БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Проект технологической модернизации средств коммуникации

Кейс «Алло, Музей!»

Проблема

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Отсутствие эффективной коммуникационной стратегии между клиентом и музеем

- Существующая коммуникационная стратегия приводит к переработкам сотрудников музея
- Количество каналов коммуникации с посетителями превышает рабочий ресурс сотрудников

Потребность музея: частично автоматизировать коммуникацию

Гипотеза

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Комплексная модернизация технологических средств связи музея позволит снять часть нагрузки с сотрудников, позволит начать делегировать часть простейшей коммуникации

Анализ целевой аудитории

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Описание:

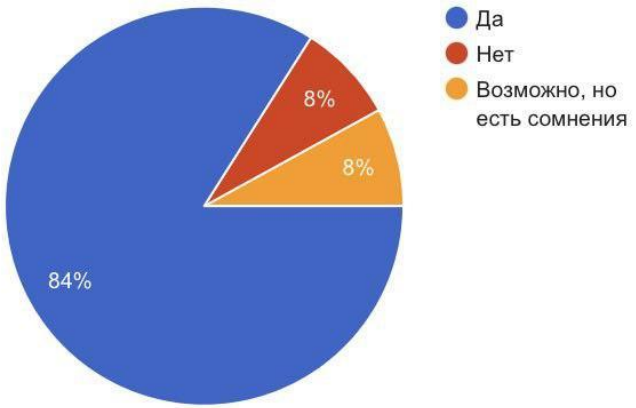
Основа постоянной аудитории –

женщины в возрасте от 35 до 55 лет; школьные и студенческие группы

Основываясь на данных опроса готовность к модернизации у постоянной аудитории музея в целом высокая

Хотели бы вы иметь возможность покупать билеты в музей онлайн через официальный сайт или другой онлайн-сервис?

25 ответов



Комплекс мер по модернизации

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Автоматическое голосовое приветствие при звонке в музей вместо гудков ожидания

Пример: *«Здравствуйте, вы позвонили в забайкальский краевой краеведческий Музей. В данный момент музей открыт и работает в обычном режиме с 9 до 20. Сотрудник музея сейчас ответит на ваш звонок»*

Внедрение на сайт системы онлайн бронирования экскурсий и покупки билетов «TimePad»

Возможности TimePad

Создание страницы события и продажа билетов

Оплата и возврат билетов

Автоматическая рассылка

Проверка билетов на мероприятии

Аналитика и отчетность

Вывод денег

TIMEPAD

Стоимость услуг сервиса – 1290/2490 руб. в мес.

Создание Landing page (Целевая страница) для упрощения клиентского пути новой аудитории музея

Разделы страницы

- Спланировать визит
- Выставки и события
- Купить билет
- Часто задаваемые вопросы

Разделение каналов коммуникации в соответствии с потребностями посетителей

Пример

- «По вопросам организации групповых экскурсий для школьников, студентов и корпоративных клиентов обращаться по телефону: +7123456789»
- «Для связи с научным отделом обращаться по телефону: +7987654321»

Возможная перспектива

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
СТИПЕНДИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Мультифункциональное мобильное приложение, объединяющего разные музеи забайкальского края

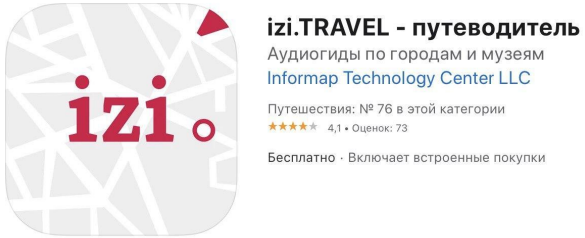
Справочная информация о каждом музее

Возможность приобрести билет онлайн

Встроенная функция бесплатного аудио-гида

Новости

Дополнительные материалы



Artefact
Гид по музеям России
Предназначено для iPad.

Пушкинский музей
Путешествия
Предназначено для iPad. Не пр