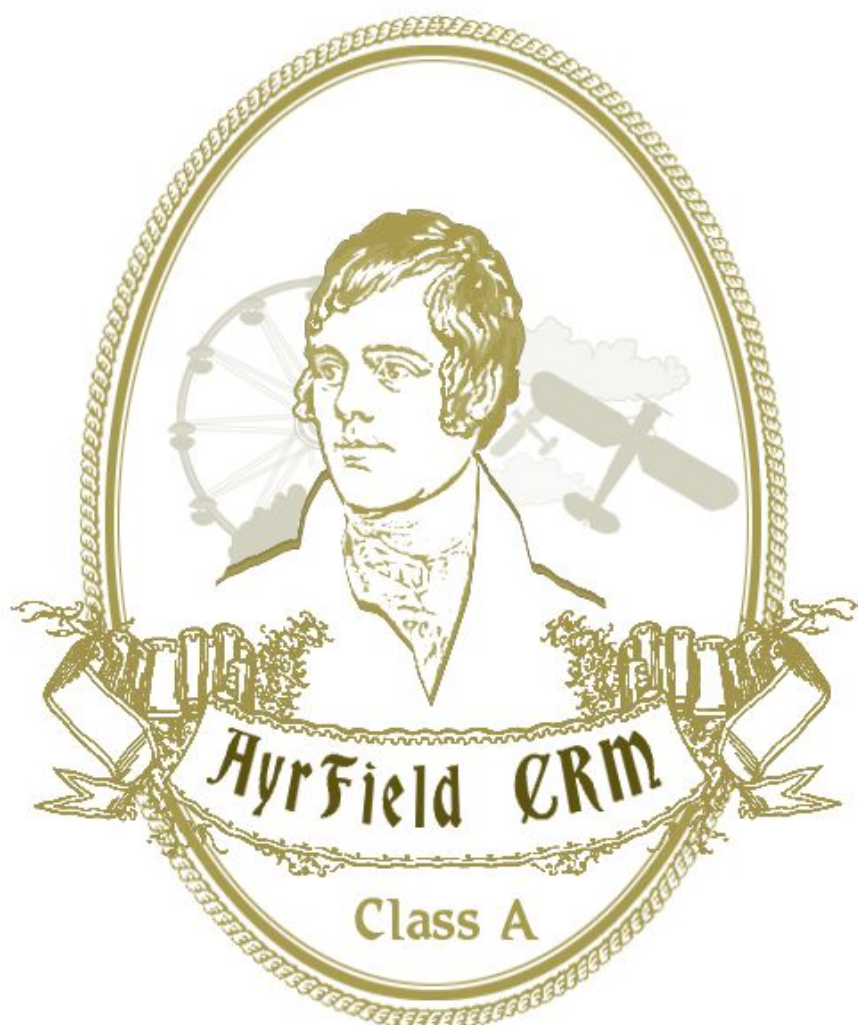


# СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ, ПРОДАЖИ И КОНТРОЛЯ БИЛЕТОВ ДЛЯ ИППОДРОМОВ

## AyrField



Москва  
2005

# СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ, ПРОДАЖИ И КОНТРОЛЯ БИЛЕТОВ ДЛЯ ИППОДРОМОВ

## AYRFIELD



### **Бронирование билетов через Интернет Массовая продажа билетов в дни скачек Интегрированная система CRM Контроль массовых перемещения посетителей**

- Каждый билет уникален  
на каждый день скачек и для каждого посетителя
- Контроль доступа  
по всему периметру ипподрома
- Контроль движения толпы  
по всей площади ипподрома
- Ручные сканеры билетов  
обеспечивают мобильность персонала
- Полное решение для поддержки управленческих решений  
увеличивает доходы от дополнительных услуг на ипподроме
- Подробная отчетность  
в режиме реального времени
- Интеграция с кассовыми терминалами ипподрома  
увеличивает доходы от бонусных программ
- Система управления взаимоотношениями с клиентами  
увеличивает доходы и помогает решать проблемы до их возникновения
- Система бизнес-администрирования  
специально разработана для ипподромов
- Предотвращает потери  
от подделки входных билетов

НПО «Зареалье» реализовало крупный проект создания информационной инфраструктуры самого большого ипподрома в Шотландии – Ayr Race Course. Система включает следующие компоненты:

- веб-сайт с функцией бронирования билетов,
- Интранет-портал для менеджмента,
- систему CRM для работы с клиентской базой,
- приложения для печати билетов и кассовые терминалы на базе специализированных компьютеров с сенсорным экраном;
- беспроводные карманные компьютеры со сканером штрих-кода для контролеров билетов, позволяющие не только проверять массовые билеты, но и получать фотографии и контактные данные владельцев клубных карт.



Система включает в себя веб-сайт с функциями бронирования помещений, билетов и услуг, систему продажи входных билетов с произвольными наборами оплаченных услуг, систему контроля билетов с помощью беспроводных карманных компьютеров и мощную систему класса CRM для учета всех операций оплаты, продажи и бронирования, маркетингового анализа, маркетинговых коммуникаций с клиентами и менеджерских отчетов по наполняемости помещений и заказу прочих услуг.

Система внедрена на одном из крупнейших ипподромов в Великобритании и позволяет:

- предварительно бронировать билеты,
- арендовать ложи, шатры и закрытые помещения на территории ипподрома,
- заказывать обеды и дополнительные услуги
- производить массовую продажу билетов в дни скачек (до 50000 посетителей)
- контролировать билеты всех посетителей с помощью специальных карманных компьютеров с функциями радио-подключения к сети и сканирования штрих-кодов
- получать около 50 видов отчетов по сделанным заказам, платежным транзакциям, размещению групп клиентов в ложах и шатрах на ипподроме, планов организации питания и многое другое.



В защищенной от подделок системе продажи входных билетов использованы технологии штрих-кодирования, шифрации и беспроводной связи, что позволяет продавать и проверять входные билеты в реальном времени при максимальной защите от подделок. При традиционной технологии продажи билетов ипподромы Великобритании теряют до 17% выручки за счет подделок.

Продажа билетов реализована с помощью терминалов на основе сенсорных дисплеев с возможностью обработки десятков разновидностей скидок, категорий обслуживания и питания (кейтринга). Это позволило добиться максимальной пропускной способности системы, что особенно важно в столь популярном в Великобритании виде досуга. За час-полтора система способна обработать тысячи посетителей без сбоев и задержек.

Служба безопасности ипподрома оснащена портативными сканерами штрих-кодов повышенной надежности с беспроводным подключением к компьютерной сети. Это позволяет проверять билеты и клубные карты в режиме реального времени с возможностью фото-идентификации личности; контролировать доступ в VIP-зоны и предотвращать использование нелегальных копий билетов. В системе определено до 128 зон допуска для разных категорий посетителей, что позволяет эффективно организовывать формирование предоплаченных пакетов услуг, включая доступ в помещения, пользование инвентарем и питание.

Билеты и клубные карточки используются также для считывания оплаты в барах и ресторанах, а также для учета прочих услуг корпоративного и группового обслуживания.

Система эксплуатируется в Эйре (Великобритания) с марта 2004 года и показала высокую эффективность.

## Ключевые преимущества системы AyrField

- Сильная система поддержки контактов с клиентами
- Предотвращение подделок билетов.

AyrField превосходит существующие системы контроля доступа барьерного типа, а также интегрируется в Интернет-сайт для организации сквозной системы бронирования и оплаты билетов, а также контроля перемещения толп людей по ипподрому.

Каждый посетитель ипподрома: гость с оплаченным билетом, поставщик или работник ипподрома предъявляют специальный трудноизнашиваемый и водостойкий билет со штрих-кодом, который легко прикрепить к пуговице.

Массовая продажа входных билетов и печать билетов непосредственно при продаже обеспечиваются с помощью удобных и высокопрочных сенсорных панелей и скоростных термопринтеров, установленных прямо в точках прохода на ипподром.

Типы билетов и категории скидок для каждого кассового терминала программируются централизованно, чтобы обеспечить надежное бизнес-администрирование.

Для членов клуба и корпоративных клиентов выпускаются персональные пластиковые карточки, что создает дополнительные возможности для увеличения доходов ипподрома.



## Электронная продажа билетов

Обработка заказов на продажу входных билетов и корпоративных пакетов может происходить полностью в автоматическом режиме, без участия менеджеров офиса. Стандартные персонализированные подтверждения заказа отсылаются по электронной почте.

Система может сгенерировать электронные билеты, включающие штрих-код и номер брони для быстрого прохода через кассовые терминалы в день скачек. Электронные билеты будут доставлены клиенту по электронной почте без участия персонала ипподрома.

## Стандарты безопасности при проведении массовых мероприятий

Законы о защите здоровья и безопасности потребителей в Великобритании предусматривают жесткий контроль над движением потоков людей и требуют значительных капиталовложений на организацию оград и барьеров.

Закон 1975 года о безопасности при проведении спортивных мероприятий, Закон 1987 года о противопожарной безопасности мест проведения спортивных состязаний обязывают местные власти обследовать все аспекты безопасности на спортивных стадионах и выдавать Сертификат безопасности, налагающий на владельцев стадионов и ипподромов определенные обязательства. В частности, требуется наличие на каждом пункте пропуска на территорию ипподрома турникета, снабженного системой подсчета посетителей.

Система AyrField, помимо отчетности о наличии в каждой контролируемой зоне ипподрома точного числа посетителей с разбиением на категории билетов, способна отображать в динамике специфические перемещения масс людей из одной контролируемой зоны ипподрома в другую, или за пределы контролируемой зоны. Все отчеты поставляются в реальном времени.

Помимо очевидных финансовых преимуществ подобной реализации системы контроля над перемещениями масс людей, перед традиционными барьерными системами, AyrField предоставляет значительные преимущества в поддержании духа открытого, свободного мероприятия, когда перемещениям людей на открытом воздухе не мешают никакие изгороди и турникеты.

Система AyrField защищает инвестиции, т.к. ее легко приспособить к любым временным или постоянным изменениям конфигурации зон контроля над перемещением, расположением точек доступа и проч.

За счет применения портативных сканеров система контроля AyrField полностью мобильна, обеспечивая дополнительную гибкость за счет возможности передислокации персонала службы охраны, например, во время пиковой нагрузки главного входа.



# Краткий обзор функций

## СИСТЕМА ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ

- Сквозная система бронирования и покупки билетов и услуг через Интернет-сайт с возможностью работы авторизованного персонала из любой точки, включая работу на дому, дилерские офисы и колл-центры
- Система предварительной продажи билетов и услуг на дни скачек или аренды площадей ипподрома в дни без скачек
- Система массовой продажи входных билетов в дни скачек
- Прием платежей всех типов – авторизация любых видов кредитных и дебитных карт, прием наличных, денежных переводов, контрактная система оплаты и проч.
- Продажа пакетов услуг – аренда разнообразных типов помещений на ипподроме (ложи, шатры, залы) с учетом различной цены, ваучеры на обслуживание и питание и проч.
- Прием предварительной оплаты и частичных платежей
- Продажа и администрирование сезонных и клубных карт
- Многообразная система скидок (например, билеты для детей, пенсионеров, для родных и близких владельцев клубных карт) и гибкая система настройки скидок
- Система продажи и доставки электронных билетов для быстрого контроля на проходной
- Отправка персональных писем-подтверждений о заказах
- Регистрация автоматической выдачи билетов (при корпоративном обслуживании) и средства для регистрации выпуска билетов за пределами Системы
- Детальный учет продаж
- Встроенные возможности для аудита
- Генерация фактурных документов для всех заказов
- Генерация прогнозов посещаемости и прогнозов продаж на будущие скачки
- Регистрация данных обо всех клиентах, как при предварительной продаже, так и в дни скачек
- Оперативные средства анализа доходов от каждого клиента
- Встроенные средства рассылки электронной почты или SMS-сообщений о скачках клиентам
- Встроенные средства рассылки электронной почты или SMS-сообщений о заездах заинтересованным лицам
- Учет пространственных ограничений для каждого типа арендуемых помещений, включая изменение емкости помещений индивидуально для любой даты
- Учет зарезервированных и незарезервированных мест
- Защищенная среда для работы, включая контроль паролей и меры предотвращения махинаций
- Контрольная лента (лог) для аудита кассовых операций
- Система дружелюбна к пользователям и допускает легкую модификацию программистами и системными администраторами



**Sponsor U16**

Public

**14 February 2004**



\* 0 0 0 2 3 2 6 9 \*

## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ДОСТУПА

- Предотвращение подделки билетов
- Обеспечение быстрого прохода на ипподром в дни наплыва посетителей
- Предоставляет удобные средства идентификации категории билета
- Моментальное оповещение сотрудников охраны через ручную сканер при проверке билетов, например «Билеты потеряны на почте – обратитесь к старшему» или «VIP клиент – проводить к трибуне 12»
- Контроль доступа, включая администрирование автомобильной парковки
- Возможность деактивировать утерянные или украденные билеты



- Информация в реальном времени о количестве посетителей на ипподроме, включая учет временных выходов за пределы территории
- Учет времени прихода и ухода каждого клиента
- Гибкость и функциональность схемы повышения лояльности потребителей, дающая дополнительные возможности увеличения доходов
- Возможность использования электронных смарт-карт или бэджей для контроля допуска
- Возможность предложить всем гостям с билетами делать покупки напитков, закусок и ставок на тотализаторе (включать в стоимость билета)

## **КОРПОРАТИВНЫЕ ПАКЕТЫ**

- Бронь эксклюзивных трибун с требуемой вместимостью на весь день или сезон скачек
- Бронь отдельных мероприятий в трибунах
- Бронь ресторанов и лож, включая заказ отдельных столиков или целиком, с разнообразными пакетами услуг
- Программируемые надбавки для особых скачек или незагруженных дней
- Аренда шатров на ипподроме: целиком, по частям или отдельных столиков
- Бронь по эксклюзивным сезонным программам по фиксированной цене с включенными услугами питания
- Гибкая настройка допустимого уровня кредита для резервирования брони
- Обработка окончательного расчета за корпоративное обслуживание по установленным бизнес-правилам

## **АРЕНДА ПОМЕЩЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА**

- Любое помещение ипподрома, включая бары и рестораны, трибуны и шатры могут быть арендованы в дни, свободные от скачек
- Отдельные помещения могут быть арендованы и в дни скачек, при необходимости

## **РЕСТОРАНЫ**

- Задание количества столиков и их вместимости для каждого ресторана на территории ипподрома
- Система гибко настраивается на переменные конфигурации столиков при необходимости обслужить большие группы посетителей
- В систему предварительной продажи вводится меню
- Настройка бизнес-правил для полной или частичной предоплаты заказанных столиков
- Столики могут быть общими (заказ мест) или эксклюзивными на группу
- В случаях повышенной загрузки ресторанов, когда группы заказывают эксклюзивные столики, имеется возможность потребовать надбавку к обычной цене
- Группы резервируют конкретные столики в момент подтверждения заказа
- Заказ столиков может быть изменен менеджером
- Система может регистрировать диетологические и иные требования клиентов
- Графики организации питания можно отправлять владельцам ресторанов по электронной почте, по факсу или письмом

## **МАРКЕТИНГ**

- Отслеживание активности клиентов по датам скачек, датам резервирования, частоте, географическому признаку
- Механизм подписки клиентов на получение информации по электронной почте или факсу
- Система рассылки с персонализацией

Таким образом, НПО «Зареаль» разработало систему AyrField, действительно обладающую значительными преимуществами по сравнению с альтернативными системами онлайн-бронирования билетов.

Разработанная «с чистого листа», эта система реализует очень специфичные требования к функциональности, недоступной в стандартных «коробочных» программных продуктах. Эту систему удобно развертывать, использовать и настраивать в течение всего жизненного цикла продукта.

Продуманные Интернет-сайты с удобными и эффективными системами онлайн-заказа имеют огромное значение для организаций, желающих получить максимальный эффект от инвестиций. Система AyrField превращает посетителей сайта в покупателей и генерирует реальные доходы для ипподрома.

Вместе с тем, наибольшие трудности для реализации систем администрирования доступа, представляют физические размеры и конфигурация ипподрома. Именно здесь проявляются все преимущества системы AyrField в полной мере:

- Предотвращение несанкционированного доступа по периметру
- Максимальная защита доходов
- Удовлетворение самых строгих норм и правил в области безопасности массовых мероприятий.

*AyrField* предлагает большие преимущества по сравнению с альтернативными вариантами информационных систем для ипподрома. На самом деле, это сквозное решение для администрирования бизнеса, максимизирующее все возможности для получения коммерческих доходов с ипподрома.

*AyrField* – это современная система, построенная по Интернет-технологии, которая обеспечивает удобный доступ к функциям продажи и резервирования билетов и услуг, менеджерам, расположенным локально на ипподроме или удаленно, при предварительной продаже билетов или продаже непосредственно в день скачек.

*AyrField* – это интегрированная система, дающая значительные преимущества в производительности и прямую экономии затрат за счет автоматизации администрирования билетами, управлением доступом и поддержке управленческих решений, высвобождая ценные трудовые ресурсы для более важных задач.

Малым числом менеджеров можно эффективно провести кампанию по продвижению среди лояльных клиентов, чтобы максимизировать доходы от скачек, а также строго контролировать эти доходы.

*AyrField* – развертывается на устойчивой к сбоям компьютерной платформе с встроенными средствами информационной защиты, и гарантирует надежную эксплуатацию критически важных для бизнеса задач.

Стоимость реализации системы относительно уровня возврата инвестиций настолько привлекательна, что наши клиенты быстро пришли к выводу, что система имеет характер самофинансируемой и не требует значительных капитальных вложений. При этом система *AyrField* постоянно развивается и будет поддерживать все больше типов рекреационных, спортивных и массовых мероприятий в будущем.

## **С запросами по поводу внедрения системы AyrField**

**для ипподромов,  
спортивно-развлекательных комплексов,  
тематических парков,  
аквапарков**

**обращаться по адресу:**

ОАО «Научно-производственное объединение «Зареаль»  
121165, Москва, Кутузовский проспект 26/3  
тел. (095) 243 0772, (095) 743 0653  
[www.zarealye.ru](http://www.zarealye.ru)