

CRM-система



8 (800) 350-85-07
доб.1



+7(902)931-01-08



+7(902)931-01-08

2023

1. [Общее описание](#)
2. [Настройка оборудования](#)
3. [Описание «CRM-система - Клиенты»](#)
4. [Добавление клиента](#)
5. [Получение RFID карты](#)
6. [Добавление правила лояльности](#)
7. [Назначение лояльности клиенту](#)
8. [Шаблоны для CRM-системы](#)
9. [Привязка шаблона к ТА](#)

Система лояльности (или CRM-система) представляет собой совокупность аппаратно-программных средств, позволяющую владельцам торговых автоматов предоставлять своим клиентам индивидуально настраиваемые скидки на покупку напитков/товаров в ТА.

В качестве карты лояльности могут использоваться карты с меткой MiFare со статическим RFID.

Пример покупки с использованием карты лояльности:

- Покупатель подходит к ТА, переводит терминал в режим лояльности и использует метку MiFare для идентификации (например, банковскую карту);
- Телеметрический контроллер формирует запрос на сервер для получения назначенного для клиента правила лояльности;
- После получения ответа от сервера контроллер выводит на экран терминала информацию о покупателе и доступном для него правиле лояльности (если правило назначено);
- Покупатель приобретает товар/напиток с учетом заданного правила лояльности (например, со скидкой 30%).

Настройка оборудования

Для устройств KitPos, KitReader, KitPos Master и KitPos Lite в ЛК в настройках модема нужно выставить следующие параметры:

Оборудование

Экран QR-кодов

Считыватель карт

Модель *

Экран модуля б/н оплаты

Модель *

Картридер mPos/KitPos

Подключен к *

I/O, Display

Подключен к *

USB1

Время отображения (сек)*

30

При необходимости подключения системы лояльности с использованием следующих устройств рекомендуется обратиться в техническую поддержку KitVending:

- EuroKey
- Считыватель СКУД
- USB-сканер
- Считыватель Wiegand-26

Внимание! В MDB управлении лояльность работать не будет.

Внимание! В MDB прослушивании доступны только вариации правил лояльности «Бесплатная продажа» и «Кэшбэк».

Описание «CRM-система – Клиенты»

Для добавления и администрирования списка клиентов нужно в ЛК KitVending на панели навигации перейти в меню «CRM-система – Клиенты».

	RFID	Имя клиента	Баланс (кэшбэк)	Всего покупок	Последняя покупка	Назначенное правило	Действия
	0EA62903		0 р.	7	19 дней назад		

Описание полей:

- RFID – уникальный идентификатор клиента (номер метки в карте\брелоке);
- Имя клиента – значение, отображаемое на экране QR-кодов после идентификации;
- Баланс (кэшбэк) – накопленный клиентом кэшбэк (если назначено соответствующее правило лояльности);
- Всего покупок – счетчик покупок клиента по всей сети ТА;
- Последняя покупка – дата\время последней совершенной покупки;
- Назначенное правило – название назначенного клиенту правила лояльности;
- Действия – содержит кнопки действий для администрирования записи.

Добавление клиента

Для добавления клиента **в ручном режиме** необходимо нажать на кнопку «Добавить» в списке клиентов и заполнить поля «RFID» (**1**) и «Имя клиента» (**2**):

Добавление/редактирование клиента

RFID * **1** A1B2C3E4

Имя клиента **2** Тестовый клиент

Назначенное правило Не назначено

Сохранить Отменить

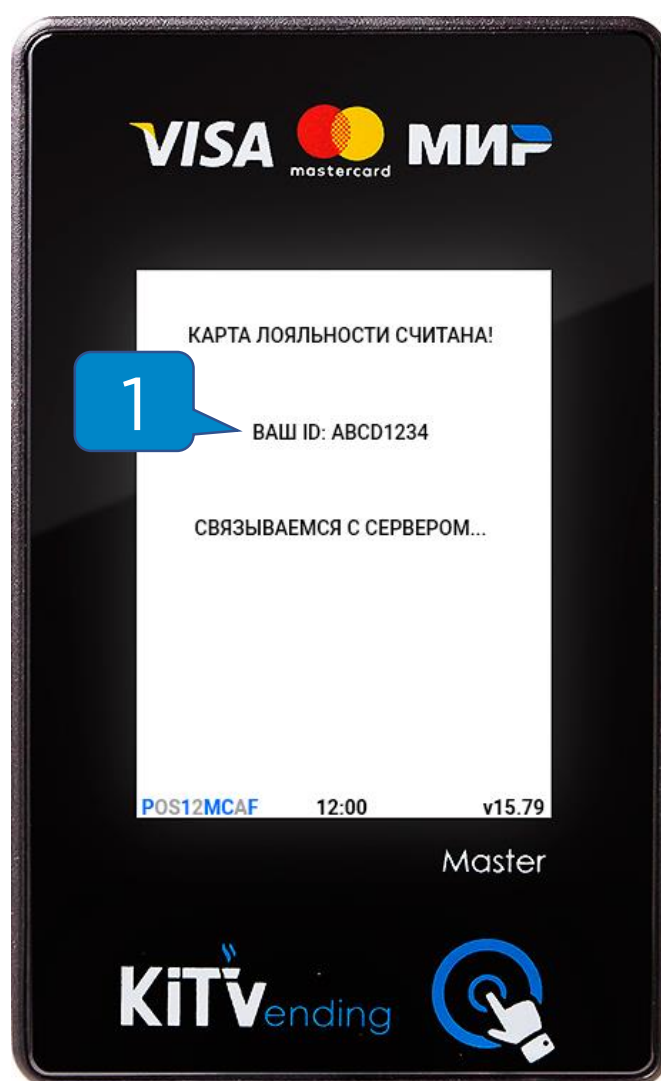
Для добавления клиента **в автоматическом режиме** необходимо перевести терминал в режим лояльности (в EХЕ протоколе нужно однократное нажатие на сенсорную кнопку, в MDB протоколе нужно зажать кнопку на 5 секунд), после появления надписи «Поднесите карту лояльности» приложить к терминалу карту\брелок.

После оплаты напитка\товара в списке клиентов появится новая запись, содержащая RFID карты клиента.

Получение RFID карты

RFID карты можно получить с помощью NFC-считывателя, установленного на смартфон, и с помощью терминала Kit.

Для получения RFID с помощью терминала Kit, терминал нужно перевести в режим лояльности (однократное нажатие на кнопку терминала в EXE протоколе, удержание 3-5 секунд в MDB протоколе) и приложить к нему карту с меткой MiFare, затем записать или сфотографировать появившийся ID (1):





Внимание! RFID состоит из цифр и английских букв от А до F, обычно содержит 8 символов.

Добавление правила лояльности

Для добавления и администрирования правил лояльности нужно в ЛК KitVending на панели навигации перейти в меню «CRM-система – Правила лояльности»

Правила лояльности
Всего найдено 3 шт.

Показать 50 записей + Добавить

	Название	Тип лояльности	Значение	Используют клиен./шабл.	Действия
●	10 бесплатных в неделю	N бесплатных продаж в неделю	10	0 / 0	 
●	Бесплатно	Бесплатная продажа		0 / 0	 
●	Скидка 50%	Скидка процентная	50 %	0 / 0	 

Итого: 3 позиций

Описание полей:

- Название – отображаемое клиенту название правила лояльности;
- Тип лояльности – наименование типа лояльности в CRM-системе;
- Значение – численное значение для определенных правил;
- Используют клиент\шабл. – количество клиентов\шаблонов, использующих правило лояльности;
- Действия – содержит кнопки действий для администрирования правила.

Назначение лояльности клиенту

Для назначения клиенту правила лояльности необходимо в ЛК KitVending на панели навигации перейти в меню «CRM-система – Клиенты», затем нажать на кнопку «Редактировать» (**1**) у выбранного клиента:

	RFID	Имя клиента	Баланс (кэшбэк)	Всего покупок	Последняя покупка	Назначенное правило	Действия
	A1B2C3D4	Тестовый клиент	0 р.	0	-		

Итого: 1 позиций

В открывшемся меню назначить клиенту имя (**2**) и правило (**3**), после чего нажать на кнопку «Сохранить»:

RFID *

Имя клиента

Назначенное правило

Шаблоны для CRM-системы

Шаблон позволят задать ступенчатый алгоритм применения правил лояльности в зависимости от количества покупок у клиента в течение заданного временного интервала.

Для создания шаблона нужно в ЛК KitVending на панели навигации перейти в меню «CRM-система – Шаблоны – Справочник шаблонов».

Показать записей

	Название	Интервал расчета	Правила лояльности	Используют автоматов	Действия
	Образец	Бессрочно	от 50 - Каждая 2 бесплатно от 15 - 1 бесплатная в день от 5 - Скидка 10%	0	

Описание полей:

- Название – отображаемое название шаблона
- Интервал расчета – срок действия шаблона для клиента
- Правила лояльности – список правил, задействованных в шаблоне;
- Используют автоматов – количество автоматов, использующих этот шаблон
- Действия – кнопки действия для управления шаблоном.

Привязка шаблона к ТА

Для создания шаблона нужно в ЛК KitVending на панели навигации перейти в меню «CRM-система – Шаблоны – Привязка шаблонов», затем найти в списке необходимый автомат (1), назначить ему шаблон (2) и нажать на кнопку «Сохранить» (3):

Привязка шаблонов CRM ☰ ☰

1 Торговый автомат	2 Шаблон CRM
<input type="text" value="900000- " лояльности"="" с="" та="" шаблоном=""/>	<input type="text" value="Образец"/>
Итого: 1 автоматов	

3

После привязки шаблона к ТА к любому клиенту, авторизовавшемуся в системе путем перевода терминала в режим лояльности, будут применены правила лояльности из шаблона.

Внимание! Шаблон не будет действовать для клиента, которому уже назначено правило лояльности.