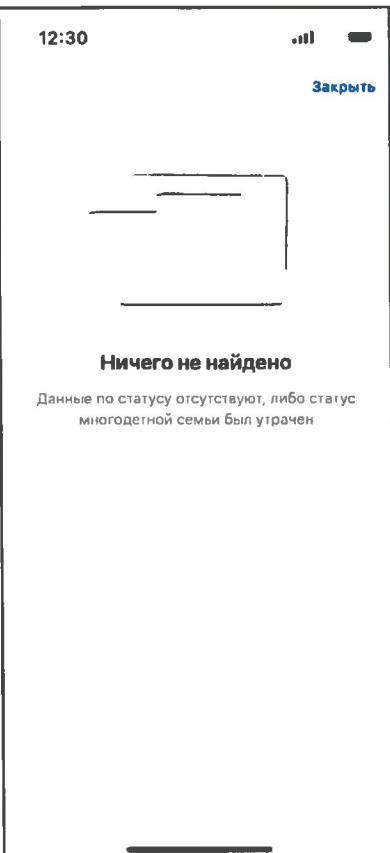
1. Если QR-код удостоверения не распознан, отображается сообщение об ошибке.



2. В случае, если доверенность на сотрудника отсутствует или истёк её срок действия, отображается экран, представленный ниже. Проверяющему необходимо выбрать другое юридическое лицо или отсканировать код как физическое лицо.



3. В случае, если данные о многодетной семье не найдены, проверяющему отобразится один из вариантов ошибок, представленных на рисунках ниже.





**Реализация сервиса
онлайн регистрации
в Национальном мессенджере MAX
при заселении
в средство размещения**

МАХ – максимум возможностей

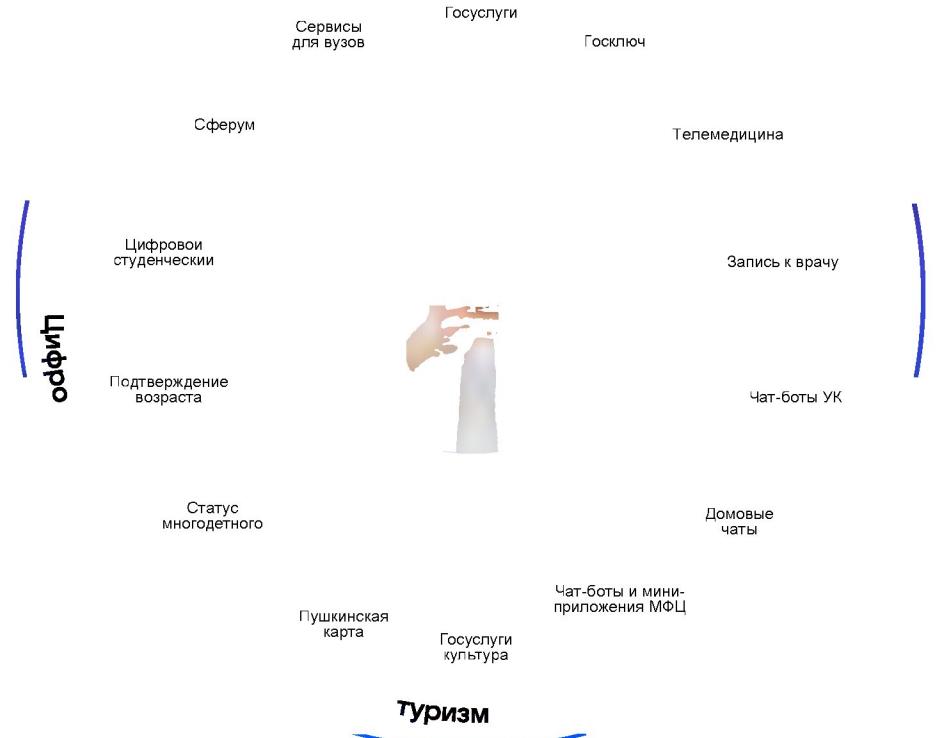
- Российский мессенджер с удобными функциями для коммуникации
- Высокий уровень качества звонков
- Эксклюзивные сервисы госуслуг
- Цифровая платформа полезных сервисов

75 млн
пользователей

45 млн
средний суточный охват

Полезные сервисы для пользователей

- + Удобный формат **взаимодействия для граждан**
- + Интеграция с Госуслугами для создания **уникальных сервисов**
- + Электронное подписание документов интегрированным сервисом **«Госключ»**
- + Возможность запускать **сервисы** без навыков программирования

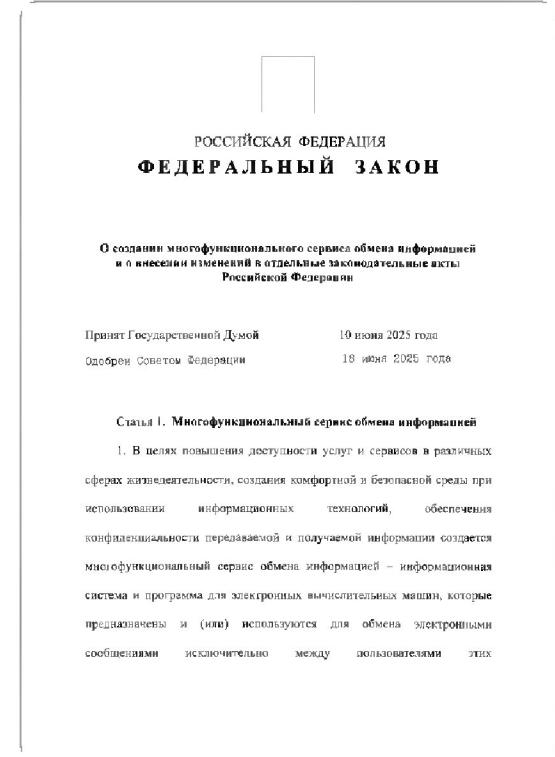


Нормативные основания для сферы туризма

- + Принят **Федеральный Закон от 24 июня 2025 №156**
«О создании Национального мессенджера» (эксклюзивные сервисы)
- + Определен оператор национального мессенджера
Распоряжением Правительства РФ от 12 июля 2025 №1880-р
- + Внесены изменения в **Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152**
«О персональных данных» (запрет на трансграничную передачу данных)
- + Принято **Постановление Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912** «Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения»
(заселения взрослых и детей с применением Национального мессенджера), с 1 марта 2026 года

Вносятся изменения:

- **Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853**
«Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
(действующее до 1 марта 2026)
- **Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 № 713**
«Об утверждении Правил регистрации и снятия с регистрации...»



Запрос отрасли на цифровизацию сервисов и процессов

Получение верифицированных персональных данных

- Автоматизация процесса получения верифицированных данных гостя для миграционного учета
- Экономия на операционных расходах (кадры, штрафы)
- Заполнение регистрационной формы, подписание документов

Соблюдение информационной безопасности

- Внедрение цифрового механизма идентификации гостя
- Подтверждение льготности в один клик (турналог)

Улучшение клиентского сервиса

- Исключение очередей при заселении
- Экономия времени туриста на заполнение документов
- Единая платформа для всех сервисов

Прогноз к 2030 году

до 140 млн туристов
Ожидается [увеличение](#) объема
туристического потока

[Уже сейчас](#)

Острый дефицит кадров

320 тыс. человек

[Потребность в кадрах](#) в сфере
туризма составит свыше 400 тыс.
человек, из которых 80% —
в гостиничном секторе

Эксклюзивный сервис Национального мессенджера цифровое заселение в отель (в т.ч. бесконтактное)

1 ЭТАП

Онлайн-регистрация
в гостиницу
с предоставлением
**персональных данных
гостя из ЕСИА** в АСУ
отеля
(с переходом в МПГУ)

- для автоматического
заполнения рег.формы
- для автоматического
заполнения анкеты
гостя для
миграционного учета

2 ЭТАП

Онлайн-подписание
регистрационной
формы
(с переходом
в чат-бот Госключа)

- договор на оказание
гостиничных услуг
- ознакомление
с противопожарной
безопасностью,
условиями
проживания и др.

3 ЭТАП

Заселение по
Цифровому ID
без предъявления
бумажного документа

- при авторизации
сотрудником
на ресепшн с помощью
сканирующего
устройства (камера)
- на стойках
саморегистрации

4 ЭТАП

Общение в цифровой
экосистеме гостиницы
в мессенджере MAX

- сервисные
уведомления
- подключение wi-fi
- продажа
дополнительных
услуг
- информирование
в экстренных случаях
- обратная связь и др.

РЕАЛИЗОВАН

В разработке

В разработке

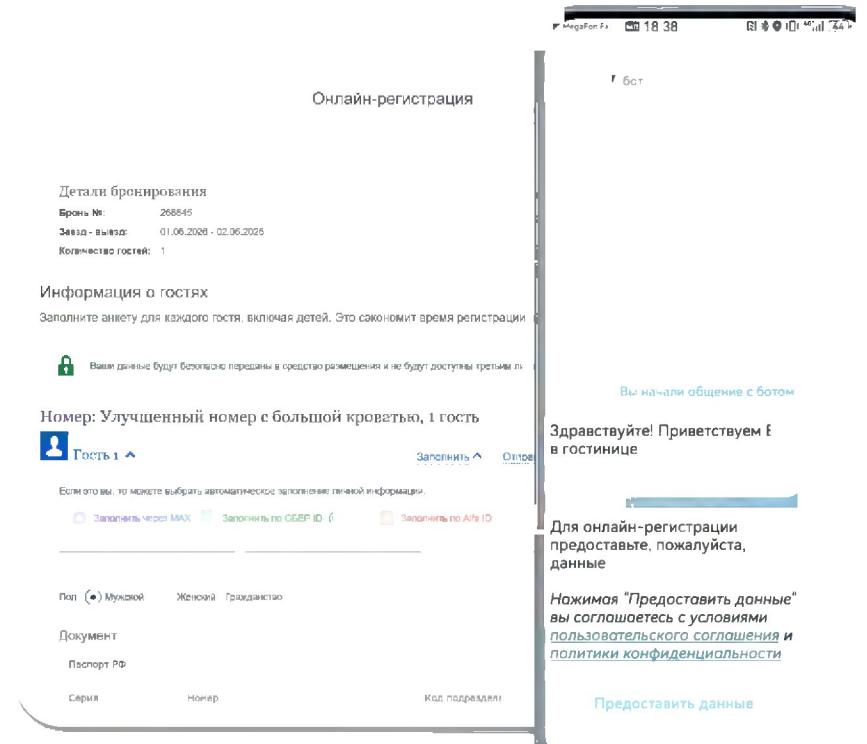
РЕАЛИЗОВАН

Путь гостя при совершении онлайн-регистрации в MAX*

Гость бронирует отель традиционным способом (через турагрегаторов, на сайте отеля, по телефону, на стойке, др.).

Гость получает уведомление о возможности зарегистрироваться заранее, в том числе с предоставлением данных из Госуслуг через MAX:

- В личном кабинете на сайте отеля
- В письме на почте (уведомление о бронировании на ближайшие даты, приглашение от отеля)
- По сформированной ссылке от отеля



Онлайн-регистрация

Детали бронирования

Бронь №: 268545
Завод - выезд: 01.06.2025 - 02.06.2025
Количество гостей: 1

Информация о гостях

Заполните анкету для каждого гостя, включая детей. Это сэкономит время регистрации

🔒 Ваши данные будут безопасно переданы в средство размещения и не будут доступны третьим лицам

Вы начали общение с ботом

Здравствуйте! Приветствуем Е в гостинице

Номер: Улучшенный номер с большой кроватью, 1 гость

Гость 1 ▾

Заполнить ▾ Отмена

Если это вы, то можете выбрать автоматическое заполнение личной информации.

Заполнить через MAX Заполнить по СБЕР ID Заполнить по АИФ ID

Пол (♂) Мужской Женский Гражданство

Документ

Паспорт РФ

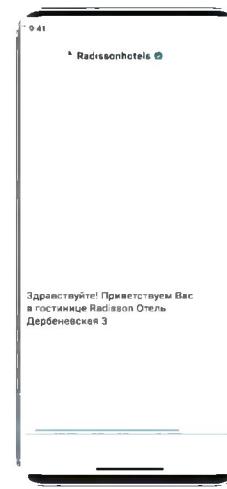
Серия Номер Код подразделения

Нажимая "Предоставить данные" вы соглашаетесь с [условиями пользовательского соглашения](#) и [политики конфиденциальности](#)

Предоставить данные

Путь гостя при совершении онлайн-регистрации в MAX*

1. Из анкеты онлайн-регистрации гость переходит в чат-бот отеля в MAX и соглашается предоставить данные через Госуслуги.
2. Гость переходит в мобильное приложение Госуслуг (по прямой интеграции) и дает согласие на передачу данных из Госуслуг в гостиницу через MAX. Данные попадают в АСУ отеля.



Что требуется для совершения онлайн регистрации в MAX*

Гостю:

- Установить приложение MAX, быть зарегистрированным на Госуслугах.
- Забронировать отель
- По ссылке-приглашению совершить онлайн регистрацию через MAX



Гостинице:

- Иметь авторизованный чат-бот гостиницы в MAX (инструкция на business.max.ru)
- Настроить сервис онлайн-регистрации/сервис получения данных из цифрового профиля гражданина в ЕСИА
- Настроить интеграцию АСУ отеля и сервиса онлайн регистрации /сервиса получения данных из цифрового профиля гражданина в ЕСИА

* Данные на 22.12.2025

Как создать сервис онлайн регистрации в MAX*

ЭТАП 1. Создание чат-бота:

- Зарегистрируйтесь в ЛК для бизнеса на business.max.ru
- В разделе »Чат-бот и мини-приложение» создайте бота, заполнив его данные
- После прохождения модерации вам станет доступен токен бота для использования API, который необходимо передать разработчикам

ЭТАП 2. Получение доступа к ЕСИА:

- На почту hotels@max.ru направьте письмо с запросом на доступ к ЕСИА
Шаблон письма размещен по адресу
<https://business.max.ru/static/docs/data-form.docx>
- Получите токен для использования API, передайте токен разработчикам
- Обеспечьте интеграцию сервиса онлайн-бронирования и АСУ отеля
- Протестируйте работоспособность сервиса перед выводом в продуктивную среду

* Данные на 22.12.2025

Создание бота

Погодил
Используйте в качестве аватара бизнес-брандбулта
размером 300x500 px, не более 5 ***

Настройки чат-бота и мини-приложения

Чат-бот

Токен доступа

Телефон компании

+7 999-99-99

Добавление в групповые чаты

– Важно: ограничение – 10 групповых чатов

Помогает клиентам бренда отвечать на вопросы, консультирует по продуктам, помогает оформить заявку и узнать статус операции. Быстро, удобно и без ожиданий в линии.

Мини-приложение

Выберите кнопку открытия м/



Сохранить

МАХ доступен во всех магазинах приложений

Принять Выд Перенос Отно Справки

Чаты

Александра Константинова

Вика Чернова Ну что, как вчера погуляли? Мы ушли рано. И

Юра Колесников

Корпоратив Иван: К... 17:58

Александра Константинова

Чаты

Все Личное Новые

Вика Чернова Уххх очень круто. Сидели до ночи. Играли в

Юра Колесников

Иван Игнатьев Когда

Миша Зверев Фо...

Константин Бушнев Привет

Арина Громова

Алёна Елисеева

Иван Игнатьев



App Store



Google Play

AppGallery

Для компьютера

ИНСТРУКЦИЯ

по подключению сервиса онлайн регистрации через MAX.

Версия инструкции актуальна на 22.12.2025 и предназначена для тестового запуска онлайн-регистрации гостей через MAX

Актуальную версию инструкции смотрите на официальном сайте TravelLine

Ссылка: [Как работает онлайн-регистрация \(или онлайн-чекин\)](#)

Содержание

О продукте онлайн-регистрации	2
Как выглядит анкета онлайн-регистрации	2
Путь гостя при онлайн-регистрации через MAX после всех настроек	3
Подключение продукта онлайн-регистрации	6
Как гость попадает в анкету онлайн-регистрации	6
Заполнение анкеты гостем	8
Заполнение анкеты гостем через MAX	8
Как средство размещения получает заполненные заявки и работа с АСУ	10

О продукте онлайн-регистрации TravelLine

Онлайн-регистрация (online check-in) — это удобный инструмент, который позволяет гостям заранее заполнить необходимые данные для регистрации при заезде, а отелю сэкономить время на подготовке данных гостей к передаче в МВД.

Гость получает ссылку на анкету онлайн-регистрации, вносит паспортные данные свои и других гостей заранее до заселения.

Средство размещения получает эту информацию заранее и может быстрее подготовить документы для передачи в МВД после прибытия гостя.

Стоимость модуля онлайн-регистрации включена в стоимость формы бронирования TravelLine.

Как выглядит анкета онлайн-регистрации

Онлайн-регистрация

Детали бронирования
Бронь №: 20250824-20639-377652209
Заезд - выезд: 24.08.2025 - 26.08.2025
Количество гостей: 1

Информация о гостях
Заполните анкету для каждого гостя, включая детей. Это сэкономит время регистрации заезда.

 Ваши данные будут безопасно переданы в средство размещения и не будут доступны третьим лицам.

Номер: Стандартный одноместный номер, 1 гость

Гость 1     

Если это вы, то можете выбрать автоматическое заполнение личной информации.
 Заполнить по СБЕР ID   Заполнить по Альфа ID

Иванова  Мария  Александровна  02.03.2003 
Пол Мужской Женский Гражданство 

Документ
Паспорт РФ 
8899  123456  15.04.2023  123  МВД по Златогорской области 

Место рождения
г. Златогорск

Адрес регистрации
Златогорская область  Златогорск  Примерная 
123  Корпус  12  123456 
05.05.2025

Сканы/фото документа
Для подтверждения личности загрузите 2 фото/скана документа в формате jpg/png/pdf (основной разворот и страница с пропиской).
 

Контакты
n*****v@m***.ru  На этот адрес будет выслано подтверждение регистрации
+7999***231  Пожалуйста, введите номер телефона. Пример: +79010000000

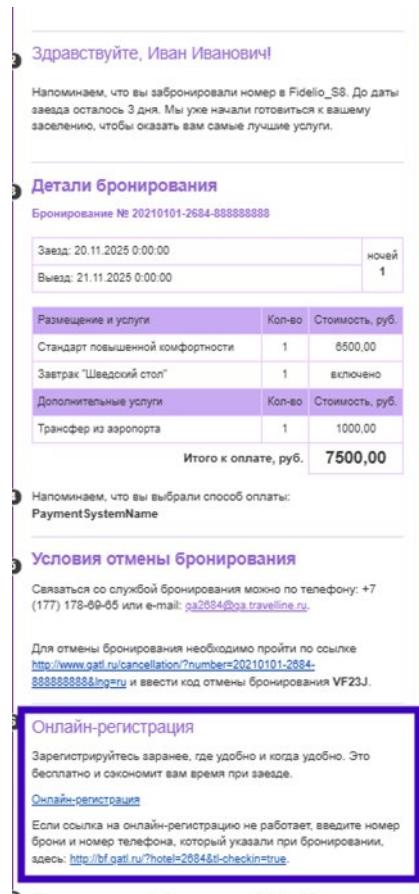
  Добавить гостя

Я даю согласие на обработку персональных данных и подтверждаю ознакомление с [Политикой конфиденциальности](#).



Путь гостя при онлайн-регистрации через MAX после всех настроек

1. Забронировать проживание.
2. Получить письмо с приглашением пройти онлайн-регистрацию и перейти по кнопке



Здравствуйте, Иван Иванович

Напоминаем, что вы забронировали номер в Fidelio_S8. До даты заезда осталось 3 дня. Мы уже начали готовиться к вашему заселению, чтобы оказать вам самые лучшие услуги.

Детали бронирования

Бронирование № 20210101-2684-8888888888

Завед: 20.11.2025 0:00:00	ночей	1	
Выезд: 21.11.2025 0:00:00			
Размещение и услуги		Кол-во	Стоимость, руб.
Стандарт повышенной комфортности	1	6500,00	
Завтрак "Шведский стол"	1	включено	
Дополнительные услуги		Кол-во	Стоимость, руб.
Трансфер из аэропорта	1	1000,00	
Итого к оплате, руб.			7500,00

Напоминаем, что вы выбрали способ оплаты: PaymentSystemName

Условия отмены бронирования

Связаться со службой бронирования можно по телефону: +7 (177) 178-69-65 или e-mail: ga2684@qa.travelline.ru.

Для отмены бронирования необходимо пройти по ссылке <http://www.gaf.ru/cancellation/?number=20210101-2684-8888888888&lingru> и ввести код отмены бронирования VF23J.

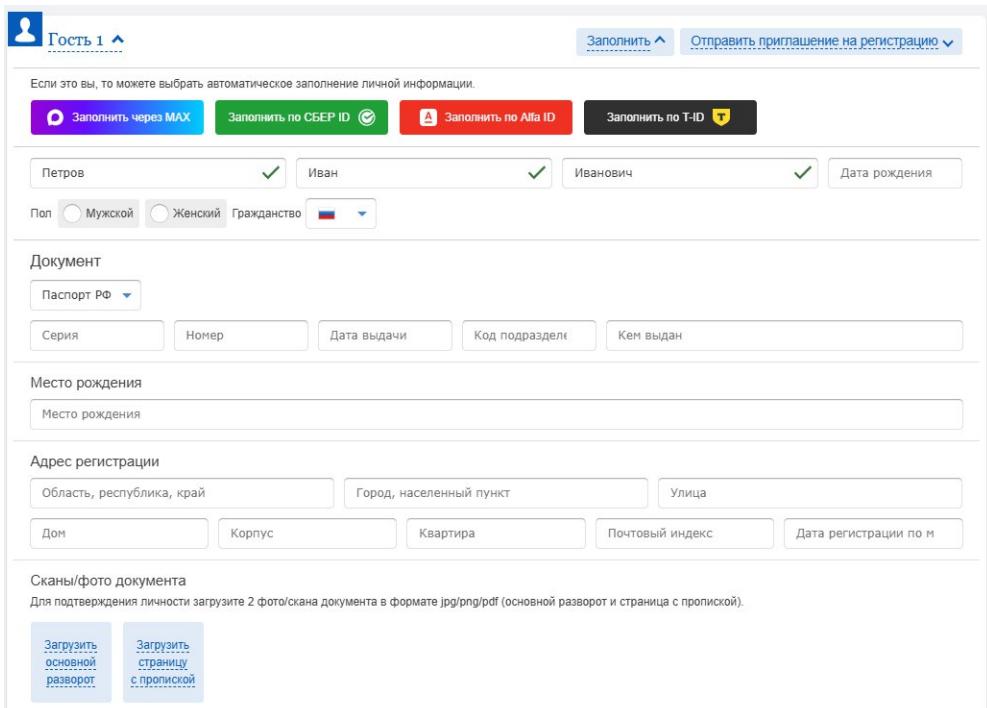
Онлайн-регистрация

Зарегистрируйтесь заранее, где удобно и когда удобно. Это бесплатно и сэкономит вам время при заезде.

Онлайн-регистрация

Если ссылка на онлайн-регистрацию не работает, введите номер брони и номер телефона, который указали при бронировании, здесь: <http://bf.gaf.ru/?hotel=2684&tl-checkin=true>.

3. Попасть в анкету онлайн-регистрации, выбрать заполнение через MAX



Гость 1 ^

Заполнить ^ Отправить приглашение на регистрацию ^

Если это вы, то можете выбрать автоматическое заполнение личной информации.

Заполнить через MAX Заполнить по СБЕР ID Заполнить по Alfa ID Заполнить по T-ID

Петров Иван Иванович Дата рождения

Пол Мужской Женский Гражданство

Документ

Паспорт РФ

Серия Номер Дата выдачи Код подразделения Кем выдан

Место рождения

Место рождения

Адрес регистрации

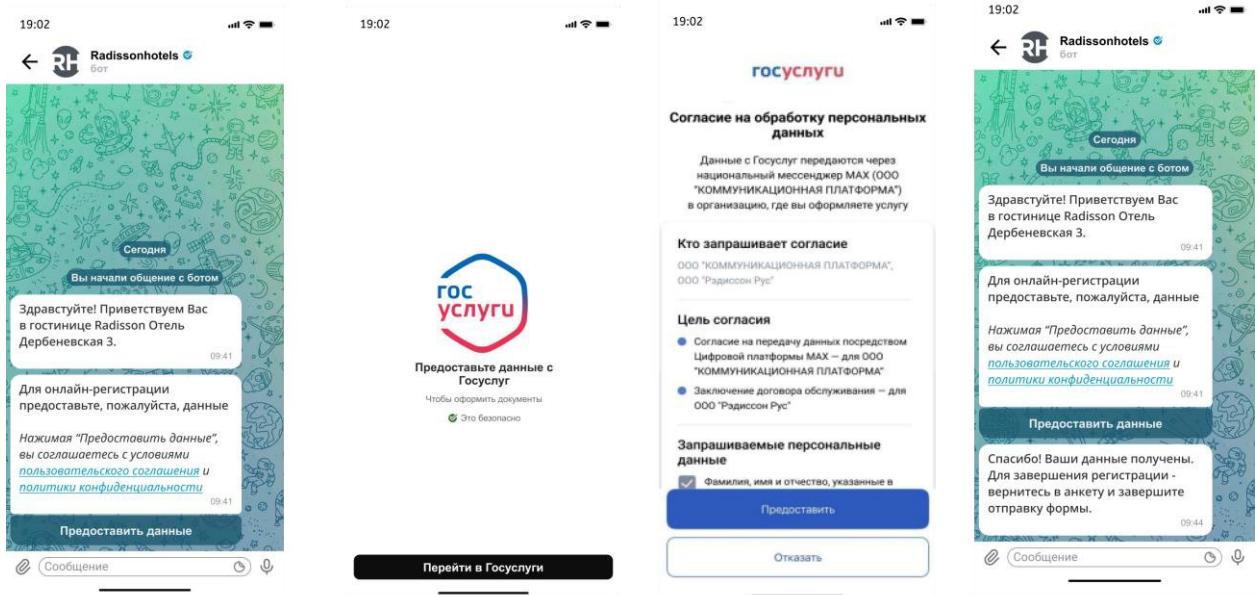
Область, республика, край Город, населенный пункт Улица

Дом Корпус Квартира Почтовый индекс Дата регистрации по месту жительства

Сканы/фото документа
Для подтверждения личности загрузите 2 фото/скана документа в формате jpg/png/pdf (основной разворот и страница с пропиской).

Загрузить основной разворот Загрузить страницу с пропиской

4. Откроется чат отеля в MAX, гостю нужно согласиться с передачей данных, авторизоваться в Госуслугах и подтвердить передачу паспортных данных.



5. Гость возвращается в заполненную анкету и подтверждает отправку

Номер: первый, 3 гостя

Гость 1

Заполнить Отправить приглашение на регистрацию

Тестов Тест, выбранные вами данные заполнены. Проверьте правильность добавленной информации.

Очистить данные

Пол: Мужской Женский Гражданство:

Документ: Паспорт РФ

8800 221352 02.12.1980 101 OM

Место рождения: Место рождения

Адрес регистрации: Респ Марий Эл, д 56А, 424003, г Йошкар-Ола, Кортп, Ленинский пр-кт

6. Анкета гостя доступна для отображения в АСУ ТЛ: WebPMS / Opera / Fidelio и в личном кабинете TravellLine.

Заявки на регистрацию

Ведите номер заявки, номер брони, ФИО гостя в заявке Искать по всем заявкам без учета фильтров

Заезд: Конкретные даты –

Статус: все

Всего заявок: 3

Номер заявки	Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда	Номер брони	Первый гость в заявке	Статус	Действие
993333	24.08.2025	14:00	26.08.2025	12:00	20250824-20639-377652209	Иванова Мария Александровна	Завершено	<input type="button" value="Редактировать"/>

Примерное отображение в паспортном модуле АСУ Опера / Фиделио

WIB Passport Manager 1.0.1.1227 Learned in Opera Hotel, Small, valid till 14.07.2027

Главное меню

Печать УИНК-формы

Брони

Поиск броней

Бронь: [1] Opera Hotel, ...
Имя гостя: ...
Номер брони: 371342
Номер выезды:
Заезд с:
Заезд по:
Название группы:
Код группы:
Выезд с:
Выезд по:

Расширенный поиск

Брони

Бронь: Гость: Кенинта
Номер брони: 371342 УИНК-Иван. 0102

Изображение: [d:\attachments\20250824140324_724496.jpg]

Информация о брони

Бронь: 371342 [264295]
Пол: Мужской Паспорт
Тип документа: ПАСПОРТ РФ Паспорт
Серия паспорта: 12 Выезд
Номер документа: 12 Иностранный паспорт
Код подразделения: 54 Иностранные паспорта
Дата выдачи: 01 Иностранные паспорта
Дата окончания: Иностранные паспорта
Место выдачи: УФМС России Иностранные паспорта
Профессия: Иностранные паспорта

Информация о паспорте

Информация о миграционной карте

Информация о пребывании

Адрес

Копировать все

Страна: РОССИЯ

Почтовый код: 61

Область: Кг.

район: Нр.

город: Нр.

улица: Пл.

дом: 1

корпус: 3

Информация о гражданстве

Копировать все

Страна гражданства: РИА

Район:

Область:

город:

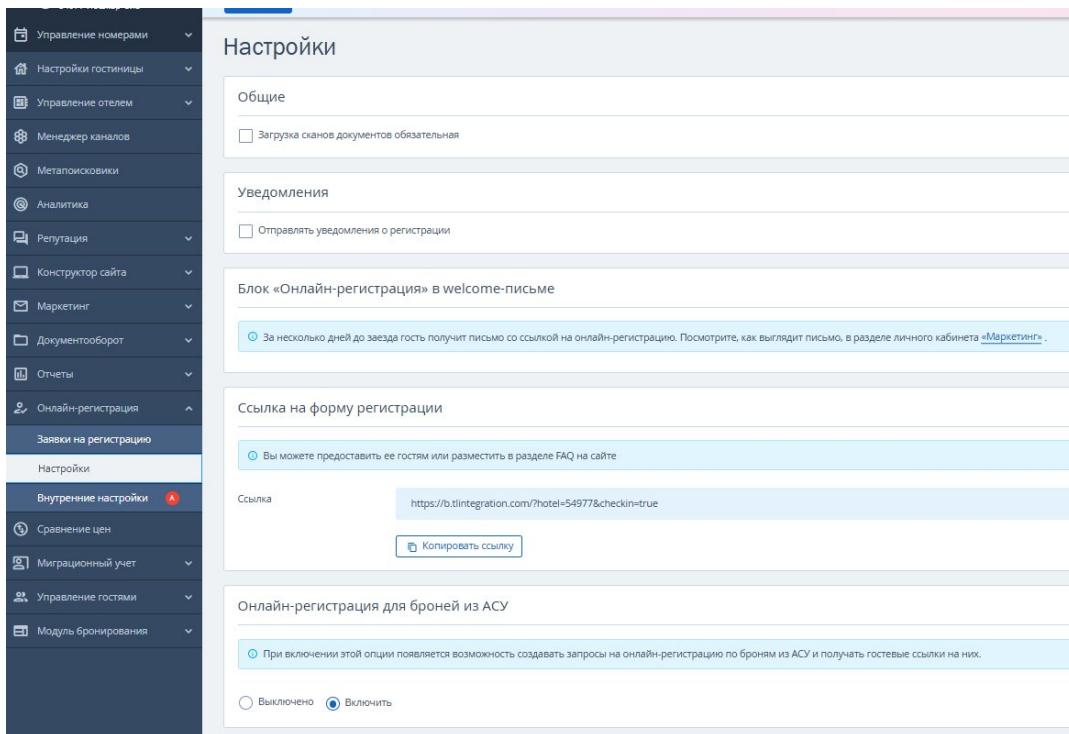
Населенный пункт:

Activate Windows

Софт-группа:

Подключение продукта онлайн-регистрации

Если в вашем личном кабинете необходимо добавить раздел «Онлайн-регистрация», направьте запрос в техподдержку TravelLine на support@travelline.ru. Далее в личном кабинете появится раздел Онлайн-регистрация.

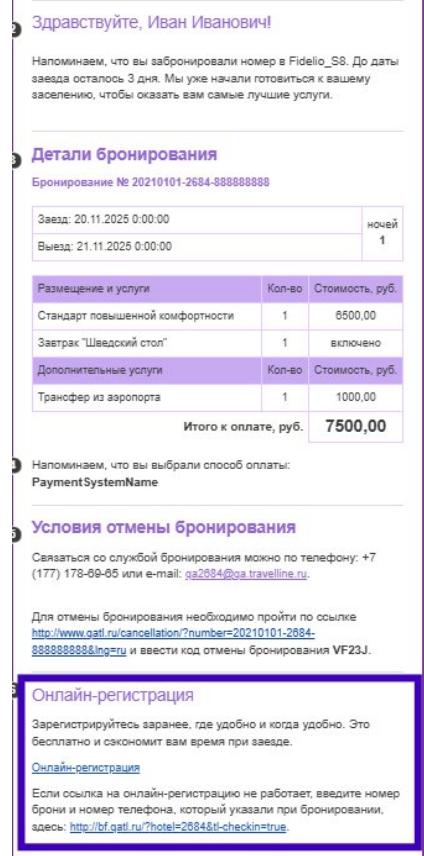


Как гость попадает в анкету онлайн-регистрации

Гость может пройти онлайн-регистрацию:

- перейдя по ссылке в welcome-письме;
- из личного кабинета гостя на сайте отеля;
- из окна подтверждения бронирования после его завершения, если до заселения менее 3 дней;
- получив прямую ссылку на онлайн-чекин от сотрудника отеля в мессенджере

Раздел в Welcome-письме добавляется автоматически при активации продукта Онлайн-чекина. Вы можете **отредактировать его в настройках письма** в разделе «Маркетинг» или в разделе «Мои гости» - «Рассылки», в зависимости от того, какой функционал используете для рассылок.





John Doe, пройдите регистрацию без очереди
Позвольте нам сделать Ваше пребывание еще более комфортным и предложить Вам услугу онлайн-регистрации. Это совершенно бесплатно и позволит Вам значительно сэкономить время при заселении.

Пройти регистрацию можно с любого устройства. Это не отнимет более пяти минут.

[Зарегистрироваться онлайн](#)

Если у Вас возникнут вопросы или дополнительные пожелания, Вы всегда можете связаться с нами по телефону: +7 (863) 211-00-00 или по почте: info.rostovondn@radissonblu.com

Если средство размещения использует отправку писем через Hotbot, то возможна отправка welcome-письма с блоком онлайн-регистрации, в котором будет ссылка на прохождение онлайн-регистрации по данному бронированию.

Для настройки данного письма необходимо

- 1) Направить запрос в техническую поддержку TravelLine на support@travelline.ru, чтобы специалисты предоставили API-ключ, который необходимо передать в Hotbot.
- 2) Обратиться в службу поддержки Hotbot для настройки письма.

Также можно отправить гостю ссылку на регистрацию на email или через мессенджер. Для этого перейдите в раздел «Онлайн-регистрация» → «Настройки» → блок «Ссылка на форму регистрации». Скопируйте ссылку и отправьте ее гостю на email или в мессенджере.

Ссылка на форму регистрации

Вы можете предоставить ее гостям или разместить в разделе FAQ на сайте

Ссылка	https://b.tlntegration.com/
Копировать ссылку	

Заполнение анкеты гостем

Перейдя по ссылке, гости заполняют анкету. Гости могут заполнить анкету вручную или через сервисы Сбер-ID, Альфа-ID и Т-ID. Для этого гость нажимает на кнопку, логинится в выбранном банке, после чего паспортные данные автоматически заполняются в анкете.

Заполнение анкеты гостем через MAX

В бета-тестировании доступна возможность для гостей **заполнить анкету через MAX**. Чтобы подключить опцию заполнения анкеты гостями через MAX:

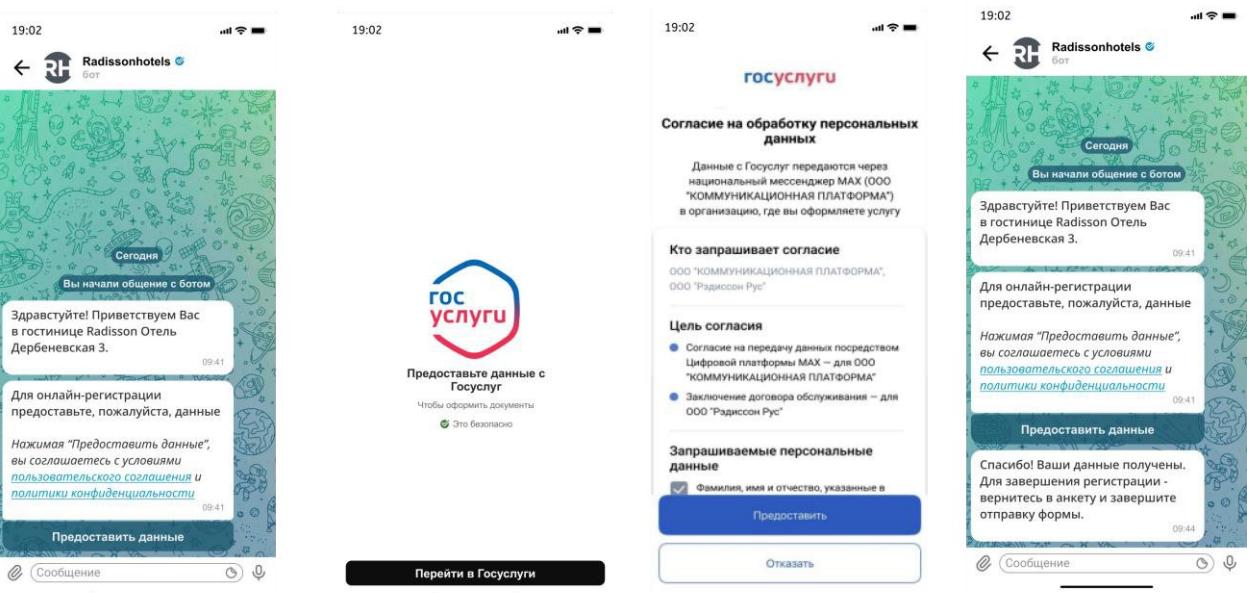
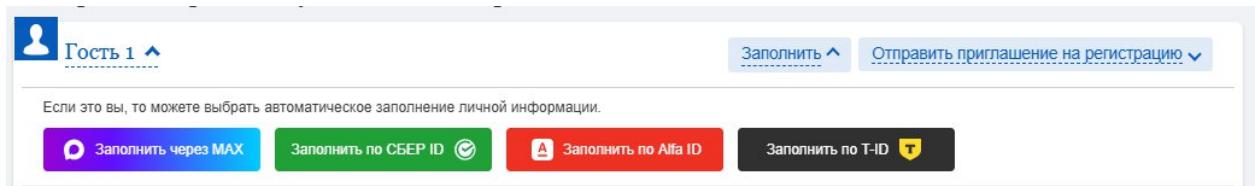
- 1) Обратитесь к партнеру MAX. Вам необходимо:
 - а. Зарегистрировать чат-бот отеля в мессенджере, если еще не зарегистрирован.
 - б. Получить API-ключ (токен) от бота согласно [инструкции MAX](#)
 - в. Получить API-ключ (токен) от ЕСИА для того, чтобы гости могли передать данные из ЕСИА в онлайн-регистрации. Для выдачи данного ключа необходимо предоставить в службу поддержки указанную в таблице информацию:

Название параметра	Описание параметра
orgid	ОГРН организации или ОГРНП

company_name	Короткое название организации, которое будет отображаться в панели администратора и поможет идентифицировать организацию в списке организаций
phone	Номер телефона представителя организации, телефон должен быть закреплен за тем же айди, на который заводится аккаунт администратора
webhook_url	URL - адрес компании, на который EXT API Go будет присыпать вебхуки с информацией о событиях сервиса. Адрес обязательно должен поддерживать SSL, TLS 1.3+
webhook_secret	Секретный ключ, который будет приходить вместе с каждым веб-хуком, так вы сможете удостовериться, что событие отправлено именно от сервиса EXT API Go, а не скомпрометировано

- 2) Напишите в службу поддержки TravelLine, что хотите подключить онлайн-регистрацию гостей через MAX и направьте 2 API-ключа, полученных у службы поддержки MAX. После функционал будет активирован.

При заполнении анкеты гость выбирает онлайн-регистрацию через MAX и попадает в чат отеля, где предоставляет свои данные с Госуслуг.



После подтверждения передачи данных анкета автоматически заполняется паспортными данными, гость проверяет ее и подтверждает отправку.

Номер: первый, 3 гостя

Гость 1 ^

Заполнить ^ Отправить приглашение на регистрацию ^

Тестов Тест, выбранные вами данные заполнены. Проверьте правильность добавленной информации.

Очистить данные

Т. Test Т. 20.12.1990

Пол: Мужской Женский Гражданство:

Документ: Паспорт РФ

8800 221352 02.12.1980 101
ОМ

Место рождения: Место рождения

Адрес регистрации: Респ Марий Эл г Йошкар-Ола Ленинский пр-кт
д 56А Корпус Квартира
424003 12.05.2012

После заполнения анкеты гость подтверждает ее отправку. Далее гостю приходит письмо с подтверждением прохождения онлайн-регистрации. На email средства размещения тоже приходит письмо с уведомлением о новой онлайн-регистрации.

Новая заявка на онлайн-регистрацию

onlinecheckin@travellinemail.com 22 августа, 16:01
Кому: вам

onlinecheckin@travellinemail.com Сего^{дня}, 15:24
Кому: вам

TRAVELLINE
Уведомление об успешной регистрации

Здравствуйте!
Вы прошли онлайн-регистрацию в "Hotel Astoria". Теперь вы сможете быстрее заселиться.

Информация о бронировании:
Номер бронирования: 20250824-20639-377652209
Дата заезда: 24.08.2025
Дата выезда: 26.08.2025
Количество гостей 1
Количество номеров 1

Если у вас остались вопросы, обратитесь в "Hotel Astoria" по email hotel_astoria@gmail.ru или по телефону +78887776655, +79021234567

TRAVELLINE
Уведомление о новой заявке

Здравствуйте!
Вы получили новую заявку на онлайн-регистрацию №998171 по брони №20250827-20639-378914928.

Просмотрите полный список заявок в личном кабинете TravelLine в разделе [«Онлайн-регистрация»](#). Для входа нужны логин и пароль.

С уважением, компания TravelLine.

Это автоматическое сообщение. Пожалуйста, не отвечайте на него.

[Личный кабинет TravelLine](#) © Компания TRAVELLINE. 2008-2025.

Как средство размещения получает заполненные заявки и работа с АСУ

Данные гостей, которые прошли онлайн-регистрацию, находятся в разделе «Онлайн-регистрация» → «Заявки на регистрацию».

Обратите внимание. Срок хранения персональных данных гостей зависит от срока, который вы установили в разделе «Настройки гостиницы» → «Общие настройки» → [блок «Политика хранения персональных данных»](#).

В каждой заявке есть карточки гостей с заполненными персональными данными. Также можно увидеть, каким способом была заполнена анкета онлайн-регистрации: вручную или через сервисы.

Если средство размещения работает с TL: webPMS, данные гостей из заявок автоматически попадают в модуль PMS и в модуль Миграционный учет.

Если средство размещения работает с АСУ Opera или АСУ Fidelio, то возможно настроить автоматическую передачу заполненных анкет гостей в АСУ.

Чтобы заполненные анкеты онлайн-регистрации автоматически попадали в данные АСУ:

- 1) Направьте запрос в техническую поддержку TravelLine на support@travelline.ru.
Специалисты предоставят API-ключ, который необходимо передать в АСУ.

- 2) Для АСУ Opera: в настройках интеграции с АСУ Opera в разделе «Передача данных профиля гостя» добавьте специальное поле Check-in token как UDFc25 для передачи кода доступа к заполненным анкетам гостей в АСУ.

Передача данных профиля гостя

UDF-поля (User Defined Field) — настраиваемые поля, которые позволяют передавать данные по бронированию в Opera PMS. Эти данные автоматически заполнят соответствующие поля в профиле гостя Opera PMS.

Данные —

Данные —

[+ Создать поле](#)

- 3) Для АСУ Fidelio: в настройках интеграции с АСУ Fidelio в разделе «Основные настройки»-«Передача значений в кастомные поля» добавьте тип использования «Guest Profile», тип «Токен доступа к гостю», поле «PASS_ID»

Состояние интеграции

Основные настройки

Справочники

Сопоставления

Доставка броней

Инструменты

Системные настройки

Репутации

Управление заказами

Маркетинг

Документооборот

Отчеты

Онлайн-регистрация

Группировка

Когда будет заменяться с учетом раннего мэйда и позднего выезда

Применять параметры доставки броней для базын. для юр. лиц

Отправить профиль заказчика последним в брони

Выгрузка данных из ACU (Admin)

Включить выгрузку броней и профилей гостей из ACU

Передача значений в кастомные поля

Настройка значений, которые будут передаваться в кастомные поля при отправке брони

Тип использования: Guest Profile Тип: Токен доступа к гостю Поле: PASS_ID

- 4) Обратитесь в службу поддержки АСУ Opera или АСУ Fidelio для настройки функционала в АСУ.

TravelLine отправляет информацию в АСУ, однако адаптация данных — данные отображаются в бронировании или отдельном разделе, и т. д. — зависит от АСУ. Примерное изображение ниже.

