

## Systemu sprzedaży i rezerwacji biletów w Chojnickim Centrum Kultury

System (oprogramowanie) do sprzedaży biletów z instalacją i serwisem oparte na technologii Microsoft (baza relacyjna w oparciu o silniki MSSQL) oraz architekturze systemu (serwer/baza + aplikacje wykonawcze) w obrębie sieci wewnętrznej. Nie dopuszcza się rozwiązań opartych na serwerach zewnętrznych (hostingowych) oraz internetowej sprzedaży biletów na zewnętrznych portalach. Współpraca systemu z drukarkami fiskalnymi.

### I. Funkcje oprogramowania:

**1. Stanowisko administracyjne**, zarządzające i raportujące – jedna licencja na „n” stanowisk. Moduł nie może działać w oparciu o przeglądarkę internetową. Ma to być aplikacja działająca w środowisku Microsoft Windows 7, 8 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- ustawienia minimum 3-stopniowej hierarchii uprawnień dla grup użytkowników (kasjer, kierownik, administrator),
- definiowania dowolnej liczby sal/widowni jedno lub wielosektorowych, numerowanych i nienumerowanych,
- definiowania różnych schematów biletowych i cenników biletów i typów biletów z możliwością dedykowania ich do konkretnych stanowisk sprzedaży lub dystrybucji internetowej,
- definiowania przejrzystego harmonogramu wydarzeń na dowolny czas naprzód z możliwością kopiowania oraz blokady wydarzeń,
- zdefiniowania ankiet dotyczących preferencji Klienta,
- samodzielnego definiowania dowolnej ilości wydarzeń, biletów i obiektów,
- blokowania miejsc do sprzedaży,
- tworzenia różnorodnych planów sprzedażowych z wykorzystaniem różnych typów biletów (grupowych, voucherów),
- błyskawiczne i nieograniczone możliwości raportowania za dowolny okres np. raport dzienny kasjera, raport z wydarzenia, sprzedaż i przedsprzedaż biletów, raport sprzedaży internetowej;
- dokładnej informacji o frekwencji, bieżącej sprzedaży z podziałem na wydarzenie lub użytkownika,
- logowania do systemu na podstawie zdefiniowanego loginu i hasła użytkownika,
- tworzenia raportów z możliwością eksportu do ogólnie dostępnych narzędzi (MS Word, Excel, PDF.),

#### Raporty powinny zawierać:

- Raport Gotówkowy Kasy Biletowej zawierający:
  - a) Utarg dzienny,
  - b) Wypłaty i wpłaty kasjerskie,
  - c) Saldo z dnia poprzedniego,
  - d) Saldo na dzień następny,
  - e) Wystawione w danym dniu faktury z uwzględnieniem typu płatności,
  - f) Podsumowanie.
- Zestawienie sprzedanych biletów danego dnia w rozbiciu na konkretne wydarzenia zawierające:
  - a) Bilety sprzedane ilość, wartość,
  - b) Bilety zwrócone ilość, wartość,
  - c) Utarg ilość wartość w rozbiciu na cenę netto, vat i cenę brutto,

- d) Możliwość oddzielnego raportowania dla każdej widowni.
  - e) Możliwość uwzględniania w raporcie biletów wydanych w ramach chojnickiej Karty Dużej Rodziny
- Raport dla dystrybutora filmów zawierający możliwość rozliczenia:
    - f) Każdego tytułu filmu od danego dystrybutora,
    - g) Oddzielnie za poszczególne tytuły i wersje filmów od danego dystrybutora,
    - h) Łącznie wszystkich wyświetlanych filmów .
  - Raport frekwencji za dowolny okres obejmujący:
    - a) Tytuł, datę i seans/wydarzenie,
    - b) Widownie z podziałem na plan tzn. ilość miejsc, ilość sprzedanych biletów z uwzględnieniem zwrotów i anulacji oraz frekwencje w %,
    - c) Wpływy z biletów,
  - Raport generalny – umożliwiający prześledzenie całości przychodu za dowolny okres z pogrupowaniem na:
    - a) Bilety,
    - b) Produkty,
    - c) Typy płatności,
    - d) Użytkowników lub stanowiska,
    - e) Zwroty.
  - Raport z rezerwacji – uwzględniający
    - a) Klienta, tytuł, datę i godzinę oraz wielkość rezerwacji a także Kasjera zakładającego rezerwację
    - b) Informację o dacie i osobie edytującej lub anulującej rezerwację.

**2. Zintegrowane stanowiska sprzedaży 2 szt.** – kasa, moduł kasowy nie może działać w oparciu o przeglądarkę internetową. Wszystkie stanowiska kasowe mają być połączone online, sprzedaż ma następować w czasie rzeczywistym. Ma to być aplikacja działająca w środowisku Microsoft Windows 7, 8 lub wyższym (wersje 32 i 64 bitowa) z możliwością:

- drukowania biletów różnych typów i cen,
- wydruku większej liczby biletów dla jednego Klienta na jednym blankiecie biletowym (wydruk grupowy),
- drukowania voucherów (przedpłat),
- obsługi różnych typów płatności (gotówka, karta, przelew, bon, voucher) - w przypadku płatności kartami system ma mieć możliwość integracji z terminalami płatniczymi,
- sprzedaży biletów oraz dowolnych produktów w ramach jednego systemu,
- rezerwacji biletów z możliwością ich edycji, odbioru, oraz ustawienia czasu ważności rezerwacji,
- obsługi punktowego programu lojalnościowego. System automatycznie dodaje przy zakupie i odejmuje punkty przy odbiorze nagrody,
- wystawiania faktur VAT i pro-forma w kasie (możliwość edycji i korekty),
- dostosowania położenia i wyróżnienia przycisków funkcyjnych w systemie kasowym,
- bieżącej fiskalizacji sprzedaży na drukarkach fiskalnych,
- naliczania rabatów procentowych i kwotowych,
- wyświetlania dodatkowych informacji na dodatkowym monitorze o bieżącym repertuarze oraz podglądzie wolnych miejsc dla kupującego,
- zastosowania monitora dotykowego dla kasjera,
- automatycznego zwalniania rezerwacji i ponownej sprzedaży zwolnionego miejsca,

- ustawienia 2 trybów wygaszania rezerwacji: X dni od jej złożenia oraz X minut od terminu wydarzenia,
- zapisywania i edytowania danych klientów (imię, nazwisko, telefon, mail),
- wydruku na bilecie kodu kreskowego,
- możliwość wydruku biletu na paragonie (dla wybranych modeli drukarek fiskalnych),
- możliwość jednoczesnej sprzedaży biletów na wiele wydarzeń,
- możliwość późniejszej rozbudowy systemu o kolejne moduły jak również o kolejne punkty sprzedaży.

**3. Zintegrowany** (pracujący w czasie rzeczywistym w stosunku do stanowisk kasowych) **moduł do rezerwacji i sprzedaży internetowej** bezpośrednio ze strony www Zamawiającego, instalowany na serwerze Zamawiającego z możliwością:

- automatycznej rezerwacji i sprzedaży biletów z poziomu strony internetowej,
- zakupu biletów bez konieczności tworzenia konta użytkownika, a jedynie po wypełnieniu formularza z następującymi polami: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon komórkowy,
- możliwość wybrania formy dostawy zamówionych biletów:
  - odbiór osobisty w kasie biletowej;
  - samodzielny wydruk biletu elektronicznego;
  - bilet mobilny (potwierdzenie zakupu przekazywane na telefon komórkowy);
- bilet elektroniczny z kodem kreskowym,
- dostosowywania do layoutu strony WWW Zamawiającego pod względem kolorystycznym i innych elementów wizualnych (grafika, czcionka, logotyp)
- obsługa szybkich płatności za złożone zamówienie za pośrednictwem firmy pośredniczącej – operator płatności,
- internetowego serwisu repertuarowego (widz jest przenoszony na salę bezpośrednio po kliknięciu na konkretnego wydarzenie),
- Zamawiający nie dopuszcza możliwości płacenia prowizji Wykonawcy za bilety sprzedawane w Internecie z poziomu strony internetowej,
- zakupu kilku biletów na kilka różnych wydarzeń – koszyk,
- wersje językowe: polska, angielska,
- wyświetlenia w jednym widoku pełnej mapy sali
- sprzedaży innych produktów przy zakupie biletu,
- rozdzielania rezerwacji od sprzedaży internetowej (Zamawiający decyduje, na które wydarzenia ma być dostępna rezerwacja i sprzedaż, a na które tylko sprzedaż),
- wyświetlania dostępnych miejsc do sprzedaży,
- automatycznego wystawienia i przesłania mailem faktury VAT,
- dane o Klientach z dystrybucji internetowej muszą zasilać bazę Klientów Zamawiającego.
- system kompatybilny ze stroną internetową zamawiającego i jej mobilną wersją

**4. Moduł elektronicznej kontroli biletów (aplikacja na urządzenie android z autoryzacją i możliwością instalacji na wielu urządzeniach)** umożliwiający elektroniczną weryfikację biletów za pomocą smartfonów z systemem Android zapewniający:

- Współpracę bezpośrednio z systemem sprzedaży,
- Możliwość generowania raportów oraz analizy bieżących zdarzeń,
- Wyświetlanie na smartfonie odpowiednich komunikatów, tj. seans, rząd i miejsce
- Lista możliwych wyników kontroli biletowej:
  - Weryfikacja poprawna

- Bilet wykorzystany
- Brak biletu w systemie

**5. Moduł CRM** pozwalający wykorzystywać dane klientów, którzy wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zebrane w wyniku transakcji internetowych do działalności marketingowej i informacyjnej, realizowanej zarówno kanałami mailowymi jak i smsowymi z możliwością:

- profilowania grup klientów na podstawie informacji o wykonywanych zakupach (rodzaj wydarzenia, ilość kupowanych biletów, kupowane produkty, korzystanie z programu lojalnościowego),
- prezentacja proponowanych (w oparciu o grupę, do której klient został przypisany) produktów, wydarzeń w trakcie zakupów dokonywanych w module do rezerwacji i sprzedaży internetowej,
- wprowadzanie przeznaczonych dla danej grupy treści marketingowych do wiadomości e-mail, wiadomości SMS i na biletach PDF wysyłanych przez moduł do rezerwacji i sprzedaży internetowej,
- wykorzystanie do komunikacji z użytkownikami portali społecznościowych (Facebook),
- wypisania się z newslettera poprzez kliknięcie na zaszyty link w newsletterze,
- filtrowania grupy docelowej po biletach sprzedanych na konkretne wydarzenie,
- usunięcia nieprawidłowych maili, na które wysyłane są newslettery.

## **II . Szkolenie, instalacja, wdrożenie**

1. System musi zostać zainstalowany w tymczasowej siedzibie Chojnickiego Centrum Kultury przy ul. Młodzieżowej 44, a po skończeniu remontu ChCK zainstalowany w budynku przy ul. Swaróżyca 1.
2. Wykonawca zapewni dwudniowe szkolenie obejmujące pracowników kas oraz menedżera i administratora systemu
3. Wykonawca przeprowadzi wdrożenie i instalacje poszczególnych modułów

## **III. Serwis od dnia zainstalowania systemu**

1. W ramach serwisu:
  - pomoc 7 dni w tygodniu w godzinach 9:00-22:00
  - pomoc techniczna i merytoryczna
  - aktualizacje oprogramowania
  - gwarantowana oddzielna umowa zawierająca szczegóły dotyczące serwisu