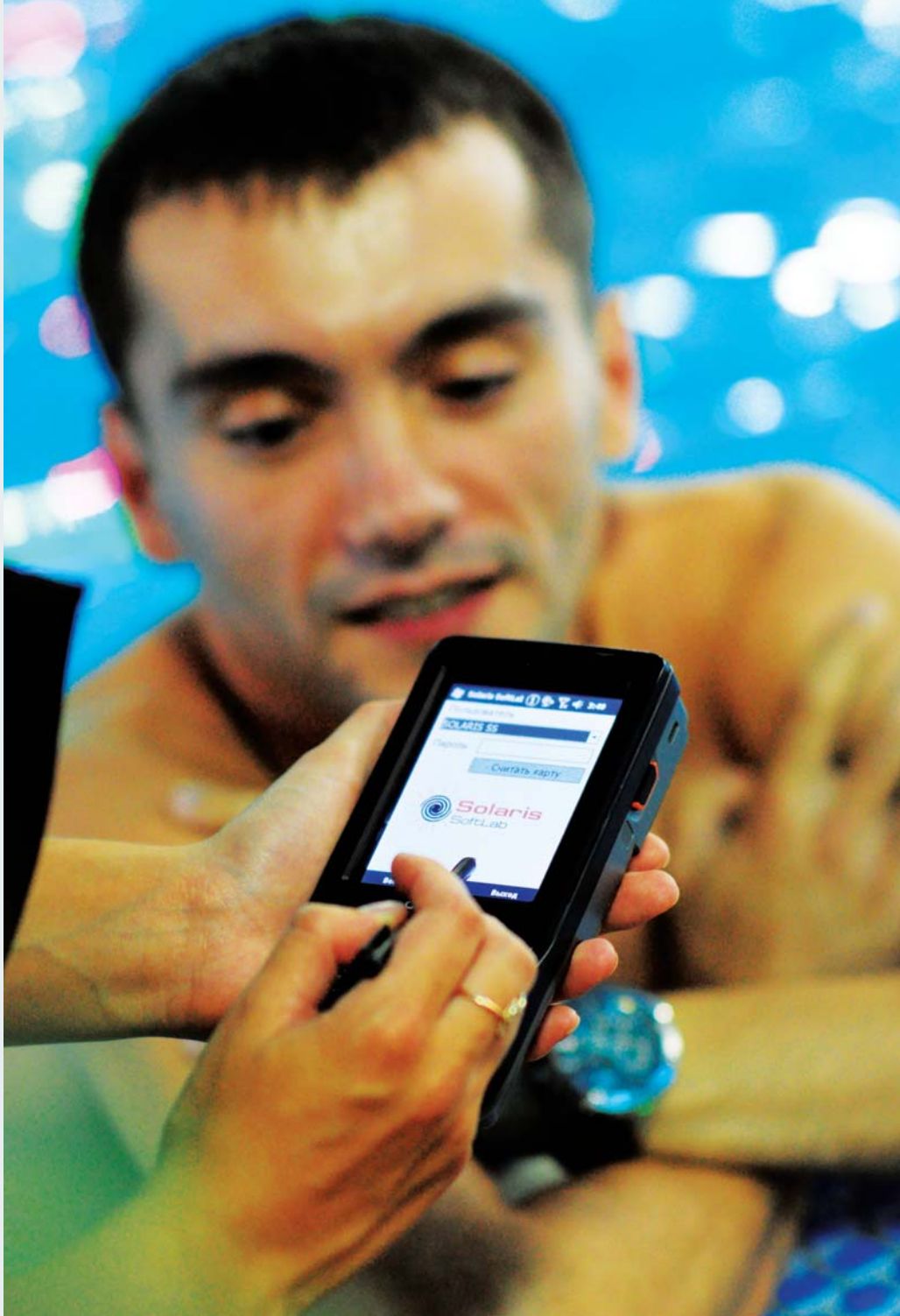


ВЫБИРАЯ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ СВОЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ, РУКОВОДИТЕЛЬ ЧАЩЕ ВСЕГО ЗАДУМЫВАЕТСЯ О РЕШЕНИИ ЗАДАЧ, СВЯЗАННЫХ С УМЕНЬШЕНИЕМ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЙ, ОПТИМИЗАЦИЕЙ ТОВАРНЫХ ЗАПАСОВ, АВТОМАТИЗАЦИЕЙ РУТИННЫХ ОПЕРАЦИЙ. БЕЗУСЛОВНО, ЭТО ВАЖНЕЙШИЕ ЗАДАЧИ, С КОТОРЫМИ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ СТЕПЕНИ СПРАВЛЯЕТСЯ БОЛЬШИНСТВО ИЗВЕСТНЫХ НА РЫНКЕ ПРОГРАММ. НО ПРОГРЕСС НЕ СТОИТ НА МЕСТЕ, И УЖЕ СЕЙЧАС ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ОТ АВТОМАТИЗАЦИИ ЗНАЧИТЕЛЬНО БОЛЬШЕ — ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ДОХОДАМИ!



## Автоматизация как инструмент управления доходами

**Р**ассмотрим потенциальные возможности увеличения доходов предприятия за счет стимулирования потребительского спроса.

### 1. СИСТЕМА БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ (*Тратим незаметно*)

Это не только очень удобный способ расчетов для клиентов в зонах, где использование наличных затруднено (например, территория бассейнов, саун), но и замечательный способ повышения

доходов. Согласно многочисленным исследованиям, клиенты охотнее расстаются с деньгами, которые не имеют материального выражения в виде определенного количества купюр. Ведь факт расчетов в этом случае не сопровождается уменьшением кошелька. Носителем безналичных средств клиента тут обычно выступает пластиковая карточка либо бесконтактный браслет.

### Возможны варианты использования депозитной системы:

а) с предоплатой. Клиент делает взнос на депозитный счет своей карточки, после чего постепенно их тратит;  
б) в кредит. Клиенту выдается каточка, депозитный счет, которой имеет установленное значение кредита, которое может зависеть от категории клиента, вида членства, вида купленного билета. Посетитель потребляет товары и услуги в кредит, погашая задолженность на кассе.

Заметим также, что система безналичных расчетов полностью решает проблему



финансовых злоупотреблений со стороны сотрудников. Ведь, например, у бармена просто нет возможности «ошибиться в сдаче». Официанты и бармены в таком случае полностью лишаются также и чаевых, но это достаточно легко решается схемами мотивации сотрудников, при которых они получают процент от суммы принятых заказов.

## 2. ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ТАРИФОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОСЕЩАЕМОСТИ (Днем дешевле)

Степень загрузки любой организации, работающей на рынке предоставления услуг частным лицам, не является постоянной величиной. Проанализировав динамику посещаемости аквапарка, либо фитнес-центра, вы увидите «мертвые зоны». Клиентов мало, но при этом эксплуатационные расходы в такие часы существенно не уменьшаются. Давайте их наполним, найдя аргументы для определенной ниши клиентов. Самое простое, что можно сделать — это снизить тарифы в такие часы. В случае с аквапарком целесообразно будет снизить только стоимость входных билетов, а цены на дополнительные услуги оставить на прежнем уровне. Ведь за дополнительные услуги клиент будет рассчитываться безналичными средствами, а значит, меньше их контролировать. Еще одним эффективным спо-

собом компенсации низкой загрузки могут быть продажи абонементов с ограничением по времени использования. О них мы поговорим дальше.

## 3. ПРОДАЖА ПРЕДОПЛАЧЕННЫХ УСЛУГ — АБОНЕМЕНТОВ (Оптом дешевле, или Что подарить на день рождения?)

Абонементы достаточно привлекательны для клиентов. Заплатив один раз за некоторый объем услуг (например, за 10 входов в аквапарк), можно ими пользоваться, не оплачивая посещения каждый раз. Естественно, что стимулом приобретения абонементов являются финансовые выгоды, при которых абонемент на 10 посещений стоит дешевле, чем 10 билетов в это же время. Для вас как для владельцев бизнеса абонемент — это гибкий маркетинговый инструмент привлечения новых целевых аудиторий клиентов. Абонемент может регулировать не только возможность входа клиента в определенное время, но и содержать некоторое количество дополнительных услуг и товаров.

Комбинируя доступное время использования абонемента и включенные в его состав услуги, вы предлагаете уникальные продукты для целевых групп клиентов. Абонементы могут пользоваться популярностью в качестве подарочных сертификатов. Вспомните, сколько вре-

Согласно многочисленным исследованиям, клиенты охотнее расстаются с деньгами, которые не имеют материального выражения в виде определенного количества купюр. Ведь факт расчетов в этом случае не сопровождается уменьшением кошелька



мени вы потратили в последний раз на поиски оригинального подарка на день рождения? А эту нелегкую задачу решают тысячи людей ежедневно.

#### 4. КЛУБНАЯ СИСТЕМА *(На связи с клиентом)*

Не секрет, что расходы на привлечение новых клиентов значительно выше, чем на удержание существующих. А у вас есть кого удерживать? Ведь клиенты, которые к вам приходят, безлики, в большинстве случаев вы не знаете о них ничего. Почему бы не создать условия, при которых посетители будут готовы оставить вам информацию о себе взамен на клубную карту со скидкой? В этом случае у вас появляется мощный инструмент работы с клиентской базой. Анализ и уведомление о личных событиях клиента и его семьи, рассылка специальных предложений и анонсов мероприятий. При этом велика вероятность, что у клиента не будет возникать вопрос, где провести предстоящее торжество, ведь ваша клубная карта у него в кошельке. С клубной системой тесно связана бонусная система, о которой поговорим ниже.

#### 5. БОНУСНАЯ СИСТЕМА *(Больше потребляем — больше экономим)*

Для стимулирования потребительского спроса у клиентов целесообразно разработать программы лояльности, которые заключаются в изменении скидок в зависимости от суммы потребления. Программное обеспечение делает это автоматически в соответствии с заданными правилами. Модной тенденцией также является предоставление бонусов клиентам. Бонусы могут начисляться на отдельный счет на клиентской карте. Некоторые товары и услуги могут быть расценены в бонусах, то есть бонусы могут быть потрачены клиентами только при покупке определенных групп товаров, что может являться дополнительным инструментом продвижения определенных товаров.

#### 6. МОБИЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И РАСЧЕТОВ *(Платим, не вставая с шезлонга, или Гора не пойдет к Магомету)*

На предприятиях, оперирующих большими площадями, на которых могут находиться клиенты, актуальным вопросом становится возможность принятия и оплаты заказа в местах, удобных для посетителя. Незаменимым решением в этом случае являются влагозащищенные мобильные терминалы с программным обеспечением «Мобильный официант». Программное обеспечение



На предприятиях, оперирующих большими площадями, на которых могут находиться клиенты, актуальным вопросом становится возможность принятия и оплаты заказа в местах, удобных для посетителя

мгновенно связывается с сервером, передавая данные о заказе, который распределяется на места изготовления (бары, кухни) с печатью заявок на изготовление («встречек»). Благодаря встроенному считывателю карточек, прием оплаты производится на месте. Таким образом, значительно уменьшаются вынужденные перемещения клиентов в связи с оформлением и оплатой

заказов. С использованием инструмента «Мобильный официант» ваше предприятие будет восприниматься как высокотехнологичное и удобное, что, несомненно, повысит его имидж.

#### 7. ПЛАТЕЖНЫЕ ТЕРМИНАЛЫ *(Вкальвают роботы, а не человек...)*

Почему бы не переложить часть рутинных операций по обслуживанию на



компьютеры? В частности, достаточно хорошо автоматизируются процессы, характерные для кассиров при использовании депозитной системы. Вклады на депозитные счета карт, отчеты, доплаты при выходе из аквапарка — все это под силу платежному терминалу с удобным и понятным интерфейсом. В отличие от сотрудника, терминал не нуждается в заработной плате, гарантированно трудолюбив, не ходит в отпуск, не болеет, работает круглосуточно. Один заменяет двух-трех кассиров. А как насчет налогов на зарплату?

#### 8. ФОТОФИКСАЦИЯ *(Улыбнитесь, вас снимают!)*

Большинство клиентов в парках развле-

чений желают запечатлеть интересные моменты пребывания. В этом им обычно помогают фотоаппараты. Но в некоторых зонах, таких как зоны вылета клиентов с горок аквапарка, фотоаппараты не в состоянии запечатлеть всех. Здесь приходится на помощь программный компонент «Папарацци» от компании «Солярис Софтлаб». Взаимодействуя со стационарно установленными камерами и датчиками пролета, производится фотографирование наиболее интересных моментов. Фотография сохраняется в базе данных с привязкой к идентификатору клиента, считанному с клиентского браслета. При выходе клиента фотографию достаточно просто найти по идентификатору браслета.

Наиболее полно функции управления доходами реализованы в программном продукте Solaris Fusion. Более подробную информацию о продукте можно получить у представителей компании «Солярис Софтлаб».

*Дмитрий Лукьянов*



Украина, г. Киев, ул. В. Хвойки, 21,  
офис 325  
тел.: (044) 496-18-13, 227-91-51  
факс: (044) 496-18-13  
[www.softlab.com.ua](http://www.softlab.com.ua)