

РЕДАКЦИОННАЯ ПОДПИСКА. ПОЧЕМУ ОНА ВАЖНЕЕ ДРУГИХ И КАК СДЕЛАТЬ ЕЁ ЭФФЕКТИВНОЙ?

**ОПЫТ СОЗДАНИЯ
ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ
РЕДАКЦИОННОЙ ПОДПИСКИ**

Павел Христов

**XIII Ежегодный профессиональный форум российских издателей
«Издательский бизнес/Publishing Expo. Перезагрузка»,
7-8 сентября 2017, Москва.**

ОБЛАЧНАЯ
ПЛАТФОРМА
РЕДАКЦИОННОЙ
ПОДПИСКИ

Издательство «Открытые системы» 25 лет
выпускает специализированные и массовые издания



ЧТО ПРОИСХОДИТ С ПОДПИСКОЙ?

Традиционные инструменты привлечения подписчиков перестали работать:

- Уходит традиция подписываться
 - Потеря интереса к чтению
- Удорожание стоимости полиграфической продукции
 - Работать по старинке нельзя



Отрицательная динамика сегмента подписки.
В 2016 году – падение на 3% в рублевом выражении
и 7% в тиражах (Роспечать, 2017)

ТРАНСФОРМАЦИЯ ИЗДАТЕЛЬСКОГО ПРОЕКТА

УСПЕШНОЕ ИЗДАНИЕ = МУЛЬТИФОРМАТНОЕ ИЗДАНИЕ



Печатная версия



Digital



Мобильная версия



Сайт, социальные сети



Спецпроекты



Мероприятия

НУЖНА РЕДАКЦИОННАЯ ПОДПИСКА

В настоящее время **периодическое печатное издание** (особенно нишевое) является **успешным**, если это медиапроект в печатном и цифровом исполнении, дополнен мероприятиями, спецпроектами и т. д.

Но для этого нужно **хорошо знать своего читателя** и иметь с ним **постоянный канал коммуникации**. Классическая модель подписки через почту в данном случае не работает.

Работает только редакционная подписка, позволяющая накапливать полную базу данных о подписчиках.

Современные **цифровые технологии** потенциально способны сделать эти процессы исключительно **эффективными и доступными для каждого издателя**.

ПОЧЕМУ ИЗДАТЕЛИ НЕ ИСПОЛЬЗУЮТ ИНСТРУМЕНТ РЕДАКЦИОННОЙ ПОДПИСКИ?





- у издателя нет сайта
- не хватает сотрудников
- удовлетворены традиционными способами подписки
- есть опасения, что вырастут затраты при внедрении редакционной подписки

Компании не готовы менять устоявшиеся процессы,
не готовы осваивать новые инструменты.

Выход есть!

Нужно автоматизировать издательские
процессы и научиться работать по-новому!

ПРЕИМУЩЕСТВА РЕДАКЦИОННОЙ ПОДПИСКИ

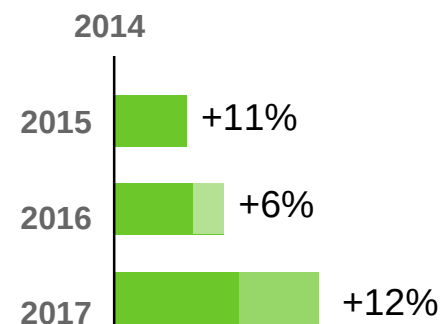
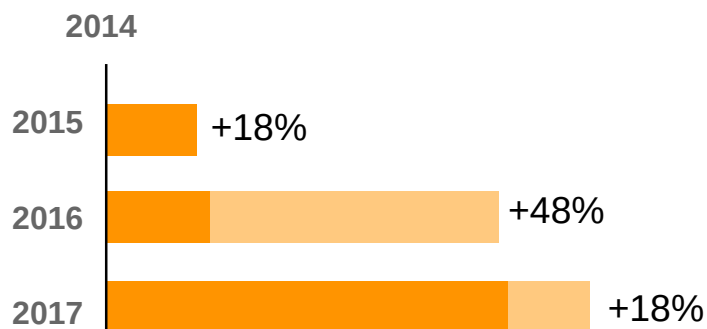
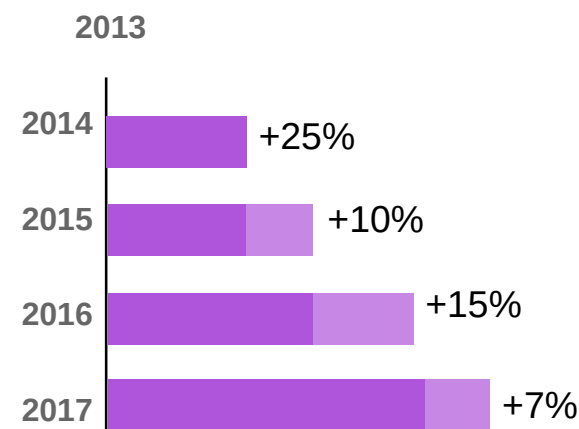
-  Возможность напрямую работать со своей аудиторией
-  Режим самообслуживания для клиентов
-  Снижение рисков и зависимости от посредников
-  Оптимизация финансового оборота
-  Продвижение подписки, увеличение количества подписчиков
-  Максимально гибкие условия для клиентов
-  Разнообразные программы лояльности
-  Возможность продажи цифровых версий изданий
-  Контроль качества доставки
-  Автоматизация электронного обмена документами
-  Интеграция с системами бухгалтерского учета

НАШ ЦИФРОВОЙ ОПЫТ

- Первый сайт – 1996 год.
- Издательство разработало и внедрило систему учета розницы и подписки в 2001 году.
- Комплексная онлайн-система автоматизации редакционной деятельности – 2006 год.
- Мобильные приложения – 2012 год.
- Автоматизированная система редакционной подписки – 2013 год.

РЕЗУЛЬТАТЫ, КОТОРЫЕ МЫ ПОЛУЧИЛИ

- Рост доходов от редакционной подписки в первом полугодии 2014 года в сравнении с аналогичным периодом 2013 года составил 25% (общие показатели по печатной и цифровой версиям)



- Доля электронных платежей составила 70% от общих поступлений, среди физических лиц – 80%

РЕЗУЛЬТАТЫ, КОТОРЫЕ МЫ ПОЛУЧИЛИ



- Возможность продажи архивных и тематических выпусков журналов, отдельных статей / материалов изданий



- Увеличение переподписки по всем изданиям



- Пополнение и актуализация базы подписчиков; валидация адресных данных



- Возможность интеграции с внешними программами лояльности («Малина», «Сбербанк Спасибо» и др.)



- Сокращение затрат на персонал отдела подписки



- Сокращение расходов на досыл и повторные отправки изданий



- Возможность оперативного анализа результатов деятельности отделов подписки и маркетинга

ОТ ВНУТРЕННЕЙ СИСТЕМЫ – К ИНСТРУМЕНТУ, ДОСТУПНОМУ ДЛЯ ВСЕГО РЫНКА

Типовое решение, которое просто внедряется, не требует значительных первоначальных затрат, специальной ИТ-квалификации.

«Облачная платформа редакционной подписки и персонифицированных коммуникаций».



В начале 2017 года проект получил поддержку Фонда содействия инновациям.

ВОЗМОЖНОСТИ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ ПОДПИСКИ





БАЗОВЫЙ ПАКЕТ

1

подписчику:

- инструмент для самостоятельного оформления подписки на сайте
- осуществление платежей через платежные системы

2











рабочее место: менеджер по подписке

- формирование и редактирование карточки клиента, заказа, документа на оплату
- отслеживание и сопровождение заказов, созданных подписчиком самостоятельно
- отслеживание оплаты
- формирование выборки заказов по различным критериям

БАЗОВЫЙ ПАКЕТ



КОНСТРУКТОР ПОДПИСНОЙ ФОРМЫ



Выберите способ доставки (для печатных изданий) **Начало подписки**

PDF доставляется на Ваш e-mail

Выберите страну

Издание	Версии	Период месяцев	Цена
Директор информационной службы (CIO.RU) 10 выпусков	<input type="button" value="Печатное"/> <input type="button" value="PDF"/>	<input type="text" value="12"/>	<input type="text" value="3080 руб."/> ✗

Ваша цена **3080 руб.**

Данные для доставки






Укажите Фамилию и Имя: * E-mail: * Ваш телефон: ?

Индекс: Регион: Район:

Город: * Входящий нас. пункт: ?

Улица: * Дом: * Корпус: Квартира:

Выберите платежную систему

Яндекс.Деньги Visa, MasterCard QIWI Квитанция (Сбербанк)

БАЗОВЫЙ ПАКЕТ



РАБОЧЕЕ МЕСТО МЕНЕДЖЕРА ПО ПОДПИСКЕ

ПОЗВОЛЯЕТ:

- ОБСЛУЖИВАТЬ ЗАКАЗ КЛИЕНТА
- ФОРМИРОВАТЬ ОТЧЁТЫ

- 1) Редактировать созданную клиентом карточку подписки в режиме онлайн
- 2) Немедленно связываться с клиентом для помощи при оформлении подписки
- 3) Формировать:
 - карточку новой подписки по заявке клиента
 - выставлять счет/квитанцию
 - заказ на продление подписки
 - выборки заказов, требующих продление подписки
 - выборки по заданным критериям на основе фильтров и тегов с возможностью сохранения набора фильтров
- 4) Отправлять письма клиенту по заданным шаблонам, включая счета и квитанции на оплату
- 5) Отслеживать оплату заказов
- 6) Вносить комментарии в заказ по результатам звонка клиенту
- 7) Информировать подписчика о поступлении оплаты
- 8) Экспортировать содержимое выборок в табличный формат



ОТСЛЕЖИВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ ЗАКАЗА В БЭК-ОФИСЕ

Администрирование

Подписка

ID	Подписчик (возможен поиск по е-м)	Состояние	Идентификатор	Сумма	Способ оплаты	Способ доставки	Дата оплаты	Дата создания	Меню
71500	Иванов Иван Иванович	активно	publsh	1100	банк	почта	2017-03-17 12:30:00	2017-03-17 12:30:00	nk_subscription
71504	Александров Александр Александрович	активно	publsh	660	банк	почта	2017-03-16 16:14:26	2017-03-16 16:14:26	nk_subscription
71502	Михайлов Андрей Николаевич	активно	publsh	550	банк	почта	2017-03-15 16:07:36	2017-03-15 16:07:36	nk_subscription

Подписка (ID: 71518)

Статус: **оплачено**

Способ оплаты: **банк**

Комментарий: 140317 письмо с предложением о счете 040416 автоответчик 010318 счет на расписку 110315 Интервью Печати. 060315 почему бы и нет? Оплатит 190314 оплатит сегодня завтра.

Email: 604056@mail.ru

Дата оплаты: 2017-03-16

Номер документа: 33

Ф.И.О. подписчика: 6208. Карпеневский Сергей Викторович

Организация: 6405. Карпеневский Сергей Викторович

OSR код: 19. Позвонить во вторник

Открытие письма

Тема: Оформление подписки в издательстве "Открытие системы" - заказ № 71518

На сайте www.osp.ru вы пытались оформить подписку, но оформление заказа не было завершено.

№	Наименование товара	Количество	Цена	Сумма
3	Подписка на бумажную версию журнала «Publsh» (12 месяцев - с 01.04.2017); всего - 10 номеров.	1	2310.00	2310.00
Итого:			2079.00 руб. (две тысячи семьдесят девять рублей)	2079.00

Если подписка актуальна для Вас, можете **оплатить ее удобным для Вас способом** (через банк, электронный кошелек или банковскую карту) или **создать новый заказ** на нашем сайте и произвести оплату онлайн.

Отслеживать состояние оформленного подписки Вы можете в своем **личном кабинете**. Для этого перед оформлением заказа **зарегистрируйтесь** на сайте.

Если при оформлении у Вас возникли сложности или вопросы, обратитесь к менеджеру отдела подписки по телефону (495) 725-47-85 или электронной почте chrezp@osp.ru.

БАЗОВЫЙ ПАКЕТ



ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЁТОВ ПО ЗАДАНЫМ КРИТЕРИЯМ

- Возможность фильтрации базы по любой комбинации атрибутов, в т.ч.:
название издания,
способ оплаты,
диапазон дат отправки и т.д.
- Отчеты могут показывать:
количество подписок на выбранное издание;
оплаты в заданный период;
количество подписок на печатную/цифровую версии;
состояние оплаты;
подписки по определенным акциям и др.

СТАНДАРТНЫЙ ПАКЕТ



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ОТГРУЗКА ЦИФРОВЫХ ВЕРСИЙ

Автоматизированная отгрузка цифровых версий позволяет предоставлять доступ к вышедшим номерам цифровых изданий без участия менеджера.



СТАНДАРТНЫЙ ПАКЕТ



ИНСТРУМЕНТ ПРОДЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ

При продлении заказа система в точности переносит все составляющие и условия (скидки, период подписки, адрес подписки, тип доставки) в следующий заказ. Месяц начала подписки выбирается как следующий месяц за месяцем окончания продлеваемого заказа.

The screenshot shows the NXpress web application interface in a Mozilla Firefox browser. The left sidebar contains navigation links for 'Подписки' (Subscriptions), 'Программ журналы' (Program journals), 'Товары' (Goods), and 'Организации' (Organizations). The main area displays a table of subscriptions with columns: ID, Подписчик (subscriber), Состояние (status), Идентификатор (identifier), Сумма (amount), Способ оплаты (payment method), Способ доставки (delivery method), Дата оплаты (payment date), Дата создания (creation date), and Метка (tag). The table lists various subscribers, including 'Старков Денис', 'Маслова Наталья Дмитриевна', 'Шилькова Анна', 'Смирнов Сергей', 'Боничева Марина', 'Артюхова Юлия', 'Артюхов Михаил', 'Артюхов Михаил', 'Ларина Татьяна', 'Голышевская Ольга Николаевна', 'Людмила Дмитриевна', 'Харитонов Николай', 'Ромашова Ирина', 'Полыкина Ольга', 'Перегудова Ирина', 'Хадарова Елена', 'Невлютов Ринат', 'Патрица Екатерина Евгеньевна', 'Климова "Товаров" (Дьяконова Татьяна)', 'Лазарева Светлана', 'Коротких Ксения', 'Слепченко Ирина', 'Боничева Лариса Леонидовна', 'Киселева Юлия Николаевна', 'Мамлеева Адела', 'Антонова Анна Михайловна', 'Бремменко Татьяна', and 'Мороз Наталья Федоровна'. The status of most subscriptions is 'готово' (ready). The payment method is mostly 'без оплаты' (no payment) or 'оплачено' (paid). The delivery method is mostly 'почта' (mail) or 'pdf'. The creation date is mostly '2017-03-20' or '2017-03-19'. The tag is mostly 'nx_discount' or 'nx_subscription'. A tooltip is visible over the 'Подписать' (Subscribe) button, showing options: 'продлить заказ, сбросить данные об оплате и пометку о доставке, а дату начала подписки' (extend order, reset payment data and delivery mark, and start date of subscription).

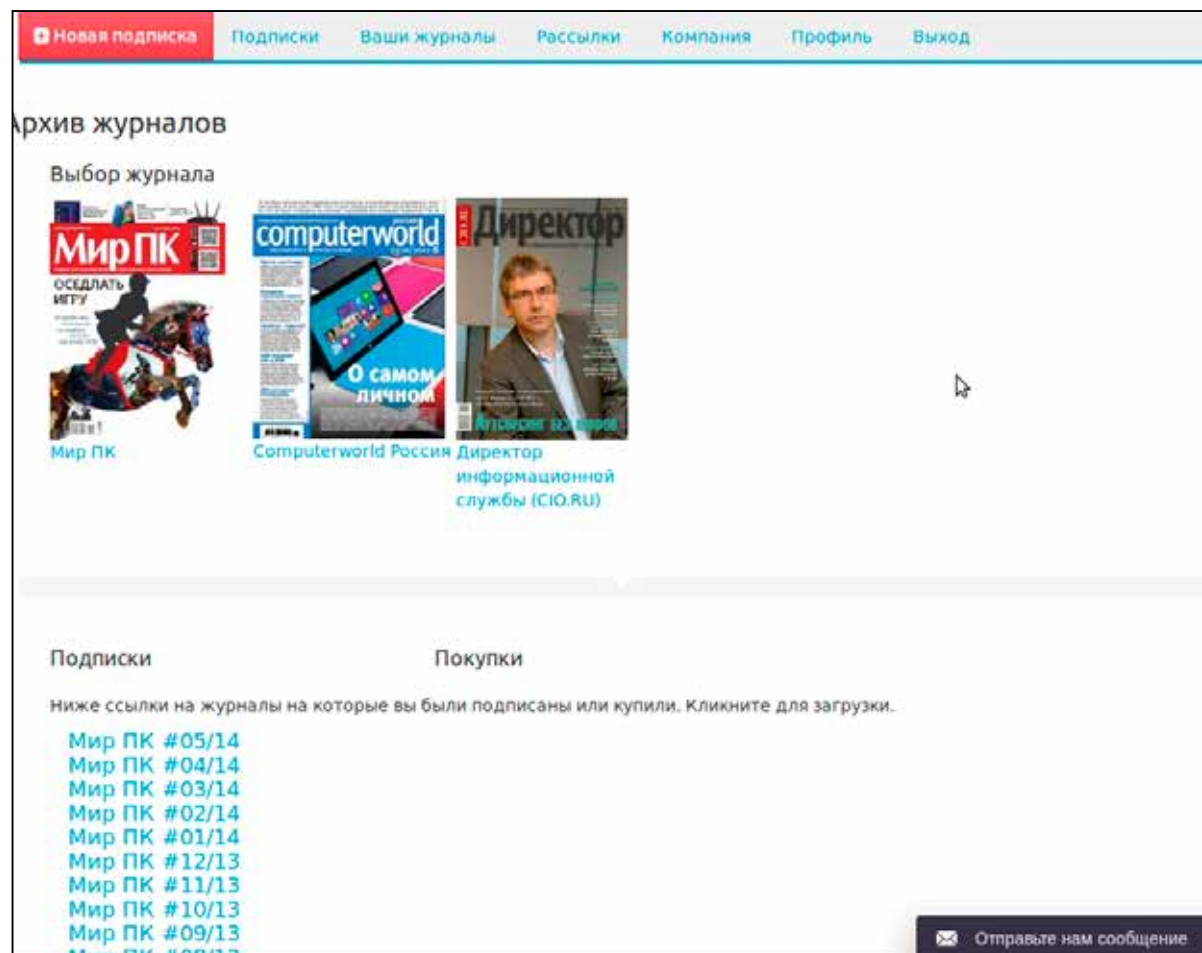
ID	Подписчик (возможен поиск по е-м)	Состояние	Идентификатор	Сумма	Способ оплаты	Способ доставки	Дата оплаты	Дата создания	Метка
71852	Старков Денис	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-20 12:45:00	2017-03-20 12:45:00	nx_discount
71849	Маслова Наталья Дмитриевна	оплачено	lvach	800	наличные	почта	2017-03-20 11:31:03	2017-03-20 11:31:03	nx_subscription
71848	Подписать	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-20 11:30:48	2017-03-20 11:30:48	nx_discount
71847	Подписать	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-20 09:47:33	2017-03-20 09:47:33	nx_discount
71846	Подписать	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-20 08:32:33	2017-03-20 08:32:33	nx_discount
71841	Шилькова Анна	оплачено	polytrashka	1056	зп. платеж	почта	2017-03-19 21:59:20	2017-03-19 21:59:20	nx_discount
71840	Смирнов Сергей	готово	sv	0	без оплаты	pdf	2017-03-19 21:46:57	2017-03-19 21:46:57	nx_discount
71839	Боничева Марина	оплачено	polytrashka	1320	зп. платеж	почта	2017-03-19 20:30:37	2017-03-19 20:30:37	polytrashka_subscribe
71837	Артюхова Юлия	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-19 17:54:49	2017-03-19 17:54:49	nx_discount
71834	Артюхов Михаил	готово	os	900	зп. платеж	почта	2017-03-19 15:26:00	2017-03-19 15:26:00	nx_subscription
71833	Артюхов Михаил	готово	os	1800	банк	почта	2017-03-19 15:23:58	2017-03-19 15:23:58	nx_subscription
71832	Ларина Татьяна	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-18 22:50:53	2017-03-18 22:50:53	nx_act_citizen
71829	Голышевская Ольга Николаевна	готово	lvach	1980	зп. платеж	почта	2017-03-18 14:27:43	2017-03-18 14:27:43	nx_subscription
71827	Людмила Дмитриевна	готово	polytrashka	0	без оплаты	pdf	2017-03-18 11:51:15	2017-03-18 11:51:15	nx_discount
71826	Харитонов Николай	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-18 10:01:37	2017-03-18 10:01:37	nx_act_citizen
71825	Ромашова Ирина	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-17 23:55:53	2017-03-17 23:55:53	nx_discount
71821	Полыкина Ольга	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-17 23:00:04	2017-03-17 23:00:04	nx_discount
71820	Перегудова Ирина	готово	Classmag	0	без оплаты	pdf	2017-03-17 22:17:21	2017-03-17 22:17:21	nx_discount
71819	Хадарова Елена	готово	polytrashka	0	без оплаты	pdf	2017-03-17 18:41:47	2017-03-17 18:41:47	nx_act_citizen
71818	Невлютов Ринат	готово	polytrashka	420	зп. платеж	pdf	2017-03-17 17:56:06	2017-03-17 17:56:06	nx_act_citizen
71815	Патрица Екатерина Евгеньевна	готово	lvach	940.5	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:30:53	2017-03-17 17:30:53	nx_subscription
71814	Климова "Товаров" (Дьяконова Татьяна)	готово	lvach	1188	банк	почта	2017-03-17 17:29:17	2017-03-17 17:29:17	nx_subscription
71813	Лазарева Светлана	готово	lvach	990	банк	почта	2017-03-17 17:27:43	2017-03-17 17:27:43	nx_subscription
71812	Коротких Ксения	готово	lvach	990	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:26:05	2017-03-17 17:26:05	nx_subscription
71811	Слепченко Ирина	готово	lvach	990	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:23:44	2017-03-17 17:23:44	nx_subscription
71810	Боничева Лариса Леонидовна	готово	lvach	990	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:21:33	2017-03-17 17:21:33	nx_subscription
71809	Киселева Юлия Николаевна	готово	lvach	990	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:19:15	2017-03-17 17:19:15	nx_subscription
71807	Мамлеева Адела	готово	lvach	990	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:14:04	2017-03-17 17:14:04	nx_subscription
71806	Антонова Анна Михайловна	готово	lvach	1594	банк	pdf	2017-03-17 17:12:04	2017-03-17 17:12:04	nx_subscription
71805	Бремменко Татьяна	готово	lvach	1584	зп. платеж	pdf	2017-03-17 17:09:56	2017-03-17 17:09:56	nx_subscription
71804	Мороз Наталья Федоровна	готово	lvach	1980	зп. платеж	почта	2017-03-17 17:04:09	2017-03-17 17:04:09	nx_subscription

СТАНДАРТНЫЙ ПАКЕТ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

В личном кабинете подписчика реализована возможность оформить новую подписку. Там хранятся все ссылки на журналы, на которые подписчик был подписан или покупал.





РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ

- 1** Все функции стандартного пакета +
- 2** Рабочее место: руководитель службы подписки
- 3** Рабочее место: маркетолог
 - Реализация маркетинговых акций
 - Рассылки по выборкам
- 4** Личный кабинет для юридических лиц
- 5** Формирование аналитических отчетов
- 6** Возможность контроля за действиями всех сотрудников в системе.

РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ



РАБОЧЕЕ МЕСТО МАРКЕТОЛОГА

ПОЗВОЛЯЕТ

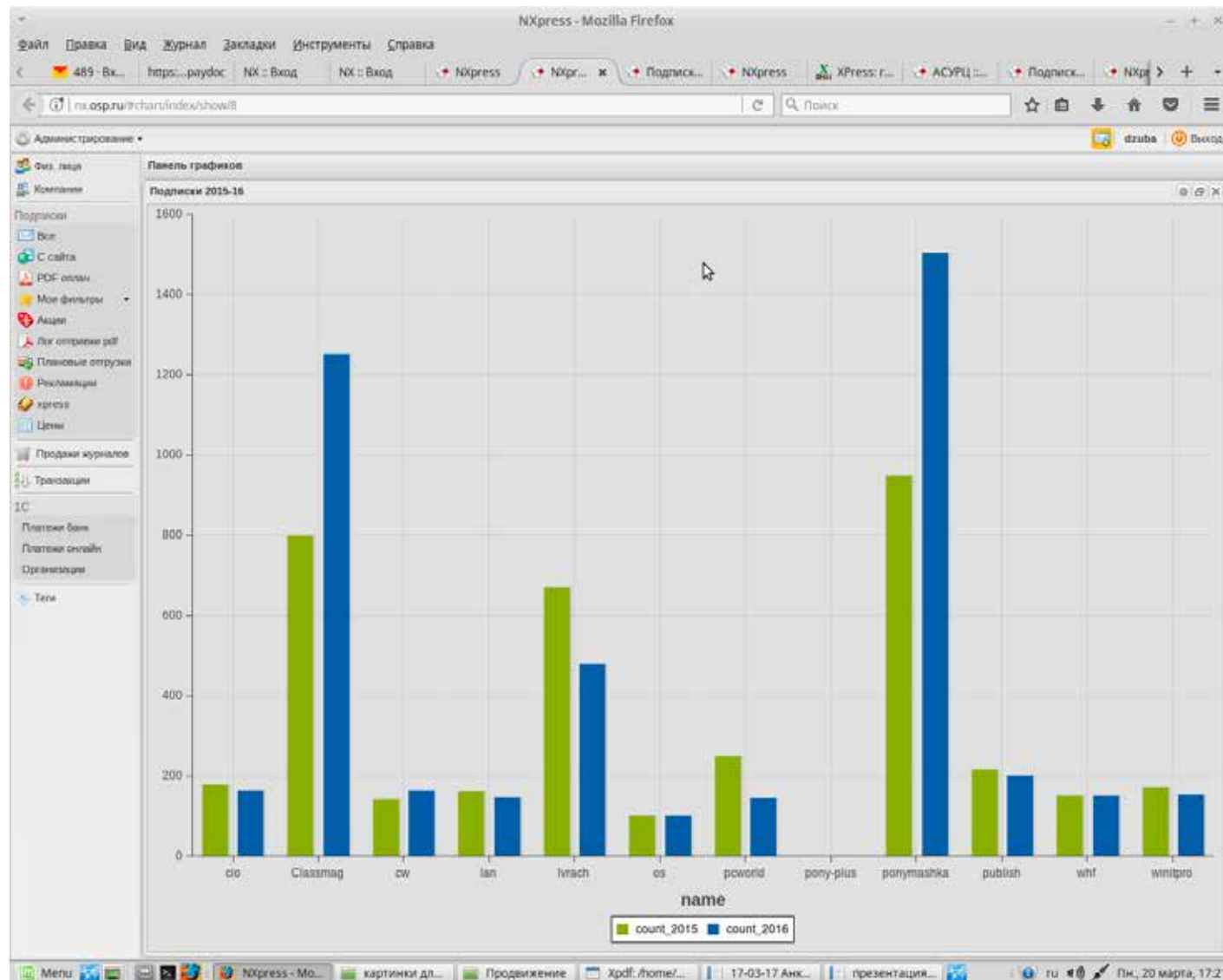
- создавать акции в системе с набором параметров (дата начала, окончания, условие акции скидка/специальная цена/промокод) и ссылкой на страницу подписки по этой акции
- формировать выборки по заданным критериям на основе фильтров и тегов с возможностью сохранения набора фильтров
- осуществлять по сформированной выборке рассылку информационных материалов
- вносить комментарии в заказ по результатам звонка клиенту. Эта функция также доступна для менеджера по подписке.



РАСШИРЕННЫЙ ПАКЕТ



ФОРМИРОВАНИЕ АНАЛИТИЧЕСКИХ ОТЧЁТОВ



СПАСИБО!
ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ
НА ВАШИ ВОПРОСЫ.
ПРИГЛАШАЕМ К СОТРУДНИЧЕСТВУ.

ООО «Димео»

Павел Вячеславович Христов

Тел.: (495) 725-47-80

E-mail: dimeo2016@yandex.ru