Установка и настройка ProBonus

Перед тем как начинать внедрение системы ProBonus, мы рекомендуем опросить конечного клиента и выявить первичные потребности. Систему сразу же настроить под эти конкретные потребности. Готовый опросный лист можно скачать тут.

Общие вопросы

1. Общие данные
    1. Наименование и ИНН юрлица.
    2. Название ресторана (сети).
    3. Основной email для обращения гостей.
    4. Время смены суток (для отчетов). По умолчанию: 7 утра (!по времени сервера)
2. Какие способы авторизации гостя на кассе возможны (отметить нужные):
    1. Пластиковые карты.
    2. По номеру телефона (без смс-подтверждения). Не рекомендуется.
    3. QR-код в ТГ-боте СЛ ресторана.
    4. Какие-то необычные способы: бесконтактные карты/браслеты, бумажные ШК Другое ——————————
3. Какие варианты регистрации гостей в СЛ нужны (можно несколько).
    1. Самостоятельная регистрация гостя через ТГ-Бот (предпочтительный вариант).
    2. Загрузка гостевой базы из файла (например, перенос данных из старой СЛ). Предоставить образец файла. Определить дату выгрузки эталонной базы.
    3. Регистрация гостей на кассе (кассир вносит анкетные данные).
    4. Регистрация гостей по бумажной анкете (данные гостя вносятся вручную).
    5. Регистрация гостя на сайте / в приложении ресторана. Со стороны ProBonus это есть, потребуется доработка со стороны сайта/приложения (силами заказчика).
4. Какие поля в анкете гостя должны быть обязательными (рекомендуем все)
    1. Пол.
    2. Возраст.
    3. Телефон.
5. Какие базовые механики будут работать в СЛ
    1. Скидки.
    2. Бонусы (кешбек).
    3. И то, и другое. (**Примечание:** Возможны любые комбинации. Например: основная часть счетов (гости) может быть «Бонусными», некоторое количество счетов может быть «Дисконтными» (ВИП,персонал). Также возможно в рамках одного счета давать и скидку и начислять бонусы (не рекомендуется).
6. Скидки (если используются)
    1. Статичные скидки (дать список скидок и их условия).
    2. Лестница скидок (если требуется).
        1. Сколько уровней (рекомендуется 3).
        2. Название уровней.
        3. Какая скидка на каждом уровне.
        4. Сумма потрат гостя для перехода между уровнями.
        5. Расчет потрат ведется «за весь период» или «за последние **X** дней».
    3. Перечислите, на какие категории блюд скидка НЕ должна распространяться

(бизнес-ланч, спецпредложения и т.п.). ——————
7. Бонусы (если используются)
    1. Статичные бонусы (дать список и их условия).
    2. Бонус, начисленный гостю, доступен для списания «вечно» или бонусы должны «сгорать через **X** дней».
    3. Лестница бонусов (если требуется).
        1. Сколько уровней (рекомендуется 3).
        2. Название уровней.
        3. Какой % начисления бонусов на каждом уровне.
        4. Сумма потрат гостя для перехода между уровнями.
        5. Расчет потрат ведется «за весь период» или «за последние **X** дней».
    4. Перечислите, на какие категории блюд бонус НЕ начисляется (бизнес ланч, спецпредложения и т.п.). ——————
    5. Перечислите, какие категории блюд нельзя оплачивать бонусами. ——————
    6. Гость может оплатить бонусами «_ % от суммы заказа» или «бонусами можно 100%».
    7. Когда гость списывает бонусы при частичной оплате счета, начисляются ли бонусы на остальную часть оплат (на рубли)? Да/Нет.
8. Дополнительные механики СЛ
    1. Приветственный бонус при регистрации. Всем? Выборочно?
    2. Товарные купоны.
    3. Штампики (Акция 6-ой кофе в подарок).
    4. Автоматические акции/рассылки.
    5. Подарочные сертификаты. Да/Нет.
        1. Фиксированный номинал.
        2. Произвольный номинал (определяется в момент продажи на кассе).
    6. UTM-метки. Позволяют сегментировать гостей по источнику входа в СЛ. Можно настраивать разную базовую лояльность для разных каналов, и видеть отчет по эффективности привлечения гостей в разных каналах.
9. Антифрод (контроль злоупотреблений). По умолчанию включено.
    1. Учитывать применений в день. Предупреждение 3. Блокировка 10.
    2. Учитывать Применений в неделю? Предупреждение **X**. Блокировка **X+n**.
    3. Учитывать Применений в месяц? Предупреждение **X**. Блокировка **X+n**.
    4. На какую почту отправлять уведомления АнтиФрода ———

Вопросы по Телеграм-боту СЛ (если используется)

1. Общая информация
    1. Название бота (Name. Данное название гость видит в своих контактах).
    2. Имя бота (@RestName_bot).
    3. Краткое описание (About. Описание бота гость увидит в карточке бота).
    4. Полное описание (Description. Будет показано гостю в первом сообщении).
    5. Изображение для полного описания (Description picture. Будет показано гостю в первом сообщении).
    6. Иконка бота (Botpic).
    7. Приветственное сообщение (гость увидит его после запуска бота, редактируется в ProBonus).
2. Может ли новый гость самостоятельно зарегистрироваться? Или ботом может воспользоваться только тот гость, который уже заведен в СЛ?
3. Должен ли гость при регистрации в боте принимать политики

        1. Политика обработки персональных данных. Да/нет?
        2. Использовать типовую.
        3. Будет предоставлен свой вариант политики.
        4. Политика конфиденциальности. Да/нет?
            1. Использовать типовую.
            2. Будет предоставлен свой вариант политики.
4. При самостоятельной регистрации нового гостя через бота
    1. Запрашивать ПОЛ (связано п 4.а «Общих вопросов»).
    2. Запрашивать ДР (связано п 4.б «Общих вопросов»).
    3. Помещать его счет в отдельную группу ——————.
    4. Присвоить ему базовую скиду/бонус (описать базовую лояльность).
    5. Начислить приветственный бонус в размере **XXXX** руб.
    6. Срок жизни приветственного бонуса **X** дней (или бессрочно).
5. Какие стандартные кнопки должны быть доступны для гостя (отметить нужное)
    1. «Информация по счету».
    2. «Баланс счета».
    3. «Виртуальная карта».
    4. «Оставить отзыв».
6. Нужны ли дополнительные кнопки для гостя (могут вести на сайт ресторана, в соцсети, канал ТГ, в интернет-магазин и т.п.). Можно добавить до 4-х пользовательских кнопок. Если да, то для каждой кнопки указать:
    1. Текст на кнопке.
    2. Изображение, которое будет показано гостю при нажатии кнопки (необязательно).
    3. Текст, который будет показан гостю после нажатия на кнопку (необязательно).
    4. Ссылка, которая должна быть в тексте (можно несколько ссылок. Обязательно).
7. Нужна ли персонализированная визуальная часть QR-кода, для гостя. Если да, то запросить:
    1. Логотип.
    2. Цвет фона (по возможности кодовое обозначение цвета - HEX)
8. Если гость может оставить отзыв в боте, то:
    1. Перечислить ТГ-аккаунты ответственных сотрудников, кому должны поступать уведомления о появлении новых отзывов (как минимум один, можно несколько).
    2. Нужно ли использовать перенаправление положительных отзывов на внешние ресурсы (2GIS, ЯндексКарты, Flamp и т.п.) Если ДА, то:
        1. Перенаправлять отзывы с оценкой:
        - Только 5 звезд.
        - 4 и 5 звезд.
        1. Предоставить текст, который мотивирует гостя оставить отзыв.
        2. Предоставить ссылки на конечные страницы нужных систем. Подробнее тут.
9. Укажите кому (на какой аккаунт телеграм) нужно передать права на управление ботом после его создания и настройки: @username

Сегменты и Акции. Предложить (и если нужно – настроить) несколько стандартных.

Важно! В качестве основного канала для доставки PUSH-сообщений используется Телеграм. Настройка и использование акций и рассылок без телеграм-бота (только на email) возможно, но мало эффективно.

Вариант №1. Автоматическое поздравление гостей с ДР (рассылка + действие).

1. Предоставить текст поздравления.
2. Варианты подарка:
    1. Бонусы. Сумма? Срок жизни?
    2. Товарный купон. Какой именно? Срок действия?
    3. Если в СЛ используется скидка (а не бонус), то можно повысить гостю уровень скидки до **XX** на **N** дней.
3. Поздравление и подарок должны быть отправлены гостю за **N** дней до, во время **X** (!по времени сервера).

Пример: Поздравляем за 3 дня, дарим бонусы, которые действую 3 дня до и 3 дня после ДР гостя:

```
Привет, {full_name}! У вас через 3 дня день рождения. Вам начислены 100 бонусных баллов, потратить вы их можете в течение 7 дней. Текущий баланс бонусов: {balance} руб.
```

Вариант №2. Акция, которая автоматически дарит подарок гостям, которые давно у нас не были.

1. Через сколько дней, прошедших с последнего визита, возвращать гостя?
2. Только рассылка или что-то дарим?
    1. Товарный купон. Какой?
    2. Подарить **XX** бонусов со сроком жизни **N** дней.

Пример:

```
Привет, {full_name}! Прошло уже пару месяцев с тех пор, как мы встречались в стенах нашего уютного заведения. Мы очень по вам соскучились, возвращайтесь. Вам начислены 100 бонусных баллов, потратить их можно в течение 7 дней. Текущий баланс бонусов: {balance} руб.
```

Вариант №3. Автоматическое (рассылка) уведомление о сгорающих бонусах.

1. Отправить сообщение за **XX** дней до ближайшего сгорания.
2. Минимальная сумма к сгоранию, на которую реагировать (не уведомлять гостей, если сгорает менее **X** балов).

Пример:

```
{full_name}! Имейте в виду, через 3 дня у вас сгорит существенная часть бонусов. Приходите к нам потратить их, пока не поздно. Кнопка "Баланс счёта" в телеграм-боте позволяет увидеть прогноз сгорания.
```

Вариант №4. Запрос обратной связи от гостей, которые у нас были «вчера».

1. Рассылка по сегменту «бездействующие 1 день счета» с просьбой оставить отзыв.

Пример:

> Вчера вы были у нас в ресторане. Пожалуйста, оставьте отзыв о своем визите - это поможет нам стать лучше. Для этого нажмите кнопку "оставить отзыв" в меню телеграм-бота.

Примечание 1: если в настройке отзывов включено перенаправление положительных отзывов (4-5 звезд), то после того, как гость поставит оценку (4 или 5), ему будет предложен список ссылок на внешние ресурсы (**2GIS, Карты, Flamp**) с просьбой оставить развернутый отзыв.

Примечание 2: Можно предоставить ссылки на внешние ресурсы сразу в тексте сообщения, но делать так не рекомендуется, потому что если гостю что-то не понравилось, то он на прямую перейдет по ссылкам и напишет там негативный отзыв.

Готовый опросный лист можно скачать тут.

From:
https://wiki.carbis.ru/ - **База знаний ГК Карбис**

Permanent link:
https://wiki.carbis.ru/external/pro_bonus/01_setup

Last update: **2025/08/05 09:37**