Поддержание постоянного контакта с клиентами через автоматические рассылки email / sms

Обновление выпущено 15.04.2014

Новое в системе автоматизации туристической компании ERP.travel

В системе автоматизации турагентства ERP.travel охвачены все стадии работы с клиентом: перед продажей и во время продажи. Система позволяет: зарегистрировать запрос на тур клиента, довести клиента до заказа тура, получить оплату и оформить все печатные документы клиенту, произвести расчеты с поставщиками по заказам поставщикам, отследить сбор документов от клиента и передачу их клиенту перед поездкой.

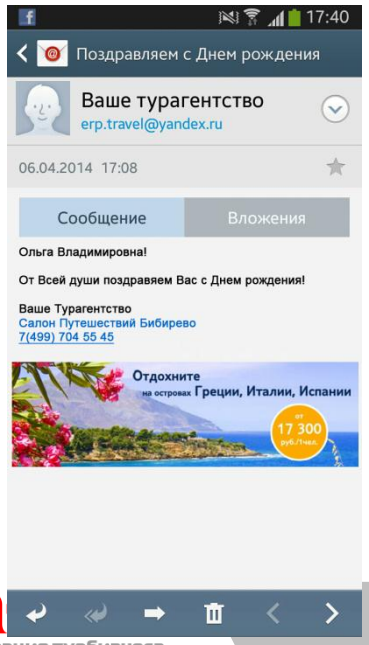
В обновлении системы версии 5.3 автоматизирована работа с клиентом после поездки. Турагентство может поддерживать контакт с клиентом с помощью нового сервиса ежедневных рассылок по Email / SMS в системе ERP.travel. Теперь турагентство никогда больше не забудет поздравить своих клиентов с днем рождения. Программа сделает это за сотрудников сама, путем отправки клиенту сообщений по Email или SMS.

Ежедневная рассылка SMS / Email напоминаний и поздравлений клиентам

С помощью нового сервиса ежедневных рассылок по Email / SMS в системе ERP.travel турагентство никогда больше не забудет поздравить своих клиентов с днем рождения. Более того, программа сделает это за сотрудников сама, путем отправки клиенту сообщений по Email или SMS.

Вот примеры часто необходимых сценариев автоматических сообщений, которые можно настроить в системе:

- Поздравление в день рождения по SMS, всех клиентов кто не отказался от получения SMS рассылок
- Приглашение по email в офис для планирования нового путешествия, спустя 9 месяцев после прошлой поездки, всем клиентам, возраст которых более 18 лет и не отказались от рассылок
- Напоминание по SMS о недоплате тура за 15 дней до вылета
- Напоминание по SMS о необходимости связаться с турагентством и уточнить время и номер рейса, всем клиентам вылетающим в Турцию



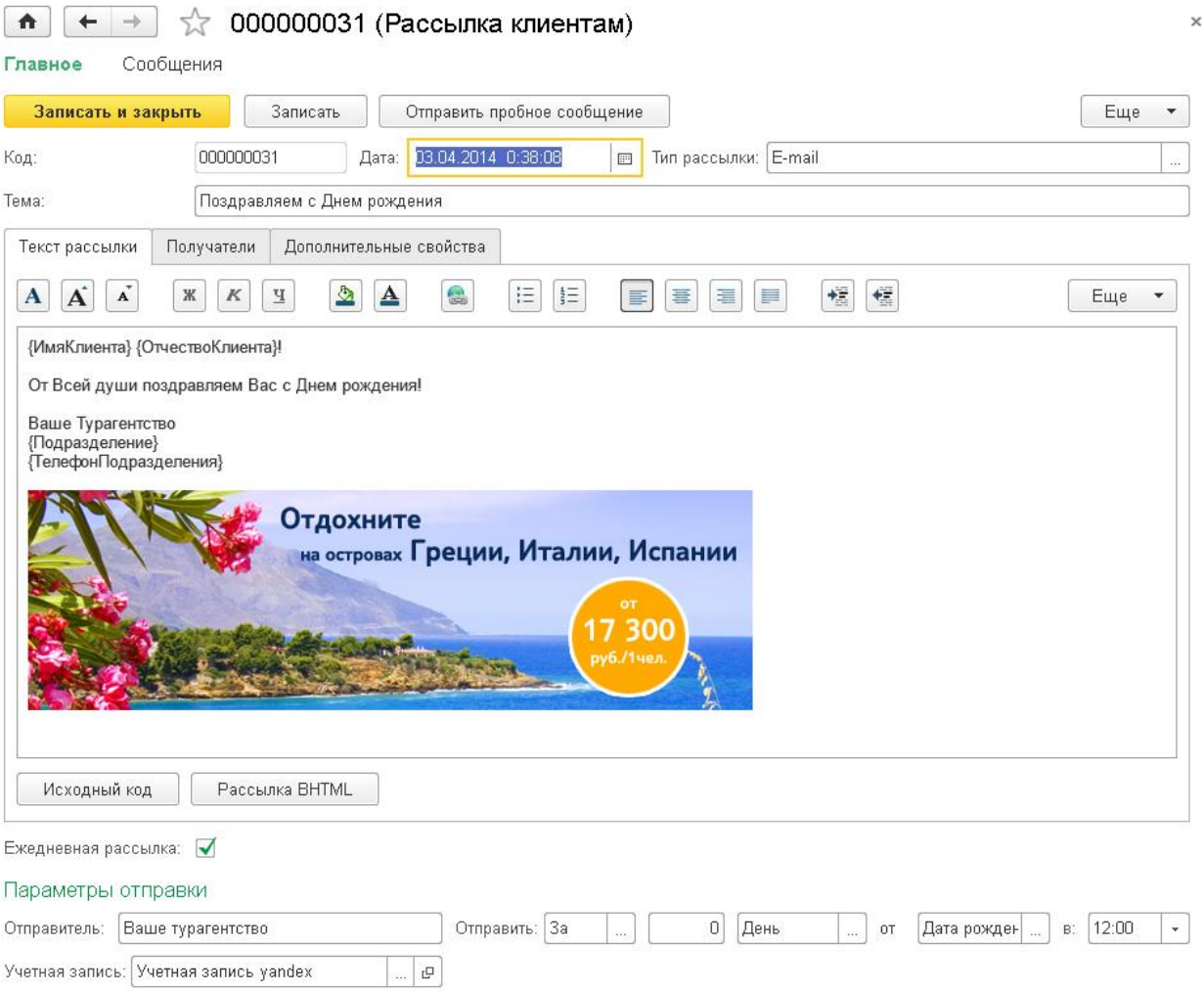
- Письмо по email спустя 2 дня после окончания путешествия с предложением оставить положительный отзыв на сайте турагентства о прошедшем путешествии

Менеджер или руководитель турагентства сможет сам задать формат и содержание писем. В содержание электронных писем и sms сообщений могут быть включены автоматически заполняемые поля, для подстановки Фамилии, Имени, Отчества клиента. Благодаря этому сообщения будут персонализированными. Например «Иван Иванович, поздравляем Вас с днем рождения». Где Иван Иванович будут автоматически заполняться для каждого клиента. В текст сообщений также можно включить адрес, название и телефон офиса, или даже ФИО менеджера, за которым закреплен клиент.

Настроить рассылки необходимо только один раз, и далее они будут отправляться автоматически в указанное время. Рассылки будут уходить и в выходные и в отпуска, и Вам не нужно будет оставлять для этого компьютеры включенными.

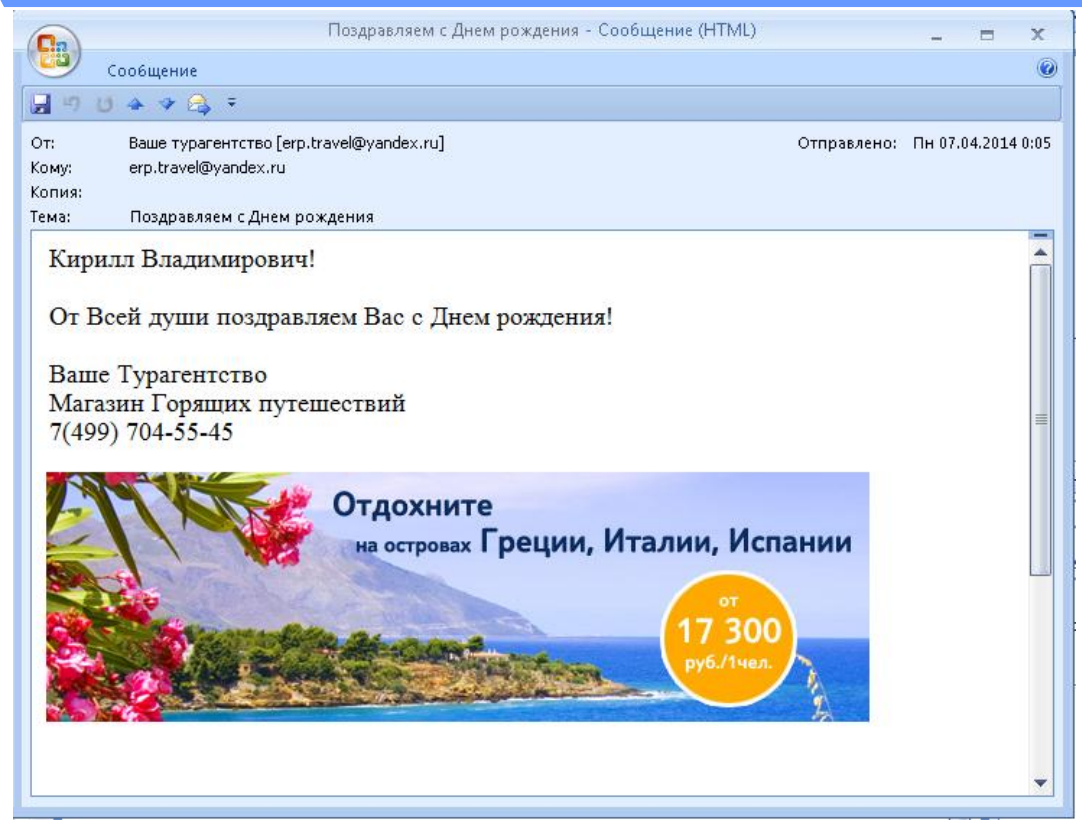
Для создания ежедневной рассылки необходимо перейти в меню «Продажи» – «Маркетинг» - «Рассылки клиентам» и создать новую рассылку по клиентам. Далее необходимо сотрудникам турфирмы выбрать тип рассылки «Email» или «SMS». В форме рассылки необходимо поставить отметку «Ежедневная рассылка», и после этого заполнить поля:

1. До / После.
2. Количество (дней / месяцев)
3. Период (дней / месяцев)
4. Дата отсчета (день рождения / дата вылета / дата прилета)
5. Время отправки

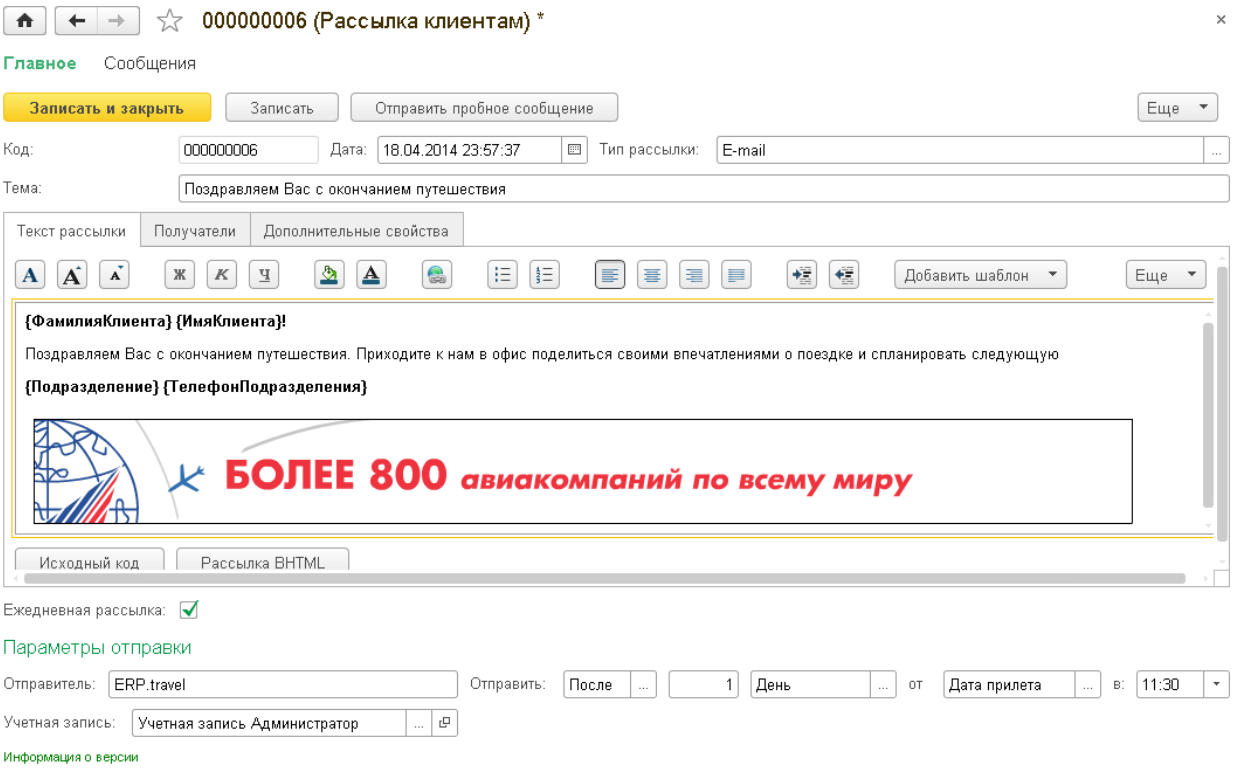


Например, для рассылки поздравлений с днем рождения заполните «За 0 Дней от Даты рождения в 12-00». Что означает отправку письма строго в день рождения в 12-00.

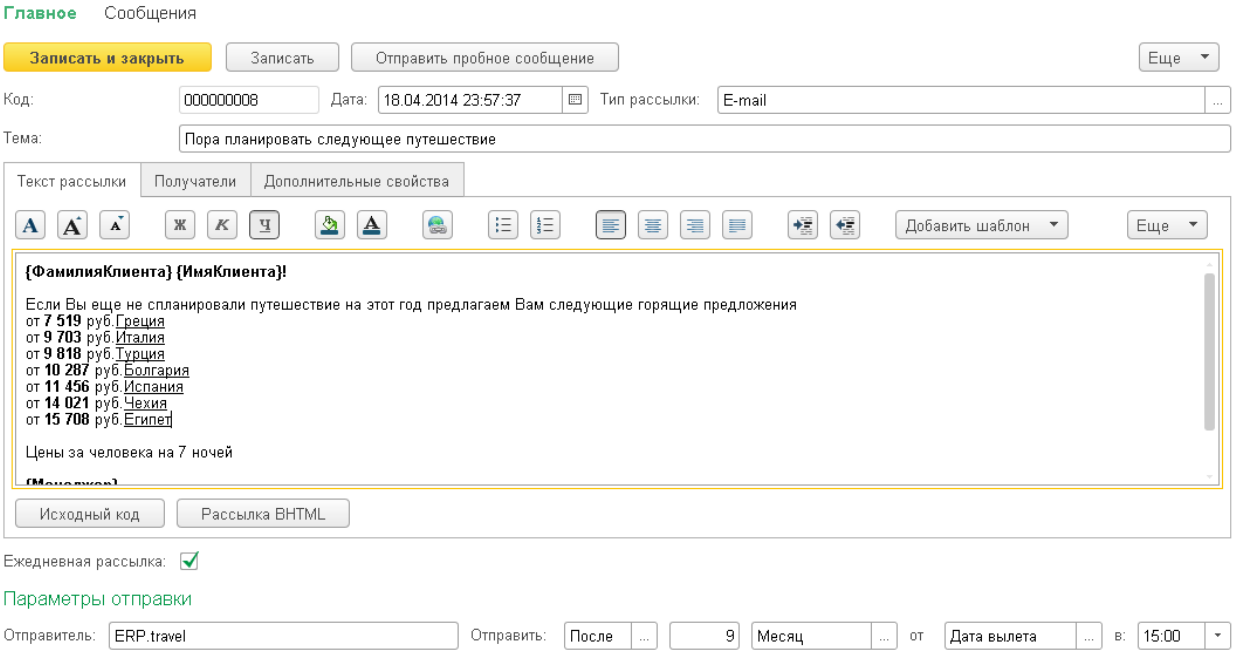
В тело письма можно вставлять форматированный текст, картинки и таблицы. Для создания профессиональных email рассылок можно использовать команду «исходный код» для задания текста рассылки в html. В качестве картинок сотрудники турагентства могут вставлять прямо в тело письма баннеры или рекламные модули. Итоговые письма клиентам будут выглядеть примерно так, если в них вставлять рекламу и баннеры.



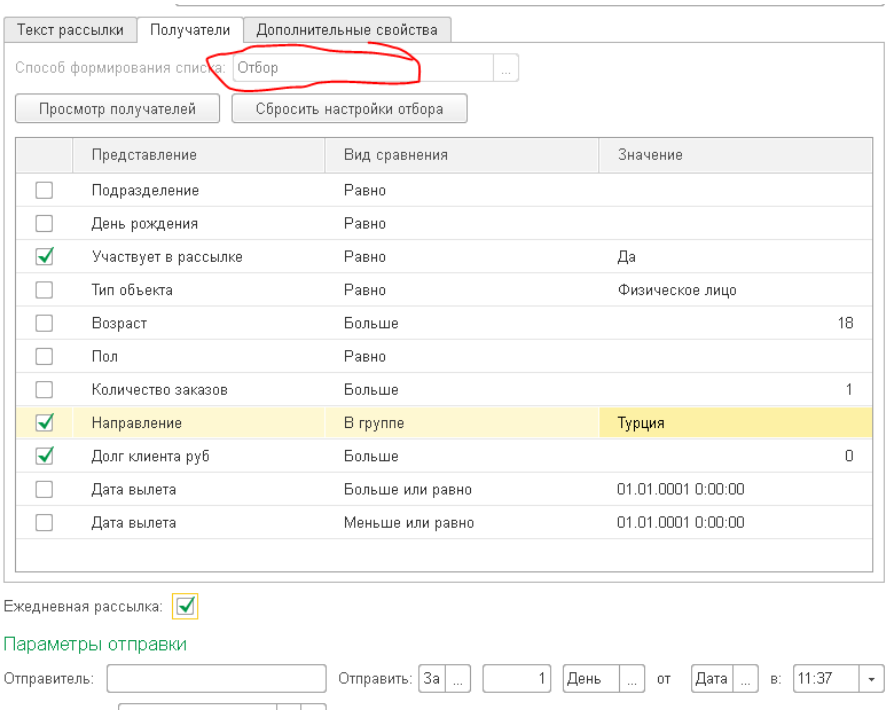
Для вставки автоматически заполняемых полей, нажмите на кнопку «добавить шаблон» и, затем, перенесите подставленный текст (например, {ФамилияКлиента}) в нужное место письма. На примере ниже показан пример заполнения рассылки по окончании поездки. В нем используется подстановка фамилии и имени клиента, наименования турагентства и телефона офиса турагентства. Условия отправки рассылки заданы как «Спустя 1 день от Даты прилета в 11-30»



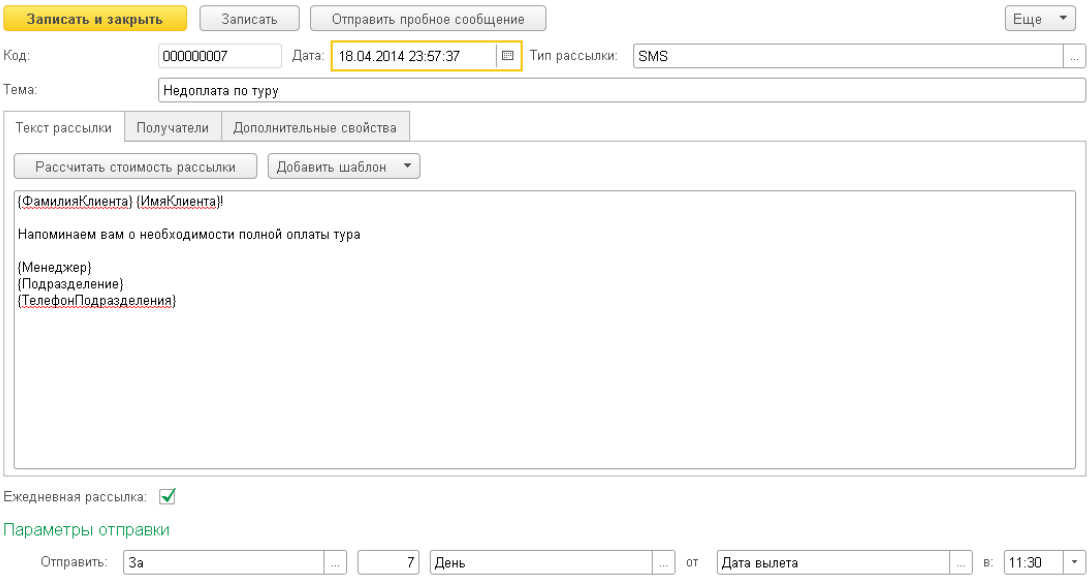
Для поддержания продаж в следующем году можно создать рассылку с условиями спустя 9 месяцев после даты вылета, и еженедельно обновлять в шаблоне этой рассылки список горячих предложений. На примере настроена рассылка по клиентам «Спустя 9 месяцев после даты вылета в 15-00», в тело которой включены шаблоны подстановки полей ФИО туриста, а также актуальный список горящих предложений этой недели.



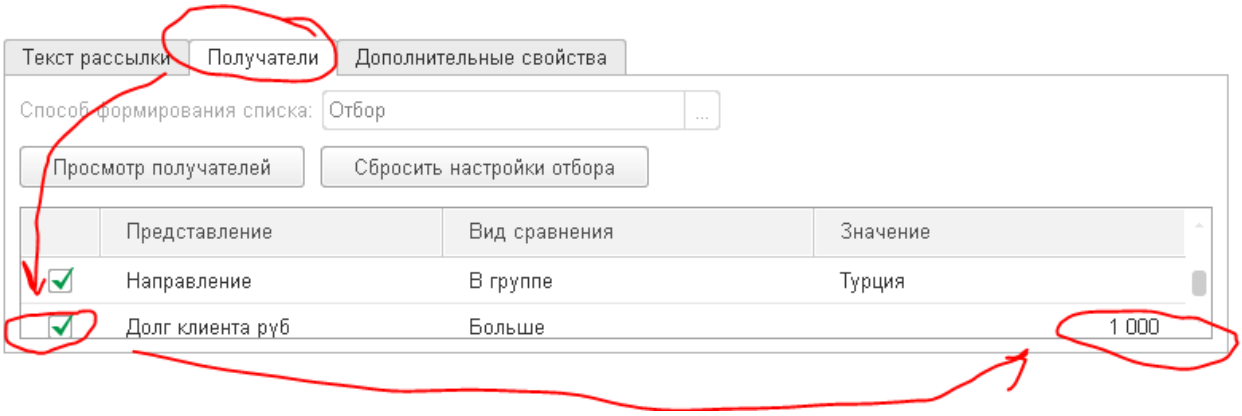
При формировании рассылки можно использовать также дополнительные отборы на вкладке Получатели. Они позволяют задать критерий рассылки в зависимости от: подразделения, дня рождения, признака отказа от рассылки, возраста, пола, количества заказов, стран поездок, суммы долга клиента, дат вылета.



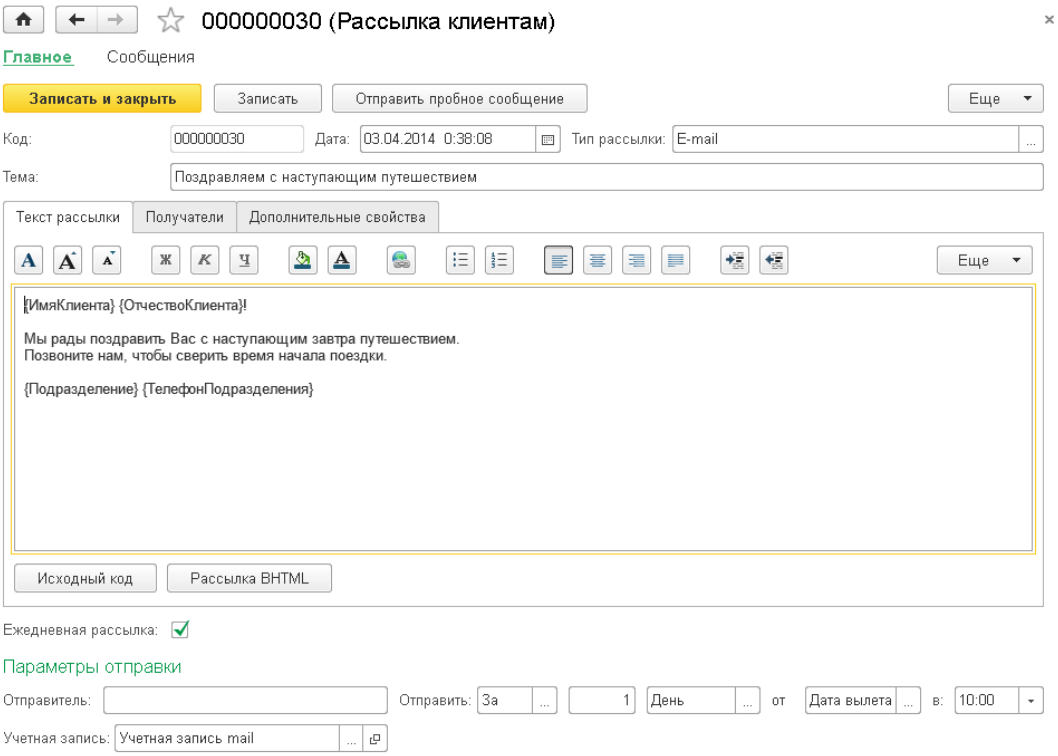
Комбинируя «дополнительные» условия со «стандартными» можно задать рассылку sms по всем недоплаченным заказам. На примере ниже настроена автоматическая рассылка по всем клиентам За 7 дней до даты вылета.



При этом на вкладке получатели включен отбор по недоплате 1000 рублей и направлению поездки - Турции. Сотрудник турагентства может воспользоваться кнопкой просмотр получателей ля просмотра списка клиентов, кто должен получить рассылку сегодня.



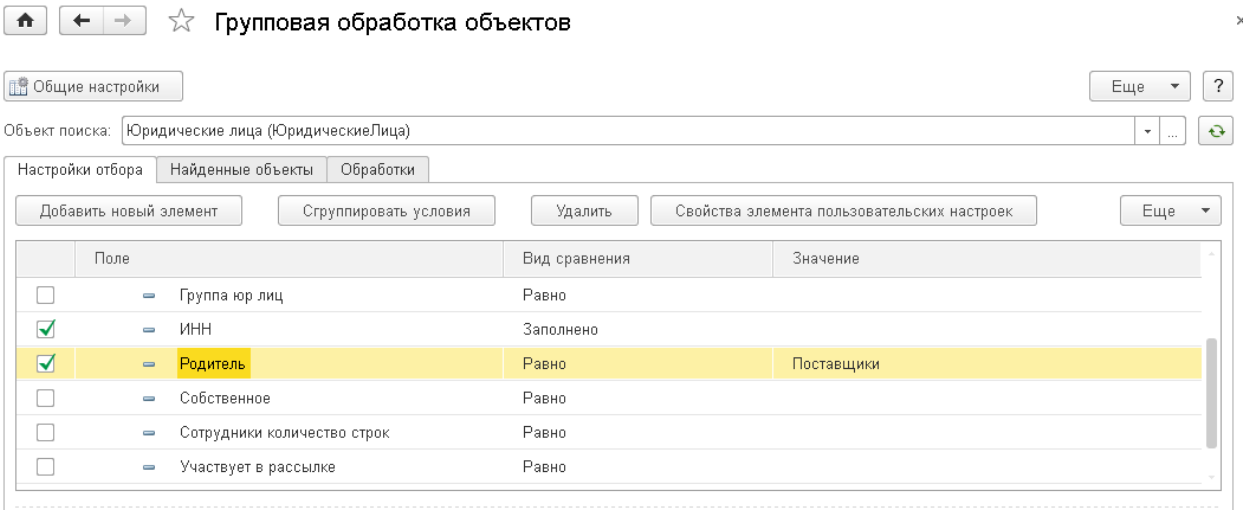
Для подключения SMS рассылок обратитесь к техподдержке по почте support@erp.travel. Стоимость одного SMS зависит от количества символов и сотового оператора и составляет примерно 70 копеек



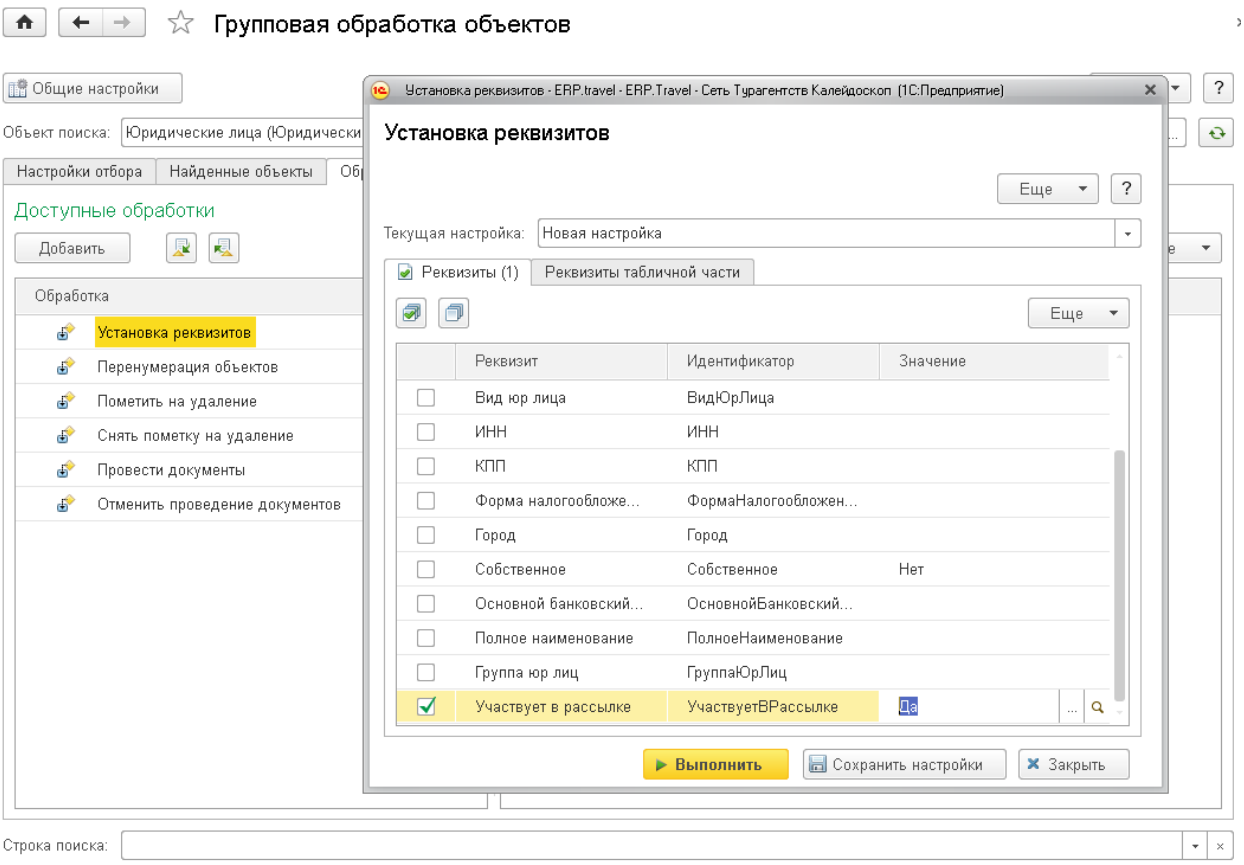
Групповая обработка документов

Групповая обработка объектов предназначена для отбора и массового изменения документов или справочников. Обработка расположена в меню «Справочники» - «Сервис» - «Групповая обработка объектов» и доступна по правам доступа только для руководителей турагентства.

Обработка позволяет осуществить поиск документов или элементов справочника по любым реквизитам. Полученный список, подобно отчету, можно выгрузить в файл MS Excel или MS Word.

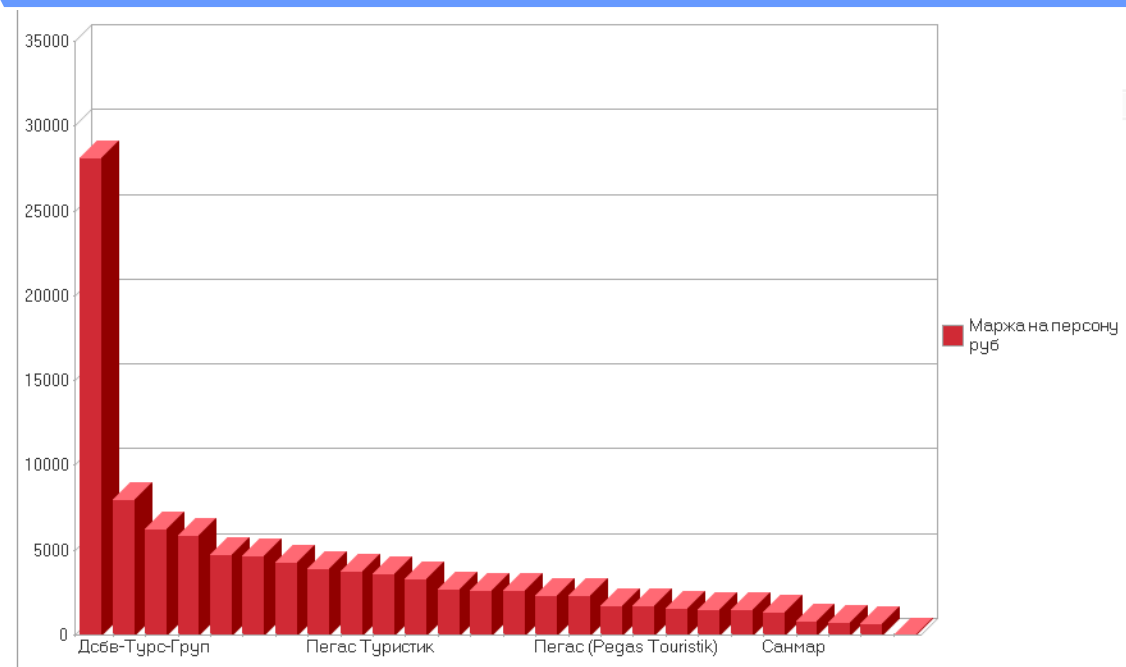


В отличие от отчета в обработке со списком найденных элементов можно произвести массовые операции изменения: пометка на удаление, снятие пометки на удаление, установка реквизитов, перенумерацию объектов. На примере показана настройка для массовой установке признака «участвует в рассылке»



Отчет по заказам туров «рейтинг по туроператорам»

В меню «Отчеты» – «Продажи» – «Отчет по заказам туров» доступен вариант отчета «Маржа по туроператорам», позволяющий оценить прибыльность работы с теми или иными туроператорами за интересующий период. Для выбора варианта отчета необходимо запустить отчет и нажать кнопку «Выбрать вариант». Полученный результат наглядно представлен в виде гистограммы и таблицы с указанием наибольшей маржи.



Поставщик по заказу	КолвоЗаказов	Колво туристов	ОбъемПродажРуб	Доход руб	Маржа на персону руб
Дсбв-Турс-Груп	1	2	431 926	56 314	28 157
Веди Тур Групп	2	3	232 137	16 645	8 002
Пакс-Вояж (Paks)	1	2	114 433	12 474	6 237
Неолайн Тур (Travel System)	1	2	60 236	11 717	5 858
Туроператор Арт-Тур	2	4	231 855	19 119	4 780
Пакс-Интур	1	2	120 588	9 405	4 703
Ай Си Эс Тревел Групп (ICS)	1	2	72 122	8 637	4 318
Пегас Туристик	98	263	9 302 763	973 714	3 897
Коралл Тревел (Coral Travel)	13	25	1 111 371	93 575	3 743

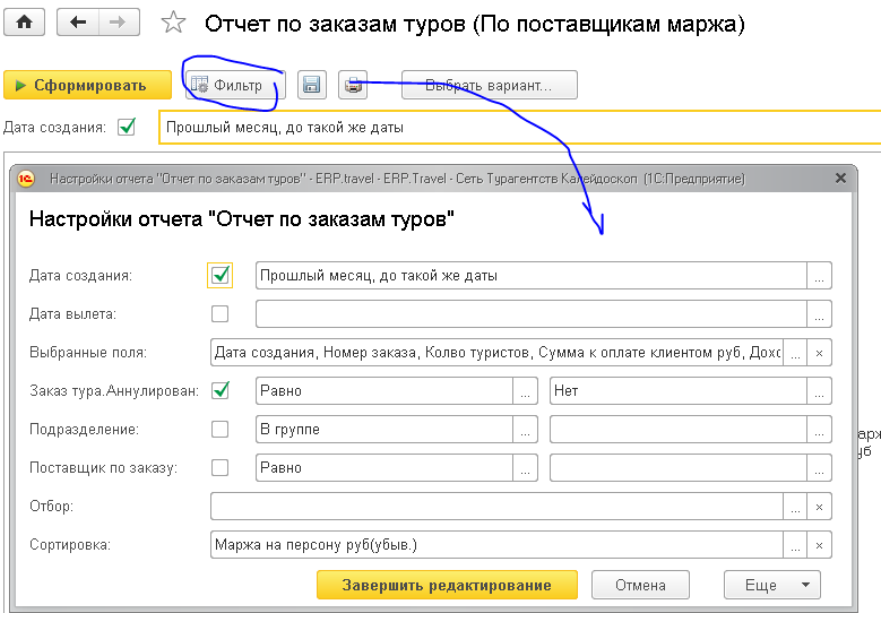
Отчет по запросам на тур

В меню Продажи – Отчеты – Отчет по запросам на тур добавлен новый отче, позволяющий отобрать список запросов на тур и выгрузить его в отчет в виде xls или doc файла. Таким образом, руководитель турагентства всегда может сохранить себе на диск наработанную базу потенциальных клиентов.

Улучшения в системе автоматизации ERP.travel

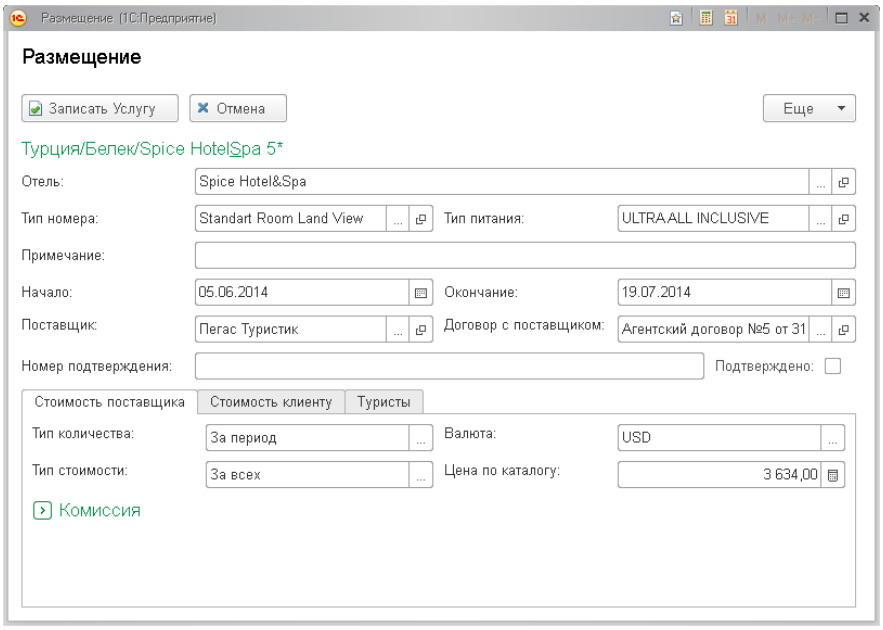
Фильтры отчетов

Во всех отчетах фильтры отчета были перенесены на кнопку «Фильтр». Для того, чтобы задать более детальные критерии отбора в отчете нажмите фильтр и заполните отборы из списка представленных.

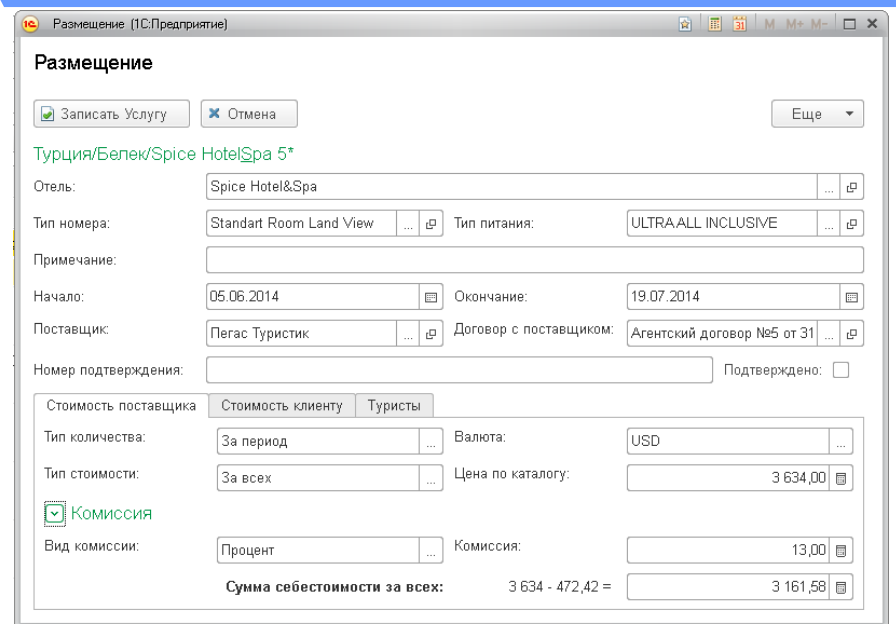


Комиссия скрыта от глаз клиента

С формы редактирования услуги в заказе тура по умолчанию скрыта комиссия турагентства. Это распространяется на все заказы, где покупателю физическое лицо. Тем самым, менеджер турагентства, заводя заказ, всегда спокойно может сидеть рядок с клиентом, не боясь проявить клиенту конфиденциальную информацию.



Для отображения комиссии турагентства от поставщика достаточно нажать на зеленую стрелочку рядом с кнопкой Комиссия Комиссия. Для сворачивания полей ввода комиссии и договора с поставщиком нажмите повторно на стрелочку рядом с надписью «комиссия» Комиссия .


Размещение (1С:Предприятие)
Размещение
Записать Услугу
Отмена
Еще
Турция/Белек/Spice HotelSpa 5*
Отель:
Spice Hotel&Spa
Тип номера:
Standart Room Land View
Тип питания:
ULTRA ALL INCLUSIVE
Примечание:
Начало:
05.06.2014
Окончание:
19.07.2014
Поставщик:
Пегас Туристик
Договор с поставщиком:
Агентский договор №5 от 31
Номер подтверждения:
Подтверждено:
Стоимость поставщика
Стоимость клиенту
Туристы
Тип количества:
За период
Валюта:
USD
Тип стоимости:
За всех
Цена по каталогу:
3 634,00
Комиссия
Вид комиссии:
Процент
Комиссия:
13,00
Сумма себестоимости за всех:
3 634 - 472,42 =
3 161,58

Оглавление

Новое в системе автоматизации туристической компании ERP.travel 1
Ежедневная рассылка SMS / Email напоминаний и поздравлений клиентам 1
Групповая обработка документов 7
Отчет по заказам туров «рейтинг по туроператорам» 8
Отчет по запросам на тур 9
Улучшения в системе автоматизации ERP.travel 9
Фильтры отчетов 9
Комиссия скрыта от глаз клиента 10