



# Поставщик IT-продукта и музей: взаимодействие, которое приносит нужный результат

Андрей Гринкевич, директор ООО «ИнфоТех»,  
член Совета по цифровому развитию музеев ИКОМ

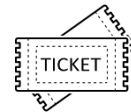
ИнфоТех – ведущий российский разработчик и производитель билетно-пропускных систем серии TicketNet для музеев, выставочных залов, галерей, зоопарков, парков культуры и отдыха, а также других объектов культурно-досуговой сферы



На билетном рынке России с 1998 года



Весь комплекс работ: от проекта до запуска системы «под ключ» и ее сопровождения



Более 50 000 000 билетов реализуются через ПО ИнфоТех ежегодно



РЕЕСТР  
РОССИЙСКОГО  
ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Класс ПО: Информационные системы для решения специфических отраслевых задач

Рег. номер ПО: 2539

Решение уполномоченного органа:

Приказ Минкомсвязи России от 23.12.2016 №682

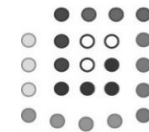


СОСТОИТ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
СООБЩЕСТВАХ



РУС® СОФТ

ICOM  
international  
council  
of museums  
Russia



АДИТ

# Комплексное решение задач Заказчика



# Задачи поставщика ПО и оборудования при работе с музеями

Поставить систему в конфигурации, отвечающей бизнес-задачам музея

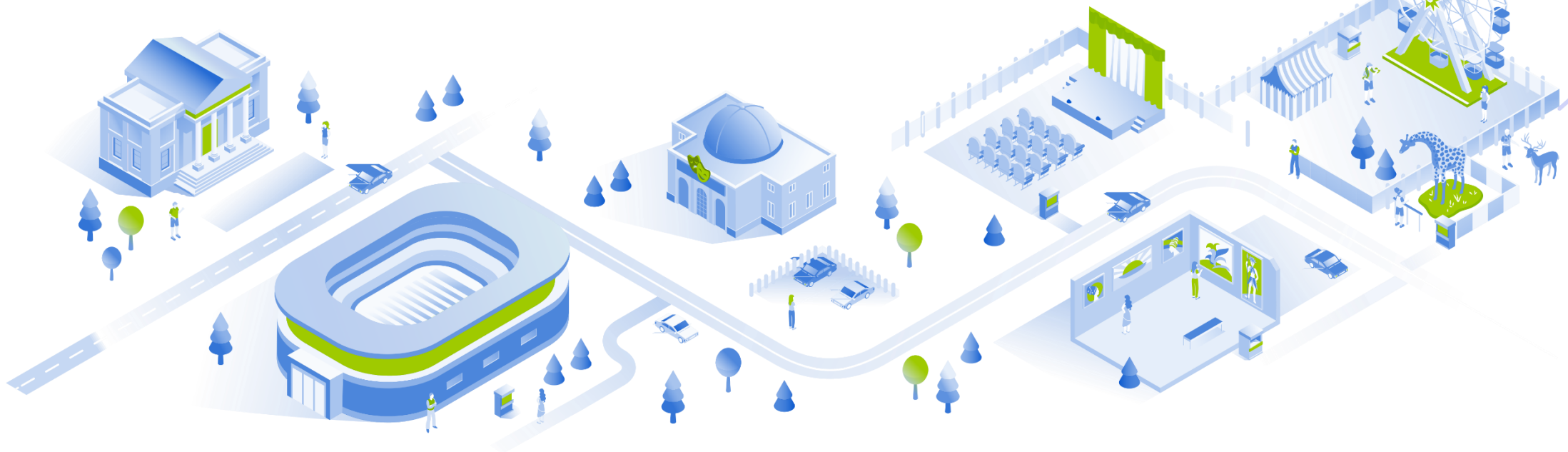
Учесть все бизнес-процессы, понять потребности музея, подстроиться под законодательство




В особых случаях работать «Под Ключ» – создавать специальные подразделения в музеях для эксплуатации системы

До установки – провести консалтинг и проектирование

Предлагать варианты оптимизации расходов при внедрении системы

Осуществлять обслуживание, сопровождение и техподдержку



Что музеи ждут от бизнеса на самом деле?	Что может ответить бизнес?
Разработки, которые помогут сделать работу проще, быстрее, точнее	
Стремительную реакцию (в идеале, музей еще не знает, что это ему нужно, а у нас это уже есть)	<b>Расскажите бизнесу о своих планах развития.</b> Тогда мы сможем предложить вам продукты – такие, как вы ждете, и тогда, когда они будут нужны
Настолько интуитивно понятный интерфейс, чтобы не нужно было обучаться работе в программе	С каждым поколением системы работа в ней упрощается и становится понятнее. <b>Но это не отменяет необходимости обучения!</b>
ПО и оборудование, которое не нужно обновлять и которое бы всегда работало	 
И все это как можно дешевле (а лучше бесплатно)	ПО без затрат на установку с оплатой процента с продаж

Что ждет бизнес от музеев?	Для чего это бизнесу?
Обратную связь о работе систем и сервисов	Чтобы улучшать их функционал
Стратегию развития музея в среднесрочной перспективе	Чтобы мы могли разрабатывать новые продукты, отвечающие вашим целям и задачам
Обученный персонал	Чтобы быстро и эффективно взаимодействовать с музеем (мы обучим, не забывайте направлять к нам сотрудников для обучения)
Готовность вкладываться в новые разработки, тестировать новые продукты	Без содействия музеев мы не сможем оценить эффективность и востребованность наших систем и сервисов
Своевременную оплату своих работ и услуг	Чтобы мы могли оставаться на рынке и дальше работать, развивая IT-сферу музеев

# Система как программно-аппаратный комплекс

## ПРОГРАММНАЯ ЧАСТЬ

Поставляется производителем ПО, при отказе от системы данного производителя подлежит полной замене

Автоматизированные рабочие места

Шлюзы

Интеграционные решения

Сервисы

Отчеты

Специализированные модули



## АППАРАТНАЯ ЧАСТЬ

Может как поставляться производителем ПО, так и закупаться объектом самостоятельно. При отказе от системы остается в музее и может использоваться для установки ПО другого производителя

ЛВС

Офисное оборудование

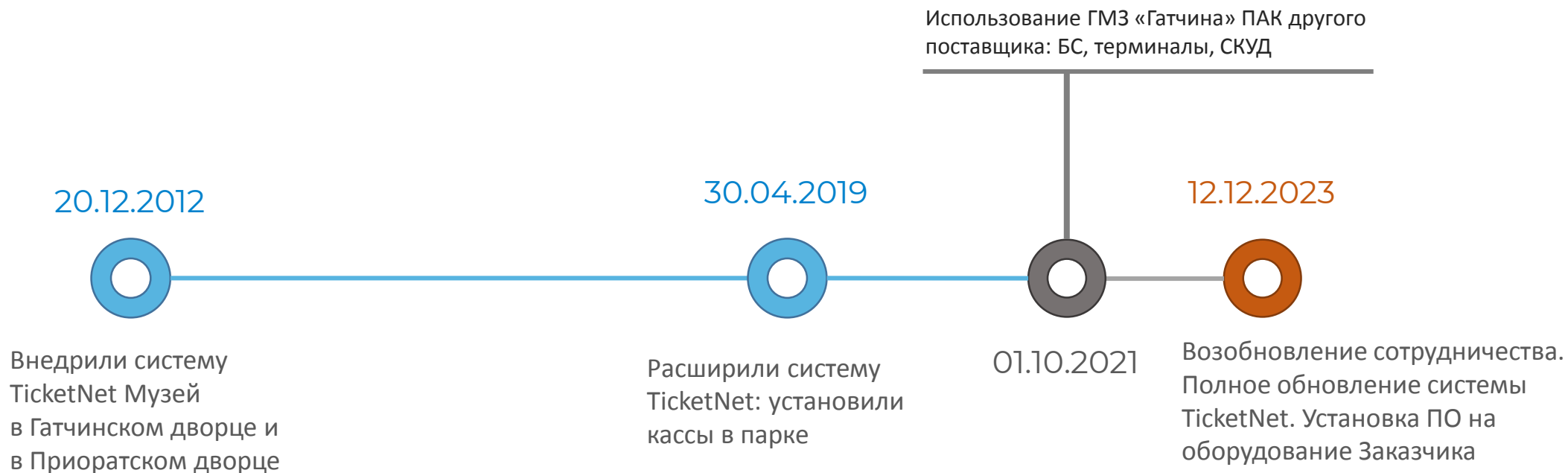
ККТ и ФР

Устройства контроля прохода

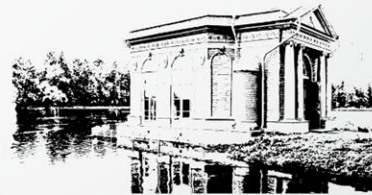
Видеокамеры

Терминалы

## Кейс. ГМЗ «Гатчина», история проекта



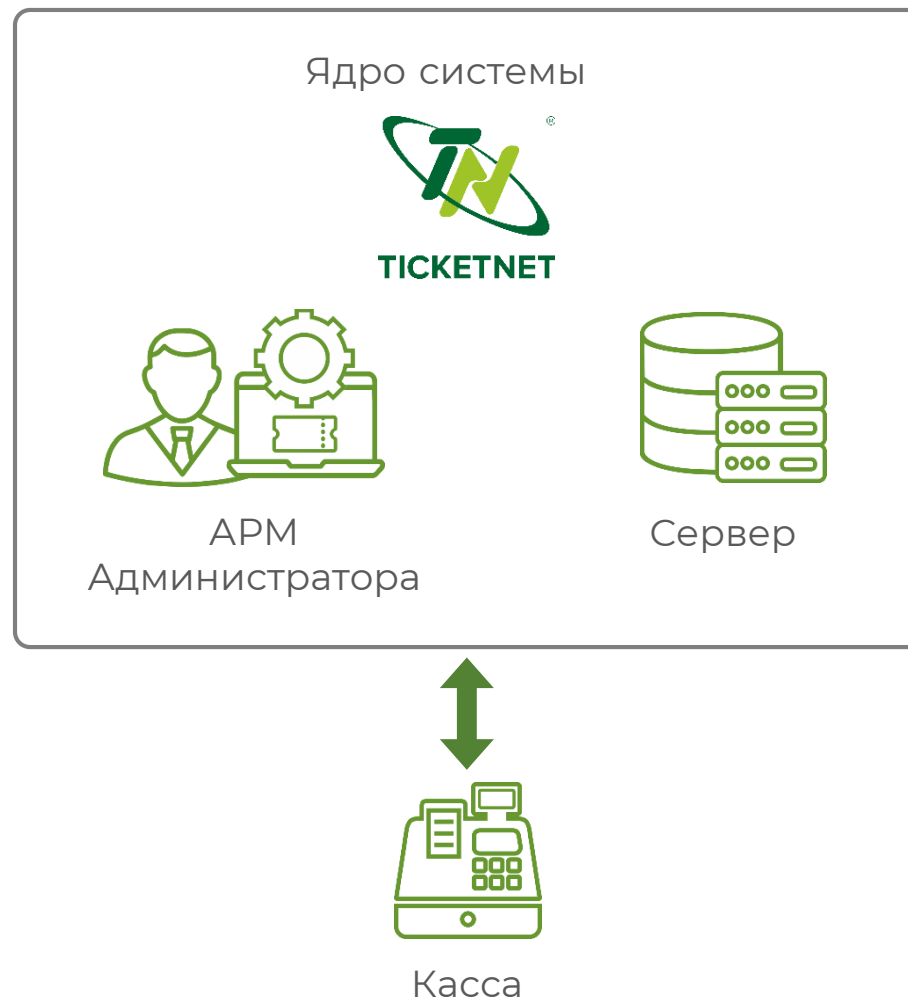




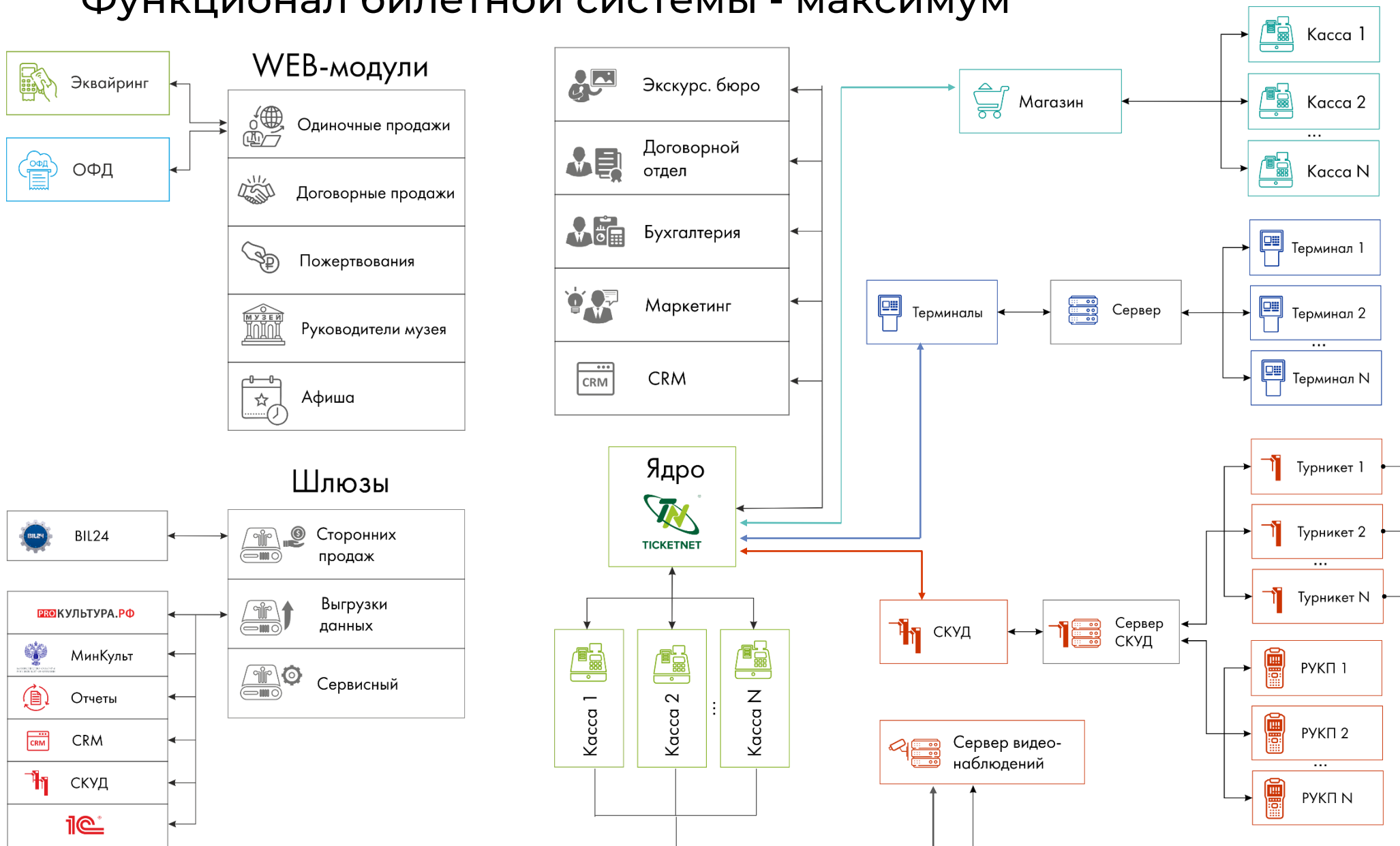
## СОСТАВ СИСТЕМЫ:

- АРМ кассира: 12;
- АРМ администратора (бухгалтерия, экскурсии, отчеты): 14;
- АРМ контролера: 2;
- WEB-модуль;
- 7 терминалов (настройка и внедрение терминалов на WEB-афише);
- 38 устройств контроля прохода (калитки, турникеты, ручные считыватели).




# Функционал билетной системы – минимум



# Функционал билетной системы - максимум



# TicketNet. Варианты автоматизации

Система	Назначение	Функционал	Приобретение	Установка	Техподдержка
	<p>Полная автоматизация всех процессов по обслуживанию посетителей с правом владения системой</p>	<p>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</p>	<p>В собственность. Покупка лицензии. Цена зависит от конфигурации системы, рассчитывается индивидуально</p>	<p>На объекте.            Возможность кастомизации продукта под особенности заказчика</p>	<p>По договору            По заявке</p>
	<p>Автоматизация обслуживания посетителей с использованием системы по сервисной модели</p>	<p>Офлайн-продажи через автоматизированное рабочее место кассира            Формирование билетной программы и плана мероприятий            Сбор данных, отчетность            Дополнительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль доступа ручными сканерами</li> <li>• WEB-продажи</li> <li>• Терминалы</li> </ul>	<p>Ежемесячная плата за использование ПО</p>	<p>На объекте, на оборудование заказчика, онлайн-подключение к БД</p>	<p>Включена в стоимость сервиса</p>
	<p>Автоматизация онлайн-продаж</p>	<p>Онлайн-продажи через облачный сервис</p>	<p>5% с каждого проданного билета</p>	<p>Онлайн-подключение</p>	<p>Включена в стоимость сервиса</p>

# Обеспечение оптимальной загруженности музея

## Диверсификация каналов продаж



## Сеансы



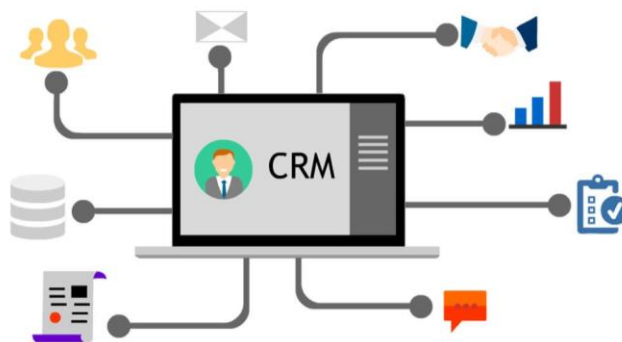
## Гибкая тарифная политика и ценообразование



## Интеграция со смежными системами и сервисами

МинКульт
Отчеты
CRM
СКУД

## Взаимодействие с посетителями



## Управление потоками



# Все каналы продаж для максимального охвата аудитории



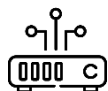
## Кассы

- Продажа билетов за наличный, безналичный расчет, по банковским картам;
- Выдача бланков пригласительных билетов, заказанных через Интернет (если это предусмотрено форматом мероприятия);
- Предоставление клиентам отчетных документов;
- Учет бланков строгой отчетности.



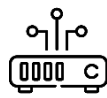
## Терминалы самообслуживания

- Самостоятельный выбор билетов и услуг
- Наличный расчет и оплата банковскими картами
- Получение ранее заказанных и оплаченных по безналичному расчету билетов
- Выдача сдачи
- Поддержка нескольких языков



## Шлюзы

- Неограниченное количество сторонних билетных операторов
- Работа с городскими туристическими программами
- Получение информации о продажах в режиме реального времени
- Использование мобильных приложений



### Шлюзы



Мобильное приложение



Агенты  
сторонней  
продажи



### WEB



Продажа  
билетов  
через сайт



Аукцион

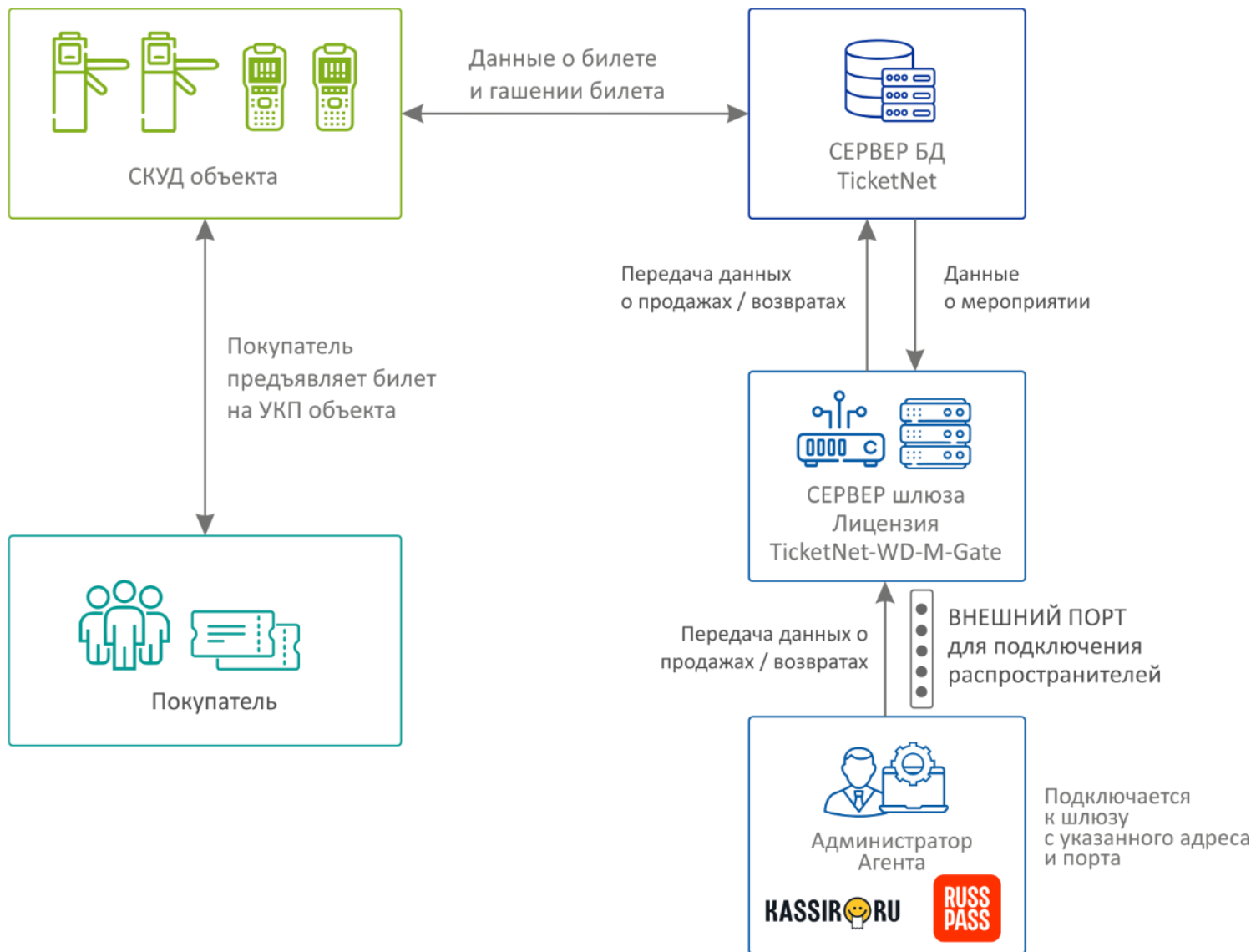


## WEB

- Круглосуточная доступность
- Оплата банковскими картами
- Работа с договорными клиентами и физлицами
- Автоматическое формирование заказа
- Проведение Интернет-аукционов

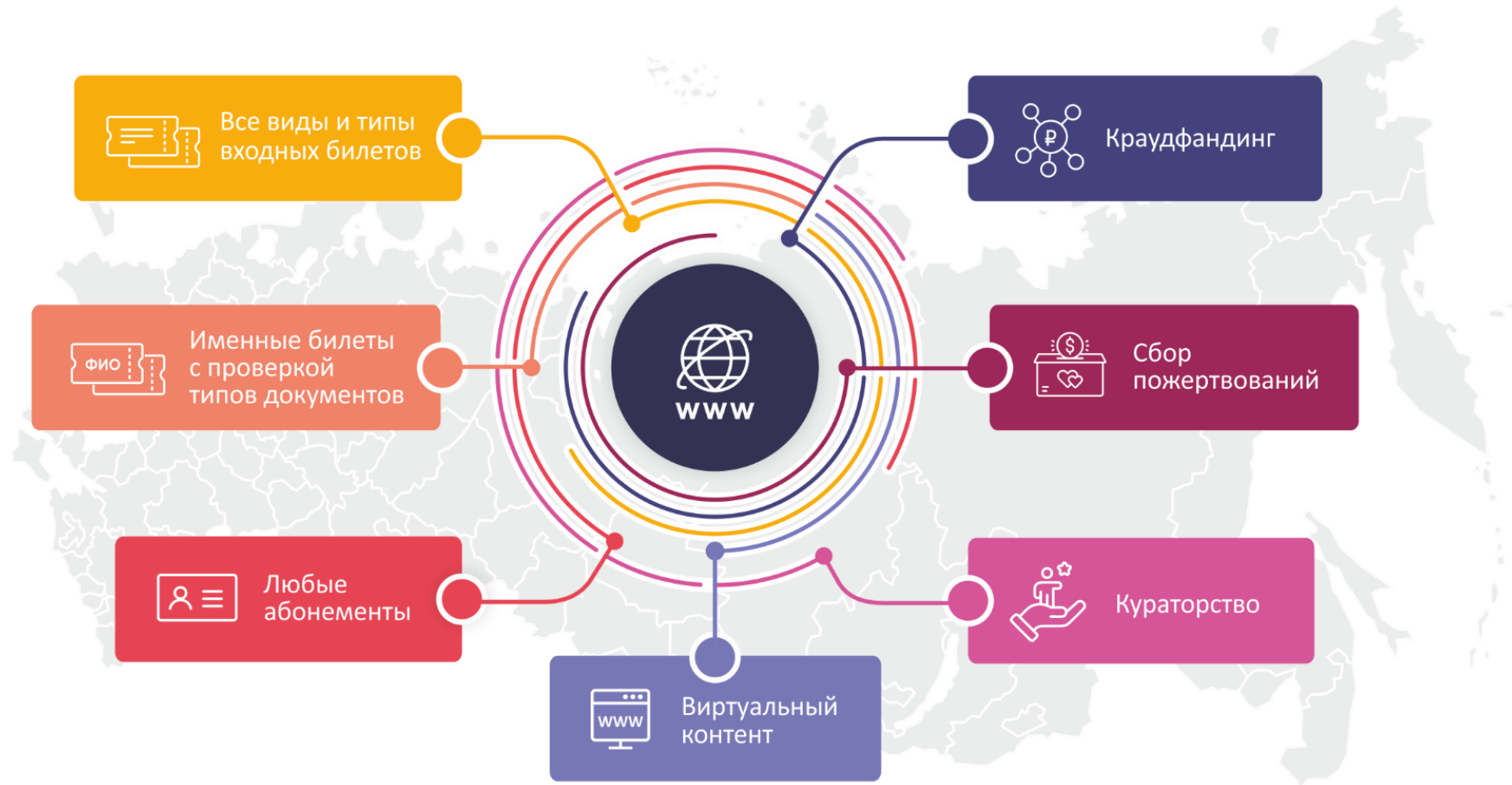
# Реализация шлюза сторонних продаж

- ПО для управления продажами и СКУД
- Установка ПО, настройка пользовательского интерфейса, обучение персонала, сопровождение
- Работа с базой данных клиентов
- Оптимальная схема финансового взаимодействия с Агентами



# WEB-продажи в системе TicketNet

- Продажи 24/7
- Любые типы и виды билетов и абонементов
- Продажи на своем сайте
- Продажи через социальные сети
- Продажи через виджеты на любых интернет-площадках
- Прозрачная отчетность
- Данные для анализа востребованности услуг







Full-service



Передать нам все заботы о билетах на ваше мероприятие

Для кого:

Для всех, кто хочет полностью аутсорсить свое билетное хозяйство

Что даёт:

- ✓ Управление сразу всем, но нашими руками
- ✓ Мы сами выпустим билеты по вашему запросу, поменяем цены и предоставим любые отчеты
- ✓ Постоянную IT и маркетинговую поддержку с нашей стороны

## Каналы распространения

Сайт KASSIR.RU

Мобильное приложение KASSIR.RU

Мобильное приложение Альфа-Банка

Сервис VK-билеты

Партнеры

- Билайн
- Кошелек
- Апельсин (коалиционная программа лояльности X5, Билайна и Альфа-Банка)
- Tele 2
- Тинькофф
- Аэрофлот
- РЖД

## Собственные рекламные ресурсы

Реклама на сайте KASSIR.RU

- Баннерная реклама
- Приоритетная выдача мероприятий

Мобильное приложение KASSIR.RU

- Размещение на главной странице мобильного приложения (слайдер)
- Размещение сторис в первом экране мобильного приложения

Прямые коммуникации

- E-mail рассылки
- Push - уведомления

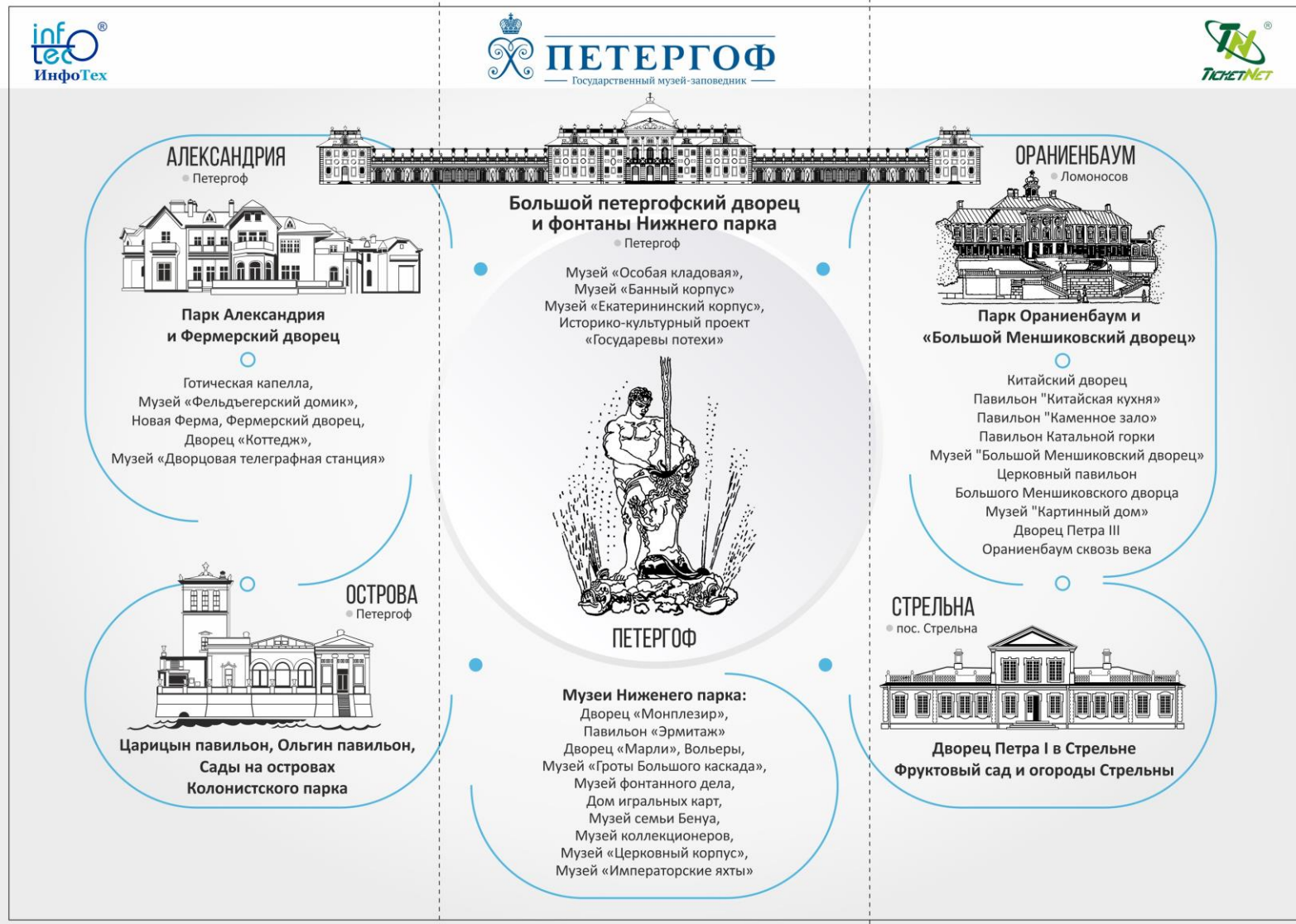
Внешняя реклама

- Диджитал-реклама
- Наружная реклама
- Радио
- ТВ-реклама
- Публикации в социальных сетях

Реклама в офисах продаж

- Размещение печатных афиш/ флаеров в точках продаж
- Реклама на мониторах касс
- Реклама на конвертах и на электронных билетах

# Объединение ресурсов ИнфоТех и KASSIR.RU. Кейс: Праздник фонтанов -2024, Петергоф



В ГМЗ "Петергоф" установлена, успешно функционирует и продолжает развиваться наиболее полная конфигурация локальной билетно-пропускной системы TicketNet:

- До 6 300 000 посетителей в год
- До 80 000 проходов в день
- ≈ 40 000 средняя дневная посещаемость в высокий сезон

Осуществление рекламно-информационной поддержки

Продажа билетов на Праздник фонтанов в сентябре 2024 года через все каналы продаж и партнерские коллаборации

# Поддержка федеральной программы «Пушкинская карта»

## Для любых культурных событий



Концерты



Фестивали



Экскурсии



Спектакли



Кинопоказы

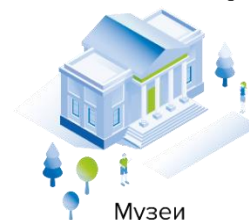


Осмотр  
экспозиций



Музейные  
программы

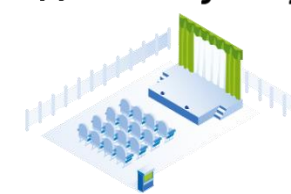
## Для всех учреждений культуры



Музеи



Театры



Концертные  
залы



Выставки

## ПЛЮСЫ работы с TicketNet

- ✓ Быстрый запуск
- ✓ Продажи в Интернете
- ✓ Продажи на кассе
- ✓ Продажа киносеансов
- ✓ Коллективные продажи
- ✓ Проверка ID мероприятия в реестре PRO Культура.рф
- ✓ Автоматизированная передача данных
- ✓ Автоматизированный возврат
- ✓ Отчетность



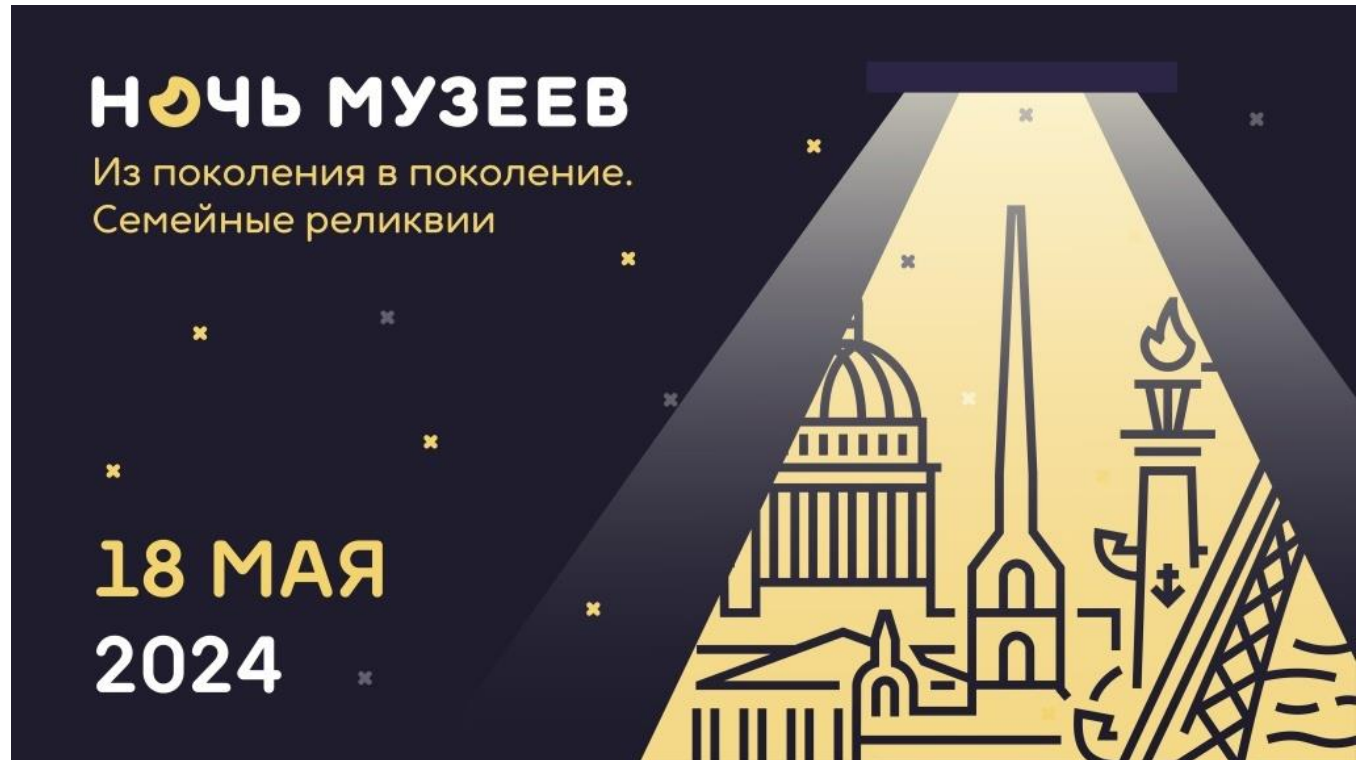
## Интеграция с региональными программами

- Информационный обмен с серверами региональных операторов проекта
- Покупка билетов по особым тарифам
- Проверка карт
- Отчетность

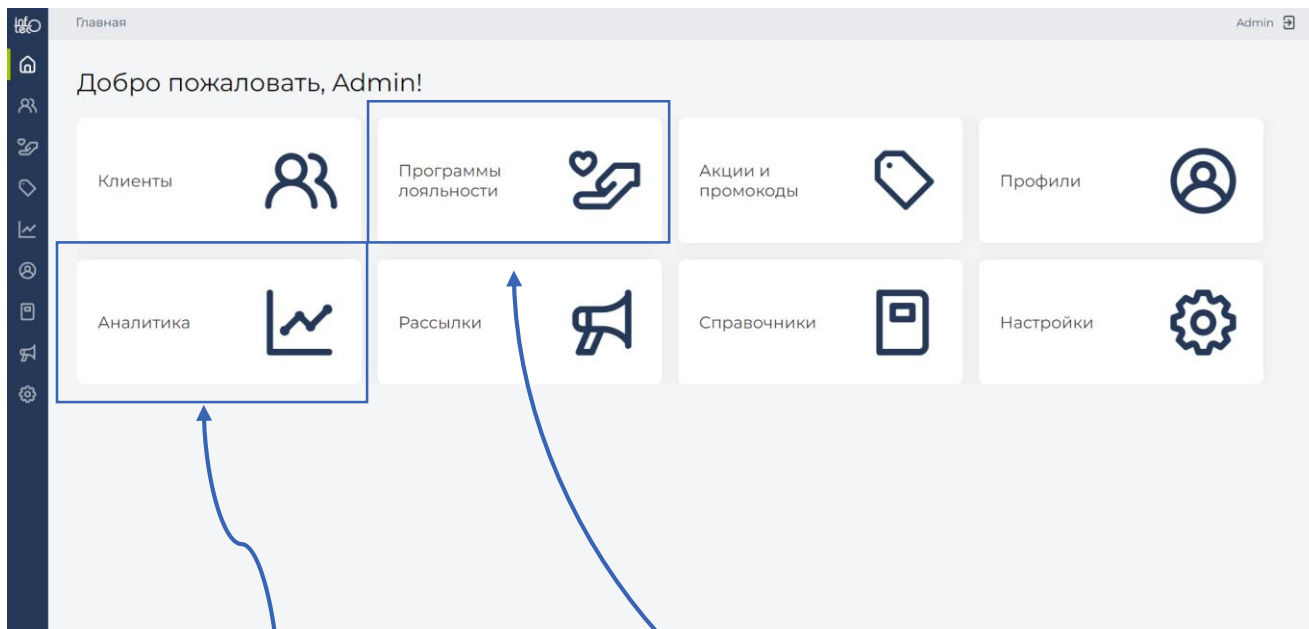


## Управление городскими мероприятиями

- Формирование билетных программ
- Продажа билетов по различным каналам: кассы, интернет, сторонние билетные операторы
- Контроль прохода
- Единая отчетность по всем объектам и каналам продаж



# CRM – система для работы и взаимодействия с клиентами



собрать статистику

предлагать различные бонусы и системы лояльности



Через CRM  
отдел маркетинга  
взаимодействует  
с клиентами чтобы

# Формирование базы посетителей через билетную систему

Сайт музея

Именные билеты  
и абонементы

Регистрация онлайн-  
билета

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

Далее



Утвержден приказом Министерства культуры РФ № 702 от 29 июня 2020 г.  
Культурно-исторический фонд «Новая эра»  
190103, Санкт-Петербург, переулок Лодыгина, д.5, стр.1  
ИНН 7839126780

Серия AA № 000001

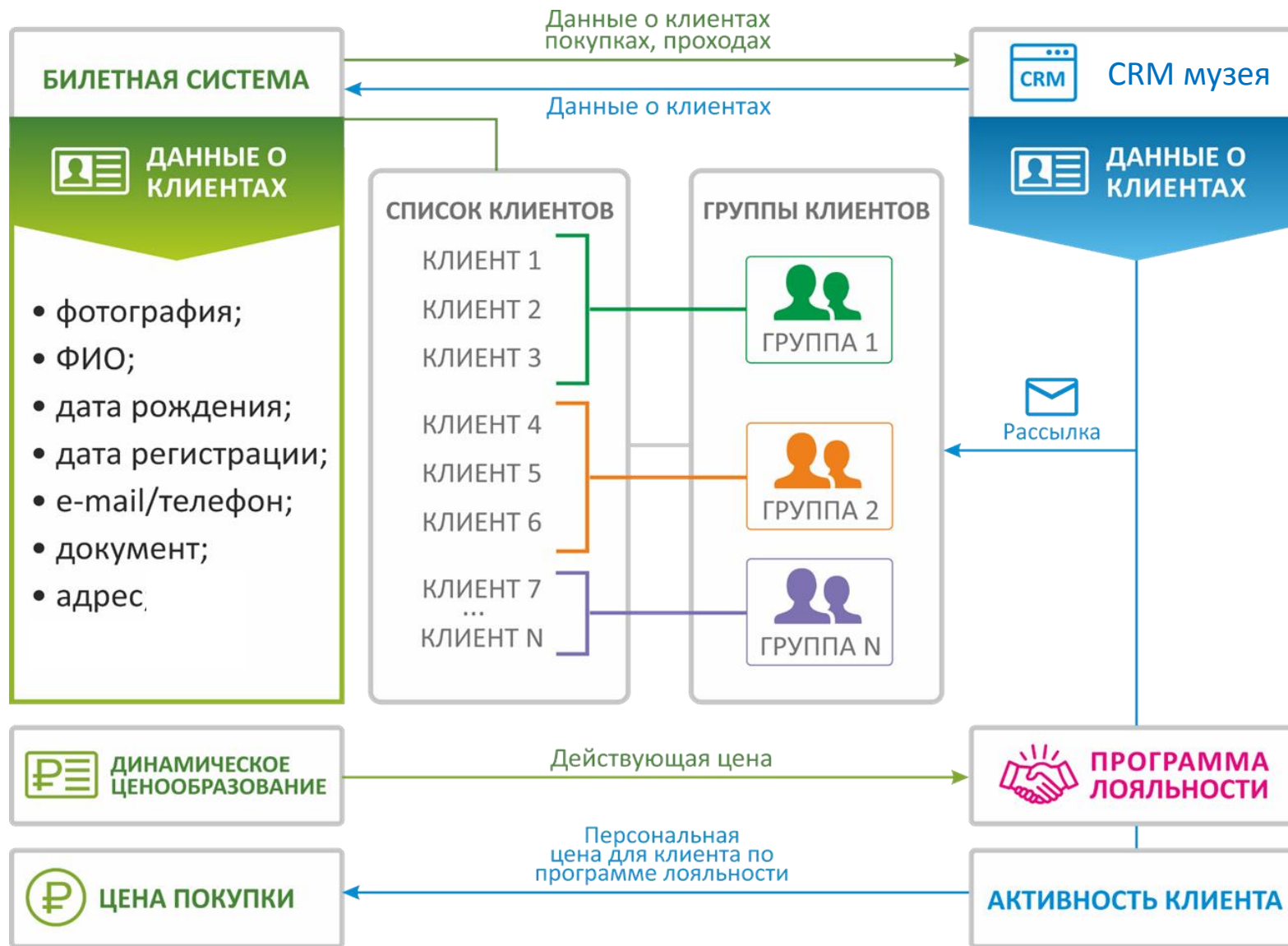
Санкт-Петербург, пер. Лодыгина, д. 5, стр.1

Серия AA № 000001  
@museum.mhk

ООО «ИнфоТех», ИНН 7810999978, 196006, Санкт-Петербург, Московский пр., 103, «3, (812) 3279510. Заказ № 2278, тираж 50000 шт., 2021 г.

КОНТРОЛЬ

# Схема взаимодействия с посетителем через CRM

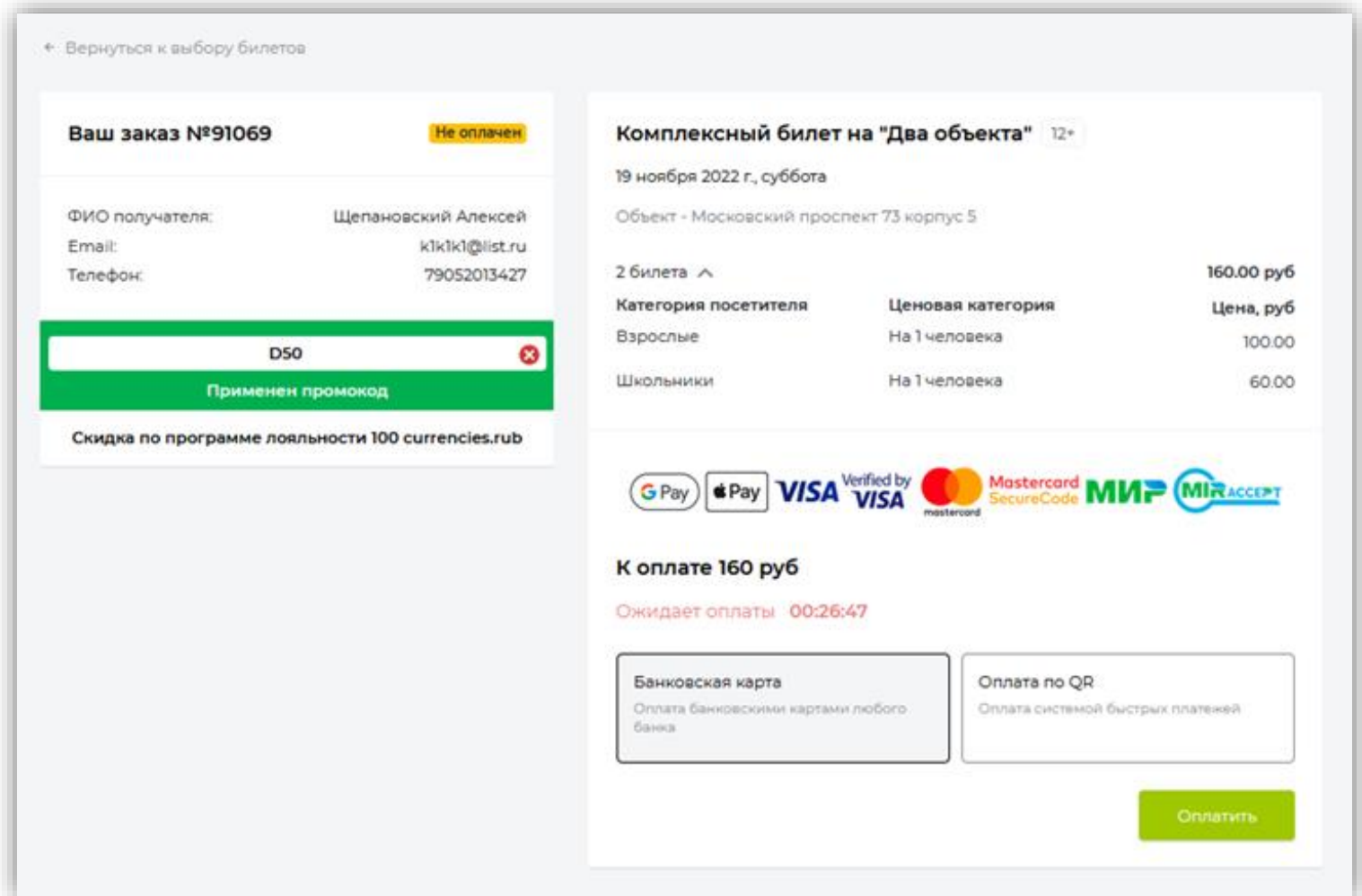




Чтобы отслеживать  
эффективность  
маркетинговых вложений

Чтобы привлекать и  
удерживать новую  
аудиторию

- Посетитель вводит промокод в поле «Применить промокод»
- Скидка считается автоматически в зависимости от настроек промо
- Если промо на 100% скидку или на всю сумму заказа, посетитель сразу получит билеты



← Вернуться к выбору билетов

**Ваш заказ №91069** Не оплачен

ФИО получателя: Щепановский Алексей  
Email: k1k1k1@list.ru  
Телефон: 79052013427

✖

Применен промокод

Скидка по программе лояльности 100 currencies.rub


**Комплексный билет на "Два объекта"** 12+

19 ноября 2022 г., суббота

Объект - Московский проспект 73 корпус 5

2 билета ^ **160.00 руб**

Категория посетителя	Ценовая категория	Цена, руб
Взрослые	На 1 человека	100.00
Школьники	На 1 человека	60.00



**К оплате 160 руб**

Ожидает оплаты 00:26:47

**Банковская карта**  
Оплата банковскими картами любого банка

**Оплата по QR**  
Оплата системой быстрых платежей

**Оплатить**

Отчеты, разработанные в рамках автоматизированной билетно-пропускной системы, позволяют:

- отслеживать распределение потоков посетителей и выручки по времени, по видам услуг и по объектам,
- оценивать востребованность услуг и их относительную доходность,
- учитывать изменение спроса на услуги в зависимости от сезона,
- получать данные для проведения адресной рекламы по различным категориям посетителей.



## БУХГАЛТЕРСКИЕ ОТЧЕТЫ

- отчеты по видам деятельности с указанием НДС;
- карточка количественно суммового учета;
- кассовый отчет – отчет по продажам кассира/кассиров;
- отчет по списанным и возвращенным бланкам;
- отчет для сверки с ОФД.



## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

- отчет по проданным билетам на мероприятие в разрезе категории посетителя;
- отчет по проданным билетам и услугам по видам деятельности;
- отчет по абонеентам и комплексным билетам.



## ОТЧЕТЫ ПО ДОГОВОРНЫМ КЛИЕНТАМ

- отчет по договорным клиентам;
- сводный отчет по посещаемости по категории и местам проведения;
- развернутый отчет по услугам.



## ФЕДЕРАЛЬНЫЕ МУЗЕИ

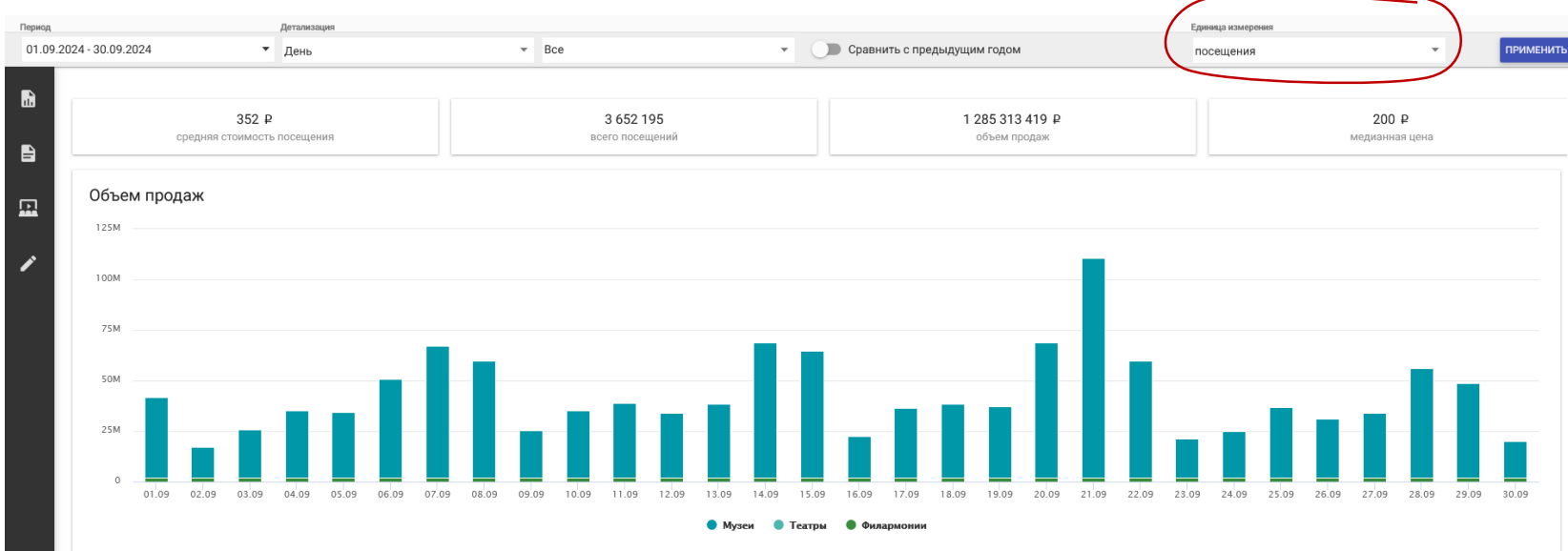
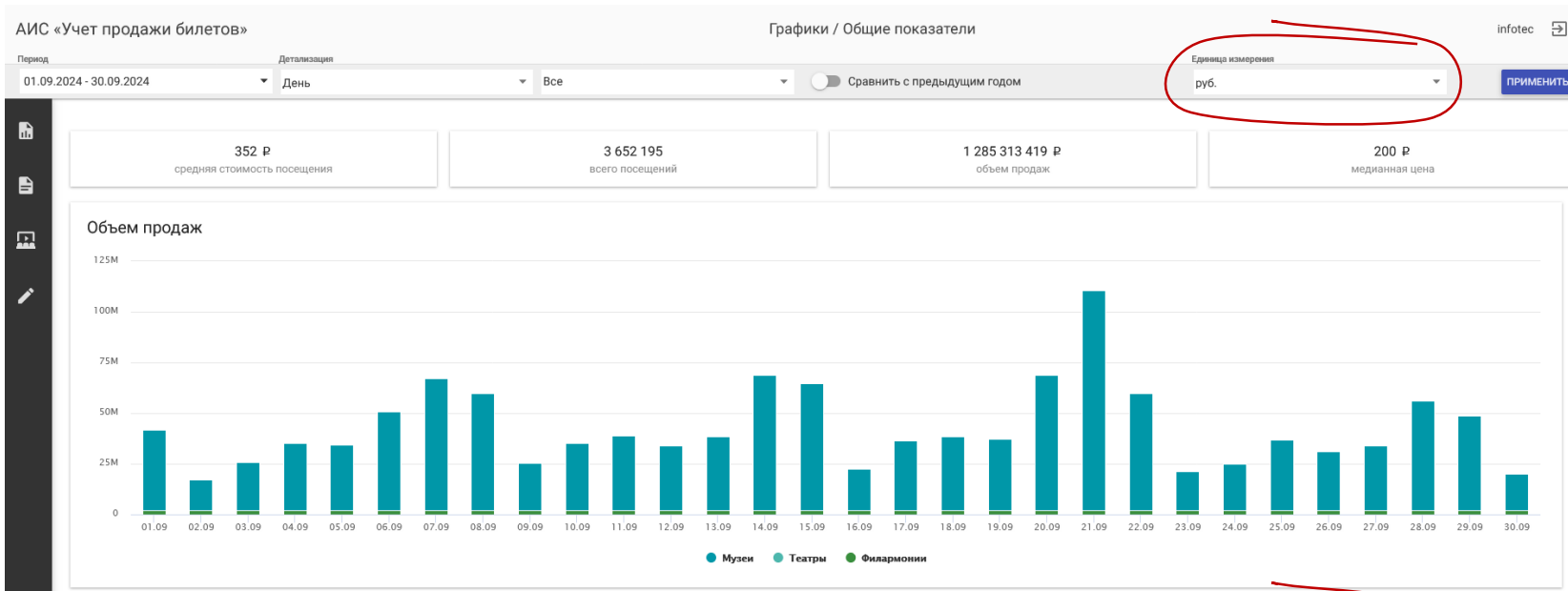
- централизованный сбор отчетности в рамках АИС «Учет продажи билетов»;
- экспорт в ЕАИС «Кино».

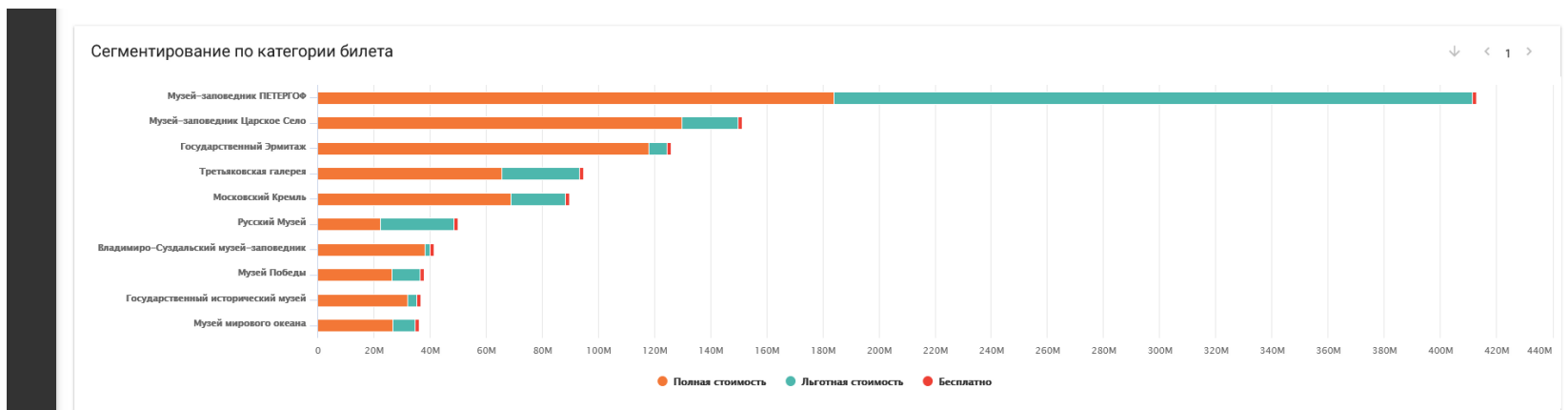
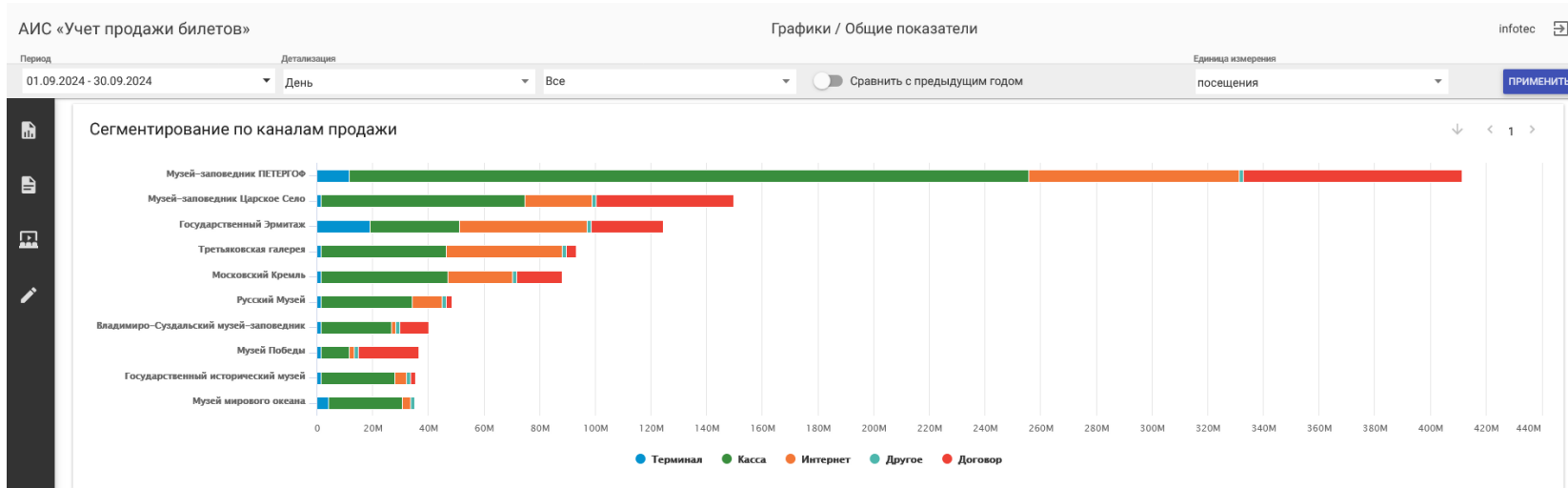


## УНИКАЛЬНЫЕ ОТЧЕТЫ

- создаются в системе под индивидуальные требования объекта.

# Анализ продаж





## Оптимизация расходов на внедрение системы



# Единая билетная система для всех объектов культуры

## Единая Региональная система

- Управление процессами обслуживания посетителей;
- Единое информационное поле для всех участников проекта;
- Онлайн доступ к информации по предоставляемым услугам, пропускной способности и загруженности объектов;
- Систематизацию отчетности, сбор данных для стратегического планирования;
- Неограниченные возможности для развития системы.

## Результаты преобразований

- ✓ Создание единого информационного поля
- ✓ Получение данных в онлайн-режиме. Автоматизированная отчетность
- ✓ Полная информация по всем учреждениям культуры региона
- ✓ Формирование общих стандартов обслуживания посетителей
- ✓ CRM-система для прямого контакта с аудиторией
- ✓ Основа для разработки региональных программ развития сферы культуры, досуга, спорта



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

196006, г. Санкт-Петербург  
Московский пр-кт, д. 103, корп. 3  
8-800-5555-929

