

Описание функциональных характеристик
программного обеспечения БонусПлюс
и информация, необходимая для установки и
эксплуатации программного обеспечения

2021

Оглавление:

Введение

Назначение системы 3

Уровень подготовки пользователя 3

Возможности и условия применения

Функции системы 3

Требования системы 6

Рабочее место кассира

Рабочее место в Эвотор 6

Личный кабинет сервиса БонусПлюс 9

Вход в систему 9

Настройки кабинета 9

Пополнение баланса 10

История платежей 12

Финансовая детализация 13

Документы 14

Клиенты 14

Продажи 17

Аналитика 18

Отзывы 19

Настройка 20

Завершение работы 27

Аварийные ситуации 27

Введение

Назначение системы

Система «БонусПлюс» предназначена для создания программы лояльности для клиентов, проведение акций, создание и использование купонов, автоматизации коммуникации с клиентом.

Уровень подготовки пользователя

Пользователь системы «БонусПлюс» должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Internet Explorer, EDGE), а также знать и уметь пользоваться системой (Эвотор, МодульКасса, 1С, МойСклад, Фронтал), через которую проводятся продажи участникам программы лояльности.

Возможности и условия применения

Функции системы

1. Сервис БонусПлюс позволяет решить следующие задачи:
 - 1.1. Стимулировать повторные продажи
 - 1.2. Увеличить средний чек
 - 1.3. Перейти от анонимных продаж к продажам, привязанным к клиентам
 - 1.4. Привлечь новых клиентов за счет организованной системы рекомендаций среди существующих клиентов
 - 1.5. Сократить отток клиентов и автоматизировать работу по возврату клиентов
 - 1.6. Организовать мониторинг удовлетворенности клиентов
 - 1.7. Создать канал обратной связи с клиентом
 - 1.8. В режиме реального времени получать информацию по результатам работы программы лояльности
 - 1.9. Запустить акции и создавать купоны для клиентов
 - 1.10. Подобрать эффективные параметры для программы лояльности
 - 1.11. Организовать процессинг карт лояльности
 - 1.12. Сформировать клиентскую базу с соблюдением ФЗ №154 и Ст.44.1 закона «О связи»
2. Стимулирование повторных продаж и увеличение среднего чека достигается за счет использования следующих механик:
 - 2.1. Индивидуальные предложения клиенту по истории его покупок
 - 2.2. Автоматические поздравления и начисление подарочных бонусов с ограниченным сроком действия на день рождения клиентов

- 2.3. Автоматическая рассылка подарочных бонусов с ограниченным сроком действия, если клиент не совершал покупок N дней — реанимация клиентов
- 2.4. Ручное стимулирование продаж через рассылку клиентам:
 - 2.4.1. подарочных бонусов с ограниченным сроком действия,
 - 2.4.2. напоминание о наличии бонусов с указанием их количества
- 2.5. Прогрессивная шкала начисления бонусов или предоставления скидки зависящая от суммы покупки
3. Переход от анонимных продаж к продажам, привязанным к клиентам, достигается за счет использования следующего способа проведения продажи:
 - 3.1. Регистрация клиента в программе лояльности:
 - 3.1.1. Сбором персональных данных по клиенту и подписанием согласия на обработку персональных данных и получения сообщений от компании при помощи смс подписи клиента
 - 3.2. Идентификация клиента по номеру телефона, физической карте лояльности или электронной карте лояльности в виде мобильного приложения при проведении продажи.
4. Контроль оттока клиентов происходит за счет использования следующих механик:
 - 4.1. Автоматическая рассылка подарочных бонусов с ограниченным сроком действия, если клиент не совершал покупок N дней. При этом можно создавать несколько рассылок
 - 4.2. Инструмент сбора и обработки отзывов позволит обнаружить проблемные места в бизнесе из-за которых происходит потеряете клиентов
5. Мониторинг удовлетворенности клиентов производится за счет использования следующих механик:
 - 5.1. Автоматический сбор отзыва клиента после покупки, позволит увидеть проблемные места работы компании
 - 5.2. Привязка отзыва к чеку позволит увидеть сотрудников, которыми больше всего довольны или недовольны ваши клиенты
 - 5.3. Расчет коэффициента лояльности клиентов - NPS, позволит увидеть сколько у вас лояльных клиентов, готовых продвигать компанию
 - 5.4. Возможность ответить клиенту на его отзыв позволит получить более детальную информацию и проявить внимание к клиенту
6. Привлечение новых клиентов по системе рекомендаций происходит за счет использования следующего алгоритма:
 - 6.1. Каждый участник программы лояльности может раздавать рекомендации о вашей компании и получать за это дополнительные бонусы. При этом, для идентификации себя как рекомендателя он может использовать: номер телефона, номер карты лояльности, ссылку рекомендателя или QR код
 - 6.2. Каждый рекомендатель получают вознаграждение в виде % бонусов от суммы покупки привлеченного клиента.
7. Отчеты:
 - 7.1. Показатели массовости и вовлеченности клиентов в программу лояльности и их динамика

- 7.2. Показатели выручка, количество чеков, средний чек, средняя скидка, LTV
- 7.3. Показатели движения бонусных баллов: количество начисленных баллов, списанных и сгоревших баллов
- 7.4. Количество привлеченных клиентов, отток клиентов
- 7.5. Матрица активности клиентов и средняя частота покупок
- 7.6. Отчет по отзывам клиентов и NPS
- 7.7. Отчет по реанимации клиентов
8. Варианты карт лояльности:
 - 8.1. Телефонный номер клиента в качестве карты лояльности
 - 8.2. Классическая пластиковая карта
 - 8.3. Электронная карта лояльности в мобильном приложении Wallet
9. Варианты программы лояльности:
 - 9.1. Бонусная программа лояльности
 - 9.2. Дисконтная программа лояльности
 - 9.3. Комбинированная программа лояльности
10. Варианты скидки и/или начисления бонусов:
 - 10.1. Фиксированный % от суммы покупки
 - 10.2. Прогрессивный % зависящий от суммы чека
 - 10.3. Начисление Y бонусов за X рублей
11. Параметры сегментации клиентской базы для запуска акции, выдачи купона:
 - 11.1. Регистрация клиента в Магазине (Список магазинов с возможностью выбора одного или нескольких. Поиск магазина по названию)
 - 11.2. Последняя покупка в Магазине (Список магазинов с возможностью выбора одного или нескольких. Поиск магазина по названию)
 - 11.3. Сотрудник, проводивший продажу (Список сотрудников с возможностью выбора одного или нескольких. Поиск сотрудника по имени)
 - 11.4. Тип карты лояльности (Список карт лояльности с возможностью выбора одного или нескольких)
 - 11.5. Сумма последней покупки (Указывается конкретное значение чека в рублях или диапазон. Диапазонов и значений конкретного значения чека можно указать несколько)
 - 11.6. Общая сумма всех покупок (Указывается конкретное значение чека в рублях или диапазон. Диапазонов и значений конкретного значения чека можно указать несколько)
 - 11.7. Способ подключения к программе лояльности (Оффлайн Магазин, Интернет Магазин, Ссылка для регистрации)
 - 11.8. ФИО клиента
 - 11.9. Пол клиента (М, Ж, неопределён)
 - 11.10. Возраст клиента (Указание конкретного значения возраста в годах или диапазон. Диапазонов и значений конкретного года можно указать несколько)
 - 11.11. Средний чек (Указание конкретного значения чека в рублях или диапазон. Диапазонов и значений конкретного значения чека можно указать несколько)

- 11.12. Количество покупок (Указание конкретного значения количества покупок или диапазона. Диапазонов и значений можно указать несколько)
- 11.13. Бонусный баланс (Указание конкретного значения или диапазона. Диапазонов и значений конкретного значения чека можно указать несколько)
- 11.14. N-дней без покупок (Указание конкретного значения количества дней без покупок или диапазона. Диапазонов и значений можно указать несколько)
- 11.15. Куплен товар (Указывается конкретный товар из списка номенклатуры или несколько товаров и период, в который этот товар покупался)
- 11.16. Время совершения покупки (Клиент может выбрать дни недели: Пн, Вт, Ср, Чт, Пт, Сб, Вс, а также указать время работы акции с, по в часах-минутах. При этом он может указать несколько периодов)
- 11.17. Место совершения покупки (Отображается список магазинов с возможностью выбора одного или нескольких. Поиск магазина по названию)
12. Условия участия в акции и/или получения купона:
 - 12.1. Совершить покупку в определённое время
 - 12.2. Совершить покупку определённого товара, услуги или набора
 - 12.3. Совершить покупку на определённую сумму
13. Результат участия клиента в Акции
 - 13.1. Клиент получает повышенную скидку
 - 13.2. Клиент получает подарок
 - 13.3. Клиент получает возможность приобрести товар по фиксированной цене
 - 13.4. Клиент получает подарочные бонусы

Требования системы

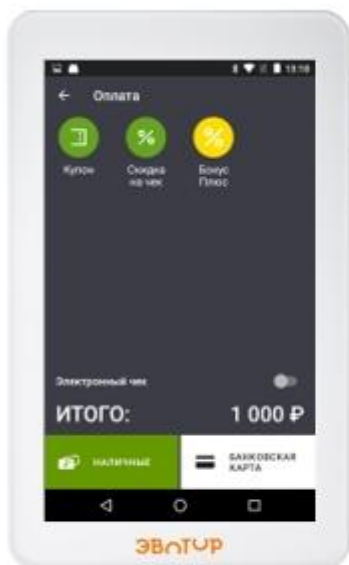
Система «БонусПлюс» работает на любом устройстве с выходом в интернет и наличием поддерживаемых интернет браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Internet Explorer, EDGE).

Рабочее место кассира

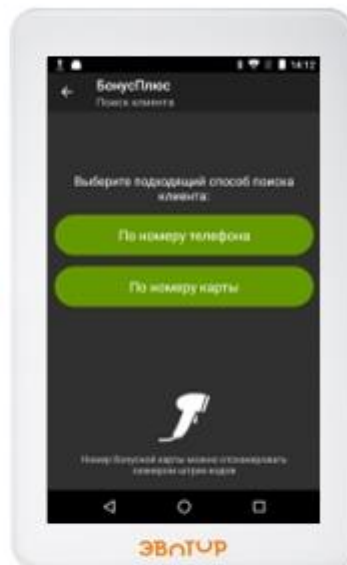
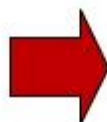
Рабочее место в Эвотор

Инструкция по работе с приложением БонусПлюс для касс Эвотор и МодульКасса:

1. Сформируйте чек в обычном порядке и перейдите к оплате.
2. На экране «оплата» нажмите на иконку «БонусПлюс», откроется меню выбора способа поиска клиента:

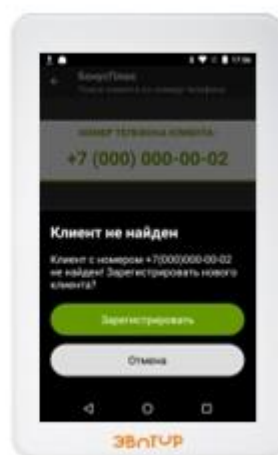


Форма «Оплата»

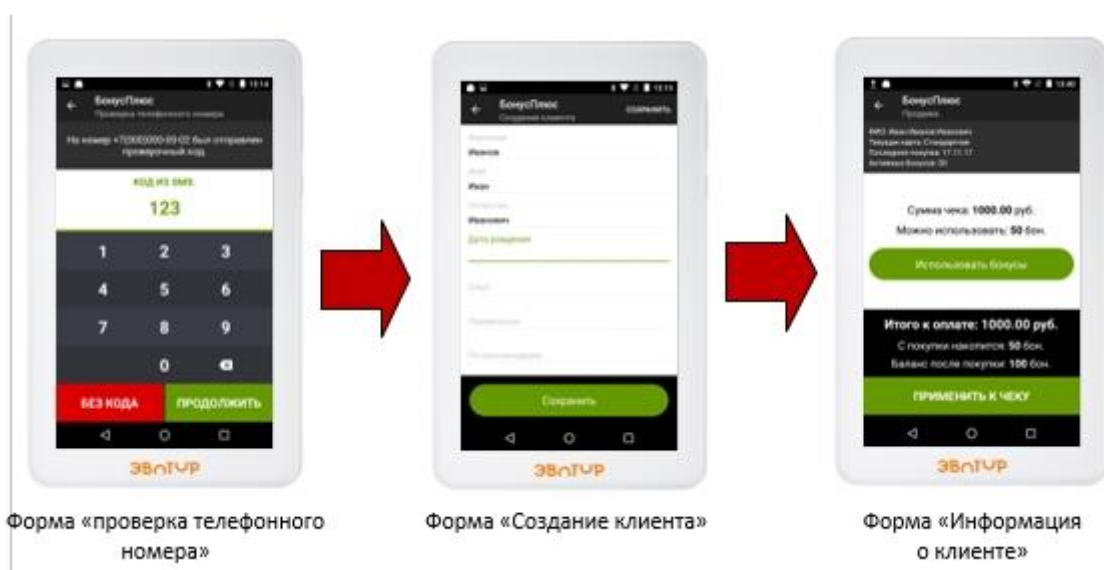


Меню выбора способа поиска клиента

3. В случае, если номер телефона или номер карты не зарегистрирован в системе «БонусПлюс», то при поиске запускается процесс регистрации клиента в программе лояльности. На первом шаге клиент должен назвать свой номер телефона кассиру, а кассир ввести номер в соответствующем поле интерфейса и нажать «Найти», а затем «Зарегистрировать»:

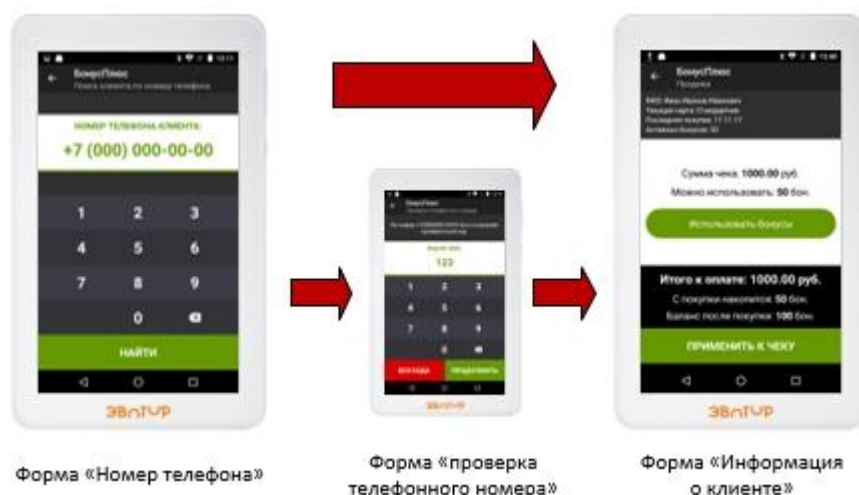


После нажатия кнопки «Зарегистрировать», на указанный номер отправляется СМС с целью проверить принадлежность номера клиенту и получить согласие на получение смс для соблюдения закона о связи статья 44.1, закона о рекламе статья 18. В смс содержится код, который нужно назвать кассиру. Кассир вводит код и нажимает продолжить. На следующем шаге открывается анкета клиента. В анкете можно оставить все поля пустые, либо заполнить анкету полностью или частично и нажать кнопку «Продолжить».



На следующем шаге открывается форма с указанием информации о клиенте, размере скидки или возможном количестве бонусов, которое можно использовать. Для окончания продажи нужно нажать кнопку «Применить к чеку».

4. В случае, когда клиент уже является участником программы лояльности, после указания номера телефона, кассир переходит на форму с указанием информации о клиенте. Если откроется форма проверки телефонного номера, это значит что номер клиента не был проверен ранее, необходимо указать код из СМС или продолжить «Без Кода», после чего откроется форма информации о клиенте для проведения продажи.



Личный кабинет сервиса БонусПлюс

Вход в систему

1. Для входа в личный кабинет сервиса «БонусПлюс» нужно запустить браузер и перейти по адресу <https://bonusplus.pro/lk>, откроется форма авторизации.

Вход в личный кабинет:

Логин:

Пароль:

[Войти](#)

[Восстановить пароль](#)

Данные необходимые для входа в сервис «БонусПлюс» клиент получает после регистрации в системе.

2. При попытке доступа в систему с неверными данными возникает ошибка:

«Неверное имя пользователя и пароль»


3. В случае утери данных для входа в личный кабинет, необходимо нажать ссылку «Восстановить пароль» для восстановления данных. В открытой форме «Восстановления пароля» нужно указать номер телефона или электронную почту которые участвовали в регистрации аккаунта в сервисе «БонусПлюс».

Восстановление учётных данных

Восстановление учётных данных

Для восстановления данных, укажите email или номер телефона, которые вы указывали при регистрации.

Телефон или email:


Не могу прочитать

Цифры с картинки:

[Восстановить](#)

После заполнения формы «Восстановления пароля» на электронную почту, участвовавшую в регистрации аккаунта в сервисе «БонусПлюс», будет отправлено письмо с новым паролем для входа в систему.

4. После удачной авторизации, будет осуществлен вход на главную страницу личного кабинета «БонусПлюс»:

Личный кабинет

Текущий баланс: 0,00 руб.

[Пополнить](#)

[История платежей](#)

[Фин.детализация](#)

[Документы](#)

Тариф: 60,00 руб/день + 2,75 руб/SMS

Тестовый период

В настоящий момент система работает в тестовом режиме! Вы можете провести **ещё 30 продаж**, после чего программа лояльности будет остановлена до момента оплаты.

Для перехода к коммерческому использованию, необходимо пополнить баланс. Воспользуйтесь жёлтой кнопкой чуть выше!

Настройки кабинета

Данный раздел позволяет настроить:

1. Часовой пояс работы компании;
2. Произвести смену пароля для доступа в личный кабинет БонусПлюс;
3. Уведомление о низком балансе личного кабинета.

Пополнение баланса

Для пополнения баланса личного кабинета пользователь заходит в раздел личного кабинета «Пополнить» располагаемый на главной странице. Указывает сумму пополнения и выбирает способ пополнения: Безналичный расчёт (выставить счёт) или Оплата банковской картой VISA/MasterCard/МИР. Также на данной странице отображаются предложения для клиента по получению скидки на оплату подписки на сервис.

Пополнение счёта

Минимальная сумма первого платежа составляет 1800 рублей!

Сумма платежа: руб.

Укажите сумму платежа, выберите подходящий для вас способ оплаты (см.ниже), выставите счёт и совершите оплату.

Деньги поступают на баланс автоматически, обычно это происходит в течение часа после платежа.

Абонентская плата при посуточном списании: 60 руб/день.

Для внесения абонентской платы за 6 месяцев, необходимо чтобы баланс на момент списания был не менее 9300 руб.

Для внесения абонентской платы за 12 месяцев, необходимо чтобы баланс на момент списания был не менее 15300 руб.

Платёжная система:



[Безналичный расчёт\(выставить счёт\)](#)



[Оплата банковской картой VISA/MasterCard/МИР \[Без комиссии\]](#)

Выбрав способ оплаты безналичный расчёт, пользователь переходит на страницу с возможность скачать счет или отправить его на свою электронную почту в форматах .doc, .pdf, .jpg.

Выставлен счёт

№ 1993-57 от 22.01.2021

На сумму: 100,00 руб.

Баланс будет пополнен в течение 1 рабочего дня с момента поступления платежа на наш расчётный счёт.

Скачать

- [Счёт в формате Microsoft Word \(.doc\)](#)
- [Счёт в формате Adobe PDF \(.pdf\)](#)
- [Счёт в формате изображения JPEG \(.jpg\)](#)

Отправить на E-mail

- Счёт в формате Microsoft Word (.doc)
 Счёт в формате Adobe PDF (.pdf)
 Счёт в формате изображения JPEG (.jpg)

Email:

В случае выбора способа оплаты банковской картой, пользователь переходит на сайт платежного агрегатора PayMaster и заполняет форму для оплаты картой.

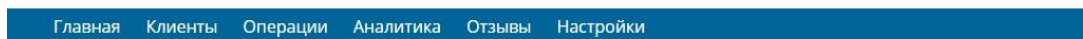
История платежей

Данный раздел позволяет просмотреть все платежи, зачисленные на баланс личного кабинета, а также увидеть способы пополнения.

Счёт №	Дата счёта	Дата зачисления	Платёжная система	Рублей
42806	11.01.21 14:59	12.01.21 17:12		14300,00
41982	23.12.20 17:17	24.12.20 18:11		10000,00
35843	03.08.20 16:13	04.08.20 18:06		10000,00
34218	22.06.20 16:15	23.06.20 18:49		12000,00
30727	02.03.20 13:57	03.03.20 17:12		8000,00
19139	14.10.19 15:54	15.10.19 16:46		11000,00

Финансовая детализация

Данный раздел позволяет просмотреть расход средств с баланса кабинета детализировано по статьям расхода. У пользователя есть возможность выбрать период для формирования отчета. Сохранить отчет в Excel.



Финансовая детализация

Даты и время в данном разделе указаны по московскому времени.

Дата с по [Показать](#) [Выгрузить в Excel](#)

Баланс на начало периода: **259,50** руб.

Всего приход за период: **0,00** руб.

Всего расход за период: **76,50** руб.

Разница за период: **-76,50** руб.

Баланс на конец периода: **183,00** руб.

Фин. операции

ID	Дата	Описание	Расход Сумма, руб	Приход Сумма, руб
16258299 [X]	22.01.21 11:36	Отправка информации о начисленных бонусах (79277016216)	2,75	
16258255 [X]	22.01.21 11:31	Отправка кода проверки телефона клиента (79277016216)	2,75	
16252045 [X]	22.01.21 10:09	Поздравление с днём рождения (79171501070)	5,50	
16252044 [X]	22.01.21 10:09	Поздравление с днём рождения (79276559511)	5,50	
16244133 [X]	22.01.21 00:05	Списание ежедневной абонентской платы	60,00	
Итого:			76,50	0,00

Документы

Раздел «Документы» позволяет сформировать и скачать бухгалтерские документы: Акт от оказанных услугах, Акт сверки за произвольный период.

Главная Клиенты Операции Аналитика Отзывы Настройки

Документы

Акт об оказанных услугах

Скачать акт об оказанных услугах за 12 - Декабрь 2020

Акт сверки

Скачать акт сверки с по в формате

Клиенты

В разделе «Клиенты» отображается клиентская база и размещен функционал создания и запуска смс рассылок.

Главная Клиенты Операции Аналитика Отзывы(2) Настройки

База клиентов

Поиск Выгрузить в Excel

	Дата добавления	Телефон	Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рождения	Email	Тип карты	Номер карты	Примеч.
1	21.01.21 22:42	79178804318	Дедюхин	Денис	Геннадьевич	М			Стандартная	460270382705	
2	21.01.21 17:45	79172476139	Чугунова	Ландыш	Харисовна	Ж			Стандартная	460648725262	
3	21.01.21 17:04	79173903322	Лисова	Вера	Леонидовна	Ж			Стандартная	460623408488	
4	21.01.21 16:08	79050225119	Кардашова	Наталья	Сергеевна	Ж			Стандартная	460511454454	
5	21.01.21 15:21	79178791201	Константинова	Татьяна	Викторовна	Ж			Стандартная	460823573381	
6	21.01.21 14:19	79033428647	Шакирова	Айгуль	Салимовна	Ж			Стандартная	460500132543	
7	20.01.21 23:09	79172220229	Морозкин	Савва	Александрович	М			Стандартная	460387448623	
8	20.01.21 18:02	79534060941	Шарафудинов	Роман	Рафисович	М			Стандартная	460476547756	
9	20.01.21 17:56	79874126459	Поликарпова	Валерия	Дмитриевна	Ж			Стандартная	460365784403	
10	20.01.21 17:10	79656083501	Молостова	Марина	Игоревна	Ж			Стандартная	460138302636	
11	18.01.21 14:19	79963364531	Мелихова	Маргарита					Стандартная	460811328243	
12	17.01.21 22:48	79656031536	Наумова	Екатерина	Андреевна	Ж			Стандартная	460778882468	
13	17.01.21 21:16	79179114353	Хайруллин	Нияз	Шамильевич	М			Стандартная	460448554656	
14	17.01.21 19:36	79179070542	Романова	Екатерина	Николаевна	Ж			Стандартная	460482628516	
15	17.01.21 19:12	79172581129	Ахметгареева	Томава	Александровна	Ж			Стандартная	460313506322	
16	17.01.21 18:47	79274449889	Говоковоз	Антон	Алексеевич	М			Стандартная	460866814154	
17	17.01.21 18:23	79047675405	Власова	Лада	Александровна	Ж			Стандартная	460732578636	
18	17.01.21 14:25	79874148175	Валеев	Алексей	Ринатович	М			Стандартная	460386365734	
19	16.01.21 23:24	79520311935		Ирина			25.11.1986		Стандартная	460717186232	
20	16.01.21 23:08	79870072951		Вероника					Стандартная	460588730561	

Добавить клиента

Создать рассылку по найденным контактам

Выгрузить в Excel

Создать рассылку по файлу

Импорт

Пользователь может выбрать сегмент клиентской базы, применив фильтр. Фильтр позволяет создать выборку по следующим параметрам:

1. Тип карты лояльности (Выбор осуществляется через список карт лояльности, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт)
2. Зарегистрирован в магазине (Выбор осуществляется через список, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт)
3. Клиент совершил последнюю покупку в магазине (Выбор осуществляется через список, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт)
4. Зарегистрирован кассиром (Выбор осуществляется через список, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт)
5. Номер карты лояльности, Диапазон карт по номерам от, до.
6. Канал регистрации (Выбор осуществляется через список карт лояльности, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт)
7. Клиент зарегистрирован по рекомендации: Да/Нет (Если «Да», то добавить возможность указать номера телефонов Рекомендателей)
8. Клиент является рекомендателем: Да/Нет
9. Номер телефона
10. Email
11. Фамилия
12. Имя
13. Отчество
14. Пол
15. Возраст клиента: от, до
16. Дата рождения (Возможно: указать диапазон)
17. Средней чек (Возможно: указать диапазон)
18. Суммарная выручка по клиенту: от, до
19. Количество покупок: от, до
20. Бонусный баланс: от, до
21. Дней без покупок: от, до
22. Товар (Выбор осуществляется через список, отображающийся в открываемой форме. Можно выбрать несколько типов карт) куплен в период с по.

Полученный сегмент можно сохранить в Excel, создать смс рассылку, выполнить массовое начисление бонусов выбранным клиентам.

Тип карты:

Номер карты: (можно указать диапазон номеров через дефис)

Дата добавления от: до:

Телефон: Email:

Фамилия: Имя: Отчество:

Пол:

Дата рождения: число: месяц: или дата от: до:

Примечание: Адрес:

Бонусный баланс от: до:

Количество покупок от: до:

Дата последней покупки от: до:

Для добавления нового клиента в базу, пользователю необходимо нажать на кнопку «Добавить клиента» и заполнить форму:

Заведение клиента

Моб. телефон:

Тип карты:

Номер карты:

Email:

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Пол:

Дата рождения:

Примечание:

По рекомендации:

Такой вариант регистрации нового клиента, выполняется без проверки принадлежности номера клиенту и получения согласия на отправку смс. Процедура проверки номера и получения согласия будет выполнена при совершении первой покупки.

Для открытия карточки клиента, необходимо кликнуть по номеру телефона:

	Дата добавления	Телефон	Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рождения	Email	Тип карты	Номер карты	Примеч.
1	18.01.21 13:12	79							Базовый статус	460403354555	

В карточке клиента пользователь может:

1. изменить, добавить персональные данные о клиенте;
2. посмотреть историю покупок;
3. транзакций связанных с движением бонусных баллов (начисление, удаление бонусных баллов);
4. начислить, списать бонусные баллы;
5. провести продажу;
6. удалить клиента из базы.

Для создания смс рассылки необходимо заполнить соответствующую форму в которой указать текст сообщения, в случае начисления бонусных баллов, указать количество и срок жизни и нажать кнопку «Подготовить рассылку, рассчитать стоимость»:

После нажатия кнопки открывается форма с расчетом стоимости рассылки, указанием количества исключенных клиентов из рассылки. Для запуска рассылки необходимо нажать «Выполнить».

Продажи

В разделе «Продажи» отображаются все продажи и возвраты, проведенные за текущие сутки. Пользователь может указать временной период, за который он хочет посмотреть данные. В разделе «Продажи» предусмотрен фильтр, который позволят посмотреть данные по определенным параметрам:

- По номеру телефона или номеру карты;
- По кассиру, проводившему продажу или возврат;
- По магазину;

- Отображать чек с указанием номенклатуры или нет.

Все отображаемые данные можно загрузить в Excel файл.

Дата	Тип	Телефон покупателя	Списано бон.	Начисл. бон.	Номер чека	Сумма покупки	Оплата в рублях	Тип карты	Номер карты	Кассир	
23.01.21 05:40	Автоматическое сгорание		100,00	0,00							
21.01.21 22:43	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 22:43	Покупка		0,00	8,00	26	385,00	385,00	Стандартная	460270382705	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 17:46	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 17:46	Покупка		0,00	7,00	25	345,00	345,00	Стандартная	460648725262	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 17:04	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 17:04	Покупка		0,00	4,00	24	189,00	189,00	Стандартная	460623408488	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 16:10	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 16:10	Покупка		0,00	10,00	23	514,00	514,00	Стандартная	460511454454	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 15:21	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 15:21	Покупка		0,00	7,00	22	345,00	345,00	Стандартная	460823573381	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 15:05	Покупка		41,66	4,00	21	234,00	192,34	Стандартная	460386365734	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 15:05	Покупка		83,34	8,00	21	468,00	384,66	Стандартная	460386365734	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 14:20	Подарок за первую покупку		0,00	100,00							
21.01.21 14:20	Покупка		0,00	3,00	20	150,00	150,00	Стандартная	460500132543	Кассир по умолчанию	☒
21.01.21 14:20	Покупка		0,00	2,00	20	95,00	95,00	Стандартная	460500132543	Кассир по умолчанию	☒
Итого			225,00	653,00		2725,00	2600,00				

 [Выгрузить в Excel](#)

Аналитика

В разделе «Аналитика» размещены документы позволяющие оценить результаты работы программы лояльности.

1. Документ «Сводный отчет по клиентам» отображает всех участников программы лояльности. По каждому участнику предоставляется следующая информация:
 - Дата регистрации в программе лояльности;
 - Тип карты лояльности;
 - Номер карты;
 - Мобильный телефон;
 - ФИО;
 - Пол;
 - Дата рождения;
 - Email;
 - По рекомендации от кого;
 - Бонусный баланс;
 - Количество Активные бонусы;
 - Количество Неактивные бонусы;
 - Получено бонусов;

- Использовано бонусов;
 - Удалено бонусов;
 - Дата последней покупки;
 - Количество покупок;
 - Средний чек (руб);
 - Сумма покупок (руб);
 - Создан кассиром;
 - Создан в магазине;
 - Согласие на СМС;
 - Согласие на рекламу.
2. Документ «Оценка эффективности смс рассылки» позволяет посмотреть списком клиентов, получавших рекламное сообщение и увидеть эффективность сообщения: совершил ли клиент покупку, после получения сообщения и на какую сумму.
 3. Документ «Мониторинг активности клиентов» отображает разбиение ваших клиентов по времени, прошедшему с момента последней покупки и количеству уже совершенных покупок. Позволяет оценить количество разовых клиентов, постоянных и потерянных клиентов.
 4. Документ «Сводный отчёт по продажам». В данном отчёте можно ознакомиться со следующими показателями: количество продаж, выручка, использовано бонусов, начислено бонусов с продаж, процент предоставленной скидки по расчётам с бонусами.
 5. Документ «Отчёт по эффективности поздравления с днем рождения». С помощью данного отчёта можно оценить эффективность поздравления с ДР, включая ваши расходы на смс сообщения и полученную выручку.
 6. Документ «Отчёт по эффективности реанимационных цепочек». С помощью данного отчёта можно оценить эффективность реанимационных цепочек, включая ваши расходы на смс сообщения и полученную выручку.
 7. Документ «Отчёт о приросте клиентской базы». В данном отчёте отображено количество регистраций клиентов с разбивкой по месяцам.
 8. Документ «Отчёт об эффективности рекомендателей». В данном отчёте отображены и упорядочены клиенты по количеству привлечённых клиентов.

ОТЗЫВЫ

В разделе «Отзывы» отображаются все отзывы, оставленные клиентами. Каждый отзыв, помимо текста, имеет оценку от 1 до 5, которую оставляет клиент и позволяет оценить уровень удовлетворение клиента. По каждому отзыву видно какой кассир обслуживал клиента, в каком магазине и когда была совершена покупка.

Отзывы

Пометить все как 'просмотрено'

Дата покупки	Номер чека	Сумма покупки	Кассир	Номер клиента	ФИО клиента	Оценка	Дата оценки	Дата последнего комментария	Комментарии (0)
20.01.21	19	1478,00	Кассир по умолчанию		М. А.	5	20.01.21		Комментарии (0)
17.01.21	15	245,00	Кассир по умолчанию		Х. Ш.	5	17.01.21		Комментарии (0)

Настройка

Через раздел «Настройка» производится настройка параметров программы лояльности:

1. Правила программы лояльности. В данном разделе настраиваются карты лояльности, условия их выдачи и привилегии, которые они дают участнику программы лояльности:

[Главная](#) > [Настройки](#) > [Правила программы лояльности](#)

Правила программы лояльности

Внимание! Сохранённые настройки начинают действовать в течение одной минуты после сохранения.

Схема начисления/списания бонусов и предоставления скидок

Создать карту лояльности

Создать категорию товара

Создать "Счастливые часы"

Карта лояльности	Категории товара
	Без категории
<p>Стандартная (выдается при регистрации) (кассир может выдать эту карту)</p> <p>Редактировать Удалить</p>	<p>Начисление бонусов: 2,0% Активны 365 дн. Оплата бонусами: до 100%</p> <p>Редактировать</p>
<p>Серебряная (выдаётся от 50000,0 руб.)</p> <p>Редактировать Удалить</p>	<p>Начисление бонусов: 5,0% Активны 365 дн. Оплата бонусами: до 100%</p> <p>Редактировать</p>

Режим сгорания бонусов определяется: [Правилами из таблицы](#)

Редактирование правила

Вставить из буфера и сохранить Скопировать в буфер

Начисление бонусов

Правило начисления: Не начислять
Процент от суммы покупки
Начислять % от суммы чека бонусами.
За X рублей - Y бонусов

Правило сгорания бонусов: Не сгорают
Через N дней с момента начисления
Бонусы сгорают через дней с момента покупки.
В определённые даты

Правило активации бонусов: **Доступны сразу**
В этом режиме бонусы доступны к использованию сразу после покупки.
Через N дней с момента начисления

Использование бонусов

Редактирование правила

Использование бонусов

Режим работы: Запретить использование бонусов
Процент от суммы покупки
Процент от суммы покупки: % от суммы покупки
можно оплатить бонусами.
Мин. кол-во бонусов к списанию: бонусов.

Предоставление скидки

Режим работы: **Не предоставлять скидку**
В этом режиме скидка не предоставляется.
Процент от суммы покупки

Сохранить Сохранить и скопировать в буфер

2. Доступы для кассиров и магазины. Позволяет создать и отзывать код доступа в рабочее место для кассира. Создавать, редактировать и удалять торговые точки.

Главная Клиенты Операции Аналитика Отзывы Настройки

Главная > Настройки > Доступ для кассиров

Кассиры

Внимание! Сохранённые настройки начинают действовать в течение одной минуты после сохранения.

Веб-версия рабочего места кассира доступно по адресу: c.infopush.ru. Для входа в рабочее место, кассиру необходимо использовать специальный код из следующей таблицы.

Имя	Код для входа в рабочее место кассира	
Кассир 3	9F	Редактировать Отключить
Кассир 1	Y6	Редактировать Отключить
Кассир 2	C	Редактировать Отключить
Кассир 4	1L	Редактировать Отключить
Кассир 5	V	Редактировать Отключить

Создать кассира

Магазины

Название	Адрес	
Магазин 1		Редактировать Удалить
Магазин 2		Редактировать Удалить
Магазин 3		Редактировать Удалить
Магазин 4		Редактировать Удалить
Магазин 5		Редактировать Удалить

Создать магазин

3. Уведомления клиентов. В данном разделе настраивается работа автоматических смс сообщений, отправляемых клиентам при наступлении одного из событий:
- Первичная регистрация клиента в программе лояльности;
 - Проверка телефонного номера при списании бонусных баллов или применение скидки;
 - Горение бонусных баллов;
 - Начисление бонусных баллов;
 - Смена статуса карты;
 - Реанимационные процессы по клиентам, давно не совершавшим покупки;
 - Предстоящее или наступившее знаменательное событие в жизни клиента.

Также в данном разделе размещена инструкция о необходимых действиях для смены имени смс-сообщения.

Главная Клиенты Операции Аналитика Отзывы Настройки

Главная > Настройки > Уведомления клиентов

Уведомления клиентов

Внимание! Сохранённые настройки начинают действовать в течение одной минуты после сохранения.

Адрес отправителя для SMS: IRONTULA

В настоящий момент для отправки СМС сообщений абонентам оператора МТС, используется адрес отправителя: **BonusPlus**. Массовые рассылки не будут отправляться абонентам оператора МТС.

Чтобы использовать собственный адрес отправителя для абонентов оператора МТС и иметь возможность отправлять массовые СМС рассылки абонентам МТС необходимо зарегистрировать платный адрес отправителя. Его стоимость - 2000 рублей в месяц.

Для регистрации платного адреса необходимо подать заявку на нашу почту help@bonusplus.pro. В письме обязательно укажите ваш логин и ИНН. Важно, чтобы на балансе вашего кабинета было 4000 рублей, это абонентская плата за 2 месяца обслуживания адреса.

Проверка телефонного номера при регистрации

Проверять телефонный номер при регистрации: (Отключение данной sms отключает все sms сообщения, т.к. без проверки телефонного номера и получения согласия клиента на получение sms вы будете нарушать ст.18 ФЗ "О рекламе" и ст.44.1 ФЗ "О связи").

Шаблон: Код для кассира: 999 Сообщая его я даю согласие на получение SMS.

Сохранить

СМС уведомление клиента о начислении бонусов (по системе рекомендаций)

Настройки системы рекомендаций доступны [здесь](#).

Отправлять клиентам sms-сообщения о начислении бонусов по системе рекомендаций:

Шаблон sms-сообщения о начислении бонусов: Вам начислено: XXXX бонусов (с покупки друга). Баланс: XXXX бонусов.

Сохранить

СМС уведомление клиента о скором сгорании бонусов

Отправлять клиентам sms-сообщения о скором сгорании бонусов:

Уведомлять клиента за: дней до даты сгорания

Отправлять уведомления, только если сумма сгораемых бонусов больше: бонусов

Отправлять уведомления, только если срок жизни бонусов больше: дней

Шаблон sms-сообщения: ДД.ММ у вас сгорит XXXX бонусов. Текущий баланс: XXXX бонусов.

Сохранить

СМС уведомление о смене статуса карты

Отправлять sms уведомление о смене статуса карты:

Шаблон sms-сообщения: Ваша бонусная карта была изменена на [СТАТУС_КАРТЫ]

Сохранить

4. Поздравление с днем рождения. В данном разделе настраиваются правила поздравления клиента с днем рождения и редактируется поздравительный текст сообщения.

Поздравления на день рождения

Поздравления включены:

Поздравляем за: дней до даты рождения (0 - в день рождения)

Поздравляем в: часов по московскому времени

Дарим: бонусов

Бонусы даются на: дней

Шаблон sms-сообщения:

[Проверить шаблон](#)

Доступные вставки:
 [БОН] - XXXX (количество бонусов, только число)
 [БОН1] - XXXX бонусов (количество бонусов)
 [БОН2] - XXXX подарочных бонусов (количество бонусов)
 [ДАТА_ПО] - ДД.ММ (срок действия бонусов до)
 [ДАТА_ПО2] - ДД.ММ.ГГ (срок действия бонусов до)
 [БАЛ] - XXXX (текущий баланс, только число)
 [БАЛ1] - XXXX бонусов (текущий баланс)

[Сохранить](#)

5. Ссылки для самостоятельной регистрации клиента в программе лояльности. В данном разделе создаются и настраиваются ссылки, перейдя по которым, клиент самостоятельно можно пройти регистрацию в программе лояльности.

Ссылки для самостоятельной регистрации клиентов

(В этом разделе можно создать ссылки для самостоятельной регистрации клиентов. Это может быть полезным для снижения нагрузки на кассира или для сбора клиентов через сайты и соц.сети. Чтобы **скачать QR-код** нажмите на нём правую кнопку мыши и выберите 'Сохранить как...')

QR	Ссылка	Кассир	Выдается карта	Подарочные бонусы	
	https://k.bonusplus.pro/!RXFD4A	Кассир 1	Базовый статус	Начисляется 100,0 подарочных бонусов на 7 дн.	Редактировать Удалить

[Создать ссылку](#)

6. Система рекомендаций. Данный раздел позволяет создать систему привлечения новых клиентов по рекомендациям существующих (сарафанное радио). Пользователь настраивает размер вознаграждения и указывает в течение какого периода с момента регистрации производится выплата вознаграждений с покупок клиента. Вознаграждение выплачивается в виде бонусных баллов на баланс рекомендателя.

Параметры системы рекомендаций

Внимание! Сохранённые настройки начинают действовать в течение одной минуты после сохранения.

(Механизм рекомендаций позволяет поощрять клиентов, которые рекомендуют ваш бизнес другим людям. Вознаграждение за привлечение клиента начисляется в момент совершения покупки приглашённым клиентом и может быть многоуровневым. Так при расчёте вознаграждения за приглашение, "Уровень 1" - это клиент, пригласивший текущего клиента. "Уровень 2" - клиент, который пригласил пригласившего клиента("Уровень 1") и т.д.)

[Добавить уровень](#)[Удалить уровень](#)

Карта	Срок выплаты вознаграждения	Вознаграждение по уровням
		Уровень 1
Базовый статус	Без ограничения Редактировать	Не задано Редактировать
Золотой статус	Без ограничения Редактировать	Не задано Редактировать

7. Цепочки «Реанимации» клиентов. В данном разделе настраиваются правила работы с клиентами, переставшими совершать покупки. Пользователь создает правила, по которым система производит начисление подарочных баллов или увеличивает сидку для мотивации клиента на очередную покупку. Мотивация клиента выполняется через отправку сообщения клиенту.

Настройки цепочек "реанимации" клиентов

"Реанимационные" цепочки сообщений - это СМС сообщения с подарочными бонусами, которые может отправлять наш сервис автоматически, если клиент давно не совершал покупку.

Отправлять в: **10** (по мск)
Тип карты: **Для всех**
Дней с последней покупки: **14**
Количество бонусов: **100** на **7** дней
Количество покупок: от **1** до **999999999** (включая)
Шаблон сообщения: **Вам начислено [БОН2]! Срок действия до [ДАТА_ПО2].**
Пример сообщения: **Вам начислено 100 подарочных бонусов! Срок действия до 30.01.21.**
[Редактировать](#) [Отключить](#) [Удалить](#)

[Создать "реанимационное" сообщение](#)

8. Система сбора и обработки отзывов. Данный раздел позволяет произвести настройку правил сбора отзывов. Пользователь может:
 - а. Указать какие чеки участвуют в запросе на отзыв по сумме чека;
 - б. Указать в какое время отправлять сообщение с просьбой оставить отзыв;
 - в. Настроить текст сообщения;
 - г. Настроить размер вознаграждения за отзыв.

Система сбора и обработки отзывов

Внимание! Сохранённые настройки начинают действовать в течение одной минуты после сохранения.

(Данная система сбора отзывов направлена на получение обратной связи от своих клиентов с целью выявить проблемные места в обслуживании или получить обратную связь о качестве предоставляемой услуги/товара.)

Сбор отзывов включен:

Запрашивать отзыв только если сумма покупки больше: руб. (0 - запрашивать всегда)

Задержка при отправке запроса на отзыв: минут (0 - отправлять сразу, 1440 - через 24 часа и т.д.)

Вознаграждение за отзыв: бонусов (0 - без вознаграждения)

Бонусы даются на: дней

Шаблон смс-сообщения:

[Проверить шаблон](#)

Доступные вставки:
[URL] - ссылка, пройдя по которой, клиент может оценить обслуживание и оставить комментарий.

[Сохранить](#)

9. **Акции.** Данный раздел позволяет настроить акции, которые временно или постоянно меняют правила работы программы лояльности при продаже конкретного товара или группы товаров.

Акции

Новая Акция

	Период действия	Наименование	Правила	
<input checked="" type="checkbox"/>	с 23.01.2021 до 24.01.2021	Акция новые точки	Скидка: 10,0% Начисление бонусов: 3,0% Не сгорают. Доступны через 1 дн.	Редактировать В архив
<input checked="" type="checkbox"/>	с 14.12.2020 до 31.12.2020	Скидка 10% на всё, кроме табака	Скидка: 10,0% Оплата бонусами: Запрещено	Редактировать В архив
<input checked="" type="checkbox"/>	с 14.12.2020 до 31.12.2020	Скидка 30% на аксессуары: Чаша Orden, Калауд Лотус, Щипцы Orden, Чаша Cosmo Турка	Скидка: 30,0% Оплата бонусами: Запрещено	Редактировать В архив
<input checked="" type="checkbox"/>	всегда	Танж, ДС, Дейли хука 10% для потерянных покупателей	Скидка: 10,0% Начисление бонусов: 5,0% Не сгорают. Доступны через 1 дн. Оплата бонусами: Запрещено	Редактировать В архив

Завершение работы

Для завершения работы с системой «БонусПлюс» пользователю необходимо нажать кнопку выход:



8 (800) 333-50-99
help@bonusplus.pro

[Личный кабинет \(70000000100\)](#)

[Баланс: 0,00 руб.](#)

[Настройки кабинета](#)

[Выход](#)

[Главная](#) [Клиенты](#) [Операции](#) [Аналитика](#) [Отзывы](#) [Настройки](#)

Аварийные ситуации

При возникновении проблем со штатным функционированием системы «БонусПлюс» необходимо обратиться в службу технической поддержки пользователей:

1. По телефону 8-800-333-50-99 с 06-00 по 19-00 по московскому времени в рабочие дни;
2. По электронной почте help@bonusplus.pro круглосуточно;
3. По telegram каналу <https://t.me/bonusplusdev> круглосуточно.