

Общая информация

За покупки товаров по полной стоимости клиентам начисляются бонусные рубли, которые можно использовать для оплаты части суммы (не более 50%) следующей покупки.

Количество начисляемых бонусов зависит от общей суммы покупок клиента:

1. 0 – 50 т.р. 5%
2. 50 – 100 т.р. 7%
3. 100+ т.р. 10%

За покупку товаров, на которые действует скидка, бонусы не начисляются, при этом эти покупки учитываются в общую сумму покупок

Бонусы за покупку начисляются на бонусный счет клиента через 14 дней после нее. До этого они находятся в состоянии подтверждения (то есть можно увидеть, какое количество бонусов когда будет начислено клиенту) Если в течение 14 дней после покупки клиент ее полностью или частично возвращает, то на счет клиента бонусы за возвращенную покупку не начисляются (купила на 10.000р, вернула всё => через 14 дней начислено 0 бонусов; купила на 10.000р, вернула на 5.000р => начислены бонусы только за 5.000р)

Бонусы сгорают через 365 дней после совершения последней покупки, то есть если за прошедший год клиентка не совершила ни одной покупки.

Клиенты

О каждом клиенте известно следующее:

- ФИО
- Дата рождения
- Адрес (обязательно город, улица и дом – при наличии этих данных)
- Номер телефона
- Email
- «Уровень» клиента в зависимости от суммы покупок
- Количество покупок, даты покупок, купленные товары и сумма покупок
- Количество возвратов, даты возвратов, возвращенные товары и сумма возвратов

- Количество бонусов на счету, количество подтверждающихся бонусов, количество потраченных бонусов
- Дата сгорания бонусов

Сегментация клиентов:








По определенному критерию или набору критериев (например, сумма покупок больше или равно, количество покупок больше или равно, дней без покупок больше или равно, возраст, место покупки (сайт, доставка, шоурум) и т.п.), можно создать сегмент (и также можно задать условия для автоматического попадания клиента в определенный сегмент), и видеть по этому сегменту даты покупок, покупаемые товары, средний чек и другую аналитику, которую предоставляет 1С.

Рассылки

1. SMS. Ручные

Нужна возможность отправки SMS-рассылок по всем клиентам либо по определенному выбранному сегменту и отображение ROI (return on investment) и CR (conversion rate) по каждой рассылке.

Сейчас в личном кабинете программы лояльности это выглядит так:

Дата	Название	Каналы 	ROI 	CR 	Выручка  руб	Расходы  руб
20.03.2019 10:25	Mart_new		3 965 %	0.65 %	<u>13 000</u>	320
06.03.2019 10:33	8 marta		1 241 %	0.73 %	<u>40 450</u>	3 017

2. SMS. Триггерные

Нужна возможность настройки автоматической отправки сообщений при наступлении определенного события (например, день рождения клиента или попадание в определенный сегмент).

Например: Клиент не совершал покупку 90 дней - система заносит его в сегмент «90 дней без покупок» - клиенту отправляется SMS.

Должна быть возможность обращения к клиентам по имени в SMS-сообщении.

Акции

Нужна возможность устанавливать повышенное начисление бонусов на определенные товары / на определенное время / для определенного сегмента клиентов.