

# Руководство по использованию системы расчета бонусной лояльности «PointLoyalty Manager»

Руководство по использованию системы расчета бонусной лояльности «PointLoyalty Manager».....	1
1. Введение.....	3
1.1. Что такое «PointLoyalty Manager».....	3
1.2. Последовательность работы с «PointLoyalty Manager».....	3
1.2.1. Первый шаг. Общее описание бизнеса.....	3
1.2.2. Второй шаг. Создание программ и предложений лояльности.....	3
1.2.3. Третий шаг. Занесение данных для расчетов.....	3
2. Сущности системы.....	4
2.1. Общее описание бизнеса.....	4
2.1.1. Описание шаблонов клиентских операций.....	4
2.1.2. Описание атрибутов клиентов.....	5
2.1.3. Поддержка базы данных клиентов.....	5
2.1.4. Описание пользовательских категорий.....	6
2.2. Программы и предложения лояльности.....	8
2.2.1 Программы.....	8
2.2.2. Предложения. Общая информация.....	8
2.2.3. Правила расчета по клиентским операциям.....	9
2.2.4. Правила фильтрации клиентов.....	10
2.2.5. Правила учета истории клиентских операций.....	11
2.3. Оперативные данные по клиентским операциям.....	12
Определение.....	12
Примеры.....	12
Идентификатор пакета данных.....	13
Порядок обработки данных.....	13
Примеры.....	13
Создание и редактирование.....	13
3. Работа с приложением.....	13
3.1. Категории входных данных.....	13
3.2. Ввод данных с помощью экранных форм.....	14
3.2.1. Шаблоны клиентских операций.....	14
3.2.2. Атрибуты клиентов.....	14
3.2.3. Клиенты.....	15
3.2.4. Пользовательские категории.....	15
3.2.5. Программы и предложения лояльности.....	15
3.2.6. Данные по клиентским операциям.....	16
3.3. Загрузка файлов с данными.....	17
Описание.....	17
Правила изменения зарегистрированных ранее данных.....	17
Пример.....	17
Последовательность действий.....	17
Примечания.....	17
3.4. Настройка FTP доступа для автоматизации процесса передачи файлов с данными.....	18
Описание.....	18
Порядок работы.....	18
Примечания.....	18
3.5. Интеграция с внешними программными системами.....	18
4. Отчеты.....	19

4.1. Отчет по бонусам.....	19
4.2. Отчет по предложениям.....	19
4.3. Отчет о поступивших данных по клиентским операциям.....	20
5. Дополнительная функциональность.....	20
5.1. Личная информация.....	20
Описание. ....	20
Действия.....	20
5.2. Восстановление пароля для входа в систему.....	20
Описание. ....	20
Действия.....	20
5.3. Форма статуса.....	21
6. Ограничения базовой функциональности и варианты кастомизации.....	21
6.1. Ограничения размеров файлов с данными, загружаемыми с помощью экранной формы..	21
6.2. Ограничения системы FTP доступа. ....	21
6.2.1. Ограничения размеров передаваемых файлов. ....	21
6.2.2. Дополнительные ограничения.....	21
6.3. Ограничение количества одновременно действующих предложений.....	22
6.4. Прочие ограничения. ....	22
6.4.1. Дополнительная функциональность.....	22
6.4.2. Поддержка.....	22

## **1. Введение.**

### **1.1. Что такое «PointLoyalty Manager».**

«PointLoyalty Manager» – программный продукт, предназначенный для создания бонусных программ лояльности, организации передачи данных для расчетов и начисления бонусов клиентам пользователя.

Данный документ содержит обзор функциональных возможностей приложения, описание правил использования и примеры работы с экранными формами.

При наличии дополнительных вопросов, связанных с использованием «PointLoyalty Manager», обращайтесь в службу поддержки компании [support@pointloyalty.ru](mailto:support@pointloyalty.ru).

### **1.2. Последовательность работы с «PointLoyalty Manager».**

#### **1.2.1. Первый шаг. Общее описание бизнеса.**

В начале работы с «PointLoyalty Manager», необходимо определить в системе упрощенную модель взаимодействия Вашего бизнеса с клиентами, т.е. описать те действия Ваших клиентов, за которые Вы планируете начислять им бонусы.

На основании приведенной модели Вы сможете формировать программы и предложения лояльности в терминах Вашего бизнеса.

Описание бизнеса включает в себя следующие разделы:

- Описание шаблонов клиентских операций – обязательный раздел.
- Описание атрибутов клиентов – опционально.
- Поддержка базы данных клиентов – опционально.
- Описание пользовательских категорий – опционально.

Все вышеперечисленные разделы будут подробно рассмотрены в соответствующих параграфах настоящего документа.

#### **1.2.2. Второй шаг. Создание программ и предложений лояльности.**

На этом этапе необходимо сформировать программы и предложения лояльности, согласно которым будут рассчитываться бонусы для Ваших клиентов.

Создание программ и предложений невозможно без предварительного описания шаблонов клиентских операций.

#### **1.2.3. Третий шаг. Занесение данных для расчетов.**

После создания программ и предложений, необходимо занести в систему оперативные рабочие данные, отражающие взаимодействие Вашего бизнеса с Вашими клиентами. На основании занесенных данных, клиентам будут начисляться бонусы.

Способы занесения данных в систему:

- Ручной ввод данных.
- Копирование данных из офисных документов.
- Загрузка файлов с данными.
- Автоматическое получение данных с Вашего FTP сервера.
- Интеграция с Вашими программными продуктами (web services).

## 2. Сущности системы.

### 2.1. Общее описание бизнеса.

#### 2.1.1. Описание шаблонов клиентских операций.

##### **Определение.**

Шаблон клиентской операции – именованный набор атрибутов, характеризующих процесс взаимодействия Вашего бизнеса с клиентами в рамках каких-либо бизнес отношений. Шаблоны определяют структуру реальных данных, по которым рассчитываются бонусы.

##### **Примеры.**

Если Ваш бизнес «торговля», то примером клиентской операции для него будет «покупка». Пример набора атрибутов операции:

- Дата покупки.
- Название товара.
- Цена.
- Количество товара.
- И т.д.

Если Ваш бизнес - «предоставление интернет контента», то примером клиентской операции для него будет «передача файла».

Пример набора атрибутов операции:

- IP адрес получателя.
- Аккаунт получателя.
- Размер файла.
- И т.д.

Каждый атрибут клиентской операции характеризуется названием и типом данных.

##### **Поддерживаемые типы данных.**

- Строковое значение.
- Целое число.
- Вещественное число.
- Булевское значение.
- Дата.
- Дата и время.
- Время.

Информация о типе данных атрибута необходима для возможности корректного построения правил предложений лояльности, основанных на атрибутах клиентских операций.

При занесении в систему реальных данных о клиентских операциях, данные по своей структуре должны соответствовать шаблонам операций с одним дополнительным полем – идентификатором клиента, необходимым для определения принадлежности реальной операции.

После создания шаблонов клиентских операций, характерных для Вашего типа бизнеса, Вы можете формировать предложения лояльности в знакомой терминологии:

Пример предложения по операции «покупка»:

- 5 бонусов
- всем купившим товар «молоко» (атрибут «Название товара»)
- 2-го или 3-го июля 2009 года (атрибут «Дата покупки»).

### ***Примечания.***

Описание шаблонов клиентских операций – обязательная процедура в начале работы с системой. Без подготовленных в системе шаблонов невозможно создание программ и предложений лояльности.

### ***Создание и редактирование.***

Создание и редактирование шаблонов клиентских операций выполняется с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Шаблоны клиентских операций» (см. п. [3.2.1](#)).

### **2.1.2. Описание атрибутов клиентов.**

#### ***Определение.***

Атрибуты клиентов – свойства, характеризующие Ваших клиентов, по которым Вы можете формировать предложения лояльности.

#### ***Примеры.***

Если Вы располагаете базой данных по Вашим клиентам со следующими атрибутами:

- *Дата рождения.*
- *Пол.*
- *Семейное положение.*
- *И т.д.*

то после регистрации атрибутов в системе, Вы можете сформировать предложение лояльности для конкретных типов клиентов.

Пример предложения:

- 5 бонусов
- совершившим любые покупки клиентам, родившимся 14 февраля (атрибут клиента «*Дата рождения*»).

Каждый атрибут характеризуется названием и типом данных (набор поддерживаемых типов данных – см. п. [2.1.1](#)).

Информация о типе данных атрибута необходима для возможности корректного построения правил предложений лояльности, основанных на клиентских атрибутах.

### ***Примечания.***

- Опционально. Используется при необходимости формирования программ и предложений лояльности, учитывающих характеристики Ваших клиентов.
- Обратите внимание, что для создания подобных предложений, Вы также должны передать данные по клиентам в систему. См. п. [2.1.3](#).

### ***Создание и редактирование.***

Создание и редактирование атрибутов клиентов выполняется с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Атрибуты клиентов» (см. п. [3.2.2](#)).

### **2.1.3. Поддержка базы данных клиентов.**

#### ***Определение.***

База клиентов – список Ваших клиентов с полями данных соответствующими зарегистрированным в системе атрибутам клиентов.

#### ***Примеры.***

Пусть Вы располагаете базой данных по Вашим клиентам и хотели бы сформировать предложение лояльности для конкретных категорий клиентов.

На первом этапе Вам необходимо описать в системе атрибуты клиентов (п. [2.1.2](#)).

Пример набора атрибутов:

- *Дата рождения.*
- *Пол.*
- *Образование.*
- *И т.д.*

Далее, необходимо передать в систему данные о клиентах на основании описанных атрибутов.

Пример данных о клиенте Иванов:

- 17.02.1990 (*Дата рождения*).
- Мужской (*Пол*).
- Студент (*Образование*).
- *И т.д.*

Пример предложения, основанного на атрибутах клиентов:

- 5 бонусов
- всем покупателям - студентам (покупателям с атрибутом «образование» – «студент»).

Поступающие для расчетов в систему данные по операциям могут не содержать характеристики клиента.

Пример данных:

- *Дата покупки* – 01.01.2009 20:43:11.
- *Клиент* – Иванов.
- *И т.д.*

В процессе обработки данных система расчета определит атрибут клиента «образование» - «студент», и бонус для операции будет рассчитан.

### ***Примечания.***

Опционально. Используется при необходимости формирования программ и предложений лояльности, учитывающих характеристики Ваших клиентов.

### ***Создание и редактирование.***

Создание и редактирование клиентских данных выполняется с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Клиенты» (см. п. [3.2.3](#)) или с помощью передачи файлов с данными (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

## **2.1.4. Описание пользовательских категорий.**

### ***Определение.***

Пользовательские категории - группы Ваших товаров и услуг или других видов данных, по которым Вы можете формировать предложения лояльности.

Каждая категория может содержать набор значений и список подкатегорий (древовидная структура данных).

### ***Примеры.***

Категории товаров продовольственного магазина:

- Продовольственные товары:

Молочные продукты:

Набор значений - список конкретных товаров:

- Молоко.
- Кефир.
- И т.д.

Полуфабрикаты:

- Мясные полуфабрикаты:  
.....
- Рыбные полуфабрикаты:  
.....
- .....
- Сопутствующие товары:
  - Печатная продукция:  
.....
  - Хозяйственные товары:  
.....

### ***Категории товаров и услуг.***

Наиболее частый случай использования пользовательских категорий – передача в систему списка товаров и услуг, предоставляемых Вашей компанией, для формирования предложений лояльности, основанных на данных категориях.

### ***Примеры.***

Пусть Вы располагаете списком категорий Ваших товаров и услуг и хотели бы сформировать предложение лояльности, используя данные категории.

Примеры категорий:

- *Категория* «Молочные продукты». Включает в себя товары: все виды молока, йогуртов, и т.д.
- *Категория* «Хлебобулочные изделия». Включает в себя товары: все виды хлеба, печенья и т.д.

После определения в системе списка категорий, Вы можете сформировать предложение лояльности, основанное на категориях товаров.

Пример предложения:

- 5 бонусов
- всем купившим любые молочные продукты (*категория* товаров «Молочные продукты»).

Поступающие для расчетов в систему данные по операциям могут не содержать информацию о *категории* товара.

Пример данных:

- Дата покупки – 01.01.2009 20:43:11.
- Товар - молоко.
- И т.д.

В процессе обработки данных система расчета определит *категорию* товара («молоко» -> «Молочные продукты»), и бонус для операции будет рассчитан.

### ***Категории данных произвольного типа.***

Пользовательским категориям можно найти и более широкую сферу применения.

Например, Вы можете определить *категорию* для произвольных атрибутов типа «дата» – «дни раздачи бонусов» на определенный год:

- 01.02.2009 - день рождения Вашей компании.
- 08.03.2009 – международный женский день.
- И т.д.

Пример предложения:

- 5 бонусов
- всем купившим любой товар в «дни раздачи бонусов» (*категория* «дни раздачи бонусов» атрибута клиентской операции «дата покупки»).

Поступающие для расчетов в систему данные по операциям могут не содержать информацию о *категории* атрибута «дата покупки».

Пример данных:

- Дата покупки - 01.02.2009.
- Товар – DVD диск.
- И т.д.

В процессе обработки данных система расчета определит *категорию* атрибута «дата покупки» (01.02.2009-> «День рождения Вашей компании»), и бонус для операции будет рассчитан.

### **Примечания.**

Опционально. Используется при необходимости формирования программ и предложений лояльности с учетом пользовательских категорий.

### **Создание и редактирование.**

Создание и редактирование пользовательских категорий выполняется с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Пользовательские категории» (см. п. [3.2.4](#)) или с помощью передачи файлов с данными (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

## **2.2. Программы и предложения лояльности.**

### **2.2.1 Программы.**

#### **Определение.**

Программа лояльности - одно или несколько предложений лояльности объединенных пользователем для удобства работы в логическую группу.

#### **Характеристики программы.**

- Название и описание. Название - обязательный атрибут, описание - опциональный.
- Период действия. Обязательный атрибут.
- Состояние программы. Действующая/Заблокированная. Для предложений заблокированной программы расчет бонусов не производится.

#### **Примеры.**

Программа «летний сезон» включает в себя:

- Предложение - бонусы при покупке спортивных товаров.
- Предложение - бонусы при покупке туристического снаряжения.

### **2.2.2. Предложения. Общая информация.**

#### **Определение.**

Предложение лояльности – одно или несколько правил, определяющих механизм начисления бонусов по клиентским операциям.

#### **Базовые характеристики предложения.**

- Название и описание. Название - обязательный атрибут, описание - опциональный.
- Клиентская операция. Обязательный атрибут. Параметр, определяющий, для каких клиентских операций будут начисляться бонусы по данному предложению.
- Период действия. Обязательный атрибут. Не может выходить за пределы периода действия программы.
- Схема расчета бонусов. В системе предусмотрены две схемы расчета: процентная схема и абсолютная схема.

При использовании процентной схемы, необходимо выбрать атрибут числового типа из набора атрибутов клиентской операции и определить процент, начисляемый от его значения в качестве бонуса.

При использовании абсолютной схемы необходимо определить величину начисляемого бонуса в абсолютных единицах.

- Состояние предложения. Действующее/Заблокированное. Для заблокированных предложений расчет бонусов не производится.

**Примеры.**

- «Бонусы всем» (название предложения).
- Распространяется на все покупки («покупка» – клиентская операция).
- Действительно с 01.01.2010 по 31.01.2010 (период действия).
- 5 % от суммы покупки зачисляется в качестве бонуса всем клиентам. (Задействована процентная схема расчета бонусов, атрибут расчета – поле «сумма» клиентской операции «покупка»).

Помимо базовых характеристик, предложение должно содержать одно или несколько правил, определяющих условия начисления бонусов.

**Типы правил.**

- Правила расчета по клиентским операциям.
- Правила фильтрации клиентов.
- Правила учета истории клиентских операций.

**2.2.3. Правила расчета по клиентским операциям.**

**Описание.**

Правила расчета по клиентским операциям определяют условия начисления бонусов клиентам, операции которых содержат атрибуты со значениями, удовлетворяющими определенным критериям.

Для создания правила необходимо выбрать атрибут клиентской операции и определить для него условие срабатывания правила.

**Примеры правил.**

- Для начисления бонуса по клиентской операции «аренда», необходимо чтобы значение атрибута «дата договора» было равно - «01.02.2008».
- Для начисления бонуса по клиентской операции «покупка», необходимо чтобы значение атрибута «стоимость» было больше чем 500 единиц.

Список возможных типов условий зависит от типа данных выбранного атрибута.

Варианты условий в зависимости от типа данных атрибута:

Тип данных	Поддерживаемый тип условия
Строковое значение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Равенство.</li> <li>• Равенство, игнорируя строчные и заглавные буквы.</li> <li>• Вхождение в набор значений.</li> <li>• Вхождение в набор значений, игнорируя строчные и заглавные буквы.</li> <li>• Правило регулярных выражений</li> <li>• Вхождение в список значений какой-либо пользовательской категории.</li> </ul>
Целое число. Вещественное число.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Равенство.</li> <li>• Больше.</li> <li>• Больше или равно.</li> <li>• Меньше.</li> <li>• Меньше или равно.</li> <li>• Вхождение в набор значений.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вхождение в набор интервалов значений.</li> <li>• Вхождение в список значений какой-либо пользовательской категории.</li> </ul>
Булевское значение.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Равенство.</li> <li>• Вхождение в список значений какой-либо пользовательской категории.</li> </ul>
Дата. Дата и время.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Равенство.</li> <li>• Больше.</li> <li>• Больше или равно.</li> <li>• Меньше.</li> <li>• Меньше или равно.</li> <li>• Вхождение в набор значений.</li> <li>• Вхождение в набор интервалов значений.</li> <li>• Вхождение в список значений какой-либо пользовательской категории.</li> <li>• День недели.</li> <li>• День месяца.</li> </ul>
Время	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Равенство.</li> <li>• Больше.</li> <li>• Больше или равно.</li> <li>• Меньше.</li> <li>• Меньше или равно.</li> <li>• Вхождение в набор значений.</li> <li>• Вхождение в набор интервалов значений.</li> <li>• Вхождение в список значений какой-либо пользовательской категории.</li> </ul>

### ***Примечания.***

Обратите внимание, что создание правил использующих пользовательские категории, возможно только после их определения в системе. См. п. [2.1.4](#).

### **2.2.4. Правила фильтрации клиентов.**

#### ***Описание.***

Правила фильтрации клиентов определяют условия начисления бонусов клиентам, характеристики (значения атрибутов) которых удовлетворяют определенным критериям.

Для создания правила необходимо выбрать атрибут клиента и определить для него условие срабатывания правила.

#### ***Примеры правил.***

- Для начисления бонуса по клиентской операции, необходимо чтобы значение атрибута клиента «дата рождения» было меньше чем – 01.01.1998.
- Для начисления бонуса по клиентской операции, необходимо чтобы значение атрибута клиента «образование» было равно - «студент».

Список возможных типов условий зависит от типа данных выбранного атрибута (аналогично п. [2.2.3](#)).

#### ***Примечания.***

- Обратите внимание, что создание правил фильтрации клиентов, возможно только после определения в системе атрибутов клиентов. См. п. [2.1.2](#).

- Создание правил использующих пользовательские категории, возможно только после их определения в системе. См. п. [2.1.4](#).
- При отсутствии в системе данных по клиентам, для предложений с правилами фильтрации клиентов бонусы не будут рассчитаны.

### **2.2.5. Правила учета истории клиентских операций.**

#### ***Общее описание.***

Правила учета истории клиентских операций определяют условия начисления бонусов клиентам, имеющим зарегистрированные в системе операции за предыдущий период времени, соответствующие определенным критериям.

#### ***Примеры.***

Для начисления бонуса по клиентской операции, необходимо чтобы клиент уже совершил какие-либо покупки в период с 01.01.2007 по 31.01.2007.

Правило учета истории клиентских операций состоит из трех блоков:

- Временной интервал учета операций.
- Блок агрегации.
- Блок ограничений.

#### ***Временной интервал учета операций.***

Для создания исторического правила, необходимо чтобы клиентская операция содержала хотя бы один атрибут типа «дата» или «дата и время», по которому можно было бы определить дату совершения операции.

#### ***Примеры.***

Пусть операция «покупка» содержит атрибуты:

- Товар.
- Цена.
- Дата покупки.
- И т.д.

Пример интервала учета операции - «дата покупки» должна быть с 1 по 31 января 2007 года.

#### ***Блок агрегации.***

В данном блоке определяется ограничение на количество операций или сумму значений выбранного атрибута операций клиента в заданном временном интервале.

Два типа агрегации:

- Ограничение на количество операций клиента в заданном временном интервале.
- Ограничение суммы значений какого-либо атрибута операций клиента в заданном временном интервале.

#### ***Примеры.***

- Для получения бонусов по текущим операциям, клиент в период с 1 по 31 января 2010 года («дата покупки») должен был совершить более 3 покупок (ограничение на количество операций).
- Для получения бонусов по текущим операциям, клиент в период с 1 по 31 января 2010 года («дата покупки») должен был совершить покупки суммарной «стоимостью» более 1000 единиц (ограничение суммы значений атрибута «стоимость»).

Обратите внимание, что для создания блока агрегации с ограничением суммы значений атрибута, клиентская операция должна содержать атрибут числового типа.

### **Блок ограничений.**

В данном блоке определяется ограничение на значение какого-либо атрибута клиентских операций в заданном временном интервале.

### **Примеры.**

Для получения бонусов по текущим операциям, клиент в период с 1 по 31 января 2010 года («дата покупки») должен был совершить покупки со значением атрибута «товар» равным - «телевизор» (ограничение на значение атрибута «товар»).

Правило учета истории клиентских операций должно содержать блок агрегации, блок ограничений или оба блока одновременно.

### **Примеры совместного использования блоков агрегации и ограничений.**

Для получения бонусов по текущим операциям, клиент в период с 1 по 31 января 2010 года (атрибут «дата покупки» – временной интервал) должен был совершить покупки суммарной «стоимостью» более 1000 единиц (ограничение суммы значений атрибута «стоимость» – блок агрегации) продуктов категории «хлебобулочные изделия» (ограничение на значение атрибута «продукт» – блок ограничений).

### **Создание и редактирование.**

Создание и редактирование программ и предложений выполняется с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Программы» (см. п. [3.2.5](#)).

## **2.3. Оперативные данные по клиентским операциям.**

### **Определение.**

Оперативные данные по клиентским операциям – набор клиентских операций, по которым рассчитываются бонусы согласно зарегистрированным в системе и действующим на момент расчета предложениям лояльности.

Каждая клиентская операция должна содержать данные в соответствии с шаблоном своего типа операции и идентификатор клиента, совершившего операцию.

Идентификатор клиента - дополнительное поле, необходимое для определения принадлежности клиентской операции. Иными словами, данное поле необходимо для возможности адресного начисления бонусов.

Клиенты не обязательно должны быть зарегистрированы в системе. Бонусы могут быть начислены для абстрактных идентификаторов клиентов, поступающих с данными по клиентским операциям. В таком случае сопоставление идентификаторов клиентам – задача пользователя, получающего рассчитанные бонусы.

### **Примеры.**

Пусть шаблон операции «покупка» содержит набор атрибутов:

- Дата покупки.
- Название товара.
- Цена.
- Количество товара.

Пример записи, соответствующей шаблону:

- 02.04.2001 («Дата покупки»).
- Калькулятор («Название товара»).

- 100 («Цена»).
- 2 («Количество товара»).
- Идентификатор клиента - например, номер пластиковой карты.

### Идентификатор пакета данных.

Каждый набор (пакет) клиентских операций, передаваемых в систему, должен содержать идентификатор набора - идентификатор пакета данных.

Он предназначен для разрешения ошибочных ситуаций, возникающих при попытках повторной передачи данных, например с помощью файлов.

Обратите внимание, что изменение данных по клиентским операциям в системе не поддерживается.

### Порядок обработки данных.

- Данные по клиентским операциям обрабатываются по факту поступления в систему, и расчет бонусов по ним производится для всех действующих предложений всех активных на момент расчета программ.
- Клиентские операции обрабатываются системой согласно описанию их структуры (шаблонам клиентских операций).  
При несоответствии названий операций, атрибутов или типов атрибутов шаблонам - клиентские операции не будут занесены в систему.  
При отсутствии данных по атрибутам, задействованным в условиях правил предложений - клиентские операции не будут участвовать в расчете бонусов.

### Примеры.

Пусть шаблон клиентской операции «покупка» содержит атрибут «дата покупки» (тип данных «дата»), а предложение, по которому производится расчет, имеет условие - «дата покупки» должна быть в пределах июля 2010 года.

- Если поступившие в систему данные по клиентским операциям содержат атрибут «дата покупки», значение которого не соответствует типу «дата» - клиентские операции не будут занесены в систему.
- Если поступившие в систему данные по клиентским операциям не содержат атрибут «дата покупки», расчет бонусов по поступившим операциям не будет произведен.

Т.е. для успешного расчета бонусов, данные по клиентским операциям должны строго соответствовать шаблонам клиентских операций.

### Создание и редактирование.

Занесение данных по клиентским операциям в систему выполняется с помощью экранных форм раздела «Клиентские операции» (см. п. [3.2.6](#)) или с помощью передачи файлов с данными (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

## 3. Работа с приложением.

### 3.1. Категории входных данных.

Данные, поступающие в систему можно условно разделить по следующим признакам:

- По периодичности поступления.
- По объему данных.

Тип данных	Периодичность добавления и изменения данных	Объем информации
Шаблоны клиентских	Низкая.	Небольшой.

операций, атрибуты клиентов, программы и предложения.		
Пользовательские категории, информация о клиентах.	Зависит от типа бизнеса.	Потенциально большой.
Оперативные данные по клиентским операциям.	Высокая.	Потенциально большой.

Как следствие, в системе поддерживаются следующие способы ввода данных:

Способ ввода данных	Экранные формы	Загрузка файлов с данными	Настойка FTP доступа для автоматизации процесса передачи файлов с данными
Тип информации			
Шаблоны клиентских операций.	Да	Нет	Нет
Атрибуты клиентов.	Да	Нет	Нет
Программы и предложения.	Да	Нет	Нет
Пользовательские категории.	Да (небольшой объем данных или тестовые цели).	Да	Да
Информация о клиентах.	Да (небольшой объем данных или тестовые цели).	Да	Да
Оперативные данные по клиентским операциям.	Да (небольшой объем данных или тестовые цели).	Да	Да

## 3.2. Ввод данных с помощью экранных форм.

### 3.2.1. Шаблоны клиентских операций.

Шаблоны клиентских операций создаются в системе с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Шаблоны клиентских операций» путем заполнения таблиц с данными по операциям и атрибутам или путем копирования готовых шаблонов.

Примечания.

Будьте внимательны, изменяя созданные ранее шаблоны клиентских операций. Убедитесь, что изменяемые шаблоны не задействованы в активных предложениях лояльности, или что все предложения остались корректными после изменения шаблонов. Некорректные предложения лояльности не будут участвовать в расчете бонусов.

### 3.2.2. Атрибуты клиентов.

Атрибуты клиентов создаются в системе с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Атрибуты клиентов» путем заполнения таблицы с данными по атрибутам или путем копирования готовых шаблонов.

Примечания.

- Будьте внимательны, изменяя созданные ранее атрибуты клиентов. Убедитесь, что изменяемые атрибуты не задействованы в активных предложениях лояльности, или что все предложения остались корректными после изменения атрибутов. Некорректные предложения лояльности не будут участвовать в расчете бонусов.

- После изменения атрибутов клиентов, возможно, потребуется обновить данные о клиентах в системе.

### **3.2.3. Клиенты.**

База клиентов поддерживается в системе с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Клиенты» путем заполнения таблицы с данными по клиентам в соответствии с описанными ранее атрибутами клиентов (см. п. [3.2.2](#)).

Работа с данными по клиентам с помощью экранной формы целесообразна при обработке небольших объемов информации или в тестовых целях. При значительных объемах данных, обновление информации по клиентам возможно только с помощью передачи файлов (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

### **3.2.4. Пользовательские категории.**

Пользовательские категории создаются в системе с помощью экранной формы «Бизнес информация»/«Пользовательские категории» путем заполнения «дерева» категорий и таблиц наборов значений.

Работа с данными пользовательских категорий с помощью экранной формы целесообразна при обработке небольших объемов информации или в тестовых целях. При значительных объемах данных, обновление информации по пользовательским категориям возможно только с помощью передачи файлов (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

Примечания.

Будьте внимательны, изменяя созданные ранее пользовательские категории. Убедитесь, что изменяемые категории не задействованы в активных предложениях лояльности, или что все предложения остались корректными после изменения категорий. Некорректные предложения лояльности не будут участвовать в расчете бонусов.

### **3.2.5. Программы и предложения лояльности.**

#### ***Программы.***

Программы создаются в системе с помощью экранной формы «Программы» путем заполнения таблицы с данными.

Обратите внимание, что Вы можете временно отключить любую действующую программу лояльности, изменив ее статус на «заблокирована». Все предложения программы также будут отключены.

Активация заблокированной ранее программы не подразумевает автоматической активации предложений лояльности.

Вы можете редактировать поля программ лояльности прямо в таблице экранной формы.

Каждой программе лояльности соответствует список предложений. Кликните мышкой на запись, соответствующую интересующему Вас предложению для просмотра и редактирования данных. Обратите внимание, что по умолчанию отображаются только действующие на текущий момент времени программы и предложения лояльности.

#### ***Предложения.***

Предложения создаются в системе с помощью экранной формы «Программы» путем заполнения таблиц с данными по предложениям.

Каждое предложение имеет 4 вкладки на экранной форме:

- Основные данные.
- Операции (см. п. [2.2.3](#)).
- Клиенты (см. п. [2.2.4](#)).
- Исторические (см. п. [2.2.5](#)).

После задания базовых характеристик, Вы должны создать хотя бы одно правило на страницах «Операции», «Клиенты» или «Исторические».

При задании нескольких правил в одном предложении, для успешного начисления бонусов все они должны быть выполнены.

### **3.2.6. Данные по клиентским операциям.**

Работа с данными по клиентским операциям с помощью экранных форм целесообразна при обработке небольших объемов информации или в тестовых целях, например, для проверки работы созданных предложений лояльности. При значительных объемах данных, передача информации по клиентским операциям возможна только с помощью файлов (см. п. [3.3](#) и [3.4](#)).

#### ***Ручной ввод данных.***

##### ***Описание.***

Для ручного ввода данных по клиентским операциям используется форма «Клиентские операции»/«Табличный ввод данных».

##### ***Последовательность действий.***

- Выберите тип клиентской операции из списка зарегистрированных шаблонов.
- Заполните таблицу клиентских операций в соответствии с выбранным шаблоном. Обратите внимание, что каждой записи «клиентская операция» ставится в соответствие дополнительное поле – идентификатор клиента.
- Сохраните данные по операциям в системе и получите рассчитанные бонусы или воспользуйтесь предварительным просмотром бонусов без записи операций в систему для возможности корректировки информации.

#### ***Копирование данных из excel документов.***

##### ***Описание.***

Для поддержки переноса данных из excel документов используется форма «Клиентские операции»/«Копирование excel документа».

Такой способ занесения данных может быть полезен пользователям, располагающим информацией по клиентским операциям в офисных документах и имеющим возможность подготовить систему конвертации данных в требуемый формат.

##### ***Последовательность действий.***

- Выберите тип клиентской операции из списка зарегистрированных шаблонов.
- Заполните excel документ в соответствии с шаблоном выбранной операции. Вы можете получить шаблон excel файла для заполнения на экранной форме. Шаблон содержит все необходимые комментарии для заполнения.
- Скопируйте данные по клиентским операциям из заполненного excel файла в поле ввода экранной формы (скопируйте лист документа целиком, включая заголовки таблицы).
- Проверьте преобразованные в табличное представление данные (аналогично п. [Ручной ввод данных](#)). В случае необходимости скорректируйте информацию.
- Сохраните данные по операциям в системе и получите рассчитанные бонусы или воспользуйтесь предварительным просмотром бонусов без записи операций в систему для возможности корректировки информации.

### 3.3. Загрузка файлов с данными.

#### Описание.

Загрузка файлов с данными применяется для занесения в систему больших объемов информации следующих типов:

- Данные по клиентским операциям.
- Данные по клиентам.
- Данные по пользовательским категориям.

#### Правила изменения зарегистрированных ранее данных.

- Изменение зарегистрированных в системе клиентских операций не поддерживается. Возможно только занесение новых пакетов данных.
- Если передаваемые данные содержат информацию о клиентах, ранее зарегистрированных в системе, информация по ним будет полностью обновлена, включая значения всех атрибутов.
- Если передаваемые данные содержат информацию о пользовательских категориях, ранее зарегистрированных в системе, информация по ним будет полностью обновлена, включая наборы значений и списки подкатегорий.

#### Пример.

Пусть в системе была зарегистрирована информация о клиенте Иванов:

- Атрибут «образование» - студент.
- Атрибут «дата рождения» - 01.05.1990.

Поступивший файл с новыми данными содержит другой набор информации о клиенте Иванов:

- Атрибут «образование» - аспирант.
- Атрибут «семейное положение» - холост.

После обработки файла с данными, итоговая информация о клиенте Иванов будет содержать значения атрибутов «семейное положение» и «образование».

Будьте внимательны, при передаче файлов с обновленными данными по пользовательским категориям. Убедитесь, что изменяемые категории не задействованы в активных предложениях лояльности, или что все предложения остались корректными после изменения категорий. Некорректные предложения лояльности не будут участвовать в расчете бонусов.

#### Последовательность действий.

- На форме «Объемные данные»/«Загрузка XML файлов» получите DTD для нужного типа данных.
- Сформируйте XML файл с данными в соответствии с полученным DTD.
- Загрузите сформированный файл с данными в систему.
- Выберите тип файла результата (текстовый или XML).
- Выберите тип получения результата (получение результатов по почте или ожидание результатов online).
- Нажмите кнопку «Обработать».

#### Примечания.

- Работа с формой предусматривает ограничения на размер передаваемых файлов (см. п. [6.1](#)).
- В случае необходимости используйте ZIP компрессию XML файлов.
- Если Вы имеете сложные предложения, содержащие правила учета истории клиентских операций или правила с использованием пользовательских категорий, то получение результатов обработки файлов возможно только по почте.

### **3.4. Настройка FTP доступа для автоматизации процесса передачи файлов с данными.**

#### **Описание.**

Система FTP доступа к пользовательским данным применяется для автоматизации процесса занесения в систему больших объемов информации следующих типов:

- Данные по клиентским операциям.
- Данные по клиентам.
- Данные по пользовательским категориям.

Правила изменения зарегистрированных ранее данных аналогичны п. [3.3](#).

Будьте внимательны, при передаче файлов с обновленными данными по пользовательским категориям. Убедитесь, что изменяемые категории не задействованы в активных предложениях лояльности, или что все предложения остались корректными после изменения категорий. Некорректные предложения лояльности не будут участвовать в расчете бонусов.

#### **Порядок работы.**

- На форме «Объемные данные»/«Форма настройки FTP сервера» изучите описание принципов работы и список ограничений системы FTP доступа.
- Заполните все необходимые поля для доступа к Вашему FTP серверу.
- Проверьте правильность настроек доступа (кнопка «Проверить соединение»).

#### **Примечания.**

- Система получения данных с FTP серверов клиентов предусматривает ограничения на размер передаваемых файлов (см. п. [6.2](#)).
- DTD для формирования файлов с данными доступны для получения на экранной форме.

### **3.5. Интеграция с внешними программными системами.**

Определение шаблонов клиентских операций, атрибутов клиентов и создание программ и предложений лояльности – относительно редко проводимые процедуры, требующие полного контроля со стороны пользователя программного продукта. Как следствие, данная функциональность поддерживается в системе только с помощью работы с экранными формами.

После создания действующих программ и предложений лояльности в систему необходимо передавать оперативные данные по клиентским операциям для их обработки и расчета бонусов.

Таким образом, возникает необходимость в периодическом занесении информации в систему.

Если к тому же Вы задействуете в Ваших программах правила по ограничению атрибутов клиентов, может возникнуть потребность периодического обновления информации о Ваших клиентах.

Вы можете автоматизировать передачу в систему оперативных бизнес данных путем интеграции Ваших программных продуктов с системой «**PointLoyalty Manager**».

Стандартный путь подобной интеграции - использование технологии web services.

«**PointLoyalty Manager**» предоставляет набор API для доступа в систему зарегистрированным пользователям.

WSDL файл доступен для получения на форме «Интеграция».

## **4. Отчеты.**

В базовой версии приложения доступен следующий набор стандартных отчетов:

- Отчет по бонусам.
- Итоговый отчет.
- Отчет о поступивших данных по клиентским операциям.

Если Вы хотите получать дополнительные отчеты или адаптировать существующие в соответствии с Вашими пожеланиями, обращайтесь в коммерческий отдел компании [sales@pointloyalty.ru](mailto:sales@pointloyalty.ru).

### **4.1. Отчет по бонусам.**

Отчет предназначен для вывода детальной информации по рассчитанным в системе бонусам.

В табличном виде отображается следующая информация:

- Название программы.
- Название предложения.
- Идентификатор клиента.
- Рассчитанный бонус.
- Номер записи (используется при передаче информации с помощью файлов для идентификации записи, соответствующей конкретной клиентской операции).
- Дата расчета.

При формировании отчета возможна установка фильтров по следующим полям:

- Программа.
- Предложение.
- Клиентская операция.
- Идентификатор клиента.
- Период расчета.

### **4.2. Отчет по предложениям.**

Отчет предназначен для вывода консолидированной информации по зарегистрированным в системе предложениям лояльности.

В табличном виде отображается следующая информация:

- Название программы.
- Название предложения.
- Количество учтенных при расчетах клиентских операций.
- Количество рассчитанных бонусов.
- Процент учтенных при расчетах клиентских операций получивших бонусы.
- Количество клиентов получивших бонусы.
- Сумма рассчитанных бонусов.
- Потенциальная сумма бонусов (при 100%-ном попадании всех клиентских операций под начисление бонусов).

При формировании отчета возможна установка фильтров по следующим полям:

- Программа.
- Предложение.
- Период расчета.

### **4.3. Отчет о поступивших данных по клиентским операциям.**

Отчет предназначен для вывода информации по клиентским операциям, зарегистрированным в системе.

При передаче информации с помощью файлов, FTP доступа или с использованием web services, возможны накладки в случае неверного формата предоставляемых данных, попыток повторной передачи информации и т.д. Отчет позволяет отследить статус всех успешно зарегистрированных в системе пакетов данных.

В табличном виде отображается следующая информация:

- Идентификатор пакета данных (см. п. [2.3](#)).
- Дата занесения информации.
- Статус обработки.
- Количество клиентских операций, содержащихся в зарегистрированном пакете данных.

При формировании отчета возможна установка фильтров по следующим полям:

- Период расчета.

## **5. Дополнительная функциональность.**

### **5.1. Личная информация.**

#### **Описание.**

Данная информация предоставляется пользователем системы в процессе регистрации и может быть изменена в дальнейшем.

Обратите внимание на следующие ограничения:

- Поля «Фамилия», «Имя», «Логин», «Пароль» и «Адрес электронной почты» обязательны для заполнения.
- Поля «Логин» и «Пароль» должны состоять минимум из 4-х символов.
- Поле «Логин» может содержать только буквы латинского алфавита, цифры и знак подчеркивания.

#### **Действия.**

Для изменения личных данных воспользуйтесь формой «Личная информация».

### **5.2. Восстановление пароля для входа в систему.**

#### **Описание.**

Данная функциональность используется при утрате пользователем логина или пароля для входа в систему.

#### **Действия.**

Для получения регистрационных данных воспользуйтесь формой «Восстановление регистрационных данных» (кнопка «Забыли пароль?» на форме «Логин»).

В поле ввода формы необходимо ввести почтовый адрес, указанный при регистрации и нажать кнопку «Получить данные».

Если Вы забыли, какой почтовый адрес был указан при регистрации - Вы можете:

- Написать в службу поддержки компании [support@pointloyalty.ru](mailto:support@pointloyalty.ru) письмо с подробным описанием Вашей проблемы.
- Зарегистрироваться в системе заново.

### 5.3. Форма статуса.

Данная форма обзора статистической информации является начальной формой после входа пользователя в систему.

На форме отображается информация:

- По зарегистрированным в системе программам и предложениям.
- По зарегистрированным в системе пользовательским категориям, клиентам и клиентским операциям.

Детальную информацию по рассчитанным бонусам для каждой программы, а также по поступившим в систему данным за определенный период Вы можете получить на форме «Отчеты». См. п. 4.

## 6. Ограничения базовой функциональности и варианты кастомизации.

Базовый набор функциональности бесплатной версии «PointLoyalty Manager» имеет ряд ограничений.

### 6.1. Ограничения размеров файлов с данными, загружаемыми с помощью экранной формы.

Тип данных	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Оперативные данные по клиентским операциям.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл
Данные по клиентам.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл
Данные по пользовательским категориям.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл

### 6.2. Ограничения системы FTP доступа.

#### 6.2.1. Ограничения размеров передаваемых файлов.

Тип данных	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Оперативные данные по клиентским операциям.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл
Данные по клиентам.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл
Данные по пользовательским категориям.	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл	30 KB – ZIP XML файл 1 М - XML файл

#### 6.2.2. Дополнительные ограничения.

Тип ограничения	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Возможность согласования настроек FTP доступа.		Да	Да
Возможность согласования		Да	Да

формата передаваемых данных.			
Возможность использования альтернативных каналов передачи данных (FTPS, email и т.д.).			Да

### 6.3. Ограничение количества одновременно действующих предложений.

Тип ограничения	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Максимальное количество активных предложений лояльности одновременно действующих в системе.	5	10	Без ограничений
Максимальное количество правил с использованием пользовательских категорий одновременно действующих в системе (для всех предложений).	1	5	Без ограничений
Максимальное количество правил учета истории клиентских операций одновременно действующих в системе (для всех предложений).	1	5	Без ограничений

### 6.4. Прочие ограничения.

#### 6.4.1. Дополнительная функциональность.

Тип ограничения	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Дополнительные отчеты.		Да	Да
Возможность построения индивидуальных правил в предложениях лояльности.			Да

#### 6.4.2. Поддержка.

Тип поддержки	Бесплатная базовая функциональность	Пользователи категории 1	Пользователи категории 2
Предоставление полного набора документации.	Да	Да	Да
Поддержка по email.	Да	Да	Да
Поддержка по телефону.			Да
Время отклика по запросу.		2 дня	2 часа
Количество поддерживаемых запросов.		5 в месяц	Без ограничений
Тип поддержки.		8*5 (пн.- птн.)	24*7