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

- а. Название бота (Name. Данное название гость видит в своих контактах).
- b. Имя бота (@RestName_bot).
- с. 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).

https://wiki.carbis.ru/ Printed on 2025/10/16 19:44

- 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?
- і. Использовать типовую. іі. Будет предоставлен свой вариант политики.
 - Политика конфиденциальности. Да/нет?
- і. Использовать типовую. іі. Будет предоставлен свой вариант политики.
- 4. При самостоятельной регистрации нового гостя через бота
- а. Запрашивать ПОЛ (связано п 4.а «Общих вопросов»).
- b. Запрашивать ДР (связано п 4.6 «Общих вопросов»).
- с. Помещать его счет в отдельную группу —————
- d. Присвоить ему базовую скиду/бонус (описать базовую лояльность).
- е. 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)
- а. «Информация по счету».
- b. «Баланс счета».
- с. «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:
- а. Текст на кнопке.
- b. Изображение, которое будет показано гостю при нажатии кнопки (необязательно)
- с. 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:

- а. 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).

- а. Предоставить текст поздравления.
- b. Варианты подарка:
- і. Бонусы. Сумма? Срок жизни?
- іі. Товарный купон. Какой именно? Срок действия?
- ііі. Если в СЛ используется скидка (а не бонус), то можно повысить гостю уровень скидки до ${\bf XX}$ на ${\bf N}$ дней.
- с. Поздравление и подарок должны быть отправлены гостю за \mathbf{N} дней до, во время \mathbf{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.

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

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

https://wiki.carbis.ru/ Printed on 2025/10/16 19:44

• 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.

- а. Отправить сообщение за **XX** дней до ближайшего сгорания.
- b. Минимальная сумма к сгоранию, на которую реагировать (не уведомлять гостей, если сгорает менее ${\bf X}$ 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.

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

- а. 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.

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=1735029895

Last update: 2024/12/24 11:44