

Описание
функциональных характеристик
программного комплекса для ЭВМ
“Loymax solutions”

Оглавление

1. Глоссарий.....	2
2. Общая информация.....	5
3. Общее описание Системы.....	7
3.1. Предварительная настройка.....	7
3.1.1. Кассовая интеграция с процессингом.....	7
3.1.2. Интеграция товарного справочника.....	8
3.2. Конфигурирование данных для старта.....	8
3.3. Перенос исторических данных и пакетные операции.....	10
3.3.1. Пакетные операции.....	10
3.4. Общее описание интеграции с Системой.....	12
4. Управление правилами ПЛ.....	12
4.1. Перечень базовых правил.....	14
4.2. Перечень персональных предложений и предложений на сегменты.....	15
4.3. Списание бонусов.....	17
4.4. Обработка табачной и алкогольной продукции.....	19
4.5. Механизм управления списком акций.....	19
4.6. Подсчет срабатываний акций и правил.....	20
4.7. Порядок предоставления преференций клиенту.....	20
4.8. Порядок предоставления преференций клиентам по картам внешней ПЛ.....	21
4.9. Просмотр информации по работе акций в разрезе каждой покупки.....	21
5. Работа с виртуальными валютами.....	21
6. Работа с картами ПЛ.....	23
6.1. Выпуски бонусных карт.....	24
6.1.1. Расфасовка физических бонусных карт.....	24
6.1.2. Идентификаторы бонусных карт.....	24
6.1.3. QR-коды.....	24
6.1.4. Категории карт.....	25
6.1.5. Состояния карты.....	25
6.1.6. Виртуальные карты.....	25
7. Работа с клиентами.....	25
7.1. Активация карт.....	28
7.2. Прикрепление карты.....	29
7.3. Объединение карт под один счет.....	29
8. CDP и Контакт-центр.....	29

1. Глоссарий

Термин	Сокращение	Определение
Акция		Совокупность механик (событий, действий и фильтров), направленная на реализацию маркетинговых стратегий компании. Работа акции может быть ограничена временем, целевой аудиторией, местом действия и т.д.
Атрибут клиента		Характеристика клиента, позволяющая на основе нее взаимодействовать с ним через ПЛ. На основе атрибутов клиентов можно настраивать акции и выстраивать коммуникации с клиентами.
Бренд		Торговая сеть в рамках Партнера ПЛ.
Виртуальная валюта		Условные единицы, начисляемые клиенту за покупки товаров (услуг, работ), совершаемых им в торгово-сервисных организациях на определенных условиях в рамках различных событий в Системе. Виртуальная валюта по умолчанию — бонусы.
Кассовая валюта		Условные единицы, которыми клиенты оплачивают товары/услуги у Партнера. Валюта кассы по умолчанию — рубли.
Клиент		Физическое лицо, являющееся потребителем или потенциальным потребителем товаров и услуг Партнера ПЛ, но не завершившее процесс регистрации в ПЛ и не получающее преференции в полном объеме.

		Физическое лицо, зарегистрировавшееся в ПЛ и имеющее возможность получать преференции в полном объеме.
Контакт-центр	КЦ	Модуль Системы, предназначенный для обработки операторами обращений клиентов.
Лимит безопасности		Ограничения на различные действия клиентов или сотрудников (например, кассиров) в ПЛ. Устанавливаются для обеспечения информационной безопасности и защиты данных клиентов от несанкционированного использования.
Личный кабинет	ЛК	<p>Электронный портал клиентов, позволяющий им взаимодействовать с Программой лояльности. ЛК располагается на отдельном домене второго-третьего уровня, который регистрирует Заказчик.</p> <p>Раздел Мобильного приложения Программы лояльности, в котором клиент может управлять данными своего аккаунта в Программе лояльности.</p>
Любимая категория		Группа товаров, за покупку которых клиент получает преференции.
Маркетинговая кампания		Совокупность акций, объединенных одной кампанией для удобного управления ими и следования определенным целям в рамках данной кампании.
Мобильное приложение	МП	Программный продукт, включающий все возможности Личного кабинета ПЛ и преимущества использования смартфонов.

Минимальная розничная цена	МРЦ	Минимальная стоимость товара (например, алкогольных товаров, табачных изделий), которая учитывается в акциях. При расчете стоимости товара на кассе установленные Системой ограничения не позволяют реализовать такой товар по цене ниже МРЦ.
Нотификаторы		Тип нотификатора – канал коммуникации с клиентом, нотификаторы – конкретные адреса клиента, например, номер телефона или адрес email клиента.
Партнер		Юридическое лицо, предоставляющее товары, услуги, имеющее возможность принимать при расчете карты Системы и предоставлять преференции за покупку товаров или услуг.
Персональное предложение		Специальный набор акций с уникальными преференциями для определенных клиентов в рамках ПЛ, или для группы (Сегмента).
Пользователь Системы		Сотрудники, которые управляют Программой лояльности и поддерживают ее работу (маркетологи, администраторы, сотрудники Контакт-центра и т.п.).
Преференции		Особые преимущества, которые клиент получает за использование бонусных карт и участие в ПЛ. Преференции могут выражаться в виде купонов, скидок, бонусов, спецпредложений, участия в специальных акциях или получении особого статуса.
Программа лояльности	ПЛ	Программа потребительской лояльности, реализуемая в торговых сетях Партнера, автоматизация которой производится с использованием ПО, а также комплекс маркетинговых мероприятий, направленных на

		стимулирование продаж существующим клиентам в будущем.
Процессинг ПЛ		Комплекс действий по обработке информации о кассовых операциях и активностях клиентов в рамках ПЛ, которая в дальнейшем может использоваться для расчета предпочтений.
Сегмент		Список клиентов, сформированный по определенным признаку, с целью организации взаимодействия с данным типом клиентов: создания специальных акций, персональных предложений, рассылок и др.
Система/Система Loymax		Совокупность программно-аппаратных средств, включая Программный продукт (программный комплекс для ЭВМ “Loymax solutions”), обеспечивающая взаимодействие между заказчиком и участниками ПЛ.
Фрод		Мошеннические действия с картами.
Customer data platform	CDP	Система, собирающая и хранящая всю информацию о клиенте в едином профиле (анкетные данные, историю его действий и операций) и позволяющая использовать полученные данные в персонализированном взаимодействии с клиентом.

2. Общая информация

Программный комплекс для ЭВМ “Loymax solutions” (далее - Система Loymax, Система) подразумевает механизм управления расчетами предпочтений, управления данными участников Программы лояльности.

Программа лояльности компании предназначена для анализа клиентских и транзакционных данных, управления маркетинговыми кампаниями. Участники

текущей Программы лояльности автоматически становятся участниками новой Программы лояльности в соответствии с правилами.

Основная цель Системы — создать унифицированную систему лояльности, позволяющую обслуживать и развивать единое информационное пространство по Программам лояльности для всех сетей компании/группы компаний заказчика, настраивать различные механики программ для каждой сети/формата магазина, при этом сохраняя целостность и преемственность клиентской базы/баз между сетями с возможностью использования преференций, полученных по ПЛ, в любой из сетей.

Система Loymax поддерживает:

- Реализацию переноса полной исторической базы сети, включая клиентов, историю покупок, конфигурации сети;
- Реализацию механизма управления клиентской базой;
- Реализацию процессинга с выдачей массовых акций/персональных акций/промо на сегменты;
- Оплаты покупок виртуальными бонусными средствами в торговых объектах и онлайн;
- Сохранение текущих интеграций внешних сервисов по партнерским программам, ко-бренд картам, внешними приложениями, в том числе мобильные приложения.

Система Loymax обеспечивает:

- Гибкость управления клиентами – гибкая реакция на изменения рынка, возможность настраивать маркетинговые мероприятия на хосте быстро;
- Поддержку ротации промо-акций с целью:
 - Обеспечения прироста (в %) продаж в магазинах сетей компании;
 - Гарантированные продажи в низкие сезоны, продажи маржинальных товаров;
 - Привлечение новых клиентов, приобретающих продукты с применением карт Программы лояльности;
 - Эмоциональная привязка (повышение удовлетворенности клиентов, рост лояльности клиентов), снижение чувствительности к акциям конкурентов, формирование привычки;

- Обмен клиентской базой между сетями компании с целью максимального удовлетворения потребностей клиентов.

Система Loymax обеспечивает:

- Сокращение ошибок в настройках акций за счет удобного пользовательского интерфейса Системы;
- Получение инструментов оценки успешности маркетинговых кампаний;
- Получение инструментов взаимодействия с клиентом в современных каналах коммуникаций;
- Уменьшение трудоемкости операций по заведению и изменению маркетинговых кампаний.

3. Общее описание Системы

1. В Системе предусмотрен процессинг скидок и бонусов. Процессинг включает в себя инструменты для создания и управления акциями и маркетинговыми кампаниями. Управление автоматизированной ПЛ осуществляется с помощью веб-интерфейса.
2. Бизнес-анализ сведений о клиентах, построение аналитических отчетов по полученным данным (во внешней Системе).
3. Единая клиентская база для сегментаций и возможность обслуживать Участников ПЛ (про CDP+КЦ).
4. В Системе предусмотрен аудит по выполняемым действиям.

3.1. Предварительная настройка

Перед интеграцией с Системой проводится предварительная настройка:

1. Интеграция касс в торговых точках, в том числе касс самообслуживания, согласно протоколу процессинга;
2. Выгрузка товарного каталога для передачи на процессинг;
3. Должны быть подключены провайдеры для отправки сообщений.

3.1.1. Кассовая интеграция с процессингом

1. Поддерживаются следующие команды:
 - a. Запрос статуса карты и баланса;
 - b. Запрос на списание бонусов;

- c. Запрос на начисление бонусов;
 - d. Запрос на отмену операции списания или начисления бонусов;
 - e. Запрос на аннулирование чека;
 - f. Возврат списанных бонусов;
 - g. Возврат начисленных бонусов;
2. При работе через КО и КСО есть возможность получить сообщение на чек или кассиру для транслирования клиенту.
 3. Все ошибочные операции или данные обрабатываются или на уровне валидации запроса схемой, или при обработке бизнес-логикой.

Процессинг Системы обеспечивает обработку информации при проведении покупок.

Процессинг Системы выполняется в режиме онлайн, но предусмотрена возможность работы процессинга в режиме офлайн (отсутствие связи с кассой) для некоторых операций.

Процессинг обеспечивает:

- Расчет прямых скидок (онлайн и офлайн);
- Предоставление прямых скидок (только онлайн);
- Расчет бонусов к начислению (только онлайн);
- Начисление бонусов (онлайн и офлайн);
- Списание бонусов (только онлайн).

Процессинг обрабатывает события как для клиентов, которые состоят в ПЛ.

При отсутствии карты ПЛ процессинг:

- Не начисляет и не списывает бонусы покупателям торговой точки, у которых нет карты ПЛ;
- Не дает списывать бонусы, если карта не активирована.

3.1.2. Интеграция товарного справочника

Система обеспечивает возможность:

1. Загрузки иерархии товарного справочника;
2. Ночного обновления каталога при изменения товарного справочника;
3. Загрузки товаров без привязки к родительскому узлу (товары-маркеры);
4. Загрузки дополнительных данных на товар: МРЦ, признака алкогольной и табачной продукции, признака весового товара, набора штрихкодов товара.

3.2. Конфигурирование данных для старта

В Системе существует перечень параметров с возможностью их настройки для обеспечения конфигурирования:

- процесса выпуска карт и выдачи их клиентам;
- этапов регистрации клиента в Программе лояльности;
- работы с кассой;
- уведомлений, отправляемых клиенту.

В Системе есть возможность настраивать регулярное выражение для номера телефонов.

В Системе есть возможность создавать шаблоны уведомлений для информирования клиентов по системным событиям.

Для запуска Системы в эксплуатацию требуется настроить следующие компоненты:

Название	Описание
Партнеры	Регистрация в Системе одного или нескольких партнеров ПЛ.
Бренды	Регистрация в Системе одного или нескольких брендов ПЛ.
Юридические лица	Регистрация в Системе юридических лиц, задействованных в ПЛ.
Магазины	Регистрация в Системе торговых точек, в которых реализуется ПЛ.
Кассы	Регистрация кассовых устройств, в том числе касс самообслуживания.
OAuth-приложения	Настройка доступа внешних приложений к данным клиентов ПЛ.

Конфигурации	Настройка параметров различных компонентов Системы.
Лимиты	Задание ограничений на выполнение действий в Системе.
Шлюзы сообщений	Настройка шлюзов для отправки сообщений клиентам.
Системные сообщения	Настройка шаблонов системных сообщений, которые будут отправляться при срабатывании дефолтных событий.
Бонусные карты	Создание выпусков карт и загрузка существующей базы номеров.
Каталог товаров	Загрузка товарного каталога в Систему.
Пользователи Системы	Создание пользователей, которые будут взаимодействовать с Системой с помощью пользовательского интерфейса.
Базовые правила ПЛ	Создание и настройка акционных механик.

3.3. Перенос исторических данных и пакетные операции

Система обеспечивает удобный и быстрый перенос всех исторических данных по клиентам для перехода на новую ПЛ без потерь данных и незаметно для клиентов.

3.3.1. Пакетные операции

В Системе реализованы пакетные загрузки, представленные в таблице:

Пакетная загрузка	Описание
Импорт клиентов	<p>Импорт клиентов обеспечивает загрузку в Систему информации о клиентах. Например, при регистрации клиентов, если у Партнера сменилась ПЛ, Партнер сможет через импорт клиентов перенести информацию о клиентах из старой ПЛ в новую.</p> <p>Варианты импорта клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● По внешнему идентификатору; ● По номеру карты; ● По нотификаторам: телефон и email. <p>Полученные данные обрабатываются следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установка соответствия номеров карт, переданных в файле и созданных в Системе. 2. Внесение анкетных данных. 3. Внесение значения атрибута Сумма покупок (при наличии). 4. Начисление бонусов на счета карт, если передан атрибут Баланс. 5. Внесение значений нотификаторов (телефон, email). 6. Создание идентификаторов типа Номер телефона для карт по внесенным данным (по согласованию с Заказчиком). 7. Присвоение статуса Выдана картам с полноценно заполненными анкетами, присвоение статуса Зарегистрирован соответствующим клиентам.
Пакетное управление бонусными счетами	<p>Групповые начисления/списания позволяют проводить массовое начисление/списания бонусов клиентам без проведения акций.</p>

<p>Пакетная загрузка карт</p>	<p>В Систему может загружаться выпуск карт через импорт.</p> <p>Информация о картах обрабатывается в следующем порядке:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Добавление выпуска карт в Системе. 2. Присвоение картам переданных в файле номеров и идентификаторов. 3. Фасовка карт в Системе. 4. Присвоение статуса На выдачу выпущенным картам.
<p>Пакетная загрузка/ обновление атрибутов клиентов</p>	<p>Пакетная загрузка атрибутов клиентов позволяет установить всем клиентам одновременно какие-либо атрибуты. Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Анкетных данных клиентов (ответы на вопросы анкеты); ● Статусов в статусных системах; ● Номеров карт клиентов.
<p>Пакетная загрузка персональных предложений</p>	<p>В Системе есть возможность загрузить всем клиентам персональные предложения через Атрибуты. Можно загрузить персональные предложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● На определенные товары; ● На категории товаров; ● На группы товаров; ● От суммы чека; ● На определенные товары для одного клиента.

3.4. Общее описание интеграции с Системой

Стадия интеграции Системы сопровождается проведением обучения сотрудников (обучающие вебинары и демонстрация обучающих видео). Дальнейшее использование Системы сопровождается информационной и технической поддержкой.

Система является настраиваемой и отвечает потребностям заказчика. Версии Системы регулярно обновляются.

Конкретные функциональности реализовываются в Системе с обращением к исходному коду. Т.о. Система подстраивается под нужды заказчика для реализации конкретных задач.

Для упрощения процессов интеграции внешних сервисов основная часть функциональности Системы реализована в виде API, которые позволяют выполнять различные операции с учетными записями и бонусными счетами клиентов.

4. Управление правилами ПЛ

С помощью инструментов Системы можно создавать акции и механизмы выдачи преференций.

С помощью акций в Системе настраиваются следующие акционные механики:

Название механики	Описание
Базовые предложения	Набор предложений, которые заводятся с общими условиями для клиентов. Могут заводиться вручную и через средства загрузки.
Персональные предложения	<p>Персональные предложения дают особые преференции для определенных групп клиентов.</p> <p>С помощью персональных предложений можно выдавать преференции:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Определенным сегментам; ● Клиентам с определенными атрибутами; ● Точечные предложения до каждого клиента.
Любимые категории	В Системе есть возможность выбора клиентом определенных товаров или категорий, за покупку которых клиент будет получать преференции.
Предложения типа “желтый” ценник	В Системе есть возможность назначать фиксированные цены и скидки на конкретные товары.

<p>Предложения по уценке товаров</p>	<p>В Системе есть возможность предоставлять большую скидку на товары с истекающим сроком годности.</p>
<p>Предложения с доп.валютами</p>	<p>В Системе есть возможность реализации механик, которая предполагает, что накопленную на бонусном счете виртуальную валюту, отличную от основной (например, фишки), клиент может списать по специальным правилам:</p> <ul style="list-style-type: none"> • До товара; • До категории; • До места списания. <p>Количество валют не ограничено.</p>
<p>Геймификация</p>	<p>В Системе предусмотрена возможность использования игровых механик, стимулирующих продажи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выполнение заданий для получения достижений и наград. • Выдача с коллекционных товаров за каждые X рублей в чеке или за чек свыше Y рублей.
<p>Клубы</p>	<p>Доп.настройка. При вступлении в клуб (по тематике) дополнительные начисления по условиям клуба (дата, время, день недели, Категории, SKU).</p>
<p>Объединение счетов (семейный счет)</p>	<p>Объединение счетов, суммирование покупок, количества бонусов. Передача идентификатора принадлежности группе в customer diamond.</p>

<p>Статусная система</p>	<p>В Системе реализована возможность присвоения статусов клиентам в зависимости от различных событий и действий клиентов в ПЛ. Для поддержания покупательской активности клиентов предусмотрена смена статусов. Так у клиентов будет стимул повысить свой статус, а значит, и совершить больше действий в ПЛ.</p> <p>Изменять статусы клиентам можно несколькими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По настроенному расписанию (через регулярную задачу); • С помощью специальной акции; • Вручную в КЦ или в CDP; • С помощью пакетной загрузки атрибутов клиентов.
---------------------------------	---

4.1. Перечень персональных предложений и предложений на сегменты

№	Название механики	Описание механики
1	Скидка N% на чек	<p>Клиент получает прямую скидку N% на весь чек.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>
2	Скидка N% на чек от X рублей	<p>Клиент получает прямую скидку N% на покупки от X рублей.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>
3	Скидка N% на категорию товаров X	<p>Клиент получает прямую скидку N% на товары из категории X.</p>

		Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.
4	Скидка N% на товары из списка	Клиент получает прямую скидку N% на товары из списка. Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.
5	Скидка N рублей на весь чек	Клиент получает прямую скидку в размере N рублей на все покупки. Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.
6	Скидка N рублей на все чеки от X рублей	Клиент получает прямую скидку N рублей на каждую покупку от X рублей. Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.
7	N баллов за покупку от X рублей	Клиент получает N баллов на каждую покупку от X рублей. Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.
8	Баллы N% на весь чек при сумме от X	Клиент получает N% от суммы чека баллами, при сумме чека от X рублей. Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.

9	Фиксированная цена товара X при покупке от N рублей	<p>Клиент получает скидку на товар X при сумме чека от N рублей.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>
10	Скидка N рублей на товары категории X от N рублей	<p>Клиент получает прямую скидку N рублей на товары из категории X при покупке товаров этой категории сумму от N рублей.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>
11	N баллов на чек	<p>Клиент получает N баллов при совершении покупки.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>
12	Скидка N% на товары категории X от N рублей	<p>Клиент получает прямую скидку % на товары из категории X при покупке товаров этой категории сумму от N рублей.</p> <p>Механика действует на все покупки Клиента в течение периода.</p>

4.2. Списание бонусов

Ниже описана работа с “виртуальными валютами” относительно правил списания:

Функциональность	Комментарий
------------------	-------------

Списание бонусов realtime	<p>Бонусы списываются сразу после оплаты транзакции.</p> <p>Бонусы списываются и в случае покупки через онлайн доставку, если покупатель был авторизован.</p>
Списание бонусов при возврате товара	При возврате товара, оплаченного бонусами, производится возврат бонусов на счет клиента.
Округление бонуса до целого числа (настройка для каждой валюты)	При расчете начисления и списания, количество списанных бонусов для определенной валюты всегда должно быть целым числом (например, фишки).
Списание экстра-баллов на категорию	Предусмотрена возможность списания бонусов на определенную категорию.
Курс списания	1 бонус — 1 рубль (существует возможность настройки для изменения курса списания, например. 10 бонусов = 1 рубль).
В чеке может быть только одна карта для начисления и списания бонусов	
Возможные установки ограничений на категории, группы и SKU	Невозможно начислять и списывать бонусы на табак.

<p>Возможные установки ограничений на категории, группы и SKU при начислении</p>	<p>Невозможно начислять бонусы на табак.</p>
<p>Возможные установки ограничений на категории, группы и SKU при списании</p>	<p>Невозможно списать бонусы на табак, алкоголь ниже МРЦ, подарочные карты.</p>
<p>Бонусы не начисляются на сумму чека, оплаченную бонусами</p>	<p>Если сумма чека равна 250 рублей, а 100 рублей оплаченную бонусами, бонусы на сумму 100 рублей не начисляются, только на остаток в 150 рублей.</p>
<p>При списании баллов на покупку товара установлено ограничение на предоставление скидки 100% (может быть 99, 99%). Клиент в кассу должен внести минимальную сумму 1 рубль</p>	<p>Если клиент оплачивает покупку 100 рублей бонусами, бонусы спишутся только в размере 99 р., клиент должен будет доплатить только 1 руб.</p>
<p>На X количества покупок и последующие покупки, совершенные в день с использованием одной карты</p>	<p>Если клиент за день посетил магазин X раза на X сумму, он более не может использовать карту лояльности (ограничения на счёт).</p>
<p>Списание FIFO</p>	<p>В первую очередь списываются бонусы которые были начислены раньше — базовые бонусы</p> <p>В первую очередь списываются бонусы у которых срок действия заканчивается ранее — “экстра” бонусы.</p>
<p>Установка срока жизни баллов</p>	<p>Предусмотрена возможность установки срока жизни баллов для каждой проводимой</p>

	кампании. Подробнее в разделе “Работа с виртуальными валютами”.
--	---

4.3. Обработка табачной и алкогольной продукции

В Системе предусмотрена возможность устанавливать ограничение цены на табачную и алкогольную продукцию. Ограничение необходимо для установки минимальной цены на табачную и алкогольную продукцию согласно МРЦ, чтобы такие товары нельзя было продать по цене ниже, чем указано в МРЦ.

В Системе создаются акции, которые будут запрещать списывать бонусы при покупке табачной и алкогольной продукции.

4.4. Механизм управления списком акций

У пользователей Системы есть возможность управлять акциями с помощью пользовательского интерфейса. Пользователь может:

- просматривать весь список акций.
- создавать акции.
- редактировать уже созданные акции.
- копировать и удалять акции.

В Системе реализован механизм управления акциями. Предусмотрена возможность согласовывать акции, созданные в Системе, перед запуском акции. Если у пользователя есть разрешение только на создание и редактирование акций, то пользователь отправляет акцию на согласование другому пользователю, у которого есть возможность (право) запускать акции.

В Системе хранится информация о всех версиях акции, если акция была изменена. Пользователь может просматривать старые версии акции.

Для акций предусмотрены следующие состояния:

- Создана — акция создана и сохранена в Системе. Расчет предпочтений по этой акции еще не действует.
- Ждет согласования — акция отправлена на согласование пользователю, который может запускать акции. Расчет предпочтений по этой акции еще не действует.
- Отклонена — пользователь отклонил версию акции. Например, пользователь может выдать замечания по исправлению акции. Расчет предпочтений по этой акции еще не действует.

- Остановлена — акция остановлена. Расчет преференций по этой акции не действует.
- Запущена — акция запущена. Действует расчет преференций по этой акции:
 - Для запущенных акций предусмотрена возможность установки времени действия акции. Если время действия запущенной акции истекло, то преференции по такой акции рассчитываться не будут.
- Удалена — акция удалена из основного списка акций. Расчет преференций по этой акции уже не действует.

4.5. Подсчет срабатываний акций и правил

В Системе предусмотрена возможность ведения учета количественных показателей событий, регистрируемых в Системе, и возможность ограничивать количество срабатываний акций и правил (как для расчета преференций, так и для предотвращения нарушения правил ПЛ).

Пример событий, которые учитываются:

- Количество покупок каждого клиента в заданный период времени;
- Количество преференций, выданных в каждом магазине;
- Сумма покупок по счету (группе карт) за определенный период;
- Количество друзей, приглашенных в ПЛ и др.

Возможные акции для покупателей в таком случае:

- Скидка до конца месяца при достижении определенной суммы покупок;
- Купи товар четыре раза, в пятый раз получи его в подарок;
- Скидка X% каждому N-ому покупателю в течение дня;
- Скидка X% на каждую N-ую покупку и др.

В Системе предусмотрена возможность ограничить период учета значений (например, один день, один месяц, один год). Все предыдущие значения учтенных событий за прошлый период сохраняются в БД для дальнейшего возможного использования статистики в акционных механиках.

4.6. Порядок предоставления преференций клиенту

В Системе предусмотрен порядок срабатывания акций в зависимости от их характеристик.

- Расчет преференций выполняется для каждой позиции чека;

-
- К Участнику ПЛ применяется наиболее выгодная для него акция, исходя из суммы преференций на весь чек;
 - В момент расчета в Системе формируются результаты различных событий, связанных с как с покупками, так и с и другими действиями клиентов ПЛ и пользователей Системы;
 - Предусмотрена возможность получить данные со стороны КПО и применить их без изменений на стороне процессинга.

4.7. Порядок предоставления преференций клиентам по картам внешней ПЛ

В Системе предусмотрена возможность использования карт внешних ПЛ или работы с картами банков, фондов:

- При использовании карты внешней ПЛ в Систему не передаются данные о владельце карты, о балансе, об истории покупок;
- Предусмотрена возможность коммуникации с клиентами внешних ПЛ (например, в сообщении на чек);
- Существует возможность указать сумму к начислению баллов, заработанных во внешней Системе или при использовании определенных ко-бренд карт.

4.8. Просмотр информации по работе акций в разрезе каждой покупки

В Системе доступен просмотр акций в разрезе покупки:

- Просмотр акций, которые сработали на покупку:
 - Просмотр деталей расчета скидок и бонусов.
- Просмотр несработавших акций с детализацией причин. Например, если покупка не удовлетворила условиям акций, то доступен просмотр значений счетчиков и количества товаров, необходимое для срабатывания акции, но которое не было достигнуто в покупке.
- Просмотр сообщений, отправленных клиенту в рамках сработавшей акции.

Допущения: в Системе может задаваться срок хранения информации по работе акций. По истечению срока или достижения объема логирования данные могут быть удалены и больше не доступны. Сохраняется только основная информация о покупке, необходимая для проведения аналитических исследований.

5. Работа с виртуальными валютами

Виртуальная валюта — это виртуальные условные единицы, начисляемые клиенту за покупки товаров (услуг, работ), совершаемых (получаемых) им в торгово-сервисных организациях на определенных условиях за события в системе. Виртуальную валюту можно обменять на скидки, либо на другие привилегии, предусмотренные ПЛ. В любой ПЛ может быть несколько видов виртуальных валют, помимо основной валюты — бонусов. Каждое начисление бонусов имеет настройку по времени жизни: на зачисление (активацию на счет) и на сгорание.

Добавление новых виртуальных валют происходит через пользовательский интерфейс. Настраиваются следующие параметры:

- Полное наименование валюты.
- Название в именительном падеже, родительном падеже для единственного и множественного чисел, сокращенная форма наименования отображения через API на стороне клиентских приложений.
- Подробное описание — пояснения, комментарии, которые описывают то, для чего будет использоваться валюта, для отображения через API на стороне клиентских приложений.
- Значение кратности для правил округления суммы в данной валюте. Например, чтобы округлять сумму в данной валюте до второго знака после запятой укажите значение 0,01, до первого знака — 0,1.
- Партнер, для которого создается валюта, указывается только для типа Виртуальная валюта. Созданная виртуальная валюта может использоваться и редактироваться только при наличии у пользователя прав на Партнера, создавшего эту валюту.

Время жизни бонусов — это период времени, в течение которого бонусы могут быть использованы. Для каждого времени жизни бонусов могут быть заданы Активация и Сгорание.

- Активация — время, после наступления которого начисленные на счет бонусы можно использовать для списания.
- Сгорание — срок, по истечении которого неиспользованные в установленный период бонусы будут списаны со счета клиента (сгорят).

Время активации и сгорания отсчитывается от времени начисления бонусов.

Время активации не может превышать время сгорания бонусов.

Возможные значения для сроков активации и сгорания представлены в виде следующего справочника:

Активация:

- В момент начисления,
- Через период,
- Начало суток,
- В определенную дату,
- Начало месяца.

Сгорание:

- Не сгорают,
- Через период,
- Начало суток,
- В определенную дату,
- Начало месяца.

Через API доступно:

- Получение истории сгорания и активаций бонусов в разрезе каждой из валют.
- Просмотр, в рамках какой из операций были произведены первичные начисления.
- Просмотр итогового баланса по каждой из валют.

6. Работа с картами ПЛ

В Системе предусмотрена возможность выпуска карт ПЛ для раздачи клиентам в виде физического носителя. В Системе предусмотрена возможность генерации виртуальных карт.

Общее описание возможностей Системы по работе с картами:

Функциональность	Описание
Возможность использования физических карт	На физической (пластиковой) карте напечатан номер, который клиент может использовать для самостоятельной регистрации в ПЛ через МП, ЛК или через звонок в КЦ.

	Если у клиента есть виртуальная карта, а клиент захочет активировать пластиковую, то номер физической карты привяжется уже к имеющемуся счету.
Возможность использования виртуальных карт	Номера виртуальных карт генерируются автоматически согласно настройкам интерфейса Системы.
Идентификатор карты	Система фиксирует, по какой из карт клиент совершает покупку, если у клиента есть и физическая и виртуальная карта.
Один счет — одна карта	При смене номера карты, счет клиента остается без изменений.
Участие Партнеров	Номер любой карты клиента может использоваться в качестве идентификатора для списания бонусов или участия в акциях Партнера.

6.1. Выпуски бонусных карт

1. В Системе предусмотрена возможность работы с разными видами карт: VIP, карты фонда, карты сотрудников (категории). Каждому выпуску карт присвоена категория карты.
2. При создании выпуска карт задается количество карт в выпуске.
3. Номера карт формируются автоматически шаблоном, задаваемым при создании выпуска карт.
4. Номер каждой карты уникален.
5. Предусмотрена возможность задавать CVC-код для некоторых из выпусков.

6.1.1. Расфасовка физических бонусных карт

1. При расфасовке каждой карте присваивается идентификатор.
2. Карты из расфасованных выпусков могут раздаваться в точках продаж.

6.1.2. Идентификаторы бонусных карт

При выпуске бонусных карт задаются идентификаторы, которые будут служить для идентификации клиентов. Предусмотрены следующие типы идентификаторов:

- Номер карты,
- Штрихкод,
- Магнитная полоса,
- QR-код.

6.1.3. QR-коды

1. Генерация QR-кода осуществляется в ЛК или МП клиента.
2. QR-код содержит информацию о номере карты ПЛ.
3. В Системе предусмотрена возможность настройки времени действия QR-кода. При окончании срока действия QR-кода он доступен на начисление бонусов, но недоступен на списание.
4. QR-код доступен для запроса и генерации через методы API для публикации в клиентские приложения.

6.1.4. Категории карт

В Системе предусмотрена возможность:

1. Создавать категории карт.
2. Для каждой категории карт использовать различные правила ПЛ.
3. Для каждой категории карт задавать время жизни, ограничивающее срок действия карты.
4. Для каждой категории карт задавать изображение, для запроса через методы API для публикации в клиентские приложения.

6.1.5. Состояния карты

Карты имеют различные состояния. В зависимости от состояния различаются набор действий, которые можно совершать с бонусными картами. В Системе предусмотрены следующие состояния карт:

- Неактивированная — карта выпущена в Системе, но по ней не было покупок.

- Активированная незарегистрированная — карта выдана клиенту, но он не заполнил анкетные данные и не прошел регистрацию. Клиент может копить бонусы, но списывать их не может.
- Активированная зарегистрированная — клиент прошел процесс регистрации в ПЛ. Клиент может копить и списывать бонусы.
- Заблокированная — операции по карте нельзя осуществлять, но клиент может заменить карту на новую или разблокировать ее.

6.1.6. Виртуальные карты

1. Виртуальные карты выпускаются для каждого клиента.
2. Виртуальные карты автоматически генерируются при регистрации клиента в ПЛ или после регистрации в ПЛ.
3. Виртуальные карты доступны клиенту при запросе через методы API для публикации в клиентские приложения.

7. Работа с клиентами

В Системе предусмотрена возможность производить следующие операции с клиентами через web-интерфейс:

Функциональность	Описание
Регистрация через КЦ	Клиент может зарегистрироваться в программе лояльности, позвонив в КЦ. При этом в зависимости от правил ПЛ и конфигурации Системы Оператор КЦ может зарегистрировать клиента по номеру физической карты либо по номеру телефона.
Регистрация через ЛК	Клиент может зарегистрироваться в ПЛ с помощью ЛК на сайте ПЛ, в МП. В зависимости от настроек Системы клиент может зарегистрироваться в ПЛ по номеру физической карты или по номеру телефона.
Просмотр и редактирование анкеты	Общая информация о клиенте содержит дату регистрации, согласия на обработку персональных данных и оферту, привязанные номер телефона и email, состояние и часовой пояс.

	<p>В блоке личных данных отображается анкета. Список полей настраиваемый.</p>
<p>Просмотр контактов</p>	<p>Раздел Контакты карточки клиента содержит информацию о каналах коммуникации с клиентом: номер телефона, email, мобильные устройства, на которые могут быть отправлены push-уведомления, привязанные аккаунты социальных сетей, статус привязки профиля Viber.</p>
<p>Управление подписками</p>	<p>В CDP можно управлять типами подписок клиента. Для этого нужно выбрать те каналы коммуникации, с помощью которых данному клиенту можно будет отправлять сообщения различных типов рассылок.</p>
<p>Управление идентификаторами</p>	<p>В CDP можно управлять идентификаторами зарегистрированных в ПЛ клиентов. К идентификаторам клиентов ПЛ относятся номер телефона, номер карты, хэш номера телефона, адрес электронной почты, магнитные дорожки карты, штрих-код карты. Любой идентификатор может быть заблокирован в случае необходимости.</p>
<p>Просмотр информации по картам</p>	<p>С помощью CDP можно просмотреть список всех карт, которые когда либо были у клиента. Чтобы отфильтровать список отображаемых карт, можно воспользоваться специальным фильтром и просмотреть все карты, только активные карты или только удаленные карты клиента.</p>
<p>Просмотр детализированного баланса</p>	<p>В CDP можно просмотреть список всех бонусных счетов клиента. По каждому из счетов отображается доступный на данный момент баланс. При подробном просмотре каждого счета можно увидеть информацию об активациях и сгораниях валюты на выбранном счете. Здесь отображаются активации и сгорания виртуальной валюты, начисленной вручную или в результате акций. Активация и сгорание происходят в соответствии с заданным для каждой валюты временем жизни.</p>

<p>Просмотр семейного счета</p>	<p>В карточке клиента можно посмотреть всех клиентов ПЛ, которые объединены в группу с клиентом, карточка которого просматривается. Клиенты, объединенные в группу, имеют общий счет. Начисляемые бонусы за операции каждого из клиентов становятся общими. Все объединенные в группу клиенты могут потратить бонусы с общего счета.</p>
<p>Просмотр и управление покупками</p>	<p>В CDP можно управлять покупками клиента, которые еще не подтверждены. Их можно подтвердить или отменить, нажав на соответствующую кнопку в строке покупки.</p> <p>Подтвержденные и отмененные покупки можно просмотреть подробно. При подробном просмотре покупки отображаются операции начисления и списания бонусов по этой покупке, список позиций чека с указанием их стоимости и примененных к ним скидок, бизнес-активности, примененные в рамках покупки, и использованные в покупке типы оплаты.</p>
<p>Просмотр клиентской истории</p>	<p>Можно просмотреть историю операций клиента: начисления и списания бонусов за покупки клиента, дополнительные начисления и списания бонусов, а также предоставленные клиенту скидки.</p>
<p>Просмотр истории коммуникаций</p>	<p>В CDP отображаются сообщения, когда-либо отправленные клиенту по различным каналам коммуникации. Каждому каналу коммуникации соответствует отдельная вкладка. Чтобы посмотреть сообщения, отправленные по конкретному каналу коммуникации, нужно перейти на соответствующую вкладку.</p>
<p>Просмотр действий клиента</p>	<p>Во вкладке CDP Аудит можно просмотреть все действия клиента в ПЛ. Все действия разделяются по типам аудита. Для удобства поиска действий определенного типа можно воспользоваться специальным фильтром.</p>

Просмотр купонов	<p>В CDP можно посмотреть список всех купонов, которые выдавались клиенту. Для каждого купона отображается его состояние (например, Выдан, Погашен и т.д.).</p>
Просмотр рекламных материалов	<p>В CDP можно просмотреть все рекламные материалы, которые отображаются в ЛК для данного клиента.</p>
Редактирование статусов Участника ПЛ	<p>С помощью CDP можно вручную менять статусы клиентов. При редактировании статуса устанавливается его новое значение, также можно ввести комментарий к изменению статуса.</p>
Редактирование атрибутов Участника ПЛ	<p>В CDP можно просматривать и редактировать атрибуты клиента. Видимость и формат значения атрибута задаются отдельно в разделе Атрибуты Панели администратора.</p>
Редактирование значений учета событий	<p>В карточке клиента отображаются значения учета событий, связанных с клиентом или с клиентом и периодом времени. Эти значения могут быть отредактированы или добавлены дополнительные.</p>
Экспорт атрибутов клиентов	<p>В CDP есть возможность выгрузки значений заданного атрибута клиентов. Выборка для выгрузки может быть ограничена определенной целевой аудиторией и периодом времени, в котором значение атрибута было изменено. Если ограничения не указаны, то будут выгружены значения атрибутов для всех клиентов. Итоговый файл содержит список уникальных идентификаторов клиентов со значением указанного атрибута и датой, когда это значение было установлено.</p>

7.1. Активация карт

Бонусные карты (физические и виртуальные) переходят в активное состояние, когда клиент выполнит следующие условия:

Пройдет полностью процесс регистрации в ПЛ, включая:

- Принятие оферты;

- Прикрепление номера телефона;
- Привязка физической карты;
- Заполнение обязательных анкетных данных.

7.2. Прикрепление карты

Функция привязки дополнительной карты используется в случае, если у клиента есть несколько карт (например, несколько физических карт, либо физическая и виртуальная карта), и он хочет привязать все карты к своему аккаунту в ПЛ. В таком случае у одного клиента есть один счет и несколько карт ПЛ. В Системе есть возможность установить максимальное количество карт на одного клиента.

7.3. Объединение карт под один счет

У клиента ПЛ существует возможность объединить свою карту с картой другого клиента под один счет.

1. Объединять в один счет можно и физические и виртуальные карты.
2. В Системе доступна настройка максимального количества клиентов, которых можно объединять под один счет.
3. После объединения карт каждая карта сохраняет свои характеристики.
4. Клиенты могут копить и тратить бонусы с одного счета.
5. Клиенты имеют общую историю операций.

8. CDP и Контакт-центр

Система обеспечивает возможность работы Контакт-центра (КЦ) с установленным CDP, в котором хранится информация о зарегистрированных в ПЛ клиентах.

Система позволяет работать с карточками клиентов, просматривать информацию о них, а также редактировать данные. Ниже представлена таблица с функциональностями разделов CDP и КЦ. В таблице показано, какие возможности есть у Оператора КЦ, а какие у пользователя Системой с доступом в CDP.

Функциональность	Описание	CDP	КЦ
------------------	----------	-----	----

<p>Принятие входящего звонка и завершение звонка</p>	<p>При поступлении звонка в КЦ определяется номер звонящего, открывается карточка клиента либо окно регистрации.</p> <p>По каждому звонку создается заявка в службе обработки заявок (OTRS), фиксируются все действия Оператора КЦ.</p> <p>После завершения звонка заявка, созданная в OTRS, закрывается. Если требуется помощь технической поддержки, заявка переводится в OTRS в нужную очередь.</p>		да
<p>Регистрация клиента (по звонку или без звонка) и исключение из ПЛ</p>	<p>При регистрации по звонку Оператор КЦ может зарегистрировать клиента по номеру физической карты либо по номеру телефона (в зависимости от правил ПЛ и конфигурации Системы).</p> <p>При регистрации без звонка (например, регистрация на кассе) на основе анкетных данных клиента создается учетная запись с привязкой физической и/или виртуальной карты (в зависимости от правил ПЛ и настроек конфигурации Системы).</p> <p>Оператор КЦ с особыми правами может исключить клиента из ПЛ по его просьбе. Все сведения о клиенте, кроме истории покупок и сообщений, удаляются из Системы.</p>	да	да
<p>Поиск клиента в CDP</p>	<p>В Системе доступен поиск клиента по любым сведениям, хранящимся в CDP.</p>	да	да
<p>Просмотр карточки клиента и редактирование его персональных данных</p>	<p>В карточка клиента хранятся анкетные данные, контакты, данные карт, детальный баланс и др. сведения о клиенте.</p> <p>В Системе доступно редактирование данных по просьбе клиента, в т.ч. смена номера телефона, email, действия с</p>	да	да

	картами, просмотр покупок и др. действия (доступные в соответствии с правами текущего пользователя).		
Импорт клиентов	В Системе доступна загрузка данных о клиентах из внешних источников и выгрузка атрибутов клиентов в отдельный файл.	да	
Просмотр истории операций и детализированного баланса	В Системе доступен список операций по каждому клиенту: все совершенные покупки с возможностью сортировки по датам, магазинам и пр., в т.ч. незавершенные и отмененные операции, все подтвержденные операции начисления/списания бонусов, активации/сгорания, предоставленные скидки.	да	да
Управление покупками клиента	В Системе доступен поиск и просмотр нужных покупок, изменение их состояния, просмотр бизнес-активностей (сработавших акций, выданных преференций, деталей расчета бонусов)	да	
Просмотр сообщений и управление подписками клиента	В КЦ доступна история сообщений, отправленных клиенту Системой через SMS, email, push, viber, социальные сети , а также управление Оператором КЦ подписками клиента на рассылки сообщений и выбор каналов коммуникации для их отправки клиенту.	да	да
Просмотр купонов, рекламных материалов клиента	<ul style="list-style-type: none"> • Доступен просмотр всех рекламных материалов, которые отображаются в личном кабинете для данного клиента. • Доступен просмотр списка всех купонов, выданных клиенту с указанием его состояния (Выдан/Погашен и т.д.). 	да	
Просмотр действий клиента и Оператора КЦ	Все действия клиента в ЛК и действия Оператора КЦ по обращениям клиента хранятся в карточке клиента в CDP.	да	да

Просмотр информации по картам клиента	Доступен просмотр списка всех карт, которые когда либо были у клиента, а также фильтр для отображения списка карт, только активных карт или только удаленных карт клиента.	да	да
Управление картой клиента	Оператору КЦ доступны действия с картой клиента: <ul style="list-style-type: none"> ● Прикрепление физической карты после регистрации в ПЛ (возможное количество физических карт настраивается в конфигурациях системы). ● Блокировка/разблокировка карты по просьбе клиента (например, при ее утрате). ● Замена заблокированной карты на новую с сохранением всех данных (баланс, история операций, персональные данные и пр.). ● Удаление неиспользуемой карты клиента с возможностью восстановления. ● Смена категории карты с особыми правами (например, при смене статуса карты с особыми условиями для сотрудников после увольнения сотрудника). ● Изменение даты истечения конкретной карты (действие доступно только если у клиента есть карта(ы) с датой истечения). 		да
Управление счетами клиентов	При наличии особых прав доступно: <ul style="list-style-type: none"> ● Блокировка счета (например, при подозрительных действиях в отношении бонусного счета) с дальнейшей разблокировкой при необходимости. ● Объединение счетов клиентов (клиенты будут копить/тратить бонусы с одного счета, иметь общую историю покупок и общий баланс). ● Просмотр объединенного счета. 	да	да

Управление статусом клиента	При наличии особых прав доступно: повышение/понижение или установление нового статуса клиенту в рамках действующей статусной системы.	да	да
Просмотр и редактирование наборов любимых товаров	При наличии особых прав доступен просмотр и редактирование (выбор из каталога и сохранение) любимых товаров клиента по его просьбе.	да	да
Просмотр и изменение значений учета событий	В Системе доступна возможность просматривать и изменять значения учета настроенных событий и срабатываний акций у клиентов, отображаемые в карточке клиента (события, связанные с клиентом или с клиентом и периодом времени).	да	да
Просмотр и редактирование атрибутов клиентов	При наличии особых прав доступны просмотр и редактирование доступных для изменения атрибутов клиента (эти атрибуты отмечены видимыми в разделе Атрибуты Панели администратора).	да	да
Импорт и экспорт атрибутов клиентов	В Системе доступна выгрузка, ограниченная определенным сегментом и периодом времени, в котором значение атрибута было изменено. Если ограничения не указаны, то выгружаются значения атрибутов для всех клиентов. Итоговый файл содержит список уникальных идентификаторов клиентов со значением указанного атрибута и датой, когда это значение было установлено.	да	
Управление сегментами	В Системе доступны создание, редактирование сегментов, импорт сегментов из внешних источников для дальнейшего использования в акциях и рекламных материалах.	да	