

## A BUDAÖRS VÁROSKÁRTYA PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁNAK TERVEZETT KÖLTSÉGVETÉSE

### A városkártya projekt pénzügyi folyamatai

Az Önkormányzat a Városmarketing Kft. rendelkezésére bocsátja az egyedi városkártya rendszer alapfunkcióinak kialakításához (rendszeradaptáció) szükséges költséget. A szolgáltató a működéshez szükséges kapacitásokat volumenarányosan biztosítja a Városmarketing Kft. részére, elkerülendő az indulás és a növekedés pénzügyi kockázatát. A Városmarketing Kft.-ben a városkártya projekthez kapcsolódóan csak az ügyvezetőt, esetleg egy helyettest és az ügyfélszolgálatosokat foglalkoztató cég közvetett költségei jelennek meg, a rendszer működéséhez szükséges személyi és eszköz feltételeket a szolgáltatók biztosítják. (Ez biztosítja, hogy a Városmarketing Kft. az első perctől fogva eredményesen és likviden működhessen)

A rendszer kiépítését követően sor kerül a kártyák legyártására. Mivel javaslatunk szerint a kártyát legalább a város nyugdíjas és gyermekkorú polgárai számára ingyenesen vagy kedvezményesen kellene biztosítani, ezért szükséges, hogy az önkormányzati döntés által érintett kártyák legyártáshoz az Önkormányzat nyújtson fedezetet. A kártyagyártáshoz szükséges önkormányzati források részben vagy egészben történő kiváltására a kártyák hátlapjának és más reklámfelületeknek a támogatók (reklámozók) részére történő, illetve a kártyáknak a lakosság részére történő értékesítése szolgálhat.

A rendszer üzemeltetésének költsége túlnyomórészt kártyaszám arányosan jelentkezik. Ez fedezi a rendszer működésével összefüggő informatikai, pénzügyi és jogi háttérszolgáltatások ellenértékét. (Nem kell a rendszerek kialakításának kockázatát viselni és a finanszírozni.)

A Városmarketing Kft. elindítását és a kártyák kibocsátását követően a további működési költségeket túlnyomórészt a városkártyát igénybe vevő lakosok számára beindításra kerülő loyalt (hűségkártya) rendszer tranzakciós díja fedezi, melyet a bekapcsolódó (a lakosoknak kedvezményt biztosító) kereskedő és szolgáltató partnerek fizetnek és mértéke a kártyák igénybevételével történő fizetések után, tranzakciónként 0,5-2% értékben. A Városmarketing Kft. elindítását és a kártyák kibocsátását követően az Önkormányzat számára a rendszer fenntartása és működtetése további költséggel és ráfordítással nem jár.

A Városmarketing Kft. színvonalas működését, és az Önkormányzat igényeit kielégítő szolgáltatások nyújtását csak abban az esetben tudjuk biztosítani, ha a Kft. működésének időtartamára a feladatait kizárólagos jelleggel látja el.

Az így kialakításra kerülő, "önellátó" üzleti modell fenntartja és működteti azt a városkártya rendszert, melyre ráépíthetők a további városi és más helyi szolgáltatások.

## **Részletes költségterv**

### **1. RENDSZER BEVEZETÉSE ÉS INDÍTÁSA**

#### **I. ütem: Rendszerbevezetés**

2012. november 30. - 2012. december 15.

##### **1. A rendszer jogainak megvásárlása 7 900 000 Ft +ÁFA.**

A díj a rendszer telepítésének és paraméterezésének vállalkozási díja. A városkártyát kiszolgáló informatikai rendszer jogainak megvásárlásával az Önkormányzat birtokosává válik a szerzői jogokkal védett informatikai és portálrendszernek.

A portál vonatkozásában kiemelt jelentőségű, hogy nagy biztonságú szerverhotelben elhelyezkedő kiszolgálócsoporton fusson, hiszen a városkártya rendszer összes funkciója ezen portálrendszer keretein belül kerülnek megvalósításra. Ennek a fajta architektúrának az egyik előnye, hogy a működtetéshez a kiszolgáló oldalon semmilyen egyéb informatikai erőforrásra nincs szükség, így nem ró felesleges terheket a kapcsolódó szolgáltatókra. A felhasználói oldalon a rendszer használatához mindössze internetes böngésző szükséges, így minden olyan infokommunikációs eszköz alkalmas az elérésére, amelyet ilyen böngészővel elláttak (régebbi és újabb típusú számítógépek, okostelefonok, táblagépek, újabb televíziók, set-top-boxok, stb.)

A kiépítendő városkártya informatikai rendszer elemei (kártya + rendszer):

- 1) Elektronikusan és optikailag megszemélyesített, méretében és megjelenésében bankkártya jellegű, mindkét oldalán grafikai elemeket tartalmazó plastikkártya, amelyet a kapcsolódó azonosítóival a kártyatulajdonos szintén megszemélyesített levélben kap meg. A kártyának elvárható mértékű gondossággal történő szokványos használat mellett

további kiegészítők felszerelése nélkül alkalmasnak kell lennie 3 év folyamatos használatra. A városkártya rendszernek tartalmaznia kell megoldást az igényelt városkártya azonnali használatára: a kártya legyártásának és ügyfélhez való kijuttatásának idejére ideiglenes, helyettesítő kártya használata szükséges, akár korlátozott funkcionalitással.

- 2) A városkártya rendszerhez való csatlakozáshoz szükséges adatlap és jogi nyilatkozatok összessége. A városkártya rendszerhez való csatlakozáshoz az ügyfélnek megfelelően megszerkesztett, előnyomott űrlapot kell kitöltenie, amely kitöltés után tartalmazza az ügyfél adatait, a kártyarendszerrel és adatainak kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat, amelyet az ügyfél aláírásával hitelesít.
- 3) A városkártya rendszer a kiadott kártyák és a kártyákhoz kapcsolódó adatok nyilvántartására számítógépes rendszert alkalmazzon. A számítógépes rendszer elemei:
  - a) Szükséges hálózati és hardverelemek. A rendszernek alkalmasnak kell lennie adatainak egy központi kiszolgálón való tárolására és azok több helyről történő egyidejű hálózati elérésére.
  - b) Rendszerszoftverek. Az alkalmazott rendszerszoftvereknek tekintetében nincs megkötés, mind kereskedelmi, mint nyílt szabad szoftverek alkalmazhatóak.
  - c) Felhasználói szoftver. A városkártya rendszer felhasználói szoftver funkcionalitásait a 3. pont tartalmazza. A felhasználói szoftver technológiájának tekintetében nincs megkötés, minden jelenleg használatos technológiával fejlesztett szoftver alkalmazható.
- 4) A városkártya szoftver funkcionalitása. A kiépítendő városkártya rendszer felhasználói szoftverének az alábbi funkciókat kell tartalmaznia:
  - a) Differenciált, szerepkörök szerinti jogosultságkezelés. A kiépítendő városkártya rendszerben a rendszer használói és üzemeltetői különböző jogosultságokkal különböző funkciókhoz férhetnek hozzá, ezeket a hozzáféréseket a rendszernek naplózni kell.
  - b) Differenciált, szerepkörök szerinti dokumentumok és internetes tartalmak kezelése. A kiépítendő városkártya rendszerben a rendszer használói szerepkörük szerint különböző dokumentumokhoz és tartalmakhoz férhetnek hozzá. Ezeknek a szerepkörök szerinti különböző tartalmak kezelését tartalomkezelő szoftver modul (CMS) segítse.
  - c) Hűség és kedvezménykártya funkciók. A kiépítendő városkártya rendszernek hűség és kedvezménykártya funkciókat kell tartalmaznia. Ezek az alábbiak:
    - i) A kártya segítségével a szerződött szolgáltatóknál egyedi és/vagy csoportos azonnali és/vagy halasztott kedvezmény nyilvántartása és kezelése.
    - ii) Az adott egyedi és/vagy csoportos azonnali és/vagy halasztott kedvezmény mértékét, annak paramétereit (dátum, idő, stb.) a rendszerbe a felhasználói szoftver felületén keresztül, call centeren keresztül, illetve a felhasználói szoftver által kínált integrációs felületen keresztül kell rögzíteni.

- iii) A rendszernek nyilván kell tartania a kártyatulajdonos számára adott kedvezményekből képzett egyenlegeit, a kedvezmények számításának módját szerződött szolgáltatónként.
  - iv) A kártyatulajdonosnak, azonosítás után le kell tudni kérdeznie a kapott kedvezményeit a felhasználói szoftver felületén keresztül, call centeren keresztül.
  - v) A kártyatulajdonosnak a kapott kedvezmények megfelelő értékű termékekhez, vagy szolgáltatásokhoz kell tudni a hozzájutnia a rendszer által dokumentált módon egy központilag karbantartott termék és szolgáltatáslista segítségével. Ezt a szolgáltatáslistát elérhetővé kell tenni a kártyatulajdonosok számára a felhasználói szoftver és a call center segítségével.
- d) A kiépítendő városkártya rendszernek beépített csatornákat kell tartalmaznia a kártyatulajdonosok közvetlen eléréséhez az ezzel kapcsolatos törvényi szabályozásnak megfelelően postai levél, elektronikus levél, SMS és a call centeren keresztül történő telefonhívás formájában.
- e) Integrációs API más, jelenleg használt számítógépes rendszerekhez. A kiépítendő városkártya rendszernek tartalmaznia kell integrációs felületeket más, jelenleg is használt felhasználói szoftverekhez. Például amennyiben egy jelenleg használt informatikai rendszerben személyi azonosítóként a városkártya rendszerben használt kártyát kívánják használni, akkor a jelenleg használt informatikai rendszer felé kommunikációs felületet kell biztosítani az azonosítási funkciókhoz a városkártya rendszerből. Kiemelten fontosak az integráció tekintetében az alábbi területek:
- i) parkolási rendszerek
  - ii) beléptető rendszerek
  - iii) szociális rendszerek
  - iv) egészségügyi rendszerek
  - v) oktatási rendszerekhez
  - vi) önkormányzati kifizetéseket kezelő rendszerek
  - vii) önkormányzat által tulajdonolt egyéb lakossági szolgáltatók rendszerei
- 5) Azon kártyatulajdonosok számára, akik nem rendelkeznek internetes eléréssel, vagy a kezeléshez szükséges képességekkel, a városkártya rendszernek biztosítani kell telefonon elérhető call center funkciókat. Ez legalább hétköznapi munkaidőben történő automata menüvel és kezelővel történő működést jelent, ezen kívüli időpontokban üzenetrögzítő működése szükséges. A hívásokat minden esetben elektronikus módon rögzíteni kell, a hívásokról ún. call center logot kell vezetnie a városkártya rendszernek. A call centernek az alábbi funkciókat kell szolgáltatnia:
- a) egyenlegek lekérdezése
  - b) kártya letiltása, újrakezelése
  - c) szolgáltatásokról információk kérése
  - d) szolgáltatások telefonos megrendelése
  - e) egyéb felvilágosítás
  - f) kimenő hívások kezelése

## **2. A rendszer arculati elemeinek megtervezése és megvalósítása 7 900 000 Ft + ÁFA**

Városkártya arculat elkészítése:

- design elemek, képek beszerzése
- design megtervezése (több opció, önkormányzat választja ki a véglegest)
- Városkártya arculat elkészítése

A Budaörs Kártya bevezetésének elsődleges pontja. A termék megjelenésében utalnia kell az Önkormányzathoz való kötődéséhez. Ennek megfelelően az design elemek Budaörs arculatát tükrözik. A Budaörs Kártya márkázott arculatát az alábbi elemek alkotják:

### **Logó**

A márka névjegye, amely könnyen megjegyezhető és beazonosítható. Megjelenik minden arculati elemen. Utaljon Budaörsre és tükrözze azt az innovációt, amelyet a városkártya jelent a településnek.

### **Városkártya (elő- és hátlap)**

A legfontosabb elem, gyakorlatilag maga a termék. A kártya előlapja megjelenésében Budaörs arculatát tükrözi, hátlapja pedig értékesítésre kerül, mint reklámfelület. A feladatok közé tartozik a hátlap, mint hirdetési felület értékesítése, amelyet célszerűen az elfogadóhelyek felkutatását és az azokkal való szerződéskötést végző sales team kell, hogy megvalósítsa.

### **Városkártya portál**

Egy funkcionális weboldarról van szó, amely ennél fogva nem elegendő, hogy reprezentatív és beleillik Budaörs arculatába, hanem az alábbi feltételeknek is eleget kell, hogy tegyen:

- Teljes portálfunkciók kialakítása: kártyakezelés (aktiválás, tiltás) pontok kezelése (egyenleglekérdezés, pontfelírás stb.)
- Pontbeváltó e-katalógus. A felhasználó online pontbeváltással az elektronikus katalógusból, mint egy webshop felületről tudjon „vásárolni”.
- Marketing funkciók (értékesíthető bannerhelyek, hírlevél feliratkozás, közösségi megosztás pluginek, online ügyfélszolgálat és support)
- Oktatóanyagok
- Responsive webdesign (az oldal minden internetes böngészővel ellátott eszközön használható legyen pl. okostelefon, laptop, PC, tablet.
- Webergonómiai szempontok: áttekinthető és könnyen kezelhető, felhasználóbarát felület.

## **Levélpapír**

Hivatalos levelekhez és ajánlatokhoz szükséges.

## **Elfogadóhelyi matricák**

A csatlakozott partnerek vevőterében szükséges kihelyezni, amelyet praktikusán érdemes rögzíteni az elfogadóhelyekkel kötendő szerződésekben is. Érdemes egy üres részén lehetőséget hagyni az elfogadóhely által kínált pontkedvezmény feltüntetésére. Egy digitális változatot is szükséges készíteni, amely az elfogadóhely weboldalán is kihelyezhető.

## **Molinók**

Kihelyezése javasolt az Ügyfélszolgálaton. Elsősorban azonban a Budaörs Kártya későbbi szponzorációs/együttműködési tevékenységéhez szükséges (rendezvényeken való részvétel).

## **Névjegykártya**

A rendszerben dolgozó személyek részére.

## **Hírlevél sablon**

A promóciós és tájékoztató hírlevelek egy az arculati elemeket (logó, színvilág stb) HTML alapú sablont kell, hogy kapjanak.

## **Postai DM sablon**

A hírlevél sablonnal megegyező okok miatt erre szükség van azért is, mivel a kártyák egy lezárt borítékban kerülnek átadásra. Mellé csatolandó a DM levél amely köszöntőt tartalmaz és általános tájékoztatást (hasonlóan a bankkártyák postai leveléhez).

A Városkártya Program elindulásához az első lépés egy egységes, impozáns kép kialakítása a Városkártyáról, mely alkalmas arra, hogy megjelenítse a városlakók, valamint a rendszerben résztvevők számára a város arculatát. A települést leginkább jellemző táj, épület, vagy településrész képének, illetve a címernek önkormányzat által történő rendelkezésre bocsátása után készül el a Városkártya egyedi arculata, mely a későbbiekben az egységesség jegyében felhasználásra kerül a Városkártya elő- és hátlap tervezésénél, honlap kialakításánál, valamint a promóciós anyagok készítésénél.

## **Kártyarendelés**

A jóváhagyott megjelenésnek megfelelően a kártyarendelés a Belépési Nyilatkozatok számától függetlenül már a rendszer elindulásának kezdetén megtörténik, mivel a nyerskártyák megszemélyesítésére később is lehetőség van.

### 3. Jogi háttér megteremtése - 7 500 000 Ft + ÁFA

A megbízható, jogi szabályozásnak mindenben megfelelő szerződéses háttér elkészítése: belépési nyilatkozat, adatkezelési szabályzat, partnerszerződések és a működés kereteiről rendelkező más szabályzatok

#### Belépési Nyilatkozat

- Belépési Nyilatkozat tervezése, elkészítése

A Belépési Nyilatkozat kitöltésével és aláírásával a leendő Kártyabirtokos csatlakozik a Városkártya Programhoz és elfogadja a Városkártya Szabályzatot. A város lakosai tehát ezen Nyilatkozat kitöltésével igénylik Városkártyájukat, és egyúttal hozzájárulnak adataik kezeléséhez is.

Annak érdekében, hogy az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok betartása maradéktalanul teljesüljön, szükséges, hogy jogász által szövegezett Belépési Nyilatkozatok készüljenek. A megbízott jogi szakemberek állítják össze a két oldalasra tervezett Nyilatkozatot, melyben azon adatok bekérésére kerül sor, melyek a későbbiekben felhasználásra kerülnek a kártyabirtokosok kiértékelésénél, DM kampányok szervezésénél, különböző célzott reklámok küldésénél. Az adatok mellett a Belépési Nyilatkozatnak mindenképp tartalmaznia kell olyan jogilag fontos információkat, melyből a kártyabirtokos számára egyértelműen kiderül, hogy adatait ki, milyen formában fogja kezelni. A jogi környezetnek való megfelelés érdekében, illetve a későbbi konfliktusok elkerülése végett tehát mindenképp szükséges költségfordítást eszközölni a jogi szakemberek bevonására.

Mivel a lakosok a Belépési Nyilatkozatok kitöltésekor kerülnek először kapcsolatba a Városkártyával, fontosnak tartjuk, hogy azok megjelenése is színvonalas legyen, ezért megtervezésüket grafikus szakemberekre bízuk. A Belépési Nyilatkozatoknál is felhasználásra kerülnek a Városkártya egységes képét biztosító design elemek.

- Belépési Nyilatkozat nyomtatása, sokszorosítása

A Belépési Nyilatkozatok zökkenőmentes és gyors feldolgozása miatt fontos, hogy egyedileg és előre sorszámozott Nyilatkozatok készüljenek. Emellett a kártyabirtokosnak adott igazolószelvény miatt minden egyes Nyilatkozatot duplán kell sorszámozni. Ez teszi lehetővé, hogy a kártya elkészültekor a lehető leggyorsabban tudjuk azonosítani az igénylőt és a hozzá tartozó kártyát. Ezen okokból kifolyólag a Belépési Nyilatkozatok nyomtatása csak professzionális keretek között működhet, így a nyomtatást a legjobb árajánlatot nyújtó nyomda végzi. Célunk, hogy minél több kártyaigénylésre kerüljön sor, ezért mindenképp szükséges, hogy elegendő számban álljon rendelkezésre Belépési Nyilatkozat.

Ezt követően több fórumon keresztül (helyi újság, plakát, stb.) történik a lakosok tájékoztatása az igénylés lehetőségéről. Az elkészült Belépési Nyilatkozatok eljuttatása a lakosokhoz szintén több csatornán keresztül történhet. Nem elegendő az ügyfélszolgálaton, illetve a partnereknél elhelyezni azokat, a lakosok otthonába, postaládájába történő eljuttatást is meg kell szervezni. A Nyilatkozatokat emellett helyi rendezvényeken a Városkártyát népszerűsítő kampány keretében hostessek segítségével is igyekszünk eljuttatni a lakosokhoz.

#### Partner szerződés csomag elkészítése

A rendszer nélkülözhetetlen részét képezik a partnerek, a zavartalan együttműködés érdekében fontos, hogy a velük kötött szerződések is jogilag megfelelő formát kapjanak. Mivel a partnerekkel a rendszer működése során több alkalommal is szerződéses kapcsolat kialakítása szükséges, ezért a szerződés csomag is több fontos szerződést tartalmaz, melyek megfogalmazását szintén megbízott jogi szakemberek végzik majd.

- Legfontosabb ezek közül az Együttműködési Keretszerződés, melynek aláírásával a Partner vállalja, hogy városkártyával történő vásárlás esetén pontot ír jóvá a kártyabirtokosnak.
- A szerződéshez Adatbekérő lap készítése is szükséges, melyben a partnerre vonatkozó legfontosabb információk, illetve a jövőbeni együttműködésre vonatkozó kérdések szerepelnek.
- A szerződés mellett a Szolgáltatási feltételeket tartalmazó tájékoztató megszövegezésére is ekkor kerül sor.

A későbbiekben ezek mellett további szerződések aláírására lesz szükség:

- Amennyiben a pontfelírás POS-terminállal történik a partnernél, az erről szóló Bérleti szerződés aláírására is sor kerül.
- A Pontbeváltó Ajándékkatalógusba a partnerek saját termékkel/voucherrel kerülhetnek be, amennyiben élnek ezzel a lehetőséggel, az erre vonatkozó feltételeket szintén szerződés rendezi
- Az ajándékkatalógusba bekerült partnerek termékeinek átvétele szintén csak szerződéses keretek között történhet, így bizományosi szerződés elkészítése elengedhetetlen
- Az Ajándékkatalógusban, illetve a honlapon hirdetés közzétételére is van lehetőség, erre vonatkozóan is szükséges a szerződés megszövegezése

Annak érdekében, hogy rendszer fennakadásoktól mentesen működjön, elengedhetetlen, hogy az említett szerződések már a rendszer indulásakor rendelkezésre álljanak.

## Városkártya Szabályzat

A kártyabirtokosok megfelelő tájékoztatása érdekében Városkártya Szabályzatot kell készíteni, melyet szintén jogi formába kell önteni. A Szabályzatot keresztül ismerhetik meg a lakosok a rendszer működését, a kártya használatának módját, és a pontok beváltásának menetét. A Szabályzatot a városkártya honlapján tesszük közzé.

### **4. A lakossági tájékoztatás, promóció bevezető lépései - 6 700 000 Ft + ÁFA**

#### Városkártya Program népszerűsítése

- PR-anyagok elkészítése
- PR-anyagok megjelentetése helyi lapban, honlapon, stb.
- szórólapok készítése
- plakátok készítése
- molinók készítése
- rendezvényekre kitelepülés (Városkártya bemutatása, népszerűsítése hostess promóció keretében: szükséges felszerelés beszerzése, munkadíj, stb.)

A rendszer működésének alapvető feltétele, hogy a lakosság minél nagyobb részét nyerjük meg a Városkártya Program részesévé, így a hűségkártya-rendszer előnyeit bemutató tájékoztató anyagok, PR-cikkek, szórólapok, plakátok elkészítését, DM kampányok szervezését elvégezzük.

#### **Induló promóciók kidolgozása**

A rendszer működésének két alapvető szereplője a helyi vállalkozások és a lakosság. A cél az, hogy minél több elfogadóhely lépjen be a rendszerbe és természetesen minél több kártyaigénylés érkezzen. Az elfogadóhelyek és a lakosság csatlakozását a rendszerhez promóciókkal érdemes támogatni. Mivel két külön célcsoporthoz két különböző ajánlatot szeretnénk eljuttatni, két különböző promóció kidolgozása szükséges. Itt nyereményjátékok szervezésén túl, affiliate programok szervezése is sikert hozhat. Érdemes előre elkezdni kommunikálni a pontbeváltó ajándékkatalógust. A promóciók koncepcióján túl szükséges az alábbi (reklámmegjelenést biztosító) elemek megtervezése és elkészítése:

#### **Bannerek**

Weboldalakon történő megjelenésekhez. Készülnie kell általános városkártya és induló promóció témájában is mind vállalkozásoknak (mint potenciális elfogadóhelyek) mind a lakosságnak (mint potenciális kártyabirtokosok). Több méretben (követnie kell a

szabványokat) és több technológiával (HTML, HTML5, Flash) készülhet. A pontos specifikációk meghatározásához szükséges a hirdetésre kiválasztott weboldallal történő kapcsolatfelvétel.

### **PR cikkek megírása**

Az írott és nyomtatott sajtóban való PR cikkek megjelentetése rendkívüli módon segítheti az indulást. Itt érdemes a konkrét tájékoztató szövegeken túl akár ismert emberekkel, a Budaörs Kártya témájában készült interjúk elkészítését is megfontolni.

### **Szórólapok készítése**

A Budaörs Kártya indulásának és induló promócióinak megjelenítése. A szórólap az Ügyfélszolgálaton és a szerződött partnereken túl eljuttatható a postaládákba és a Budaörs Kártya PR célú kitelepüléseire is.

### **Plakátok készítése**

Több méretben készüljön és több formátumban:

- Kis méretű plakátok az elfogadóhelyekre, Ügyfélszolgálatra és közintézményekbe
- City Light plakátok
- Óriásplakátok

Tartalmukban a Budaörs Kártya általános tájékoztatói és az induló promóciókra való felhívás.

### **Elfogadóhelyek és lakosság megkeresése és tájékoztatása**

Az elfogadóhelyeknek és a lakosságnak szóló promóciók kidolgozása után meg kell keresnünk azokat a hirdetési csatornákat, amelyeken keresztül megszólíthatjuk a célcsoportokat. Rajtuk keresztül a különböző médiapiaci szereplők felületein tudjuk kommunikálni a Budaörs Kártyát.

- City light és óriásplakát
- Helyi TV és rádió
- Helyi hírportálok, weboldalak
- Közösségi média

Kiemelendő az is, hogy az elfogadóhelyek is segíthetnek a kártyaigénylések gyűjtésében dolgozóik és ügyfeleik tájékoztatásával (affiliate program).

## **5. Kártyakibocsátás – 790 Ft + ÁFA / kártya**

A városkártya program alapját képező kártyák előállítási díja darabonként nettó 790 Ft, mely magában foglalja annak egységes (egyedi városi) arculattal történő ellátásának, valamint az egyedi megszemélyesítés költségeit is. Minden kártya egyedi DM levélben, PIN kóddal, borítékolva kerülnek kiszállításra, melyek költségeit szintén tartalmazza a fenti árunk.

A kártyákat 3 év élettartamra tervezik, így azok költsége 3 évenként jelentkezik. (Szükség esetén nyilván pótlásra, újragyártásra kerülnek a kártyák).

Az általunk gyártott kártyák is

Az Önkormányzat döntése szerint (kártyaár, reklámértékesítés) a kártyák finanszírozása 3-féle forrásból történhet:

1. önkormányzati
2. lakossági
3. reklámozó (pl. kártyahátlapon)

**10 000 db kártyára a kártyakibocsátás díja 7 900 000 Ft + ÁFA**

## **II. ütem: Rendszerindítás**

**2012. december 15. – 2013. január 15.**

### **1. Szervezeti keretek megteremtése (ügyfélszolgálat, call-center) – 5 000 000 Ft + ÁFA**

Városkártya Központ kialakítása

- Ügyfélszolgálatos kollégák kiválasztása
- Ügyfélszolgálatos kollégák oktatása

A Belépési Nyilatkozat leadásának, a kártya átvételének, illetve a pontok beváltása során a termékek átvételének helyszíne. A Városkártya Központ alkalmazottainak kiválasztása és felkészítése az iroda kialakítását követően történik. Az ügyfélszolgálati irodában dolgozók a városkártya rendszer működéséről széles körű, naprakész információval rendelkeznek, így a Belépési Nyilatkozatok kezelése és a pontbeváltás mellett bármilyen kérdés esetén a lakosság és a partnerek rendelkezésére állnak.

Az ár az ügyfélszolgálati helyiség, eszközök, munkaerők kiválasztását, és a tárgyi eszközök beszerzését foglalja magában.

## Közösségi média megjelenés

Napjainkban ez kiemelt fontosságú. Legalább a következő felületek létrehozása javasolt:

- Facebook oldal
- Youtube profil
- Városkártya blog

Ennek létrehozása, üzemeltetése és napi szintű adminisztrálása felkészült szakemberekkel valósítható meg. Budaörs Városkártya Facebook oldal elkészítése, népszerűsítése, hogy a már meglévő kártyabirtokosaink és partnereink csatlakozzanak a közösséghez. További lehetőségeket hordozva magában, mint a Facebook oldalon történő fizetett hirdetések, szponzorált hirdetések elkészítése, koordinálása. A már meglévő kártyatulajdonosok és elfogadóhelyek mellett további új partnereket és kártyaigényléseket tudunk generálni, ezáltal megteremtve egy nagy létszámú közösséget, akik ezen a kommunikációs csatornán is folyamatosan értesülhetnek az új promóciókról, információkról, így megteremtve a lehetőséget arra, hogy továbbajánlják a kártyarendszerünket ismerőseiknek, barátaiknak.

## Telefonos ügyfélszolgálat

- Call center menürendszer elkészítése: Ez azért fontos, mert segítséget és útmutatást nyújt az információt kérő ügyfélnek, aki lehet partner, leendő partner, kártyabirtokos, leendő kártyabirtokos. Több menüpontból és alternatívából felépülő menürendszer. Továbbá bármilyen hibabejelentéssel, pontfelírással kapcsolatos kérdésekkel, a rendszer működésével kapcsolatos kérdésekben nyújt segítséget.
- Call centeres kolléga kiválasztása: Jól képzett kommunikatív személy, aki az ügyfélnek mindenben tud segíteni. Folyamatos képzéseket biztosítunk számára a hatékonyabb munkavégzés céljából.
- Tájékoztató anyagok elkészítése: a folyamatos változtatásokról és újításokról tájékoztatni kell a Call center munkatársait. Ezeknek az anyagoknak az elkészítését a rendelkezésükre kell bocsátani, a sikeres munkavégzés érdekében.

## **2. Partnerpromóció és -toborzás, illetve a csatlakozott partnerek oktatása – 7 500 000 Ft + ÁFA**

### Partner promóciós anyag elkészítése

- Partner promóciós anyag megtervezése, elkészítése
- Partner promóciós anyag sokszorosítása

- Reklám kampányok a partnerek megnyerésére (szórólap, plakát, stb.)

A városkártya rendszer működésének elengedhetetlen részét képezik a kártyaelfogadó helyek, épp ezért nagyon fontos, hogy a városban működő vállalkozások megfelelő tájékoztatást kapjanak a Városkártya nyújtotta lehetőségekről. Ezt szem előtt tartva készítjük el a partnereknek szóló egzakt, lényegre törő tájékoztató anyagot a rendszerhez történő csatlakozás feltételeiről. A promóciós anyagban kiemeljük a rendszer vállalkozások számára vonzó elemeit, illetve tájékoztatást kapnak a csatlakozással járó kötelezettségekről és költségekről is.

#### Partnertoborzás

- üzletkötők kiválasztása
- üzletkötők oktatása
- üzletkötők megbízási díja
- üzletkötők egyéb költségei (pl. utazás)

A partnerszervezésre leginkább alkalmas, jól képzett, kommunikatív személyek kiválasztását követően veszi kezdetét a városban működő vállalkozások, cégek felkeresése. A megkeresések alkalmával minden partner személyes tájékoztatást kap a csatlakozás lehetőségéről, végül pedig a rendszerhez csatlakozni kívánó partnerekkel megtörténik az Együttműködési Szerződés megkötése.

#### Partner-oktató-anyagok készítése, partnerek oktatása

##### Csatlakozott partnereknek

- oktató-anyag készítése
- Csatlakozott partnerek megkeresése, oktatása

A rendszerhez csatlakozott pontfelíró-partnereink részére oktató anyag készül, melynek segítségével minden esetben zökkenőmentesen történhet majd a hűségpontok felírása.

Az ügyfél-, illetve partnerkör kialakítását követően a rendszer gyakorlati működésének feltételei adottak, így kezdetét veheti a vásárlások utáni hűségpontok gyűjtése.

**Partner promóciós anyag megtervezése, elkészítése:** ezen anyagok kerületenként változnak figyelembe véve a helyi sajátosságokat és lehetőségeket. Így minden kerületnek, egyedi, újratervezett és optimalizált tartalom szükséges, mely tökéletesen megfelel a helyi igényeknek.

**Partner promóciós anyag sokszorosítása:** előre meghatározott számú, nyomdai úton történő anyagok előállítás. Melyek bizonyos időközönként megismétlődnek. Figyelembe véve az amortizációt és az új partnerek csatlakozását.

**Reklám kampányok a partnerek megnyerésére (szórólap, plakát, stb.):** a szórólapok, broszúrák, plakátok elkészítése és a megfelelő helyekre történő elhelyezése és eljuttatása elengedhetetlen részét képezik a rendszerindításnak, fontos, hogy több információs úton is segítséget tudjunk nyújtani partnereinknek, hogy teljes mértékben elsajátíthassák a rendszer nyújtotta előnyöket.

**Csatlakozott partnereknek oktató-anyag készítése:** tekintettel arra, hogy minden ember más és más, figyelembe vesszük partnereink igényeit, ezáltal különböző típusú oktatóanyagokat készítünk. Rendelkezésükre bocsátunk kifejezetten a partnereinknek szóló prospektust, folyamatábrákkal elkészített broszúrát, prezentációs anyagokat, melyeket internetes felületről tölthetnek le, valamint kérdőívek összeállítása egyfajta visszaellenőrzés végett.

**Csatlakozott partnerek megkeresése:** Egy szakképzett kolléga személyes oktatás keretében, meglátogatja partnereket és betanítja a rendszer kezeléséhez szükséges alaplépéseket és folyamatokat. Továbbá lehetőséget kell biztosítani telefonos egyeztetésre egy konzultáció keretében. Ez nem csupán a rendszer indulásakor biztosított, hanem bármilyen újítás kerül beiktatásra a rendszerben ezek a szolgáltatások továbbra is fennállnak.

### **III. ütem: A városkártya használatát ösztönző kampányok**

2012. január 15. - március 15.

#### **1. Komplex forgalomgeneráló kampány – 7 500 000 Ft + ÁFA**

Kártyabirtokosoknak

- hírlevelek,
- elektronikus és papíralapú promóciós anyagok

Csatlakozott partnereknek

- „VK Klub” – elfogadóhelyek klubja szervezése
- Marketing eszköztár használatának promótálása

A csatlakozást célzó tevékenység után a rendszer „valódi” elindulásához az is szükséges, hogy a kártyabirtokosok és a csatlakozott partnerek körében forgalomgeneráló kampányt bonyolítsunk le, melynek eredménye, hogy a városkártya használata a mindennapi gyakorlat része lesz, ezzel pedig a fenntartható működés időszaka is megkezdődik.

A befektetett erőforrások a városkártya használat ösztönzését célozzák, a kampánnyal elérjük, hogy lehetőleg minél többen hordják a tárcájukban a kártyát, használják azt a mindennapokban, a partnerek napi működésük részeként vegyék igénybe a városkártya program kínálta marketing eszköztárat.

A Budaörs VK Klub az elfogadóhelyek számára kínált speciális csomagajánlatokat, kapcsolatteremtésre használható exkluzív rendezvényeket, egyéb szolgáltatásokat foglal magába, melynek részeként a kártyát elfogadó partner személyre szabott ajánlatokkal élhet, és részévé lehet a Budaörsért sokat tévő, ilyen minőségében az Önkormányzat által elismert vállalkozásoknak.

## **2. RENDSZER MŰKÖDTETÉSE**

A program fenntartható működésének modellezése: pénzügyi terv 2013. évre

**Az üzemszerű működés első évének pénzügyi terve**

<b>Költségek (e Ft)</b>	<b>01. hó</b>	<b>02. hó</b>	<b>03. hó</b>	<b>04. hó</b>	<b>05. hó</b>	<b>06. hó</b>	<b>07. hó</b>	<b>08. hó</b>	<b>09. hó</b>	<b>10. hó</b>	<b>11. hó</b>	<b>12. hó</b>	<b>éves</b>
Ügyvezető+1 fő bérköltség	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7 200
Adó	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
Kártya üzemeltetési költségek (100+ÁFA/kártya)	254	508	762	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270	1 270	12 954
Könyvelés, pénzügy	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1 200
Telefon költség	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	300
Marketing költség	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	600	7 200
Ingatlan bérlet	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1 200
<b>Összesen</b>	<b>1 739</b>	<b>1 993</b>	<b>2 247</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>2 755</b>	<b>30 774</b>

<b>Bevételek (e Ft)</b>	<b>01. hó</b>	<b>02. hó</b>	<b>03. hó</b>	<b>04. hó</b>	<b>05. hó</b>	<b>06. hó</b>	<b>07. hó</b>	<b>08. hó</b>	<b>09. hó</b>	<b>10. hó</b>	<b>11. hó</b>	<b>12. hó</b>	<b>éves</b>
Tranzakciós díj	40	160	300	600	700	800	900	1 000	1 100	1 200	1 200	1 200	9 200
Kártyabirtokosok száma (e fő)	2	4	6	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Forgalom/kártyabirtokos/hó (e Ft)	2	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	12	
kártyahátlap értékesítés (400Ft+ÁFA/kártya)	1 016	1 016	1 016	2 032	0	0	0	0	0	0	0	0	5 080
kártya programból származó közvetlen marketing bevételek, rendezvények bevételei	10	20	30	30	40	40	40	50	50	60	60	60	490
katalógus bevétel (reklám, merchandise, egyéb termékek)	0	0	500	500	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	2 000	10 000
partnercégek által azok dolgozóinak biztosított kártyák díja 1000Ft+ÁFA/db	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	1 524
parkolási rendszer használatához kapcsolódó tranzakciós díj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	300
pályázati forrás						7 500							7 500
<b>Összesen</b>	<b>177</b>	<b>307</b>	<b>957</b>	<b>1 257</b>	<b>1 867</b>	<b>9 467</b>	<b>2 067</b>	<b>2 177</b>	<b>2 277</b>	<b>2 387</b>	<b>2 387</b>	<b>3 387</b>	<b>34 094</b>

A pénzügyi terv sorainak magyarázata:

## **I. Költségek**

### **1. bérköltség**

A Városmarketing Kft. ügyvezetőjén kívül egy fő alkalmazása javasolt, akik a program helyi képviselőjét, partnerszervezési feladatokat ellátják.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet diákmunka igénybevételeével javasolt ellátni, ezzel jelentős költségcsökkenés érhető el.

### **2. adó**

A működéshez kapcsolódó közterhek (helyi adók stb.)

### **3. kártyaüzemeltetési költségek**

A rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódó telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatás, illetve rendszerüzemeltetési feladatok ellátásának költsége, kártyánként nettó 100 Ft havonta.

### **4. könyvelés, pénzügy**

A mindennapi működés pénzügyi támogatása körében az általunk ajánlott megbízási szerződés alapján a Megbízott havidíjas és kiegészítő óradíjas konstrukcióban ellátja Megbízó városkártya projekttel kapcsolatos, alább részletezett szervezési, koordinálási, továbbá a Megbízó könyvelési, bankszámla kezelési, és egyéb tanácsadási feladatait

#### **a) számlázás, klíring:**

- i) Megbízott jogosult és köteles a pontfelírások és pontbeváltások kapcsán az elszámolások elkészítésére a Megbízó által biztosított informatikai zárt rendszer adatai alapján. A rendszerbe feltöltött rossz adatok feldolgozásából, vagy a rendszer meghibásodásából adódó hibákért Megbízott nem felel.
- ii) Megbízott szintén a Megbízó által biztosított informatikai zárt rendszer útján kiállítja Megbízó számláit és határidőben – szerződés szerint – megküldi a

vevőknek. A számlák mögött lévő gazdasági eseményért, teljesítésért a Megbízó felel.

- iii) Amennyiben bármilyen okból a számlát a vevő vitatja és azt Megbízottnak küldi vissza, vagy ezen tényről Megbízottat értesíti, úgy Megbízott köteles erről a tényről Megbízót haladéktalanul értesíteni.

b) kintlévőség-kezelés:

- i) Megbízott köteles figyelemmel kísérni a számlák kiegyenlítést és a szállítói tartozásokat nyilvántartani, valamint – igény esetén – Megbízó felé kimutatni.
- ii) Megbízott jogosult e feladathoz kapcsolódóan felszólítást írni vagy annak eredménytelensége esetén jogi eljárást kezdeményezni, és ehhez a Megbízó képviselőjében ügyvédet, egyéb szakértőt megbízni.
- iii) Megbízott jogosult továbbá részletfizetési megállapodást kötni Megbízó meghatalmazása alapján.

c) bank (beérkezett pénzek kezelése, utalás, készpénzfelvétel, likviditás figyelés, stb.):

- i) Megbízott feladata a társaság anyagi helyzetének és likviditásának folyamatos figyelemmel kísérése, likviditási problémák és cash-flow hiány esetén a Megbízó értesítése.
- ii) Megbízott elvégzi a szükséges utalásokat, különösen szállítói számlák, bérek, adók, járulékok. A szállítói számlák befogadását Megbízó végzi, a számla valódiságát Megbízott nem felel.
- iii) Megbízott jogosult készpénzfelvételre a Megbízó érdekében, mellyel köteles elszámolni.
- iv) Megbízott felel a téves (helytelen bankszámlaszám, összeg, stb.) utalásból eredő károkért.

d) hitelügyintézés:

- i) Igény szükség esetén Megbízott eljár bankoknál – a tevékenységre és a felvételre kerülő összeg, a futamidő és egyéb tényezők alapján – megfelelő hitel megszerzése érdekében.
- ii) Konkrét hitelfelvétel esetén segíti az adminisztrációt, intézi a banki iratok határidőben történő benyújtását, stb.

e) keresztfinanszírozás koordinálása

- i) Keresztfinanszírozás esetén az ügylet feltételeinek biztosítása, és az ügylet lefolyásának segítése (felek közötti elszámolások elvégzése, utalás, stb.)

f) könyvelés, pénzügyi adatszolgáltatás

- i) Megbízott feladata a hatályos jogszabályok szerint a Megbízó könyveinek vezetése, és a szükséges bevallások elkészítése, valamint az adók, bérek, járulékok határidőben történő elutalása, számfejtése és az ezekhez kapcsolódó bevallások, adatszolgáltatások elkészítése, beküldése Ügyfélkapun keresztül.
- ii) Megbízott közli a Megbízóval a különböző járulékok, adók stb. befizetendő összegét, felhívja a Megbízó figyelmét az esetleges elmaradt befizetésekre.
- iii) Megbízott a feldogozott adatokról a Megbízó számára bármelyik számla, napló, kivonat, stb. vonatkozásában írásbeli kérésre bármikor adatot szolgáltat.
- iv) Felelős az előírt pénzügyi adatszolgáltatások (adóbejelentés, adatszolgáltatás, helyi adó bejelentkezés, statisztikai bevallás) teljesítéséért.
- v) Megbízott nem vizsgálja az Megbízó által átadott bizonylaton szereplő összege jogosságát, ebből eredő kártérítésre nem kötelezhető.
- vi) Megbízott köteles a Megbízó gazdasági érdekeit figyelembe véve, a mindenkori hatályos jogszabályok és legjobb tudása szerint végezni a feladatát. Megbízottat a könyvelésre egyértelműen visszavezethető hibából eredő – a kötelezettség keletkezése évében kettő havi fix megbízási díjra kiterjedő – anyagi felelősség terheli.

g) kontrolling, beszámolók

- i) Megbízott havi rendszerességgel gyors (kontrolling) jelentést készít.
- ii) Megbízott negyedévente biztosítja a mérleg és beszámoló elkészítését, valamint a pénzügyi adat összehasonlítást (terv-tény).

h) koordináció és képviselő

- i) Megbízott a partneri szerződések és egyéb jogi feladatok (pl. cégmódosítás) koordinációját és előkészítettségét elvégzi.
- ii) Feladatkörében képviseli a Megbízót az üzleti partnerek és a hatóságok (pl. NAV) előtt.
- iii) Egyéb a projekthez kapcsolódóan felmerülő koordinációs tevékenység ellátása.

i) befektetések előkészítése, intézése

- j) döntéstámogató rendszer kidolgozása és működtetése, ennek keretében döntés-előkészítés, tervezett kötelezettségvállalások előzetes vizsgálata

## **5. telefon költség**

A partnerekkel való kapcsolattartás telefonköltség-vonzata (alkalmazottak, ügyfélszolgálat)

## **6. marketing költség**

PR tevékenység

- Közösségi média szereplés: Budaörs Városkártya Facebook oldal folyamatos aktivitása
- Lakossági promóciós anyagok készítése,
- Partnerkapcsolati tevékenység (problémák, kérdések kezelése, kapcsolattartás és városkártya szolgáltatások iránti kereslet teremtése – pl. direkt marketing)
- Időszakos megjelenés a kapcsolódó önkormányzati és nem önkormányzati szervezésű rendezvényeken

Városkártya katalógus

- Katalógus megtervezése, nyomdakész összeállítása
- E-katalógus elkészítése,
- Katalógus-megjelenés promótálása a potenciális hirdetőik körében
- A katalógusba reklámpartnerek, hirdetőik szervezése: nem partnerek esetén a nyomdaköltség fedezeti összegének eléréséig a havidíjban foglalt, utána 35% jutalék ellenében

Direkt marketing kampányok tervezése

## **7. ingatlanbérlet**

Ügyfélszolgálati iroda bérleti díja (önkormányzat által biztosított helyiség esetében az összeg csökkenhet)

## **II. Bevételek**

### **1. tranzakciós díj**

A Városmarketing Kft. elindítását és a kártyák kibocsátását követően a további működési költségeket a városkártyát igénybe vevő lakosok számára beindításra kerülő loyalty (hűségkártya) rendszer tranzakciós díja fedezi, melyet a bekapcsolódó (a lakosoknak kedvezményt biztosító) kereskedő és szolgáltató partnerek fizetnek és mértéke a kártyák igénybevételével történő fizetések után, tranzakciónként 0,5-2% értékben. A Városmarketing Kft. elindítását és a kártyák kibocsátását követően az Önkormányzat számára a rendszer fenntartása és működtetése további költséggel és ráfordítással nem jár.

### **2. Kártyahátlap-reklám – kártyánként 400 Ft + ÁFA**

A kártyahátlap értékesítésével 10 000 kártyánál kb. 4 000 000 Ft + ÁFA bevétel érhető el, ezzel a kártyák bekerülési költségének 50%-át lehet finanszírozni.

### **3. közvetlen marketing bevételek, rendezvények bevételei**

A Loyalty rendszer számtalan előnyt nyújt mind a lakosok, mind a partnerek számára, így az kellően népszerű és attraktív lesz ahhoz, hogy a városkártyát és szolgáltatásait mindenki szívesen használja. További szolgáltatások ráépítése és bővítése így egyszerű, olcsó és hatékony lesz, valamint számtalan előnyt biztosít a lakosokkal és partnerekkel kiépítésre kerülő egyedi, kétirányú infokommunikációs csatorna, melybe beépíthetők a különböző pénzügyi és szolgáltató ügyfélkapcsolatok, ami manapság már elengedhetetlen egy korszerű XXI. századi terméknel.

A célzott marketing szolgáltatások nyújtása további bevételeket termel a Városmarketing Kft.-nek.

A belépési nyilatkozatok alapján rögzített, vagy a későbbiekben a felhasználó által módosított direkt marketing preferenciák szolgáltatják ezen rendszerelem alapját. A szolgáltatók egy olyan felületet kapnak, amely alkalmas a direkt marketing kampány alapjául szolgáló listák létrehozására. Ezen funkció keretein belül egy szolgáltató kiválaszthatja a rendszer szinten rögzített felhasználói adatok függvényében a célcsoportot (pl- 16-32 év közöttiek, városkörnyéki lakosok), lehetőséget kell biztosítani továbbá a DM preferenciák szerinti további szűrésekre is. Amennyiben a megszólítandó felhasználók semmilyen feltétel mentén sem csoportosíthatóak, lehetőséget biztosítunk a szabad, darabonkénti adatbázis összeállítására is.

#### **4. katalógus bevétel (reklám, merchandise, egyéb termékek)**

A városkártya hűségprogramban gyűjthető pontok beváltása a negyedévente megjelenő katalógusokból történhet, amely beváltás során különösen az önkormányzati címert tartalmazó merchandise termékek, valamint az ún. „egyéb” termékek (nem a partnerek által biztosított termékek) értékesítésével érhető el jelentős bevétel.

#### **5. partnercégek által azok dolgozóinak biztosított kártyák díja**

A városban működő cégek számára lehetőség biztosítható, hogy a náluk dolgozók (adott esetben nem budaörsi lakosok) számára a béren kívüli juttatási csomag elemeként városkártyát adjanak.

#### **6. parkolási rendszer használatához kapcsolódó díj**

A városkártyához integrált parkolási rendszerben a Parkolás Támogató Rendszer üzemeltetése kapcsán egyszeri regisztrációs és díj- és havi üzemeltetési díjbevételhez juthat a Városmarketing Kft, melyet a biztonság kedvéért jelen pénzügyi tervben csupán minimális, havi százezer forintos tételben jeleztünk, de a rendszer megvalósulása esetén az elérhető bevétel ennek többszöröse kell, hogy legyen.

Az üzemeltetés bevételi oldala e bevételi forrás nélkül is stabil, de ezzel együtt kifejezetten nyereséges vállalkozás lehet.

Hasonló bevételi forrás lehet a közüzemi szerződések és díjfizetés online menedzselésének megvalósítása is, itt is jelentős tranzakciós díjbevételhez juthat a városkártya-rendszert üzemeltető cég.

#### **7. pályázati forrás**

Az e-kereskedelmet támogató KMOP keretében a Budaörsi Városmarketing Kft. mikrovállalkozásként 50%-os támogatási intenzitással 15-17 millió forint összértékű projekttel pályázhat.

### **III. A fenntartható működés feltételei**

A bevételek elérése akkor lehetséges, ha a kiadott kártyák száma és az elfogadó helyek száma magas. Emellett a folyamatos használatgeneráláshoz elengedhetetlen az Önkormányzat, az üzemeltető és a szolgáltató állandó marketing tevékenysége.

Ennek a hármas feltételnek a következőképpen lehet megfelelni:

Kiadott kártyaszám: az Önkormányzat a kártya kiadás első ütemének alapköltségeit magára vállalja és a lehető legnagyobb első hullámmal beindítja a kártyabirtokosok számának növekedését.

Elfogadóhelyek száma: mivel a Budaörs területén működő összes vállalkozás szóba jöhet, külön kell kezelni a hálózatokat, illetve külön a helyi KKV szektort.

Multi – nagy vállalati szektor: a cégek megkeresése során el kell érni, hogy a béren kívüli juttatási csomag részévé tegyék a városkártyát, és ezzel együtt elfogadóhellyé is váljanak (itt kap szerepet az Önkormányzat stratégiája a betelepült vállalkozásokkal kapcsolatban)

KKV szektor: olyan szolgáltatási csomagot kell nyújtani a helyi mikro-, kis- és középvállalkozások számára, ami az elfogadóhelyi döntést támogatja. (pl. speciális telefon használati és biztosítási csomag) Itt a legfontosabb feladat a helyi vállalkozás tulajdonosát meggyőzni; hogy elfogadóhelyként az alapszolgáltatás miatt is megéri csatlakozni. E mellett pedig a klasszikus kereskedelmi eszközök mellé egy újabb profi rendszert kap: pl. katalógus / közösségi média modul / törzsvásárlói adatbázis és egyedi kedvezményadási lehetőségek.

Kártyahasználat: A kártya folyamatos használata az egyik kulcstényezője az üzleti sikerességnek. A használat generálásához alapvetően két területre kell fókuszálni: a) az Önkormányzat csatoljon olyan funkciót, ami a napi szintű használatot garantálja pl. parkolás, beléptetés vagy közüzemi szolgáltató bevonása...) b) olyan speciális marketing stratégia induljon a kártyák kiadásával párhuzamosan, amely a városkártya tulajdonost inspirálja a használatra pl. nyereményjátékok; dm levelek; rendezvények; PR cikkek stb.

A bevételi tervhez kapcsolódó egymásra épülő folyamatok kivitelezésének erőforrás szerkezete jelenik meg a kártya havi üzemeltetési költségvetésében (kivétel marketing költségek); hiszen ezen költségvetés alatt működik az erre kialakított infrastruktúra.

Végezetül összefoglalva a sikeres városkártya bevételi tervhez kapcsolódó projekt folyamata a következő:

Nagy számú kártya kiadás – elfogadóhelyek számának maximalizálása – használat generálás (húzó funkció – marketing – interaktív kereskedelmi tevékenység).

