Чекер: инструкция для маркетолога

В чем особенность работы программы лояльности с Чекером?

Мобильное приложение Чекер предоставляет точный расчет скидки и регистрацию покупок в программе лояльности, если кассовый терминал в ваших точках продаж или в точках продаж ваших партнеров не поддерживает такую возможность.

Чекер поддерживает ограниченный функционал по сравнению с полноценным кассовым решением. Это связано с тем, что Чекер не связан с кассовым терминалом, данные о покупке вводятся кассиром вручную. Поэтому обратите внимание на особенности настройки программы лояльности и маркетинговых акций, которые совместимы с возможностями Чекера:

Основной сценарий использование Чекера:
- А) Совместно с мобильным приложением
- Б) Без мобильного приложения:

Настройка программы лояльности

Настройка маркетинговых акций
- Основные типы акций
- Настройка требований к покупке
- Настройка вознаграждения по акции
- Другие важные настройки акций:
  - Раздел “Описание”
  - Раздел “Ограничения”

Основной сценарий использование Чекера:

А) Совместно с мобильным приложением

Ввод баллов в систему - регистрация покупок с помощью Чекера.
Вывод баллов из системы - покупка купонов за баллы в мобильном приложении покупателя.

1. Чтобы заинтересовать покупателя накапливать баллы по программе лояльности, Вы создаете акции на эксклюзивные скидки, которыми можно воспользоваться только по купону из мобильного приложения.

   Примеры таких акций:
   - кофе в подарок,
   - бесплатная доставка (если обычно она платная),

- скидка 50% на любую покупку или особый ассортимент и т.д.

У каждой акции есть своя стоимость в баллах, то есть чтобы ей воспользоваться, пользователю нужно купить купон в приложении, потратив баллы с личного счета программы лояльности.

Покупатель видит список доступных акций и стоимость участия в каждой из них в мобильном приложении в разделе “Акции”. В разделе “Мои купоны” он видит список купленных купонов.

2. При совершении покупок Покупатель предъявляет пластиковую карту лояльности или карту с экрана телефона.
3. При каждой покупке Кассир сканирует карту с помощью Чекера и вводит сумму покупки. Покупка регистрируется в программе лояльности, покупателю начисляются баллы согласно условиям программы лояльности.
4. Когда на счете покупателя достаточно бонусных баллов, он покупает купон за баллы в мобильном приложении.
5. При следующей покупке кассир сканирует карту (пластиковую или виртуальную из мобильного приложения. На экране приложения “Чекер” кассир видит сколько бонусов есть у покупателя на счету и какие купоны у него приобретены. По желанию покупателя кассир может списать баллы и погасить купоны. Кассир проводит скидку по купону по кассе вручную или выдает подарок.

Б) Без мобильного приложения:

Ввод баллов в систему - регистрация покупок с помощью Чекера.
Вывод баллов из системы - сторонние системы *за пределами Системы* (к примеру, кэшбэк).

1. При совершении покупок Покупатель предъявляет пластиковую карту лояльности или карту в экрана телефона.
2. При каждой покупке Кассир сканирует карту с помощью Чекера и вводит сумму покупки. Покупка регистрируется в программе лояльности, покупателю начисляются баллы согласно условиям программы лояльности.
3. По запросу Клиента Системы формирует реестр покупателей с указанием состояния их бонусных счетов. Клиент самостоятельно передает эти данные в сторонние сервисы, к примеру, дл выплаты кэшбэк.

Настройка программы лояльности

Тип используемой Программы лояльности - Бонусная.

Настраиваемые параметры:

Минимальная сумма покупки для начисления бонусных баллов	Укажите сумму в рублях. Бонусы будут начислены покупателю, если сумма его покупки равна или больше указанного значения.
Срок активации бонусных баллов	Этот параметр определяет как скоро покупатель сможет использовать полученную партию бонусных баллов при покупке. Укажите срок активации бонусов в днях. При значении 0 покупатель сможет воспользоваться бонусами сразу же. При значении 1 - через 24 часа и так далее.
Режим сгорания бонусных баллов	Эта настройка определяет порядок сгорания бонусных баллов. Выберите вариант из выпадающего списка, следуя подсказке рядом с полем настройки.
Режим сгорания бонусов	Этот параметр контролирует срок “жизни” бонусных баллов. Выберите вариант из выпадающего списка, следуя подсказке рядом с полем настройки, и укажите требуемый срок в днях.
Канал доставки сообщений о скором сгорании бонусных баллов Отсылать уведомления о скором сгорании бонусных баллов	Чтобы стимулировать покупателей совершать покупки с использованием бонусных баллов, напомните им о скором сгорании бонусных баллов. Выберите один из предложенных вариантов: ● PUSH* ● SMS** ● PUSH* и SMS** и укажите, за сколько дней необходимо отправить информационное сообщение о скором сгорании баллов. * - возможно только если программа лояльности используется совместно с мобильным приложением. ** - дополнительная опция. Узнайте подробности у своего менеджера.
Интервал округления суммы покупки и начисляемые баллы	Укажите сколько бонусов получит покупатель в зависимости от суммы покупки. К примеру, “1 рубль = 0,05 бонусов”. При сумме покупки 185 рублей покупатель получит 9,25 бонусов.
Условия программы лояльности	Коротко опишите условия программы лояльности. Данная информация будет опубликована в мобильном приложении в качестве краткой справки для пользователей.

Иные настройки программы лояльности не выполняются (не поддерживаются при работе с Чекером).

Настройка маркетинговых акций

Маркетинговые акции создаются в Личном кабинете Клиента Системы. Они помогают Вам формировать лояльность ваших клиентов и увеличивать продажи.

Основные типы акций

Вы можете создавать и публиковать в приложении 2 типа акций:

1. **Акции с требованиями к покупке.**

Такие акции информируют пользователей приложения об акциях, в которых они могут получить дополнительную скидку или дополнительные бонусные баллы, если выполнят условия акции (сумма, место или дата покупки). Они служат для информирования покупателей о ваших актуальных акциях и стимулирования продаж.

> Например: “Остановитесь в нашем отеле с 28 по 31 ноября и получите скидку 10% на ужин в ресторане”.
>
> Для настройки этой акции в Личном кабинете укажите следующие параметры:
>
> Требования к покупке:
> - “Период применения вознаграждения” = с 28.11.2017 по 31.11.2017
> - “Места проведения” = выберите точку продажи, которая соответствует адресу ресторана.
>
> Вознаграждение:
> - Скидка в % = “10%”
>
> Ограничения:
> - Автовыдача купонов с гашением - включена, то есть чек-бокс установлен.
> - Стоимость купона в баллах = “Бесплатно”

Настройка этих параметров системе необходима для корректного отображения условий участия в акции в приложении. Если в качестве вознаграждения по акции выступает повышенное начисление бонусных баллов, то после регистрации покупки по этой акции система сможет начислить баллы в соответствии с настройками акции.

2. **Акции с платными купонами**.

Это акции на получение подарка или эксклюзивной скидки в обмен на покупку купона за бонусные баллы. Они направлены на вывод бонусных баллов из системы и снижение “бонусного долга” перед покупателями.

> Например: “Кофе в подарок при любом заказе весь январь”.
>
> Для настройки этой акции в Личном кабинете укажите следующие параметры:
>
> Описание:
> - Укажите текстом значимые условия акции, которые однозначно сообщат покупателю об условиях получения подарка. К примеру: по Акции “Кофе в подарок” Вы можете получить Американо, Капучино или Латте объемом до 300 мл. Кофе большего объема, а также сиропы и добавки оплачиваются дополнительно. Купоном можно воспользоваться только 1 раз, но вы можете приобрести несколько купонов.
>
> Требования к покупке:

- “Период применения вознаграждения” = с 01.01.2018 по 31.01.2018
- “Места проведения” = выберите все свои точки продаж.

Вознаграждение:
- Скидка в % = “100%”

Ограничения:
- Автовыдача купонов с гашением - выключена, то есть чек-бокс не установлен.
- Автоматическое гашение купонов - выключена, то есть чек-бокс не установлен.
- Стоимость купона в баллах = “500” (к примеру).

Настройка требований к покупке

(что нужно сделать покупателю, чтобы принять участие в акции?)

Цель акции	**Требования к покупке**
Увеличить средний чек	Покупатель сможет принять участие в акции, если ● Сумма его покупки находится в диапазоне от … и до … руб. ● Сумма его покупки превышает определенное значение в руб. ● Сумма его покупки равна определенному значению в руб. Укажите нужные вам значения в разделе “Требования к покупке”
Увеличить количество покупок в определенные дни	● Покупатель может совершить покупку по акции только в период, указанный с помощью настройки “Период применения вознаграждения” (один или несколько дней). Укажите нужный Вам диапазон дат в разделе “Время действия”
Увеличить количество потраченных бонусных баллов в определенные дни	● Покупатель может приобрести купон на участие в акции только в период, заданный в настройке “Период участия покупателей в программе лояльности”. Укажите нужный Вам диапазон дат в разделе “Время действия”
Увеличить продажи в определенном сегменте бизнеса или точках продаж	● Покупатель получит вознаграждение по акции только при покупке в определенных точках продаж. К примеру, для отеля это может быть бар, SPA или кафетерий. Отметьте нужные точки продаж в разделе “Места проведения”

Настройка вознаграждения по акции

(что получит покупатель, если выполнит условия акции?)

Тип вознаграждения	**Поведение Чекера и действия кассира**
Денежное (скидка в руб.)	Покупатель увидит в мобильном приложении акцию с вознаграждением в размере N руб. При выполнении условий акции покупатель получит скидку на фиксированную сумму в рублях. Кассир проведет скидку по кассе вручную, а с помощью Чекера зарегистрирует покупку в программе лояльности, чтобы Покупателю начислились бонусы.
Скидка в %	Покупатель увидит в мобильном приложении акцию со скидкой на N %. При выполнении условий акции покупатель получит скидку в %% от суммы покупки. Кассир проведет скидку по кассе вручную, а с помощью Чекера зарегистрирует покупку в программе лояльности, чтобы Покупателю начислились бонусы.
Бонусы (фиксированное количество бонусных баллов вне зависимости от суммы покупки)	Покупатель увидит в мобильном приложении акцию с вознаграждением в размере N бонусов. При выполнении условий акции покупатель получит N бонусов. Кассир с помощью Чекера зарегистрирует покупку в программе лояльности, чтобы Покупателю начислились бонусы. *ВНИМАНИЕ! Для корректной работы этой акции в разделе “Ограничения” настройка “Автовыдача купонов с гашением” должна быть включена, то есть чек-бокс установлен.*
Бонусы за сумму покупки (начисление бонусов за каждые M рублей от суммы покупки)	Покупатель увидит в мобильном приложении акцию с вознаграждением в размере N бонусов за каждые M рублей от суммы покупки. При выполнении условий акции покупатель получит N бонусов за каждые M рублей от суммы покупки. Кассир с помощью Чекера зарегистрирует покупку в программе лояльности, чтобы Покупателю начислились бонусы. *ВНИМАНИЕ! При этой акции Начисление бонусных баллов по основным правилам программы лояльности*

	при этой акции отключается во избежание задвоения вознаграждения. *ВНИМАНИЕ! для корректной работы этой акции в разделе “Ограничения” настройка “Автовыдача купонов с гашением” должна быть включена, то есть чек-бокс установлен.*

Другие важные настройки акций:

Раздел “Описание”

Составьте описание акции и подберите изображение таким образом, чтобы покупатель (пользователь мобильного приложения) мог легко понять, какие требования он должен выполнить и какое вознаграждение он получит.

Раздел “Ограничения”

Используйте настройки этого раздела, чтобы создать ажиотаж среди покупателей или ограничить количество покупок по акции на одного покупателя. Используйте одну из следующих настроек:

- ограничьте количество купонов на участие в акции. Покупатели получат стимул как можно быстрее накопить бонусы, чтобы купить купон.

- ограничьте количество купонов, которые доступны по данной акции одному покупателю. Укажите сколько раз один покупатель может воспользоваться данным предложением или выберите пункт “неограничено”.

Определите как покупатели смогут воспользоваться акцией:

Поведение покупателя	**Настройка в Личном кабинете**	**Поведение системы**
Покупатель участвует в акции автоматически	Автовыдача купонов с гашением - включена, то есть чек-бокс установлен.	Если условия покупки (сумма, дата, место и т.п) соответствует требованиям акции, купон будет выдан покупателю автоматически и сразу же погашен в этой покупке.
Покупатель должен взять (купить) купон в приложении	Автовыдача купонов с гашением - выключена, то есть чек-бокс не установлен.	Покупатель сможет принять участие в акции, если самостоятельно получит или купит купон за баллы в мобильном приложении.
Взятый купон автоматически гасится	Автоматическое гашение купонов - включена, то есть чек-бокс установлен.	Если у покупателя есть купон и условия покупки соответствуют условиям акции, - скидка будет начислена и купон будет автоматически погашен при совершении покупки.