

Современный маркетинг: режим онлайн

Universe-Soft совместно с партнером – компанией OSMICards – разработали готовое универсальное мобильное решение для фитнес-клубов на базе электронных онлайн-карт. Мы поговорили с директором Universe-Soft Виталием Тимошковым и Глебом Билецким, старшим партнером OSMICards.

Что повлияло на принятие решения о создании мобильного приложения специально для фитнес-клубов?

Виталий Тимошков: Поиском универсального мобильного решения для фитнес-клубов мы занялись еще в 2013 г. А в конце 2014 года последовали изменения в законодательстве, что непосредственно привело к увеличению стоимости SMS-рассылок в несколько раз. Что делать фитнес-индустрии? Переходить на мобильные приложения. Используя приложение клуба, вы сможете уведомлять ваших клиентов посредством push-уведомлений. Они отправляются бесплатно, а их отправка не требует согласия клиента. Понимая будущие потребности наших клиентов, мы приняли решение о разработке мобильного приложения. Его основные преимущества – простота, функциональность и быстрый запуск в любом клубе.

Зачем это нужно?

В.Т.: Практически каждый современный клиент фитнес-клуба вправе получить выбор: только качественный фитнес или качественный фитнес плюс нечто большее. А что предлагают в ответ фитнес-центры? Прежде всего, это персонализированное обслуживание и индивидуальный подход к каждому человеку, что реализуется с помощью выдачи клиентам пластиковых карт. Держатель такой карты автоматически становится участником действующих дисконтных программ, получает скидки в рамках текущих акций, может накапливать бонусы за посещения и пользование дополнительными услугами. Все это позволяет стимулировать аудиторию с одновременным контролем над посещаемостью и продажами товаров и услуг.

Что грозит фитнес-клубу?

Пластиковые карты имеют целый ряд неудобств для самого пользователя и не могут дать определенных преимуществ их «производителю», то есть фитнес-центру. Посетитель любого фитнес-клуба хотя бы раз в жизни, а на практике в разы чаще сталкивался с проблемой «забыл карту дома». Помимо конфуза на стойке рецепции, в худшем случае клиенту может быть отказано во входе в клуб. С пластиковой картой, к сожалению, постоянный посетитель почти всегда остается вне информационного поля фитнес-клуба. Посещаемость личных кабинетов на сайте клуба также очень низка.

Как этого избежать?

Решение выше обозначенных проблем пришло вместе с развитием рынка мобильных технологий. В 2012 г. компания Apple разработала встроенное приложение Passbook (для Android аналог – Passwallet), которое позволило выпускать электронные карты, билеты, купоны. Учитывая, что в совокупности iPhone и телефоны с платформой Android сейчас занимают более 80% рынка, для большинства крупнейших международных компаний запуск мобильных программ – не просто фактор престижа, а необходимость. Какую добавленную стоимость фитнес-клубам может дать переход на электронные карты:

- полностью заменить пластиковые карты в рамках пропускной системы фитнес-клуба;
- отображать актуальный накопленный баланс на лицевой стороне или фиксированную скидку;
- отправлять в режиме онлайн (бесплатно) информацию о проводимых акциях и приглашения на события, в том числе в графическом формате;
- мотивировать клиента посещать новые фитнес-центры, находящиеся поблизости, с использованием сервиса геолокации;
- получать обратную связь от клиента о качестве услуг и работе персонала.



На сегодняшний день в России такой сервис предоставляет только одна компания – OSMICards.

Как это работает?

Сервис по работе с электронными картами OSMICards интегрирован с программным обеспечением «Universe-Фитнес». Выдать и получить карту можно за считанные секунды непосредственно из системы управления клубом. Ссылку для загрузки в телефон можно выслать в SMS или письме, либо предоставив для сканирования QR-код на стойке рецепции клуба. В программе «Universe-Фитнес» сотрудник администрации или отдела продаж нажимает кнопку «Выдать электронную карту» и генерирует индивидуальный код для карты.

Преимущества использования онлайн-карт для постоянного посетителя фитнес-клуба:

- Актуальная информация: клиент в онлайн-режиме видит размер своей скидки и дату окончания действия карты плюс информацию о всех проводимых акциях и мероприятиях.
 - Комфорт использования: вы дарите возможность освободить портмоне и сумку члена клуба от пластика и уверенность в том, что человек не забудет карту дома.
 - Комфорт хранения: вы дарите возможность хранить карту в одном приложении, которое уже доступно при покупке смартфона и не требует дополнительных действий (для iPhone). Руководство и администрация фитнес-клуба получают:
 - прямой канал коммуникации с клиентом через его смартфон;
 - аналитику эффективности проводимых маркетинговых акций (кто загрузил карту, кто открыл, какие сообщения были доставлены и прочтены и пр.);
 - экономию рекламных бюджетов: сокращение издержек на SMS- и e-mail-рассылки, работу call-центра, эмиссию и перевыпуск пластиковых карт;
 - репутацию и PR как наиболее продвинутого игрока рынка.
- Таким образом, будущее маркетинга в фитнес-индустрии – за электронными картами/программами лояльности как эффективным и технологичным онлайн-инструментом. **FB**