



ИНТЕРВЬЮ С ВИКТОРИЕЙ ЕРЕМИНОЙ

ЗАВЕДУЮЩИЙ БИЛЕТНЫМИ КАССАМИ ЭЛЕКТРОТЕАТР «СТАНИСЛАВСКИЙ»

Виктория, здравствуйте! Спасибо, что уделили мне время. Вы - из числа наших первых клиентов (Электротheater Станиславский был подключен к нашей билетной системе в первой пятерке). Расскажите, почему вы выбрали нашу систему?

- Мы выбрали систему, которая в будущем должна была комплексно обслуживать деятельность по продаже билетов. Сначала подключили только интернет-продажи на нашем сайте, потом перешли на полную версию с ведением всего билетного хозяйства.

До вашего виджета на нашем сайте стоял другой модуль продаж. Мы решили от него отказаться по ряду причин: во-первых, этот модуль переводил посетителя на сайт билетного агента, уводя с нашего; во-вторых, зрители платили комиссию; в-третьих, у нас не было доступа к базе емейлов тех людей, которые покупали билеты на наши мероприятия.

Я хотела, чтобы зрители оставались на сайте театра, а у нас был доступ к базе электронных адресов людей, желающих получать рассылки. Также мы искали компанию, которая могла предложить нам уникальный дизайн электронных билетов для создания у зрителей ощущения, что мы всё самостоятельно делаем. Хотя для нас, конечно, сделать, а потом обслуживать такую систему технически сложно.

В связи с этим было принято решение сменить компанию, обслуживающую виджет продаж на сайте. Поиски велись самым простым способом - смотрели виджеты на сайтах наших коллег. Вас нашли через сайт театра им. Пушкина.

- По каким критериям вы выбирали? Почему вы решили выбрать именно нашу систему?

- Мы исследовали сайты других театров, чтобы понять какие предложения есть на рынке. Нам было важно найти контрагента, который работает с учреждениями культуры, ведь не у всех компаний-разработчиков есть возможность заключать договор в той форме, которой нам необходимо. Поэтому я смотрела не только на конкретные театры, но и на различные федеральные и государственные культурные учреждения.

В итоге, мы поняли, что предложений на рынке не так уж и много, поэтому выбирали, по факту, между двумя компаниями.

В связи с тем, что для нас финансовая сторона вопроса была одним из важных факторов для принятия решения, мы выбрали "Единое Поле", так как у ваших конкурентов - нужно было купить дорогую лицензию на ПО. Мы хотели найти систему, работу которой могли бы оплачивать комиссией за проданные билеты.



Расскажите как происходил процесс подключения, были ли какие-то проблемы?

- У нас было 2 этапа: сначала подключение интернет-виджета на сайт, а потом переход на полную версию. Подключение модуля на сайт, прошло гладко и оперативно. Случились небольшие задержки в работе, но они были связаны с тем, что мы решали некоторые вопросы внутри театра.

Я помню, были проблемы с тем, чтобы "прикрутить" модуль на сайт, потом думали, куда и как добавить кнопку "купить билет", как правильно проставить ссылки. Но это скорее вопросы организационного характера внутри театра, к вам это не имело отношения.

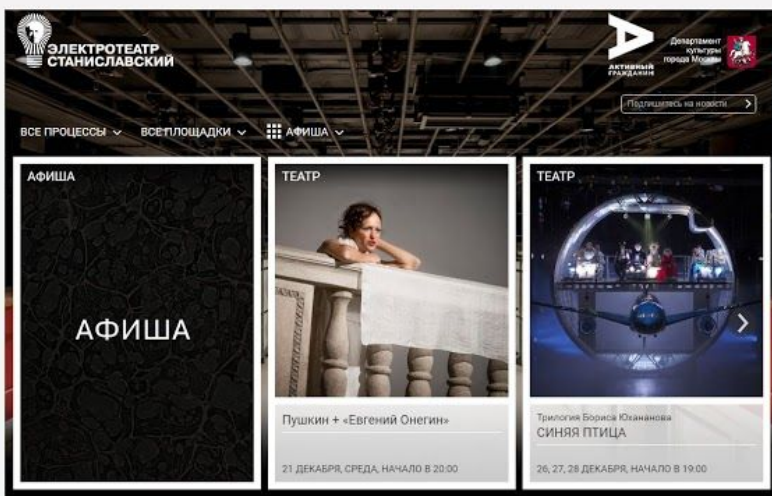
Ваша техподдержка очень нам помогла в этом процессе, проконсультировали по всем вопросам.

- Как и когда произошел переход на полную версию?

- Мы проработали почти год с вашей системой и веб-модулем, прежде чем перейти на полную версию. Сам переход был для нас непростым этапом, но совместными усилиями мы его преодолели, обучили кассиров, и теперь все довольны работой. Больших неудобств не испытали, все прошло достаточно быстро и гладко.

- Планировали ли вы сразу подключить полную версию системы "Единое Поле" или пришли к этому решению в процессе?

- Конечно, я задумалась о переходе на полную версию программы с самого начала нашего сотрудничества. Проще, когда все модули системы продажи билетов обслуживает одно ПО, но решение о полном переходе требовало серьезной подготовки и времени.



Мы обсуждали эту возможность в самом начале, говорили о том, будем смотреть и испытывать, и, возможно, к следующему лету перейдем на полную версию. Так и получилось.

Мы сделали виджет на сайте, увидели, как все работает, окончательно утвердились во мнении, что удобно существовать в едином билетном поле, где касса, сайт, билетные агенты имеют равный доступ ко всей квоте.

- Можете ли вы как-то сравнить работу с нами, с кем-то еще, с кем работали?

- Я работала только с одним контрагентом, поэтому тут особо нечего сравнивать. Думаю, что на рынке есть предложения, аналогичные вашим но мы их не нашли.

- Какие улучшения произошли в вашей работе, после подключения к полной версии? Какие позитивные или негативные результаты были?

- Стало гораздо удобнее работать с квотой мест, теперь ее не надо раскидывать по разным каналам. Я думаю, что это честнее по отношению к зрителям, которые имеют доступ ко всем билетам, и могут выбрать удобный для себя способ оплаты: на сайте или в кассе.

Также очень помогли налаженные шлюзы с контрагентами (Кассир, Бигбилет и др.).

Большим плюсом стал этот маркетинговый блок с получением электронных почт людей, которые хотят получать рассылку, а также статистика с utm-метками, чтобы знать и анализировать, откуда люди пришли на сайт.

Безусловно важно, что есть английская версия. Ведь мало, кто может предложить для сайта английский вариант модуля продажи билетов.

- Как вы оцениваете работу нашей техподдержки?

- Всё быстро, оперативно, доступно. При подключении у нас было довольно много индивидуальных пожеланий. Что приятно, основная масса просьб была реализована. Все наши желания учитываются и принимаются

- Что можете сказать по поводу зрительской техподдержки? Упрощает ли это работу вашего билетного стола и театра вообще?

- Хотя от самих зрителей мы ничего конкретного по этому поводу не слышали. Но для нас важно, что большинство технических вопросов, связанных с покупкой билетов, решают ваши специалисты.

Например, если по какой-то причине человек не может провести оплату, то лучше сразу звонить в техподдержку. Ваш специалист быстрее сможет определить, в чем ошибка, и помочь ее устранить.

- Может быть у вас есть какие-то пожелания, комментарии по работе с системой?

Идеи и предложения по улучшению функционирования системы появляются у нас постоянно в процессе работы, не может не радовать, что все они находят отклик.

Многие из идей уже реализованы, некоторые сейчас находятся в разработке. Надеюсь, что мы скоро их увидим в работе.

Очень приятно, что вы открыты к предложениям клиента, идете навстречу пожеланиям, постоянно развиваетесь и придумываете новые опции и возможности.

- Спасибо вам огромное за то, что уделите время. Спасибо, что в своё время в нас поверили. Будем продолжать наше сотрудничество.

- Вам спасибо!

