

# 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](#).

## Список вопросов для выявления потребностей:

### 1. Общие данные:

- a. Наименование и ИНН юрлица.
- b. Название ресторана (сети).
- c. Основной email для обращения гостей.
- d. Время смены суток (для отчетов). По умолчанию: 7 утра (!по времени сервера)

### 2. Какие способы авторизации гостя на кассе возможны (отметить нужные):

- a. Пластиковые карты.
- b. По номеру телефона (без смс-подтверждения). Не рекомендуется.
- c. QR-код в ТГ-боте СЛ ресторана.
- d. Какие-то необычные способы: бесконтактные карты/браслеты, бумажные ШК Другое  
-----

### 3. Какие варианты регистрации гостей в СЛ нужны (можно несколько).

- a. Самостоятельная регистрация гостя через ТГ-Бот (предпочтительный вариант).
- b. Загрузка гостевой базы из файла (например, перенос данных из старой СЛ). Предоставить образец файла. Определить дату выгрузки эталонной базы.
- c. Регистрация гостей на кассе (кассир вносит анкетные данные).
- d. Регистрация гостей по бумажной анкете (данные гостя вносятся вручную).
- e. 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)

- a. Пол.
- b. Возраст.
- c. Телефон.

## 5. Какие базовые механики будут работать в СЛ

- a. Скидки.
- b. Бонусы (кешбек).
- c. 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)

- a. Статичные скидки (дать список скидок и их условия).
- b. Лестница скидок (если требуется).
- i. Сколько уровней (рекомендуется 3).
- ii. Название уровней.
- iii. Какая скидка на каждом уровне.
- iv. Сумма затрат гостя для перехода между уровнями.
- v. Расчет затрат ведется «за весь период» или «за последние **X** дней».
- c. Перечислите, на какие категории блюд скидка НЕ должна распространяться (бизнес-ланч, спецпредложения и т.п.). —————

## 7. Бонусы (если используются)

- a. Статичные бонусы (дать список и их условия).
- b. Бонус, начисленный гостю, доступен для списания «вечно» или бонусы должны «сгорать через **X** дней».
- c. Лестница бонусов (если требуется).
- i. Сколько уровней (рекомендуется 3).
- ii. Название уровней.
- iii. Какой % начисления бонусов на каждом уровне.
- iv. Сумма затрат гостя для перехода между уровнями.
- v. Расчет затрат ведется «за весь период» или «за последние **X** дней».
- d. Перечислите, на какие категории блюд бонус НЕ начисляется (бизнес ланч, спецпредложения и т.п.). —————
- e. Перечислите, какие категории блюд нельзя оплачивать бонусами. —————

f. Гость может оплатить бонусами «\_ % от суммы заказа» или «бонусами можно 100%».

g. Когда гость списывает бонусы при частичной оплате счета, начисляются ли бонусы на остальную часть оплат (на рубли)? Да/Нет.

## 8. Дополнительные механики СЛ

a. Приветственный бонус при регистрации. Всем? Выборочно?

b. Товарные купоны.

c. Штампики (Акция б-ой кофе в подарок).

d. Автоматические акции/рассылки.

e. Подарочные сертификаты. Да/Нет.

i. Фиксированный номинал.

ii. Произвольный номинал (определяется в момент продажи на кассе).

f. 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.

a. Учитывать применений в день. Предупреждение 3. Блокировка 10.

b. Учитывать Применений в неделю? Предупреждение **X**. Блокировка **X+n**.

c. Учитывать Применений в месяц? Предупреждение **X**. Блокировка **X+n**.

d. На какую почту отправлять уведомления АнтиФрода ———

---

## Вопросы по Телеграм-боту СЛ (если используется)

### 1. Общая информация

a. Название бота (Name. Данное название гость видит в своих контактах).

b. Имя бота (@RestName\_bot).

c. Краткое описание (About. Описание бота гость увидит в карточке бота).

d. Полное описание (Description. Будет показано гостю в первом сообщении).

e. Изображение для полного описания (Description picture. Будет показано гостю в первом сообщении).

f. Иконка бота (Botpic).

g. 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**

- Политика обработки персональных данных. Да/нет?

i. [Использовать типовую](#). ii. Будет предоставлен свой вариант политики.

- Политика конфиденциальности. Да/нет?

i. [Использовать типовую](#). ii. Будет предоставлен свой вариант политики.

**4. При самостоятельной регистрации нового гостя через бота**

a. Запрашивать ПОЛ (связано п 4.а «Общих вопросов»).

b. Запрашивать ДР (связано п 4.б «Общих вопросов»).

c. Помещать его счет в отдельную группу —————.

d. Присвоить ему базовую скидку/бонус (описать базовую лояльность).

e. Начислить приветственный бонус в размере **XXXX** руб.

f. Срок жизни приветственного бонуса **X** дней (или бессрочно).

**5. Какие стандартные кнопки должны быть доступны для гостя (отметить нужное)**

a. «Информация по счету».

b. «Баланс счета».

c. «Виртуальная карта».

d. «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:**

a. Текст на кнопке.

b. Изображение, которое будет показано гостю при нажатии кнопки (необязательно)

c. Текст, который будет показан гостю после нажатия на кнопку (необязательно).

d. Ссылка, которая должна быть в тексте (можно несколько ссылок. Обязательно).

**7. Если гость может оставить отзыв в боте, то:**

a. Перечислить ТГ-аккаунты ответственных сотрудников, кому должны поступать уведомления о появлении новых отзывов (как минимум один, можно несколько).

b. Нужно ли использовать перенаправление положительных отзывов на внешние ресурсы (2GIS, ЯндексКарты, Flamp и т.п.) Если ДА, то:

- Перенаправлять отзывы с оценкой:
  - Только 5 звезд.
  - 4 и 5 звезд.
- Предоставить текст, который мотивирует гостя оставить отзыв.
- Предоставить ссылки на конечные страницы нужных систем. Подробнее [тут](#).

**8. 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.

**1. Автоматическое поздравление гостей с ДР (рассылка + действие).**

a. Предоставить текст поздравления.

b. Варианты подарка:

i. Бонусы. Сумма? Срок жизни?

ii. Товарный купон. Какой именно? Срок действия?

iii. Если в СЛ используется скидка (а не бонус), то можно повысить гостю уровень скидки до **XX** на **N** дней.

c. 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 действуют 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.

**2. Акция, которая автоматически дарит подарок гостям, которые давно у нас не были.**

a. Через сколько дней, прошедших с последнего визита, возвращать гостя?

b. Только рассылка или что-то дарим?

i. Товарный купон. Какой?

ii. 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.

### 3. Автоматическое (рассылка) уведомление о сгорающих бонусах.

- a. Отправить сообщение за **XX** дней до ближайшего сгорания.
- b. Минимальная сумма к сгоранию, на которую реагировать (не уведомлять гостей, если сгорает менее **X** баллов).
  - 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.

### 4. Запрос обратной связи от гостей, которые у нас были «вчера».

- a. Рассылка по сегменту «бездействующие 1 день счёта» 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](#).

## Описание процесса установки и настройки - см. в боковом меню

From:

<https://wiki.carbis.ru/> - База знаний ГК Карбис

Permanent link:

[https://wiki.carbis.ru/external/pro\\_bonus/01\\_setup?rev=1735028705](https://wiki.carbis.ru/external/pro_bonus/01_setup?rev=1735028705)

Last update: **2024/12/24 11:25**