



Программа лояльности

БОНУС **ПЛЮС**

БонусПлюс – это

готовое решение

для организации программы лояльности клиентов
в Вашем бизнесе



Решаемые задачи

Единственная цель внедрения программы лояльности в бизнес – увеличение прибыли!

БонусПлюс поможет вам достигнуть этой цели решая следующие задачи:

1. Стимулирование повторных продаж;
2. Увеличение среднего чека;
3. Контроль оттока клиентов;
4. Мониторинг удовлетворенности клиентов;
5. Привлечение новых клиентов по системе рекомендаций;
6. Оценка эффективности бизнеса по 17 показателям в режиме Онлайн.

Основа для решения поставленных задач –

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Автоматическое формирование и ведение клиентской базы

→ Без бумажных анкет. С возможностью проверки принадлежности телефонного номера клиенту.

Получение согласия абонента на получение СМС в электронном виде. Получение согласия клиента на обработку персональных данных – соблюдение ФЗ №152

Процессинг бонусных карт

→ Ведение бонусных счетов клиентов, привязанных к карте или телефонному номеру клиента

Автоматический контроль соблюдения всех условий программы лояльности

→ Процент начисления бонусов/процент скидки согласно текущей карте клиента, автоматическая смена уровня карты при достижении определённой суммы покупок, сгорание бонусов и т.п.

1. Стимулирование повторных продаж

Стимулирование повторных продаж происходит за счет использования следующих механик:

- Автоматическое информирование клиентов о скором сгорании бонусов;
- Автоматические поздравления и начисление подарочных бонусов с ограниченным сроком действия на день рождения клиентов;
- Автоматическая рассылка подарочных бонусов с ограниченным сроком действия, если клиент не совершал покупок N дней – Реанимация клиентов;
- Ручное стимулирование продаж через рассылку клиентам: подарочных бонусов с ограниченным сроком действия, напоминание о наличии бонусов с указанием их количества. Сегментация клиентской базы по полу, возрасту, среднему чеку, общей суммы покупок, количеству покупок, тегам (группировка клиентов по предпочтениям) позволит повысить эффективность маркетинговых акций.

При этом, можно создавать цепочки, например, через 20 дней с последней покупки отправляется информация о какой-то акции, а через 40 дней дарятся подарочные бонусы.

2. Увеличение среднего чека

Увеличение среднего чека достигается за счёт использования следующих механик:

- Процент начисления бонусов/размер предоставления скидки, зависящий от суммы чека;
- Начисление определённого количества бонусов с каждых полных X рублей.

Например, при покупке до 1000 рублей копится 3% бонусами, а свыше 1000 рублей – 10%.

Например, с каждой 1000 рублей в чеке начисляется 50 бонусов.

3. Контроль оттока клиентов

Контроль оттока клиентов происходит за счет использования следующих механик:

- Автоматическая рассылка подарочных бонусов с ограниченным сроком действия, если клиент не совершал покупок N дней. При этом, можно создавать цепочки.
- Поиск клиентов, которые давно не совершали покупок. Для них можно отправить какое-то специальное предложение или начислить подарочные бонусы с ограниченным сроком действия.
- Инструмент сбора и обработки отзывов, позволит обнаружить проблемные места в бизнесе, которых Вы не видите, но из-за которых Вы теряете клиентов.

Например, через 20 дней с последней покупки программа лояльности отправляет информацию о какой-то акции, а через 40 дней дарятся подарочные бонусы;

При этом можно делать разные акции для разных клиентов: для разовых покупателей – одни условия, для постоянных – другие, для VIP – третьи и т.д.

Оперативное получение информации от клиента позволит вовремя решить проблему с клиентом и не потерять его.

4. Мониторинг удовлетворенности клиентов

Мониторинг удовлетворенности клиентов происходит за счет использования следующих механик:

- Автоматический сбор отзывов;
- Оценка качества обслуживания каждым из сотрудников;
- Расчёт коэффициента лояльности клиентов – NPS;
- Возможность ответить клиенту на его отзыв.

5. Привлечение новых клиентов по системе рекомендаций

Привлечение новых клиентов происходит за счет использования следующего алгоритма:

- Каждый участник программы лояльности может раздавать рекомендации о Вашей компании и получать за это дополнительные бонусы.
- При этом, для идентификации себя он может использовать:
 - Свой номер телефона;
 - Номер своей карты;
 - Специальный код, QR-код, ссылка для распространения;
- Мотивацией новому клиенту не забыть указать, что он пришел по рекомендации, служат подарочные бонусы за регистрацию по рекомендации.
- Вознаграждения пригласившему клиенту может быть многоуровневым.

(МЛМ-схема, широко применяемая в сетевом маркетинге)

6. Оценка эффективности бизнеса по 17 показателям и отчетам в режиме онлайн

- | | | |
|---|---|--|
| 1. Выручка (по магазинам, сотрудникам) | 2. Количество чеков (по магазинам, сотрудникам) | 3. Средний чек (по магазинам, сотрудникам) |
| 4. Средняя скидка (по магазинам, сотрудникам) | 5. Средняя выручка от одного клиента | 6. Начислено бонусов (Отчет) |
| 7. Списано бонусов (Отчет) | 8. Общее количество клиентов (Отчет) | 9. Количество клиентов с 1 покупкой, 2 покупками, 3 и более покупок (Отчет) |
| 10. Количество потерянных клиентов (Отчет) | 11. Расходы на СМС (детализировано по тематике сообщений) | 12. Общее количество отзывов (Отчет) |

13. Количество положительных отзывов
(обработанные, необработанные, в работе)

14. Количество негативных отзывов
(обработанные, необработанные, в работе)

15. Количество нейтральных отзывов
(обработанные, необработанные, в работе)

16. Реанимация клиентов:
Количество участников,
Затраты на смс (Отчет)

17. Реанимация клиентов:
Количество продаж,
Выручка от реанимационных действий (Отчет)

Особенности системы

Можно выделить несколько ключевых особенностей сервиса БонусПлюс, которые отвечают за качество решения вышеуказанных задач:

1. Возможность использования 3-х типов карт

В сервисе БонусПлюс есть возможность использовать 3 типа карт:

- **Телефонный номер клиента в качестве карты лояльности;**

- **Классическая пластиковая карта**
с возможностью лёгкого восстановления карты при утере и возможностью обслуживания клиента по номеру телефона, когда клиент забыл карту;

- **Электронная карта лояльности в мобильном приложении**
Wallet (для телефонов Apple), Google Pay (для телефонов под управлением Android: Samsung, Huawei, LG, Xiaomi, HTC и т.д.)
Внимание: данный вариант в разработке

2. Возможность реализации 3-х типов программ лояльности

В БонусПлюс можно реализовать 3 типа программы лояльности клиентов:

- Бонусную программу лояльности;
- Бонусно-дисконтную программу лояльности;
- Дисконтную программу лояльности.

3. Гибкая настройка параметров работы программы лояльности

Широкие возможности настройки БонусПлюс позволяют **РЕАЛИЗОВАТЬ ИНДИВИДУАЛЬНУЮ МОДЕЛЬ** программы лояльности, которая необходима именно вам.

В системе БонусПлюс доступна настройка следующих параметров:

Уровни привилегированности карт

(стандартная, золотая, VIP и т.п.).

С возможностью указания общей суммы покупок клиента для автоматической смены уровня карты.

Например, при достижении клиентом общей суммы покупок 10000 рублей, уровень его карты меняется с 3% на 5%

Для каждого уровня

привилегированности карты можно задать:

- Схема предоставления скидки (для дисконтной или дисконтно-бонусной программы лояльности);
- Фиксированный процент скидки;
- Прогрессивный процент скидки, зависящий от суммы чека.

Например, при сумме покупки до 1000 рублей скидка 5%, от 1000 рублей – 10% и т.д.

Схема начисления бонусов:

- Фиксированный процент накопления бонусов от суммы покупки;
- Начисление Y бонусов за X рублей в чеке;
- Прогрессивный процент начисления бонусов, зависящий от суммы чека.

Например, за каждые 1000 рублей начисляется 50 бонусов;

Например, при сумме покупки до 1000 рублей начисляем 5%, от 1000 рублей – 10% и т.д.

Максимальный процент

от суммы покупки, который можно оплатить бонусами;

Период действия

накопленных бонусов в днях;

Количество дней,

через которое можно использовать накопленные бонусы;

Дополнительные подарочные бонусы

с ограниченным сроком действия;

Три варианта сгорания бонусов:

- Через N дней с момента последней покупки;
- Через N дней с момента начисления бонусов;
- В определенные даты.

Количество подарочных бонусов и срок

их использования, которые автоматически выдаются клиенту:

- При регистрации клиента в программе лояльности;
- При отсутствии покупок в течение N дней;
- При совершении первой покупки;
- При самостоятельной регистрации клиента в программе лояльности по ссылке;
- На день рождения;
- На день рождения родственников, например, детей.

Начисление бонусов с покупок друзей:

- Только с первой покупки в размере % от суммы покупки или фиксированной суммы;
- С каждой покупки в размере % от суммы покупки или фиксированной суммы. Можно ограничить период выплат в днях.

Изменение правил

начисления/списания и срока жизни бонусов в зависимости от:

- группы товара;
- текущего времени;
- способа оплаты;
- кассира.

(Например, с 9 до 12 начисляем в 2 раза больше бонусов)

(Например, за услуги можно начислять 10% бонусов, а на сопутствующие товары только 3%. И при этом, за услуги можно расплатиться бонусами до 50%, а на сопутствующие товары – бонусы

4. Автоматическое формирование клиентской базы

При регистрации клиента в системе обязательным полем является только номер телефона, все остальные поля на ваше усмотрение. При этом, занесение клиента в базу происходит с проверкой принадлежности номера клиенту и получением его согласия на приём СМС-сообщений рекламно-информационного характера в электронном виде (без бумажных анкет).

В базе можно хранить следующие поля:

- номер телефона;
- ФИО;
- пол;
- дата рождения;
- даты рождения родственников (например, детей);
- email;
- адрес;
- комментарий (произвольный текст).

5. Автоматические СМС-уведомления клиентов

БонусПлюс может автоматически информировать клиента через SMS сообщения о следующих событиях:

- поздравление с регистрацией;
- поздравление с первой покупкой;
- информация о начислении/списании бонусов;
- информация о начислении/списании бонусов с покупок приведённых людей;
- информация о начислении каких-либо подарочных бонусов;
- информация о скором сгорании бонусов с указанием суммы и даты;
- информация об активации бонусов (если бонусы начинают быть доступными через N дней);
- информация об изменении уровня привилегированности карты при достижении клиентом определённой суммы покупок;
- поздравление с днём рождения с информацией о подарочных бонусах и сроке их действия;
- поздравление с днём рождения родственников с информацией о подарочных бонусах и сроке их действия.

Шаблоны всех сообщений могут быть настроены по вашим нуждам. Также, сообщения могут быть частично, либо полностью отключены.

6. Система сбора отзывов

Сбор и обработка отзывов участников программы лояльности позволит Вам **выявить проблемные места** в работе Вашего бизнеса.

Система реализована по алгоритму:

1. Участник программы лояльности, после совершения покупки, получает СМС сообщение с просьбой оставить отзыв;
- ↓
2. СМС сообщение содержит ссылку. Перейдя по ссылке, участник программы лояльности:
- ↓
3. Ставит оценку от 1 до 5, по шкале удовлетворенности. На основании данной оценки считается коэффициент NPS;
- ↓
4. Оставляет свой отзыв о Вашей работе в свободной форме;
- ↓
5. Информация по отзыву отображается в кабинете управления программой лояльности с указанием: Дата покупки, Номер чека, Сумма покупки, Кассир, Клиент, Оценка, Дата последнего комментария;
- ↓
6. Для обработки отзыва можно созвонится с Клиентом, либо обсудить обращение в режиме диалога в онлайн чате.

В момент отправки сообщения настраивается.

7. Возможность выгрузки данных в Excel

В любое время можно выгрузить:

- клиентскую базу с информацией;
- номер телефона, ФИО, пол, дата рождения, email, комментарий;
- дата регистрации;
- текущая карта;
- баланс бонусного счёта;
- количество покупок;
- средний чек;
- дата последней покупки;
- общая сумма покупок.
- информацию о транзакциях:
 - дата операции;
 - номер телефона клиента;
 - номер карты клиента;
 - сумма покупки;
 - сумма потраченных бонусов;
 - сумма накопленных бонусов;
 - тип карты лояльности.

Структура сервиса БонусПлюс

БонусПлюс - это программное решение, состоящее из 3-х частей:

1

Личный кабинет управления программой лояльности;

2

Рабочее место кассира;

3

Личный кабинет участника программы лояльности.

1. Личный кабинет управления программой лояльности

Это специальный раздел на сервисе, предназначенный для использования собственником бизнеса или администратором, который позволяет:

- Настраивать параметры программы лояльности;
- Просматривать, редактировать и скачивать клиентскую базу;
- Получать информацию о продажах с возможностью выгрузить их в Excel;
- Пользоваться аналитикой с возможностью выгрузить данные в Excel;
- Создавать рабочие места кассиров;
- Пополнять баланс программы лояльности и просматривать историю финансовых операций с возможностью заказать акт сверки и скачиванием первичных документов в электронном виде.

2. Рабочее место кассира

Рабочее место кассира – это часть системы БонусПлюс, предназначенная для сотрудников, занимающихся проведением продаж.

В системе предлагается несколько вариантов реализации рабочего места кассира:

- Вариант для персональных компьютеров, планшетов, мобильных телефонов доступный через Web-браузер;
- Интеграция в действующее программное обеспечение компании. Например, в 1С;
- Готовое решение для касс Эвотор.

Рабочее место кассира позволяет выполнять следующие операции:

- Регистрировать клиента в базе;
- Просматривать карточку клиента с информацией о бонусном балансе клиента;
- Производить продажу товара/услуг с накоплением/ списанием бонусов со счёта клиента.

3. Личный кабинет участника программы лояльности

Кабинет участника программы лояльности – web-кабинет, содержащий следующую информацию:

- Состояние бонусного счета участника программы лояльности;
- Тип карты участника программы лояльности;
- На какую сумму нужно совершить покупки для получения следующей карты;
- Общая сумма покупок;
- Дата последней покупки.

Стоимость

1. Подключение

Подключение – **бесплатно.**

2. Абонентская плата

Облачное решение (Web-решение, 1С-решение, МойСклад-решение, интегрированное решение через API):

1 месяц
1 800 ₺

Списывается
60 рублей в сутки.

6 месяцев
9 300 ₺

Скидка 15%

12 месяцев
15 300 ₺

Скидка 30%

Готовое решение для Касс Эвотор:

Тариф Стандарт
1 месяц
От 600₺

Списывается с баланса
ЛК Эвотор

Тариф Профи
1 месяц
От 1200 ₺

Списывается с баланса
ЛК Эвотор

Тариф Профи+
1 месяц
От 1800₺

Списывается с баланса
ЛК Эвотор

Подробнее о тарифах для касс Эвотор можно ознакомиться в Эвотор-Маркете или у наших менеджеров.

3. Автоматические СМС-уведомления

Автоматические СМС-уведомления

2,5 руб. за СМС

Отправку сообщений можно отключить в настройках личного кабинета управления программой лояльности.

Способы оплаты

на расчетный счет
(требуется заключение договора);

банковские карты
VISA, MasterCard, МИР.

Интеграция в 1С

(при необходимости)

Стоимость интеграции

программы лояльности БонусПлюс в одну конфигурацию 1С и последующая первая установка (через удалённый доступ) обновлённой конфигурации:

1С 8 версии

От 15 000 до 30 000 ₺

зависит от конфигурации

3-7 рабочих дней

1С 7 версии

От 50 000 ₺

От 20 рабочих дней

В интеграцию входит:

- Доработка конфигурации 1С;
- Настройка одного рабочего места кассира и обучение специалистов компании (удаленно по телефону, удаленному доступу или Skype);
- Инструкция по настройкам сервиса в 1С.

Информация для бухгалтера

Обычно клиенты БонусПлюс используют следующий **механизм учета бонусов в 1С:**

при частичной или полной оплате покупки бонусами, **бонусы учитываются в 1С, как скидка на чек.** При этом скидка на конкретную позицию номенклатуры в чеке будет пропорциональна стоимости позиции.

Если данный подход не устроит Вашу компанию, мы готовы реализовать другой механизм учета бонусов.

PS

Мы открыты для диалога.
Возможна доработка, разработка нового функционала программы лояльности.
Высылайте Ваши потребности на email:
help@bonusplus.pro с подробным описанием требуемого функционала. Мы постоянно совершенствуем наш продукт.

С уважением,
Команда БонусПлюс

Тел: +7 913 476-76-27
8-800-333-50-99

Email: help@bonusplus.pro

ООО «ИнфоПУШ»
ИНН/КПП 5405470236/540501001
630015, г. Новосибирск,
пр-кт Дзержинского 1/3 офис 305
8 800 333-50-99
help@bonusplus.pro

<https://bonusplus.pro>

БОНУС ПЛЮС