

Для туроператора

Кабинет туроператора: регистрация и работа

Пошаговое руководство для компании, которая отправляет паломников в Хадж и Умру. От заявки на подключение до выпуска полисов и отчётности перед регулятором.

Что делает система

Прежде чем регистрироваться, стоит понимать, ради чего.

SAFIR ведёт вашу поездку целиком: паломники и их документы, выезды и группы, страховые полисы, тревожная кнопка, связь с клиниками в Саудовской Аравии и отчётность. Всё, что раньше жило в таблицах, переписке и мессенджерах, оказывается в одном месте — и, что важнее, оставляет след, который потом можно предъявить: страховой, принимающей стороне, проверяющему.

Отдельная часть системы называется **ATTESTA**. Она отвечает за доказательства: каждое событие — нажатие тревожной кнопки, обращение в клинику, решение по страховому случаю — записывается так, что задним числом его нельзя незаметно изменить. Вам об этом думать не нужно, это работает само.

Регистрация

Занимает пять минут. Доступ откроется после проверки — это не автомат.

1

Откройте страницу регистрации

Ссылка есть в конце этой инструкции и в шапке сайта — кнопка «Подключить компанию». Регистрируется **компания**, а не человек: вы заводите организацию и одновременно становитесь её владельцем в системе.

2

Заполните форму

Полей немного, но каждое потом используется в документах — лучше сразу правильно.

Название компании

Как вас знают паломники. Это имя увидят они и принимающая сторона.

Юридическое название

Полное название по уставу. Попадёт в договоры и отчёты для регулятора.

Страна

Где зарегистрирована компания. От этого зависят доступные госреестры.

Направления

Куда возите. Обычно Саудовская Аравия; можно указать несколько.

Ваше имя

Имя владельца кабинета — того, кто будет управлять доступами сотрудников.

Электронная почта

Она же логин. Указывайте рабочую: на неё придут все уведомления.

Телефон

Для связи при проверке заявки.

Пароль

Придумайте длинный. Этим паролем открывается доступ к паспортным данным ваших клиентов.

3

Дождитесь проверки

Сразу после отправки компания получает статус **«На проверке»**. Это не ошибка и не задержка системы: платформа работает с паспортными и медицинскими данными, поэтому каждого оператора подключает человек, а не автомат. Вам сообщат, когда доступ откроется.

4

Войдите в кабинет

Логин и пароль — те, что указали при регистрации. После входа вы попадаете в раздел «Обзор».

Про учебный кабинет

Если вам открыли **учебный** кабинет, в нём можно пройти весь путь — от группы до страхового случая — на выдуманных людях. Из такого кабинета ничего не уходит наружу: настоящий полис не выпустится, запрос в госреестр не отправится, принимающая сторона пакет не получит. Это сделано специально, чтобы обучение не стоило денег.

Как устроен кабинет

Четырнадцать разделов. Ниже — что делает каждый и когда он вам понадобится.

Обзор	Главная страница. Живые тревоги, ближайшие выезды, свежие страховые случаи и цифры за период. Начинайте день отсюда.
Гиды	Сопровождающие ваших групп. Здесь вы создаёте им учётные записи — гид сам не регистрируется.
Туры	Продукт, который вы продаёте: программа по пунктам, цена, что включено. Опубликованный тур появляется в общем каталоге.
Выезды	Конкретная поездка с датами: кто едет, какой гид, какое проживание, какие контрольные точки маршрута.
Туристы	Паломники и их документы. Паспорт можно распознать с фотографии, а не набирать руками. Отсюда же отправляется приглашение в приложение.
Страховки	Планы страхования и выпуск полисов — на одного туриста или сразу на всю группу.
Случаи	Страховые случаи: что произошло, какие документы собраны, что решил страховщик, на какой стадии дело сейчас.

Заявки	Обращения с публичной витрины: человек увидел ваш тур и оставил контакты.
API	Для тех, у кого есть своя система: ключи доступа и уведомления о событиях. Если своей системы нет — раздел не нужен.
Сотрудники	Доступы вашей команды с точной настройкой прав: менеджер по продажам не должен видеть медицинские данные.
Отчёты	Выгрузки в Excel: отчёт для ДУМК, данные для страховщика, закрытие выезда, реестр договоров, квартальная отчётность.
Соответствие	Обязанности по приказу № 01-4/722: срок уведомления о происшествии, договоры, жалобы. Об этом разделе — отдельно ниже.
Журнал	Кто из ваших сотрудников что делал и когда. Записи не редактируются и не удаляются — ни вами, ни нами.
Компания	Реквизиты организации, логотип, контакты. То, что подставляется в документы.

Порядок работы

Если вы делаете это впервые, идите ровно в таком порядке — каждый шаг опирается на предыдущий.

- 1 Заполните данные компании.** Раздел «Компания». Эти реквизиты подставляются в договоры и отчёты, потом их искать некогда.
- 2 Создайте гидов.** Раздел «Гиды». Вы задаёте им почту и пароль и передаёте их лично — гид сам не регистрируется.
- 3 Опишите тур.** Раздел «Туры»: программа, цена, что включено. Если продаёте только офлайн, достаточно черновика — публиковать не обязательно.

- 4 **Заведите выезд.** Раздел «Выезды»: даты, направление, гид, проживание. Выезд — это конкретная поездка конкретной группы.
- 5 **Добавьте паломников.** Раздел «Туристы». По одному или списком. Паспорт удобнее распознать с фотографии: система заполнит поля сама, вам останется проверить.
- 6 **Отправьте приглашения.** Каждому паломнику уходит персональная ссылка на приложение. Ссылка действует **14 дней**; если человек не успел — отправьте заново, это одна кнопка.
- 7 **Выпустите полисы.** Раздел «Страховки». Прочитайте предупреждение ниже, прежде чем нажимать.
- 8 **Проверьте маршрут.** В выезде задайте контрольные точки — на них гид будет отмечать группу. Для Умры и Хаджа есть готовые наборы этапов.
- 9 **Ведите поездку.** Дальше система работает сама: гид отмечает группу, паломник видит программу, тревожная кнопка доходит до вас и до гида.

Страховки: читайте внимательно

Полис — это настоящие деньги

Когда включён боевой режим, каждый выпущенный полис — **реальный договор со страховой компанией и реальный взнос**. Отменить его через систему нельзя: у страховщика нет такой возможности.

Отдельно про кнопку выпуска **на всю группу**: она оформляет по одному полису на каждого туриста. Группа из тридцати человек — это тридцать настоящих полисов. Перед нажатием убедитесь, что список правильный.

Что делать, если выпуск оборвался и вы не понимаете, оформился полис или нет: **не нажимайте выпуск повторно**. Такой полис останется со статусом «ожидает подтверждения». Нажмите «Синхронизировать» — система переспросит страховщика тем же ключом, и если полис уже есть, вернётся он же, а не второй.

Соответствие приказу № 01-4/722

Раздел, который экономит больше всего нервов. Загляните в него до того, как понадобится.

Приказ обязал аккредитованных операторов умры к нескольким вещам, за которые штрафуют. Система берёт их на себя:

- **Уведомление о происшествии за 12 часов.** Как только паломник нажал тревожную кнопку, начинается отсчёт. Раздел показывает, сколько осталось, и напоминает заранее. Когда уведомите — отметьте это, указав канал и адресата.
- **Реестр договоров.** У каждого договора свой номер, цена разложена по статьям. Выгружается в Excel одной кнопкой.
- **Квартальная отчётность.** Отправленные паломники, жалобы, происшествия — с разбивкой «в срок / с опозданием / не уведомлено».
- **Хранение три года.** Договоры и платёжные документы не удаляются раньше срока, даже если поступил запрос на удаление данных.

Опоздание система фиксирует честно и не заминает. Это сделано намеренно: проверяющего интересует именно опоздание, и лучше, когда оно у вас записано, чем когда выясняется на проверке.

Сотрудники и права

Не выдавайте всем полный доступ. В разделе «Сотрудники» права настраиваются точно: менеджеру по продажам можно открыть туры и заявки, но закрыть паспортные и медицинские данные. Каждое действие сотрудника попадает в «Журнал» с именем и временем — это защищает и вас, и его.

Если в кабинете работает больше одного человека, включите **двухфакторный вход**. Пароль от кабинета, где лежат паспорта клиентов, стоит защищать вторым подтверждением.

Частые вопросы

– Заявку отправил, доступа нет. Сколько ждать?

Подключение делает человек — это не автоматическая процедура. Если ждёте дольше рабочего дня, напишите нам через раздел «Контакт».

– Паломник не получил приглашение

Откройте карточку туриста и отправьте приглашение заново — создастся новая ссылка на 14 дней. Заодно проверьте номер телефона: ссылку обычно передают в мессенджере.

– Ошиблись в паспорте после выпуска полиса

Данные в карточке исправьте, но помните: полис уже выпущен у страховщика с прежними данными. Свяжитесь со страховой напрямую — через систему переоформить нельзя.

– Гид забыл пароль

Зайдите в раздел «Гиды», откройте карточку и задайте новый пароль. Передайте его лично, не в общем чате группы.

– Можно ли работать без интернета

Кабинету оператора интернет нужен. А вот приложение паломника и сканер гида работают офлайн: тревога и отметки сохраняются на телефоне и уходят сами, когда связь появится.

– Что видит страховая компания

Только то, что относится к её полисам и случаям. Ваши другие группы, туристы и цены ей недоступны.

Куда идти дальше