

Добавление анкеты

Переход к созданию нового профиля клиента выполняется по кнопке **Анкета**. На странице создания профиля клиента, рядом главным меню, расположена панель навигации по компонентам профиля:

Лоя LOYA Клиенты → Просмотр → Инфо о клиенте

Анкета Экспресс-данные Экспресс-регистрация Предпросмотр Отменить Сохранить

Клиенты Клиенты > Соц.-дем. данные > Адресные данные > Контакты > Предпочтения > Любимые товары по выбору > Служебная информация >

Кампании > Цепочки > Купоны > Сегментация > Отчёты > Справочники > Чеки > Настройки > Демо Касса

Изменить фото

Фамилия Фамилия клиента

Имя Имя клиента

Отчество Отчество клиента

Мобильный телефон +

E-mail xxxx@xxxx.xx

Предпочтительно

Получает рекламную Email рассылку Да

Получает рекламную SMS рассылку Да

Профиль клиента может быть создан двумя способами:

1. **Экспресс-регистрация** – быстрое создание профиля клиента с заполнением минимального количества полей, доступное по кнопке **Экспресс-регистрация**:

Лоя LOYA Клиенты → Просмотр → Инфо о клиенте

Анкета Экспресс-данные Экспресс-регистрация Предпросмотр Отменить Сохранить

Клиенты Клиенты > Соц.-дем. данные > Адресные данные > Контакты > Предпочтения > Любимые товары по выбору > Служебная информация >

Кампании > Цепочки > Купоны > Сегментация > Отчёты > Справочники > Чеки > Настройки > Демо Касса

Изменить фото

Фамилия Фамилия клиента

Имя Имя клиента

Отчество Отчество клиента

Мобильный телефон +

E-mail xxxx@xxxx.xx

Предпочтительно

Получает рекламную Email рассылку Да

Получает рекламную SMS рассылку Да

Конфигурация полей анкеты для экспресс-регистрации доступна в разделе **Настройки – Компоненты – Экспресс информация**.

2. **Создание профиля клиента по анкетным данным** – при таком способе создания профиля в поля формы вносится вся предоставленная клиентом в анкете информация:

1) **Экспресс-данные**:

Фамилия – фамилия участника программы лояльности (УПЛ).

Имя – имя УПЛ.

Отчество – отчество УПЛ.

Мобильный телефон – номер мобильного телефона УПЛ, который он желает зарегистрировать в программе лояльности. В дальнейшем, будет важно указывать именно этот номер, т.к. это второй по значимости (после карты) параметр идентификации клиента в системе. Формат префикса номера телефона можно выбрать из вариантов, предложенных системой (Россия, Украина, Беларусь и Казахстан). Можно также ввести номер телефона в свободном формате.

В целях гарантирования безопасности операций на бонусном счете клиента, а также прочих манипуляций в его профиле, номер мобильного телефона, указанный клиентом при регистрации в программе лояльности, необходимо подтвердить. Сделать это можно одним из следующих способов:

- загрузить признак подтвержденного номера телефона вместе с информацией о клиенте через [API](#);
- через личный кабинет в мобильном приложении системы лояльности (покупатель делает это самостоятельно);
- пользователь личного кабинета веб-интерфейса LOYA с [правами](#) администратора или оператора может указать номер телефона клиента как подтвержденный вручную, после чего сохранить изменения в профиле:

- при [регистрации нового УПЛ в чеке по номеру телефона](#) на кассе или при попытке [списать определенное количество бонусов](#) с бонусного счета УПЛ.

Сведения о том, как, кем и когда был подтвержден номер телефона клиента, записываются в [журнал изменений](#).

Примечания:

- Если номер телефона был подтвержден в процессе оформления чека, который был впоследствии аннулирован (или по нему произвели полный возврат), факт валидности телефонного номера не аннулируется.
- Если клиент потребует списать бонусы с его счёта, LOYA запросит код подтверждения, даже если ранее при оформлении этого же чека код уже запрашивался при регистрации в нем клиента как нового УПЛ.

E-mail – адрес электронной почты УПЛ.

Предпочтительно – предпочтительный способ оповещения УПЛ о проводимых кампаниях. Возможные варианты:

- E-Mail
- Viber
- SMS
- ЧЕК (сообщения в чеке)
- WEB (push-сообщения на сайте).

Получает рекламную Email рассылку – разрешение или запрет на email-рассылку (по умолчанию находится в положении **Да**).

Получает рекламную SMS рассылку – разрешение или запрет на SMS-рассылку (по умолчанию находится в положении **Да**).

В режиме добавления анкеты или редактирования профиля клиента также доступна настройка **Отказ от бумажного чека**, реализующая право покупателя отказаться от напечатанного бумажного чека на кассе и получить его в электронном виде на свой email-адрес. Данный параметр отображается в профиле клиента только после его сохранения:

Далее могут следовать любые **кастомные поля**, созданные пользователем согласно его needs.

Рефер – признак участия клиента в **реферальной программе LOYA** или ссылка, по которой можно создать профиль участника реферальной программы LOYA.

Лояльность – вычисляемый исходя из истории покупок уровень лояльности клиента, выраженный в процентах.

Настройка состава полей для анкеты экспресс-данных доступна по адресу: **Настройки – Компоненты – Экспресс информация**.

Примечания:

1. Согласие на получение SMS-рассылки является согласием на получение Viber-рассылки.

2. В LOYA существует два вида SMS-рассылок: рекламная (от которой клиент может отказаться) и информационная (обязательна для всех клиентов по умолчанию). Если при выборе предпочитаемого канала связи клиент отказывается от SMS-рассылки, он перестает получать SMS-сообщения рекламного характера, однако, все же получит информационное SMS в случае авторизации на кассе по номеру телефона (если такая настройка была изначально активирована при приобретении программного продукта).

Счёт – номер счета, который будет привязан к создаваемому профилю клиента.

Карты – номера карт клиента, которые будут привязаны к создаваемому профилю клиента, и их текущий **Статус** (исходная, выдана, заблокирована, архив).

Как правило, клиент сначала получает на кассе уже выпущенную в рамках нового тиража пластиковую карту с конкретным порядковым номером и бумажную анкету, которую он должен заполнить и оставить сотруднику магазина. Позже, сотрудник магазина создает новый профиль клиента в LOYA и вручную вносит в него всю информацию из анкеты, включая номер выданной клиенту пластиковой карты лояльности. Номер карты также вносится вручную. В последнее время такой традиционный метод регистрации новых УПЛ постепенно уходит на второй план. На смену ему приходят "мобильные" сотрудники, свободно передвигающиеся по магазину с планшетами, на которых они мгновенно создают профили новых клиентов прямо в LOYA и быстро вносят в них все данные о каждом покупателе с его слов, буквально пока тот стоит в очереди на кассе. В таких случаях, пластиковая карта как таковая может вовсе не выдаваться покупателю, а мгновенная привязка ее номера к создаваемому профилю клиента осуществляется выбором опции **Да** в параметре **Добавление свободной карты**:

Скриншот интерфейса системы LOYA в режиме "Экспресс-регистрация". В левом меню видны пункты: Анкета, Клиенты, Реферры, Кампании, Цепочки, Купоны, Подарочные сертификаты, Сегментация, Отчёты, Справочники, Чеки, Настройки, Демо Касса. В центре экрана — панель "Соц.-дем. данные покупателя" с полями: Дата рождения (ДД.ММ.ГГГГ), Пенсионер (автоматический признак), Семейное положение (Выберите семей...), Пол (Выберите пол), Социальное положение (Выберите соци...), Использует автомобиль (Да/Нет), Дети (Наличие детей). Вверху панели "Карты" есть переключатель "Добавление свободной карты" с вариантами "Да" и "Нет". Красная стрелка указывает на переключатель, который установлен на "Да".

Данная опция доступна как при создании **полноценного профиля клиента**, так и в режиме **экспресс-регистрации**.

2) Соц.-дем. данные:

Дата рождения – дата рождения УПЛ.

Пол – мужской/женский.

Использует автомобиль – да/нет.

Пенсионер (автоматический признак) – присваивается по факту достижения УПЛ определенного возраста.

Семейное положение – холост/не замужем или женат/замужем.

Социальное положение – выпадающий список вариантов, настраивающихся при внедрении программы лояльности. Один клиент может быть отнесен сразу к нескольким группам. Данный признак может быть использован при создании групп клиентов для запуска кампаний.

Дети – ФИО, пол и дата рождения детей (кнопка **Добавить ребенка**).

Домашние животные – вид, описание и кличка домашнего питомца (кнопка **Добавить питомца**).

Настройка состава полей для компонента **Соц.-дем. данные** доступна по адресу: **Настройки – Компоненты – Соц.-дем. данные покупателя**.

3) Адресные данные:

Страна – страна проживания УПЛ.

Район – район проживания УПЛ (возможен выбор из выпадающего списка).

Улица – название улицы, на которой проживает УПЛ.

Корпус – номер корпуса здания (при наличии).

Индекс – индекс места жительства УПЛ.

Регион/Область – регион проживания УПЛ (возможен выбор из выпадающего списка).

Город/Населённый пункт – город, в котором проживает УПЛ (возможен выбор из выпадающего списка).

Дом – номер дома.

Квартира – номер квартиры.

Настройка состава полей для компонента **Адресные данные** доступна по адресу: [Настройки – Компоненты – Адресные данные покупателя](#).

4) Контакты:

Стационарный телефон – номер стационарного телефона (в дополнение к мобильному).

Наличие ЛК – имеет ли УПЛ личный кабинет на сайте торговой сети, реализующей маркетинговые механизмы LOYA.

Логин – логин, используемый для входа в личный кабинет (в случае наличия у УПЛ личного кабинета).

Настройка состава полей для компонента **Контакты** доступна по адресу: [Настройки – Компоненты – Контакты покупателя](#).

5) Предпочтения:

Дополнительные услуги – вид дополнительной услуги, которая будет предоставляться УПЛ. Допускается добавление нескольких пунктов.

Настройка состава полей для компонента **Предпочтения** доступна по адресу: [Настройки – Компоненты – Предпочтения покупателя](#).

6) Служебная информация:

Место регистрации – торговая точка, где клиент был зарегистрирован для участия в программе лояльности.

Признаки мошенничества – да/нет.

Категория клиента – если клиент входит в какую-либо [катеорию](#), то следует выбрать из выпадающего списка ее название.

Служебная информация о клиенте выводится на экран кассира в процессе оформления чека для зарегистрированного в LOYA УПЛ. Выбрать, какую информацию показывать и какие комментарии к ней отображать на экране кассира, можно в настройках соответствующего компонента по адресу: [Настройки – Компоненты – Служебная информация](#).

Помимо перечисленных, в добавляемом новом профиле клиента также отражаются компоненты, настраиваемые либо в разделе [Кампании](#), либо в разделе [Компоненты](#) интерфейса LOYA. Изменение настроек данных компонентов полностью недоступно при создании нового профиля клиента и остается полностью или частично недоступным в уже созданном профиле клиента.

В профиле клиента также можно разместить его фотографию, для этого нужно кликнуть по ссылке **Изменить фото** в начале страницы и в открывшемся окне выбрать фотографию клиента.

Чтобы проверить правильность заполнения полей в создаваемом профиле клиента, нажмите кнопку **Предпросмотр**:

В режиме предпросмотра на экран будет выведен готовый профиль клиента, данные по которому еще не сохранены в программе.

Если информация в полях указана неверно и требуется дополнительное редактирование, нажмите кнопку **Отменить**, чтобы вернуться к форме создания профиля.

Если введенная информация корректна, нажмите кнопку **Сохранить** – рядом с кнопкой появится следующее сообщение:

Для создания профиля нового УПЛ достаточно заполнить только поля **Имя**. Однако, более полное заполнение анкетных данных дает возможность вознаграждать пользователя баллами. За поощрение отвечает компонент **Вознаграждение за полноту анкеты**. Величина вознаграждения конфигурируется в настройках компонента (раздел [Настройки – Компоненты – Вознаграждение за полноту анкеты](#)).

В профиле клиента указывается только признак полноты анкеты:

следующих способов:

1. В интерфейсе стационарной версии LOYA:

В целом, зарегистрировать нового клиента в LOYA можно одним из

а) **создание полноценного профиля клиента по анкетным данным;**

б) **экспресс-регистрация.**

2. В личном кабинете LOYA Мобайл. При этом, мобильное приложение передает в LOYA следующую информацию (согласно полям в анкете клиента): номер телефона, имя, дата рождения (эти поля являются обязательными для заполнения в приложении). Email и пол клиента могут быть не указаны, так как являются необязательными для заполнения полями в приложении, и, соответственно, могут не передаваться. Получив от мобильного приложения перечисленные выше данные, LOYA использует их для создания профиля нового УПЛ, привязывает к нему счет и карту, а затем возвращает мобильному приложению номер карты для данного клиента. В исключительных случаях возможна генерация номера карты непосредственно мобильным приложением и последующая отправка данного номера в LOYA вместе с прочей информацией о новом клиенте.

3. **На кассе УКМ 4 или УКМ 5** по номеру телефона.

4. Через прочие внешние системы. Загрузить как один, так и несколько профилей новых клиентов в LOYA из внешней системы можно воспользовавшись внешним **API**.