Сервисы продажи билетов. Что нужно учитывать при выборе

АНДРЕЙ ГРИНКЕВИЧ,
ЧЛЕН СОВЕТА ПО ЦИФРОВОМУ РАЗВИТИЮ МУЗЕЕВ ИКОМ,
ДИРЕКТОР ООО «ИНФОТЕХ»

МЫ ПРЕДЛАГАЕМ Ticketnet –
Систему управления ресурсами Ваших объектов

Продажа билетов и услуг

Планирование
и управление событиями

Создание сети терминалов
самообслуживания

Автоматизация
работы экскурсионного бюро

Учет посещаемости и
оптимизация пропускной
способности объектов

TicketNet

Централизованная система
управления
ресурсами
объекта

Контроль прохода,
управление потоками
посетителей

Реализация программ
лояльности

Ведение отчетности
и документооборота

Поддержка участия
в городских и национальных
программах

Проведение аккредитации
персонала и гостей

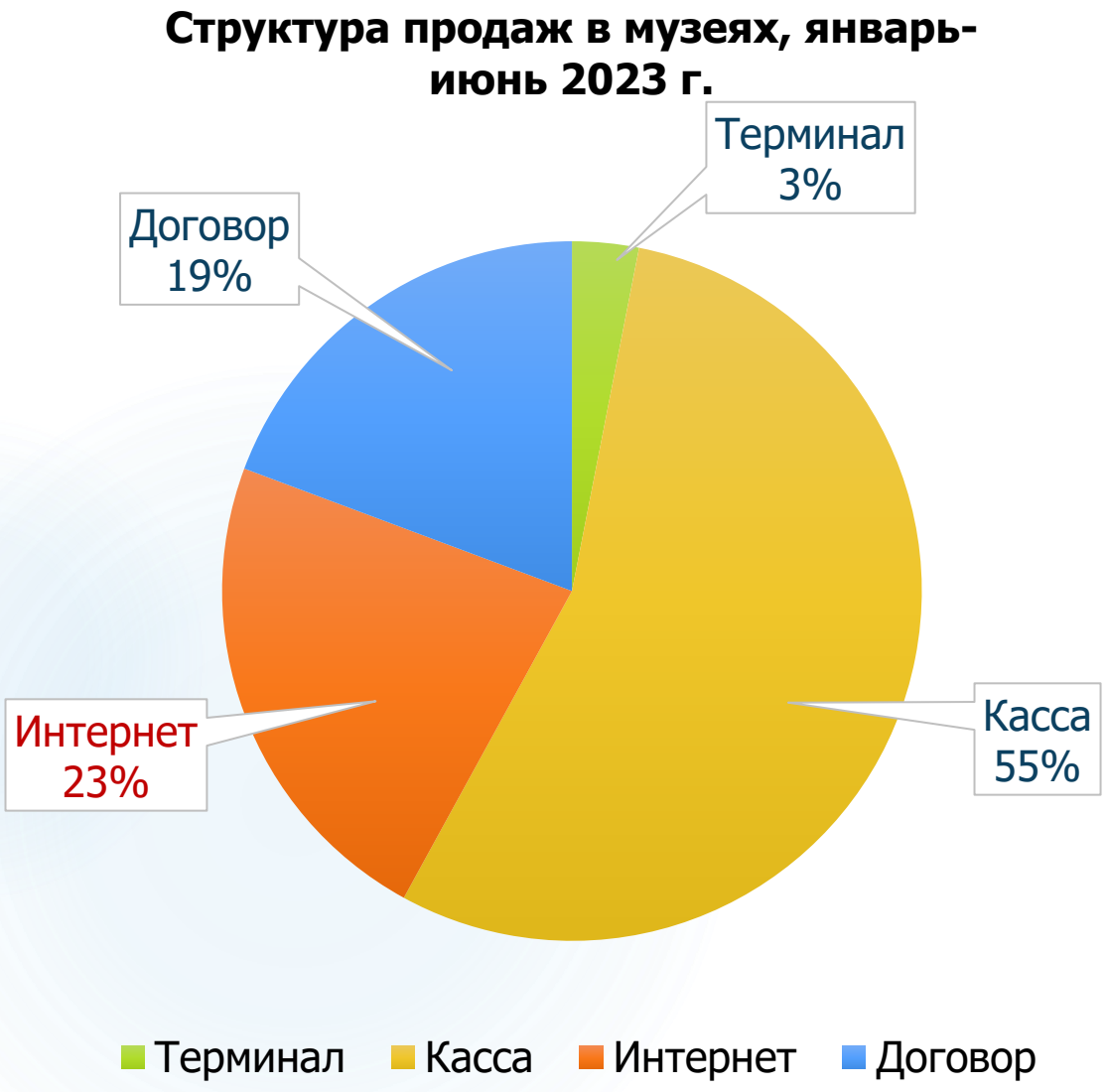
Интернет-продажи на сайтах,
в соцсетях, через виджеты

Единые билетные системы

Варианты автоматизации

Система	Назначение	Функционал	Приобретение	Установка	Техподдержка
TicketNet	Полная автоматизация всех процессов обслуживания посетителей	Объектовая билетная система Офлайн и онлайн-продажи на кассах, терминалах, в интернете Автоматизация работы подразделений музея Централизованный сбор данных Контроль доступа и управление потоками Администрирование и планирование событий в музее Формирование всеобъемлющей отчетности	В собственность. Покупка лицензии. Цена зависит от конфигурации системы, рассчитывается индивидуально	На объекте. Возможность кастомизации продукта под особенности заказчика	По договору По заявке
TN Express	Автоматизация продаж на кассе	Билетная система по агентской схеме (PaaS) Формирование билетной программы и плана мероприятий Сбор данных, отчетность Дополнительно: - Контроль доступа ручными сканерами - WEB-продажи	Подключение, обучение – бесплатно Плата за ПО – 12000 руб./мес. Доп. АРМ – 5000 руб./мес. WEB-продажи – 5% с билета	На объекте, на оборудование заказчика, онлайн-подключение к БД	Включена в стоимость сервиса
TNCloud	Автоматизация онлайн-продаж	Билетная система как сервис (SaaS) Онлайн-продажи через облачный сервис	5% с каждого проданного билета	Онлайн-подключение	Включена в стоимость сервиса

Сегментирование по каналам продаж билетов



Отличия от 2022 г.:

- После снятия санитарных ограничений кассы не просто отыграли свои позиции, но и значительно опередили показатели 2019 года.
- Доля Интернета в структуре продаж снизилась на треть, но WEB-продажи все равно являются вторым по востребованности у посетителей каналом.
- Работа с ЦА музея, формирование БД посетителей должны вестись как в онлайн, так и в офлайн формате.
- Всем музеям, имеющим каналы Интернет-продаж необходимо озаботиться их продвижением у ЦА для снятия нагрузки с касс и развития онлайн-продуктов.

Продукты и услуги в виртуальном пространстве

- Продажа виртуального контента: лекционные программы, виртуальные экскурсии, цифровые копии экспонатов
- Онлайн-трансляции концертов и других мероприятий
- Продажи сувенирной продукции
- Сбор пожертвований для внебюджетных музейных проектов

Требования к функционалу WEB-продаж

Соответствие законодательной базе

Максимальный охват каналов распространения: сайт, шлюзы для билетных операторов, соцсети

Продажа всех видов билетов и услуг, включая именные, групповые билеты, экскурсии

Управление посещаемостью: сеансы, доступ, распределение потоков посетителей

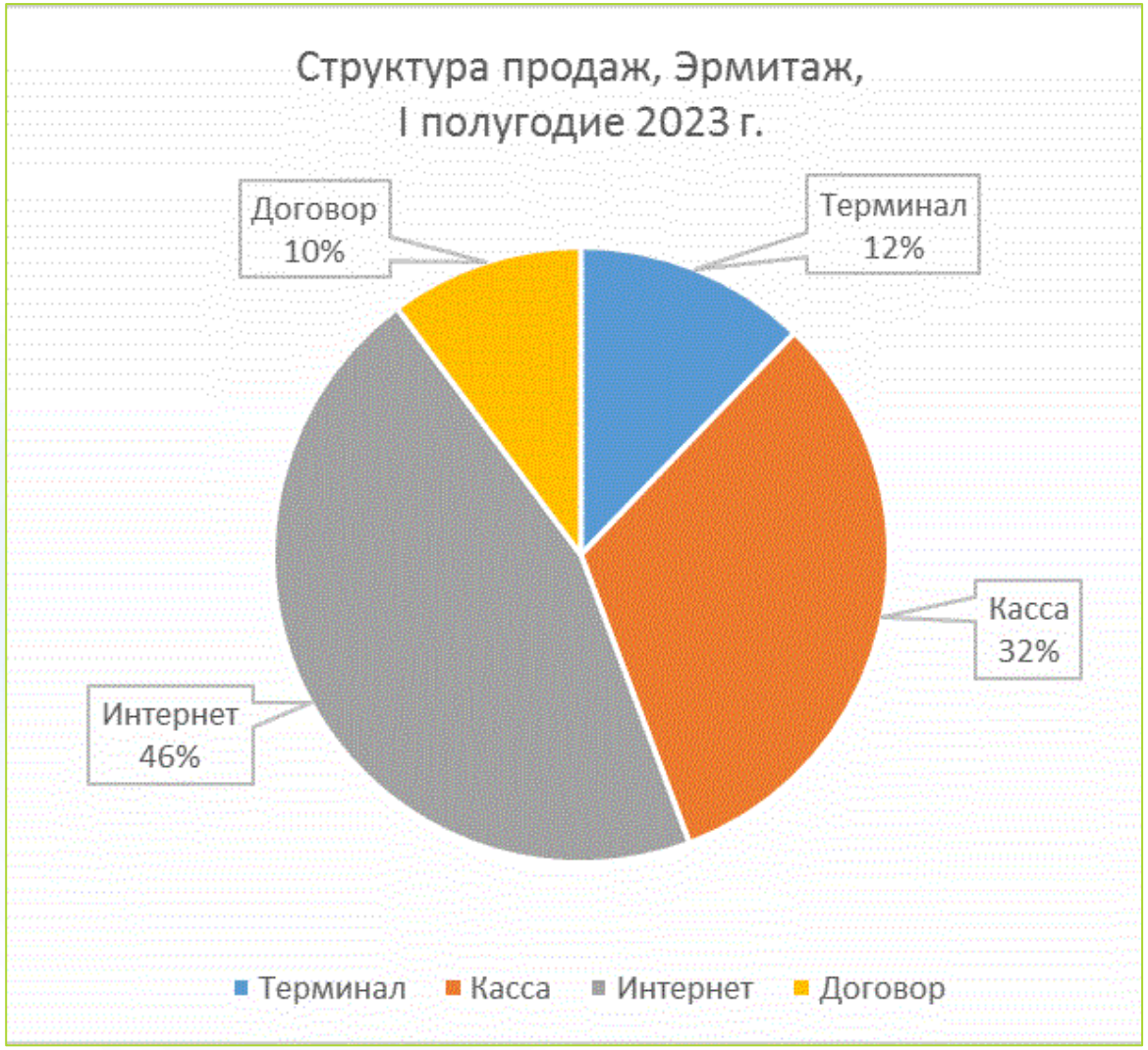
Поддержка федерального проекта «Пушкинская карта»

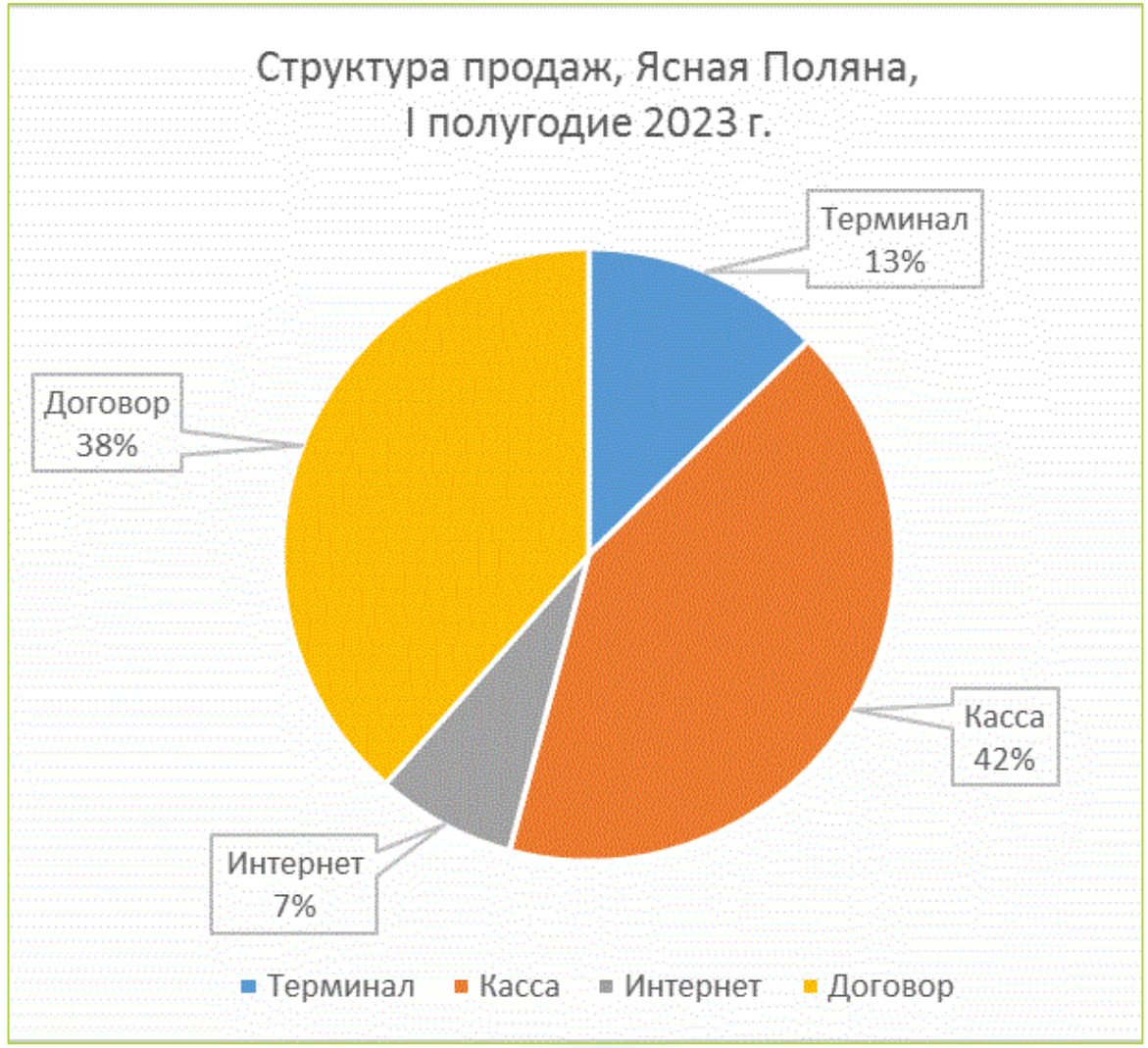
Анализ данных, маркетинговые исследования

Реализация интернет-продаж по Системе быстрых платежей (СБП)

- Организация регистрируется в банке, заключает договор на СБП (в текущий момент есть реализация со Сбером и ГазПромБанком).
- На серверное оборудование объекта ставится шлюз для взаимодействия с банком.
- Шлюз настраивается на данные организации, полученные при регистрации в банке.
- После этого терминалы и WEB-модуль объекта получают возможность оплачивать по СБП.
- При сервисной модели WEB-продаж музей получает СБП по умолчанию, т.к. вся процедура происходит на стороне компании-агента.

Терминалы – еще один путь к диверсификации продаж

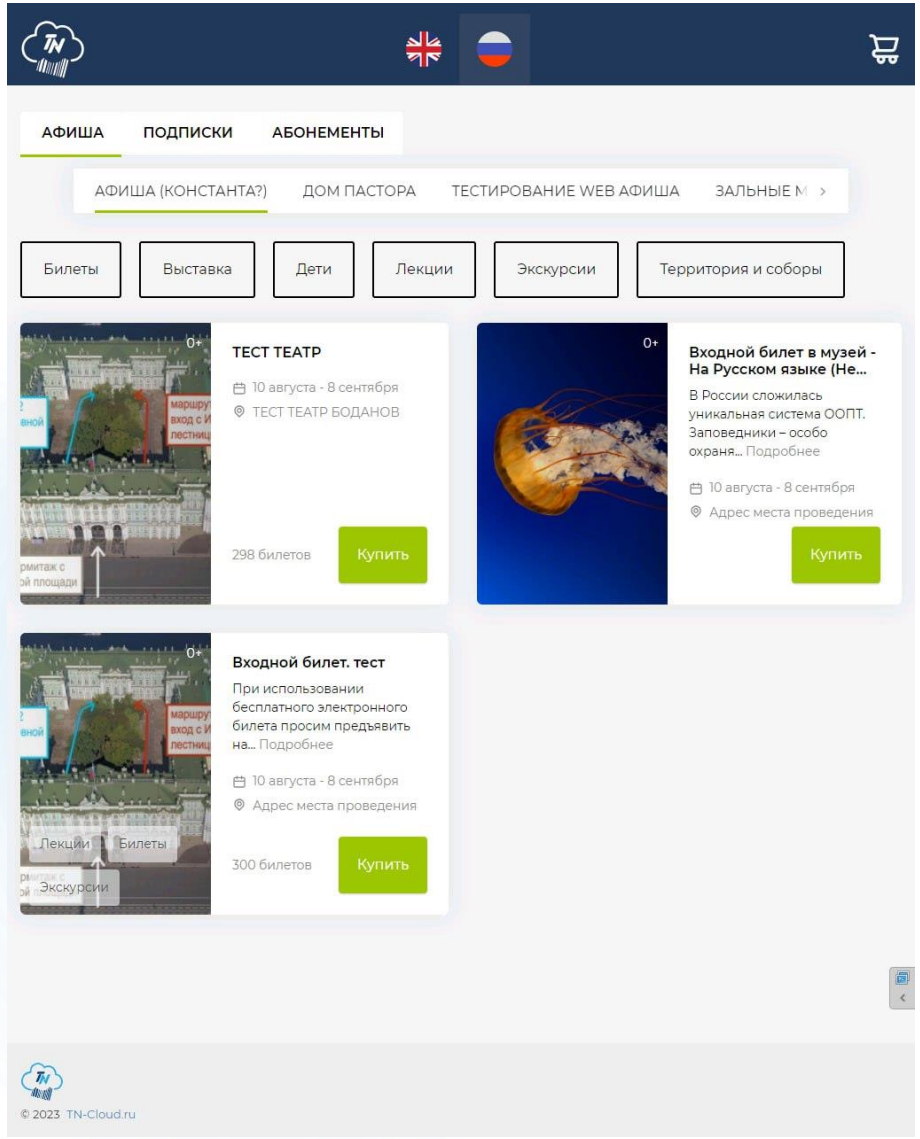


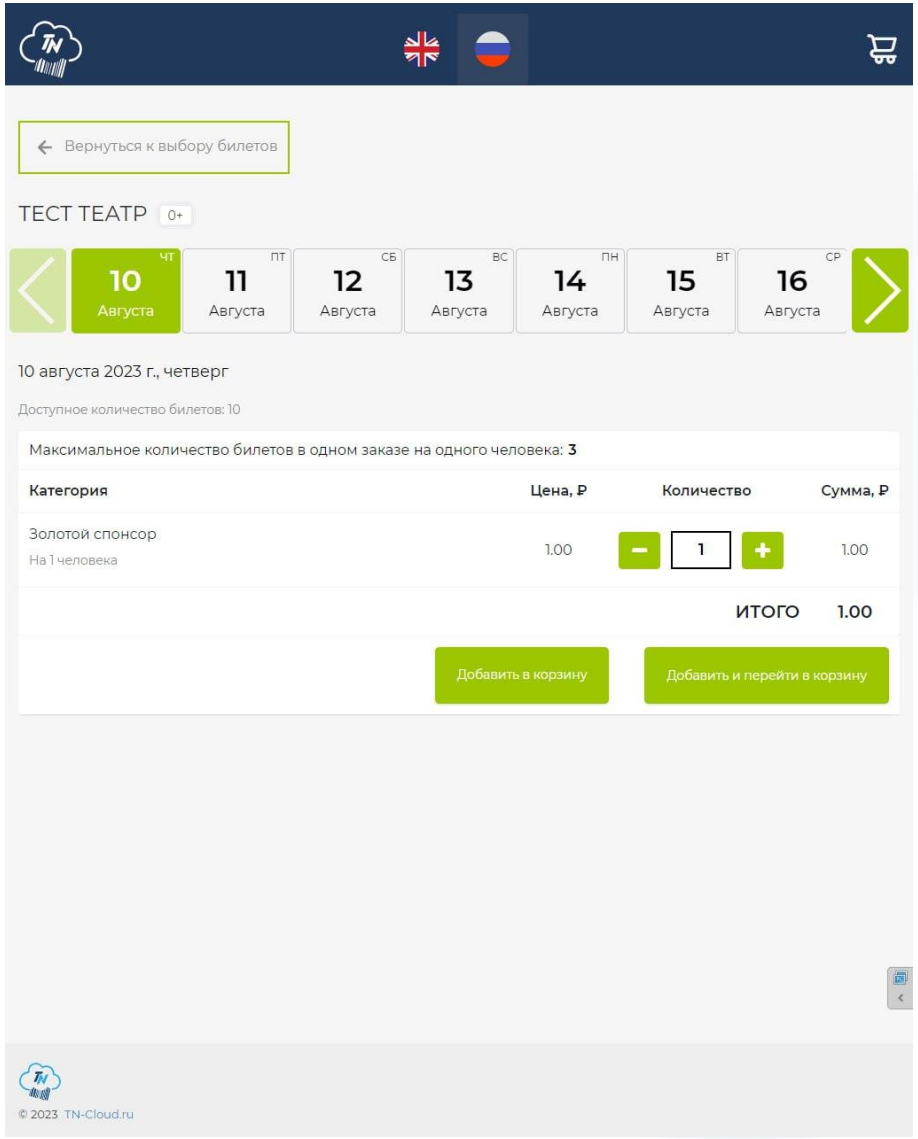


Продажа электронных билетов через перепрошивку инфокиосков

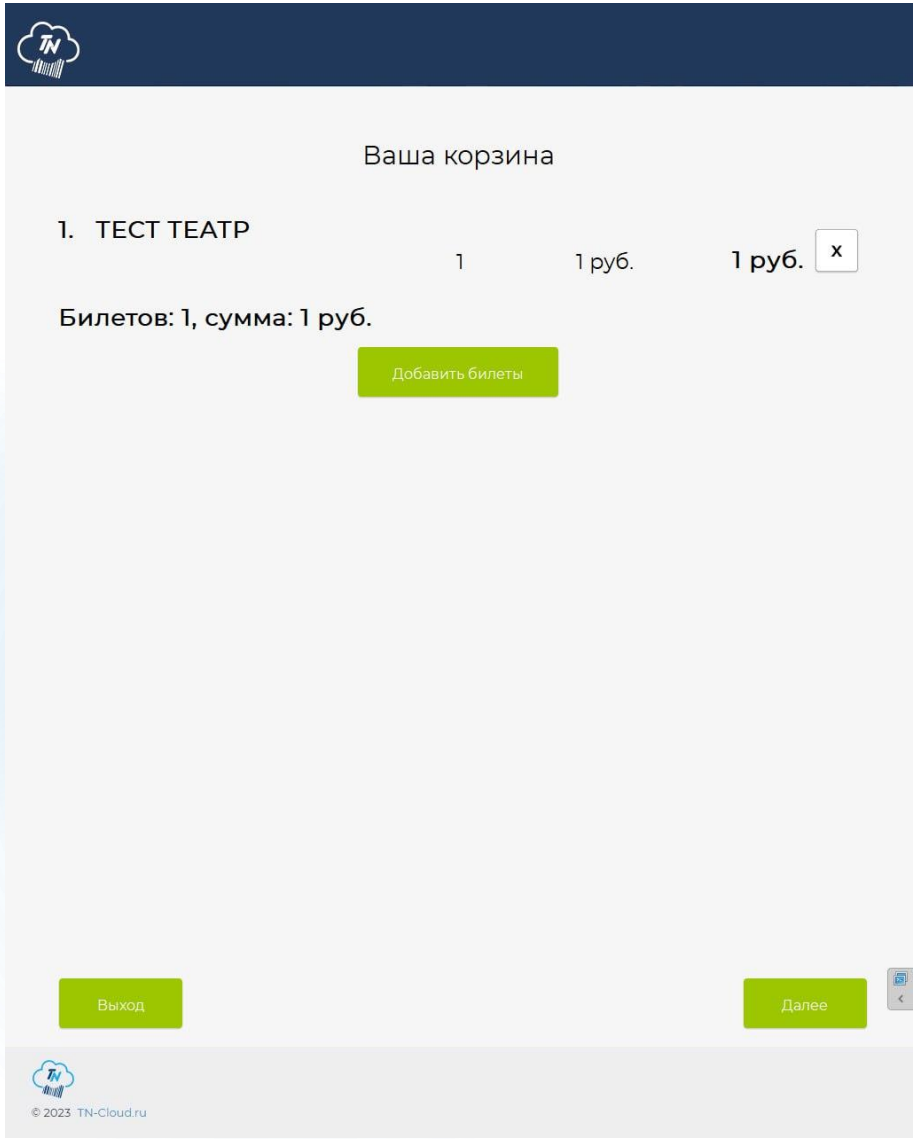
- Перепрограммирование для продажи билетов любого инфокиоска.
- Экономия средств за счет установки ПО на имеющееся оборудование.
- Возможность использования терминала продажи билета по сервисной схеме.

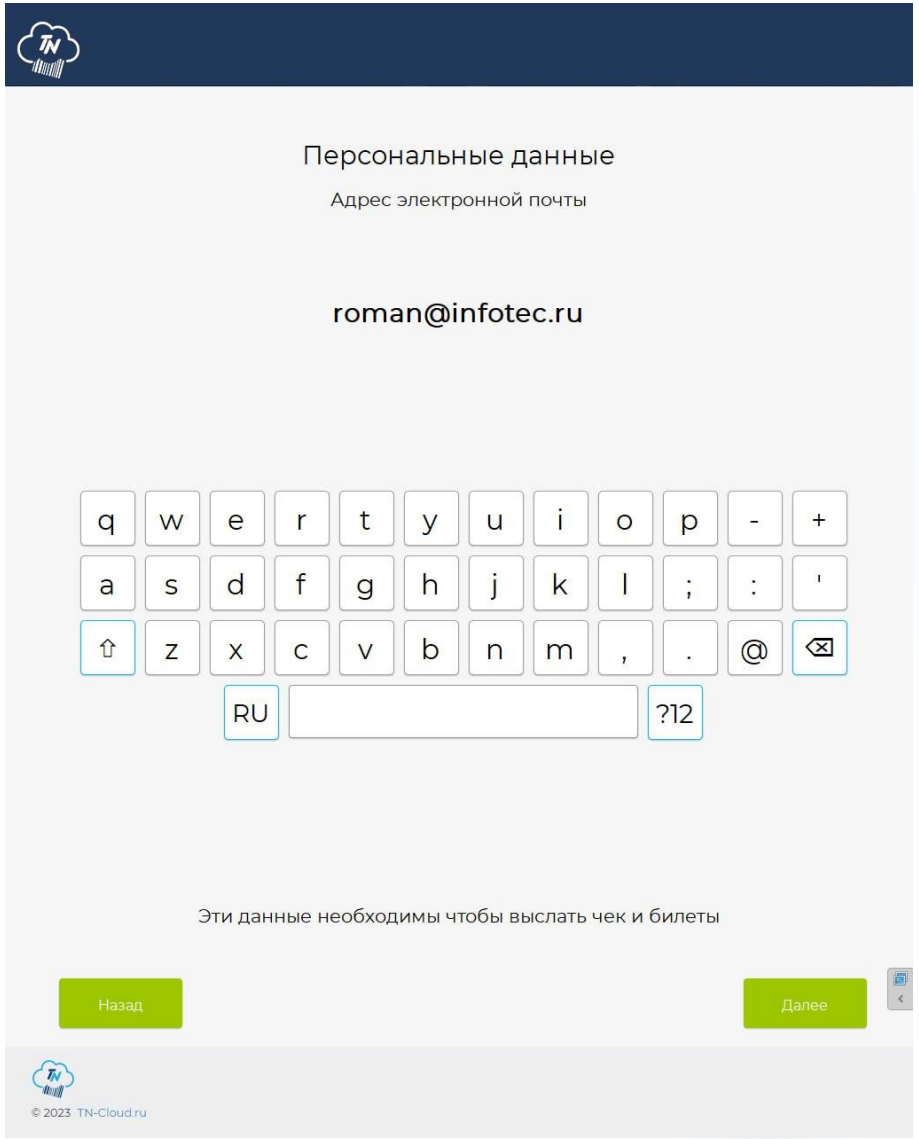
Продажа электронных билетов.
Путь клиента: афиша и выбор билета



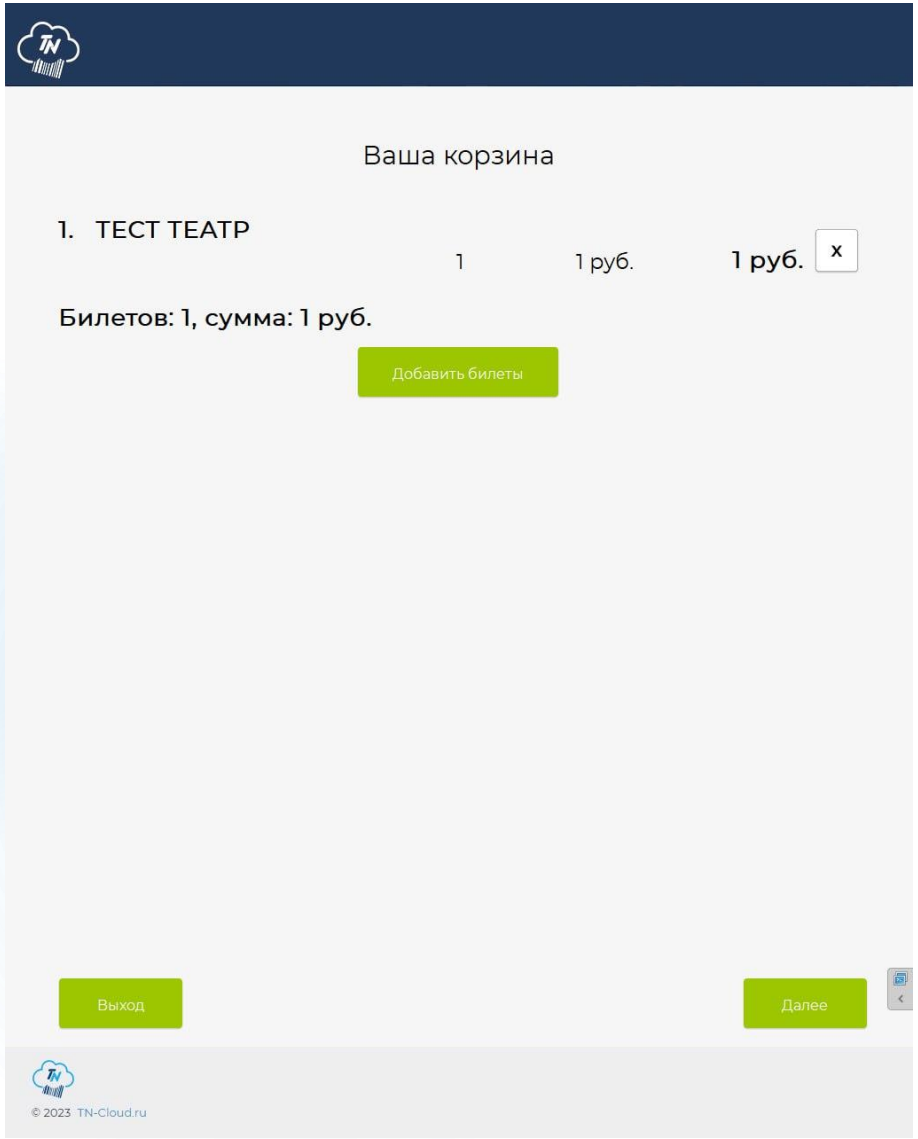


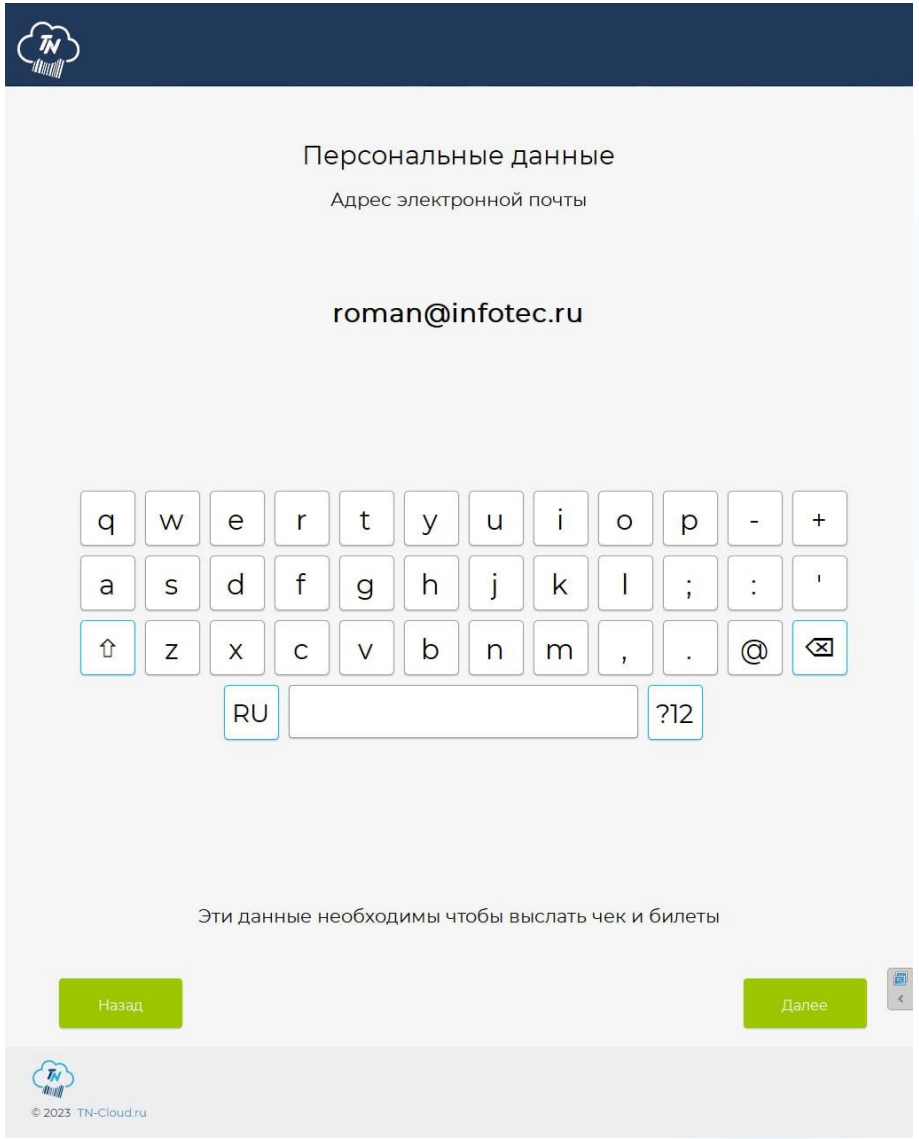
Продажа электронных билетов.
Путь клиента: покупка билета



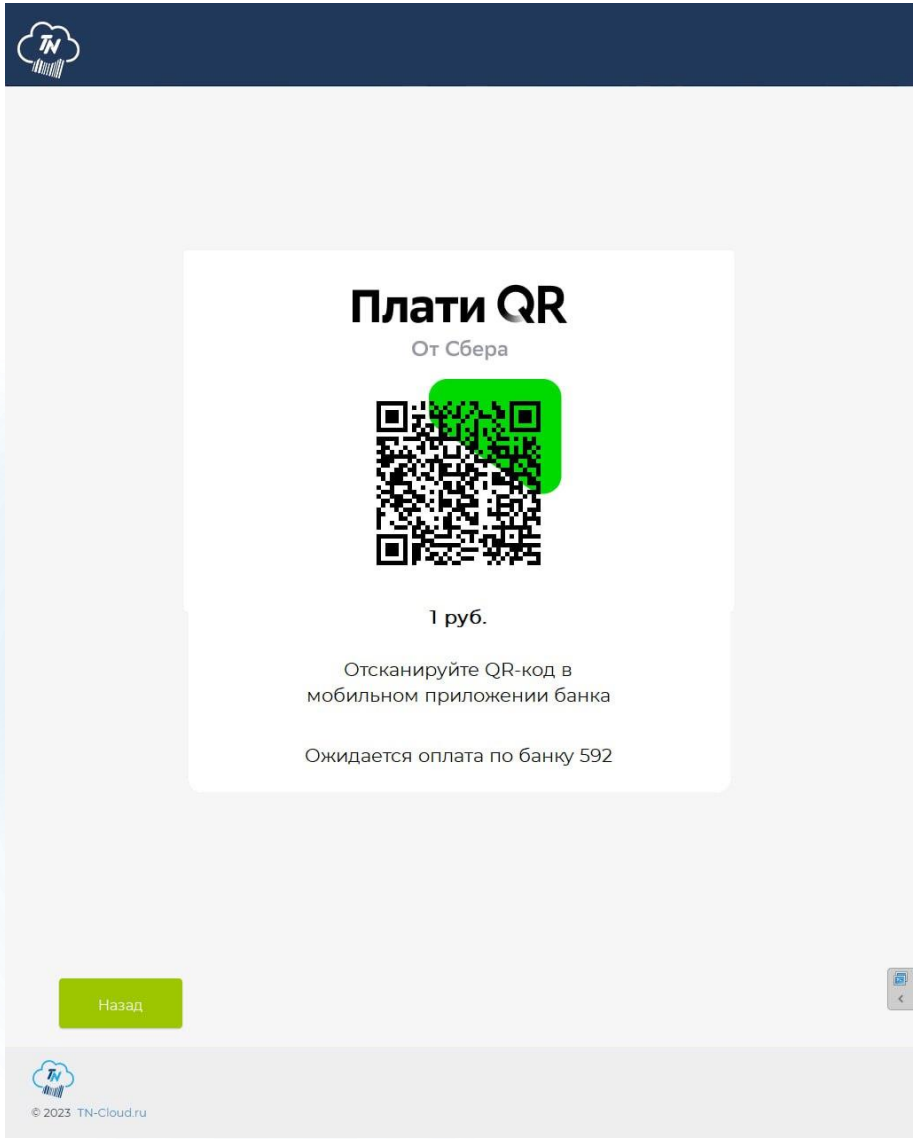


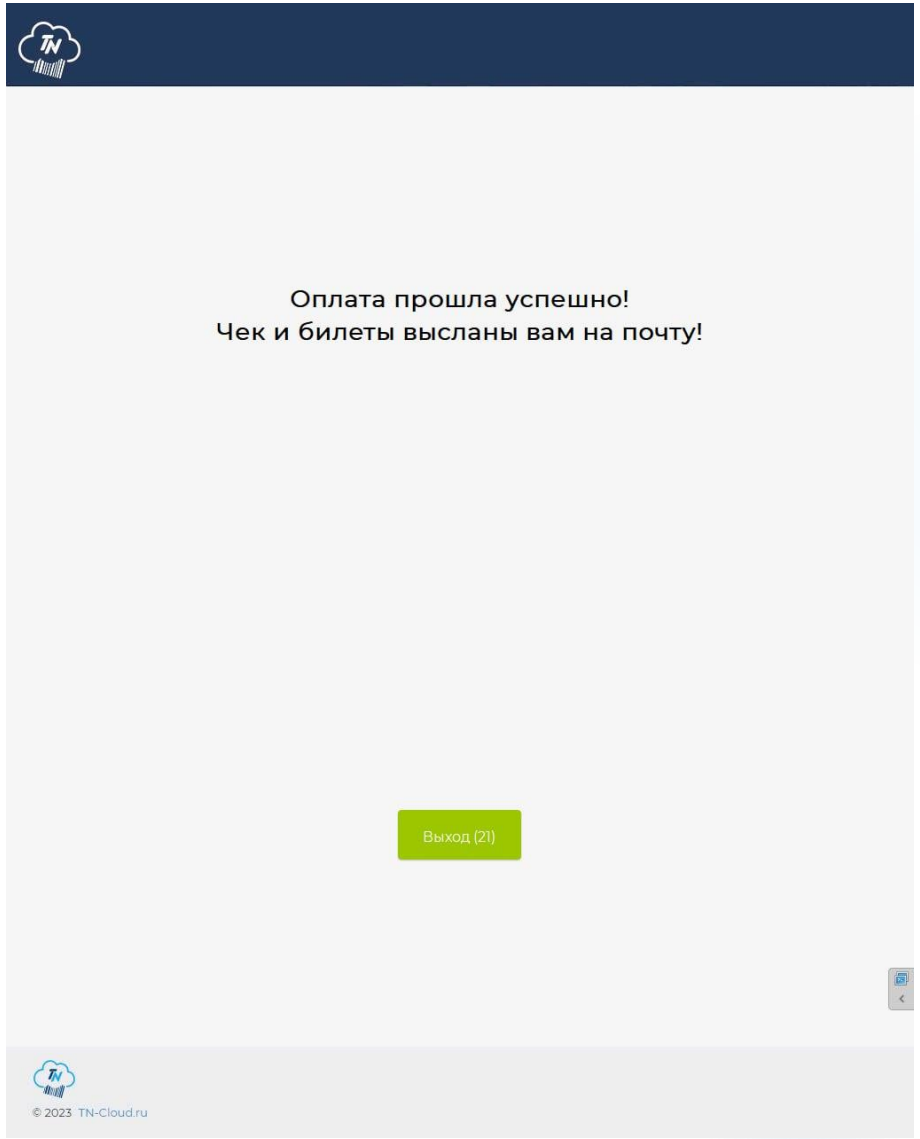
Продажа электронных билетов.
Путь клиента: покупка билета





Продажа электронных билетов.
Путь клиента: оплата билета





Продажа электронных билетов. Путь клиента: бланк билета

ПЕТЕРГОФ

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Государственный музей-заповедник «Петергоф»
198516, Россия, г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Разводная, дом 2. ИНН 7819012731

Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 г. № 702

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ 0+ № 760414793332

Заказ № 0000260000003270
Дата оплаты: 09.08.2023 13:14

Наименование:	**ТЕСТ ТЕАТР**
Дата посещения:	**10.08.2023 Четверг**
Место проведения:	ТЕСТ ТЕАТР БОДАНОВ
Стоимость:	1.00 руб.
Вид оплаты:	Платежная карта ()
Кол-во посетителей:	1
Ценовая зона:	На 1 человека
Категория посетителя:	Золотой спонсор
Сведения о посетителе:	

Информация о чеке:
ОФД: ТАКСКОМ
www.taxcom.ru

Сайт ФНС: www.nalog.ru. Дата оплаты:
ФД: , ФПД: , ФН:
<Киоск>

Дополнительная информация

Стоимость экскурсионного обслуживания для лиц, имеющих право на бесплатное посещение см. на официальном сайте музея www.peterhofmuseum.ru
Оплата экскурсионного обслуживания производится в дежурной кассе музея.

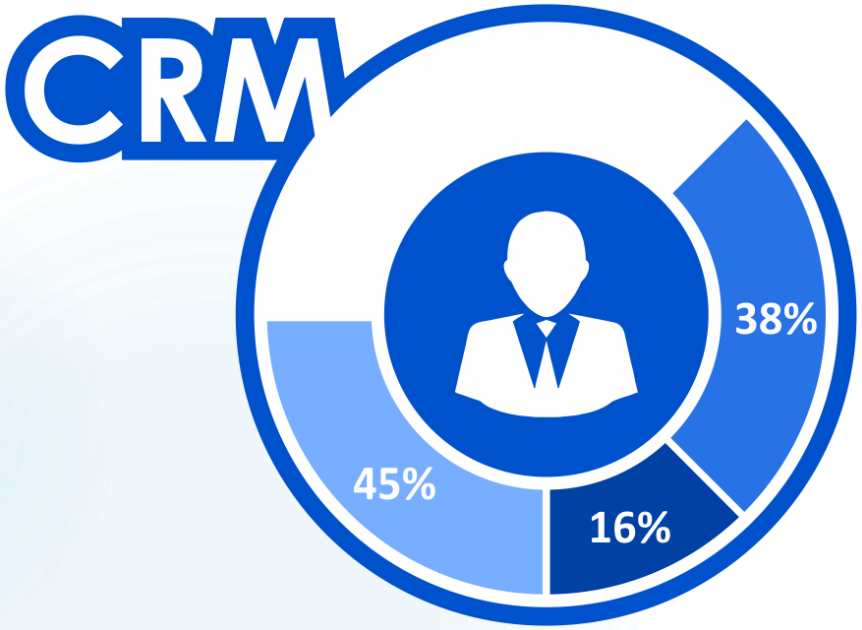
Электронные билеты можно обменять на входные билеты в кассе музея в день посещения при предъявлении документа, удостоверяющего личность владельца электронного билета.
Для оформления льготного или бесплатного билета – дополнительно нужно представить документ, подтверждающий право на льготу. При отсутствии документа Вам будет отказано в посещении! Возврат денежных средств за билет, в данном случае, не производится.

Билет действителен только на указанную дату, для однократного посещения.

Справки по телефону: +7 (812) 313-23-14 (справочная служба), +7 (812) 450-65-13 (билетный отдел) или на сайте музея www.peterhofmuseum.ru

CRM (Customer Relationship Management) –

система управления взаимоотношениями с клиентом в рамках билетно-пропускной системы дает возможность изучать целевую аудиторию и общаться с ней напрямую.



CRM TICKETNET ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- ✓ Формирование программ лояльности
- ✓ Создание профилей посетителей (ФИО, никнейм, номер карты, телефон, email)
- ✓ Гибкую настройку параметров системы для решения конкретных задач
- ✓ Сегментацию ЦА и её активности
- ✓ Организацию sms и email рассылок группам и отдельным клиентам

Собрать данные → **Отслеживать активности** → **Узнать интересы** → **Повысить лояльность** → **Сделать случайного гостя другом**

Формирование базы ЦА через билетную систему

Сайт музея

Дата: 19 апреля 2023 г., среда

ФИО получателя

Телефон

Email

Повторите email

Согласен с условиями пользовательского соглашения и правилами покупки билетов.

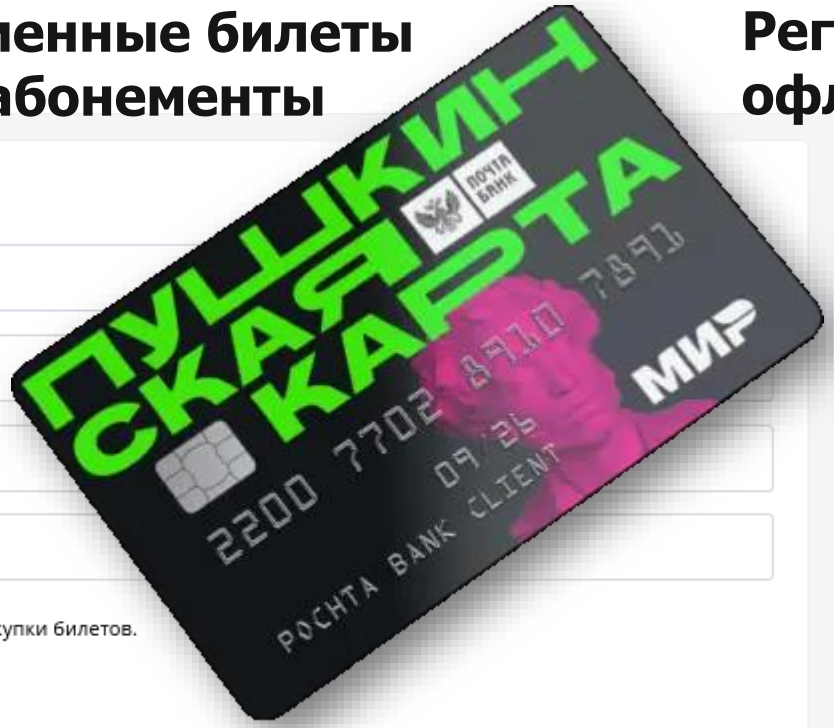
Согласен на рассылку

К оплате: 400 руб

ИНФОТЕХ

© 2023 ИнфоТех

Именные билеты и абонементы



Регистрация офлайн-билета

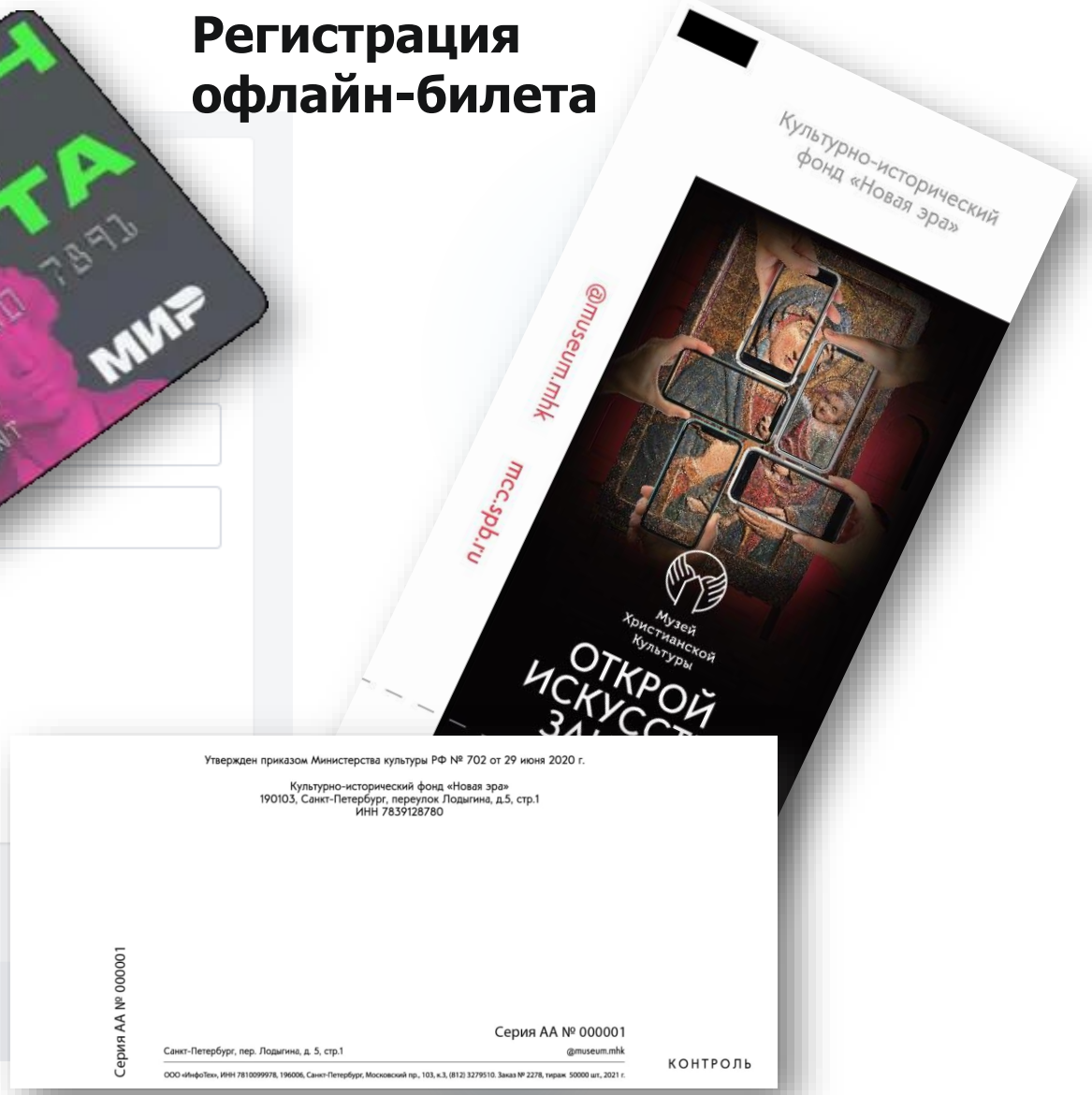
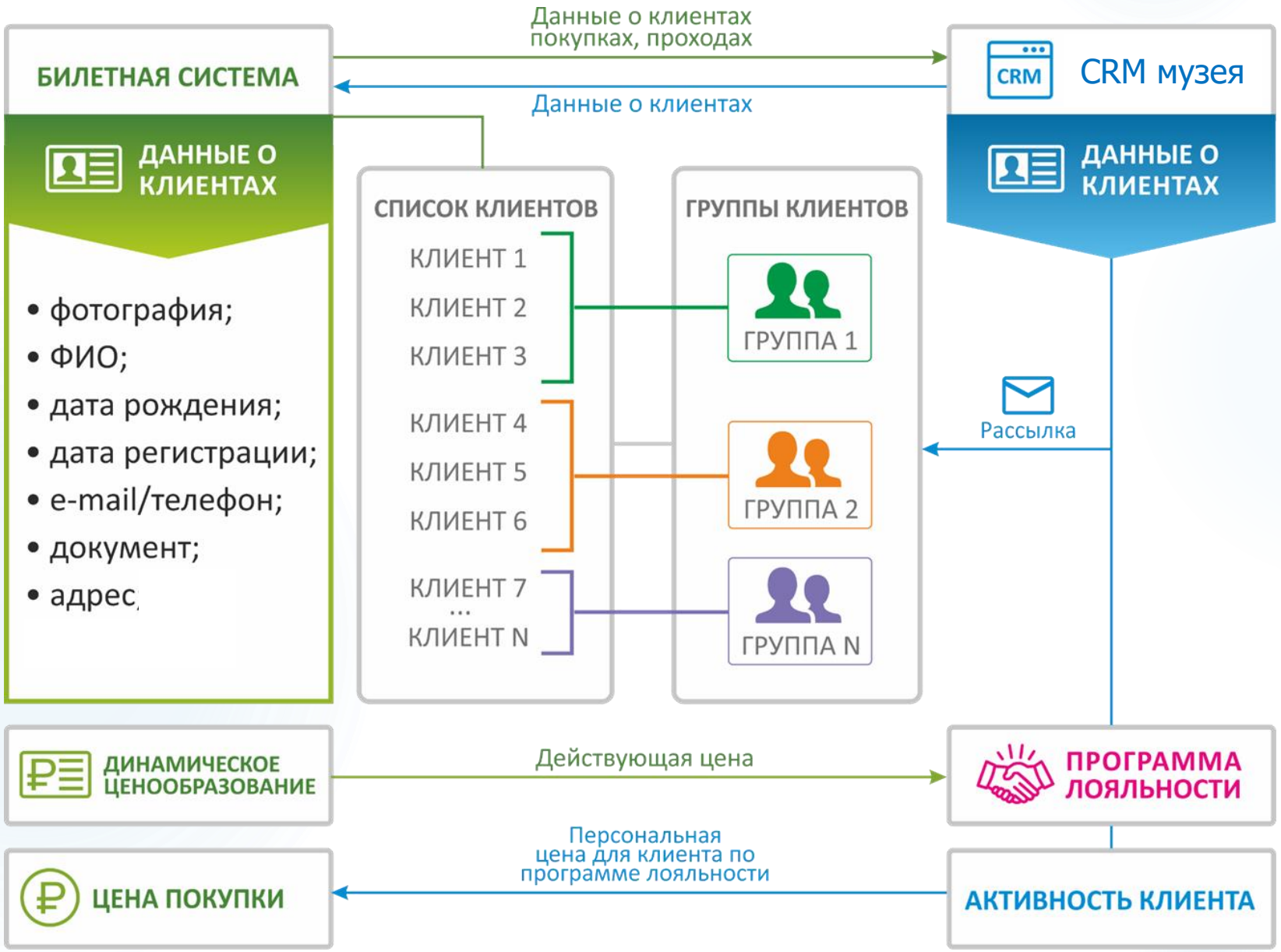


Схема взаимодействия с посетителем через CRM



TicketNet: комплекс полноценности

Оптимальное управление объектом

- Автоматизация планирования деятельности объекта культуры
- Оптимизация загрузки
- Контроль посещаемости
- Улучшение качества услуг
- Инструменты для сбора данных и формирования необходимой отчетности
- Инфообмен с сопутствующими системами и сервисами в режиме онлайн

Контакт с ЦА

- Виджеты на сайтах объектов для онлайн-продаж
- Контроль продаж, отсутствие возможностей для мошенничества с билетами и абонементами
- Повышение доступности услуг

Повышение доходности

- Рост доходов за счет грамотного распределения ресурсов объектов
- Мониторинг эффективности реализуемых программ
- Инструментарий для стратегического планирования и дальнейшего развития

Санкт-Петербург
Московский проспект,
дом 103, корпус 3
196006
+7 (812) 327-95-10

ООО «ИнфоТех»

www.infotec.ru contact@infotec.ru

Москва
Улица 2-я Звенигородская,
дом 13, строение 37
123056
+7 (915) 039-51-93