Карты

- Список карт
- Создание новой карты клиента
- Редактирование информации по карте
- Привязка карт к профилю клиента/отвязка карт от профиля
 - Самостоятельная привязка карты клиентом
- Регистрация клиента в системе LOYA на кассе по мобильному телефону

Карта является главным инструментом идентификации клиента в программе лояльности. В программах лояльности, управляемых системой LOYA, могут быть использованы как физические, так и электронные карты клиентов. К одному профилю клиента может быть привязано несколько карт.

Основным параметром, характеризующим карту клиента, является ее уникальный номер.

Список карт

Все имеющиеся в программе карты клиентов можно просмотреть в виде списка. Для перехода на страницу со списком карт, в главном меню выберите раздел Клиенты и в появившемся подменю выберите пункт Карты:

	LOYA	Карты 🔿 Просмотр					♀ — - ↓
+	Анкета	Т Фильтр -					+ Добавить
4	Клиенты 🗸	№ Карты/ФИО клиента/Тел. клі	иента/E-mail клиент	a			Q Поиск
	Клиенты		CTATVC		ЛАТА РОЖЛЕНИЯ	ЛАТА СОЗЛАНИЯ 🚔	
	Карты		PLIDEUE	*****	дантолдения	27 02 2018	
	Счета		вываца	Селезцев Валерий		18.06.2019	Селезцев Валерий
4	Кампании	9999998402709	вылана	***** 89961620896		28.06.2018	Тест Тюмень WEB
00	Цепочки >	9999983670922	выдана	***** 89065835766		21.04.2018	Тест Тюмень WEB
	Купоны >	9999982047619	вылана	***** Виктория		26.06.2018	Тест Тюмень WEB
¢	Сегментация 🔿	999978988834	вылана	***** Наталья		05.08.2018	Тест Тюмень WEB
<u>lılı</u>	Отчёты	9939978405409	выдана	****** 89192067730		12.05.2018	Тест Тюмень WEB
	Справочники 🔿	9999938247108	выдана	***** Дмитрий		30.06.2018	Тест Тюмень WEB
Ē	Чеки	999997777123	выдана	Айсен Гульнара		01.07.2019	Гульнара
ŧ	Настройки 🔿	999997777125	выдана	Нагиев Дмитрий	26.02.1979	18.07.2019	Гульнара
	Демо Касса	999997777124	исходная			02.07.2019	Гульнара
		9999977020399	исходная	***** 89923007285		12.10.2017	Тест Тюмень WEB

Для удобства работы со списком карт, к списку карт применима функция поиска карты клиента. Строка поиска расположена над таблицей списка карт:

	LOYA	Карты 🔿 Просмотр					♀ -		
+	Анкета	т Фильтр -					+ Добавить		
4	Клиенты 🗸	№ Карты/ФИО клиента/Тел.	№ Карты/ФИО клиента/Тел. клиента/Е-mail клиента						
	Клиенты	1							
	Карты	ЮМЕР КАРТЫ ≑	СТАТУС	ФИО КЛИЕНТА 🗢	ДАТА РОЖДЕНИЯ	ДАТА СОЗДАНИЯ ≑	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ 🗢		
		Номер карты	выдана	*****		27.02.2018	Питница Лизюкова		
	Счета	9999999999999900	выдана	Селезнев Валерий		18.06.2019	Селезнев Валерий		
4	Кампании >	9999998402709	выдана	***** 89961620896		28.06.2018	Тест Тюмень WEB		
ø	Цепочки >	9999983670922	выдана	***** 89065835766		21.04.2018	Тест Тюмень WEB		
	Купоны >	9999982047619	выдана	***** Виктория		26.06.2018	Тест Тюмень WEB		
¢	Сегментация 💚	9999978988834	выдана	***** Наталья		05.08.2018	Тест Тюмень WEB		
ht	Отчёты	9999978405409	выдана	***** 89192067730		12.05.2018	Тест Тюмень WEB		
	Справочники 🔿	9999978247108	выдана	***** Дмитрий		30.06.2018	Тест Тюмень WEB		
	Чеки	9999977777123	выдана	Айсен Гульнара		01.07.2019	Гульнара		
ŧ	Настройки	999997777125	выдана	Нагиев Дмитрий	26.02.1979	18.07.2019	Гульнара		
	Демо Касса	999997777124	исходная			02.07.2019	Гульнара		

Поиск может быть выполнен по следующим параметрам:

- номер карты;

- ФИО клиента;

- телефон клиента;

- email-адрес клиента.

Строка поиска позволяет выполнить поиск карты клиента как по целому значению, так и по его части:

R	LOYA	Карты 🔶 Просмотр				5	-
+	Анкета	т Фильтр -					+ Добавить
4	Клиенты 🗸	дмит					Q Поиск
	Клиенты	НОМЕР КАРТЫ	CTATVC	ФИО КЛИЕНТА	лата рожления	ЛАТА СОЗЛАНИЯ	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ
	Карты	690125215400381	выдана	Нагиев Дмитрий	26.02.1979	06.02.2017	
	Счета	690125215400069	выдана	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
*	Кампании 💛	690125215400308	заблокирована	****** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
8	Цепочки >	690125215400550	выдана	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
	Купоны	690125215400101	выдана	****** <mark>Цмит</mark> рий		06.02.2017	
	Сегментация >	690125215400413	заблокирована	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
	Отчёты >	690125215400621	выдана	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
	Справочники 🔿	690125215400618	заблокирована	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
Ē	Чеки >	690125215400449	выдана	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	
幸	Настройки >	690125215400336	выдана	***** <mark>Дмит</mark> рий		06.02.2017	

Создание новой карты клиента

Переход в форму создания новой карты клиента выполняется по кнопке Добавить:

	LOYA	Карты 🔿 Просмотр	♀ ↓							
+	Анкета	Т Фильтр -	Т Фильтр -							
-	Клиенты 🗸	№ Карты/ФИО клиента/Тел. кл	² Карты/ФИО клиента/Тел. клиента/Е-mail клиента							
	Клиенты									
		НОМЕР КАРТЫ ≑	СТАТУС	ФИО КЛИЕНТА ≑	ДАТА РОЖДЕНИЯ	ДАТА СОЗДАН	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ≑			
	Карты	Номер карты	выдана	*****		27 . 2.2018	Питница Лизюкова			
æ	Счета	9999999999999900	выдана	Селезнев Валерий		18.06.2019	Селезнев Валерий			
9 0	пампаний >	9999998402709	выдана	****** 89961620896		28.06.2018	Тест Тюмень WEB			
	цепочки	9999983670922	выдана	***** 89065835766		21.04.2018	Тест Тюмень WEB			

В поле Номер карты вводится уникальный номер карты. В поле Статус следует установить один из вариантов из выпадающего списка:

Исходная – первоначальный статус еще не привязанной к профилю клиента карты, устанавливаемый программой автоматически при ее создании (статус может быть изменен вручную). По карте с таким статусом клиент не может быть идентифицирован.

Выдана – статус устанавливается автоматически при привязке карты к профилю клиента (может быть изменен вручную). Клиент может быть идентифицирован по карте с таким статусом.

Заблокирована – статус устанавливается вручную для исключения возможности использования карты третьими лицами (например, при утере карты клиентом), в любой момент карту можно разблокировать. Идентифицировать клиента по такой карте невозможно, так как при потере карты она блокируется, а к счёту УПЛ подвязывается новая карта.

Архив – статус устанавливается вручную для вывода карты из оборота. Карты со статусом Архив не отображаются в списке.

Чтобы проверить правильность заполнения полей в форме, воспользуйтесь кнопкой Предпросмотр:



Если введенная информация верна, то кликните Сохранить – и созданная карта появится в списке карт клиентов.

Механизм генерации карт в LOYA предоставляет возможность задавать префиксы (цифровые (от 0 до 9) и буквенные (от А до Z) комбинации начала номера карты с ограничением общего количества символов в префиксе равным 17) и суффиксы (цифровые комбинации окончания) номеров карт клиентов (данная возможность поддерживается также и в API LOYA). Сделать это можно путем создания новой задачи в разделе Наст ройки – Задачи:

<u>,</u>	LOYA	Задачи					· · · 1
+	Анкета						+ Новая задача
2	Клиенты	Просмотр задач				1	
-	Кампании	CTATYC©	≎RMN	ДАТА≎	ТИП ЗАДАЧИФ	ИМЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ [©]	ПPOFPECC \$
ô	Цепочки	• В архиве	444	19.09.2017		admin	
	Купоны	• Завершено	новые карты от 22.09	22.09.2017	Генератор карт		100%
G	Сегментация >	• Завершено	1	15.11.2017	Генератор карт	admin	100%
	Отчёты >	• Завершено	22	20.11.2017	Генератор карт	admin	100%
	Справочники >	• Завершено	1	26.10.2018	Генератор карт	Евгений Милосердный	100%
-	Чеки >	• Завершено	Карты для клиентов зарегистрированных че	18.06.2019	Генератор карт	Айсен Гульнара	100%
*	Настройки •	• Завершено	Новые карты	24.06.2019	Генератор карт	Левченко Александр	100%
	системы	• Ошибка	123	03.07.2019	Архивация и удаление карт, клиентов, счетов	Левченко Александр	
	Задачи	• Завершено	генер	17.07.2019	Генератор карт	Евгений Милосердный	100%
	Компоненты	• Завершено	Генерация тиража 1 для КП (ID 109)	09.09.2019	Генератор тиражей купонных правил	Горбунова Евгения	100%
	Демо Касса						

В качестве типа задачи нужно выбрать Генератор карт и далее задать необходимые параметры:

	LOYA		Задачи	8	
+	Анкета		🗙 Удалить	Х Отменить 🗸 Сохран	нить
4	Клиенты	>	Название	Название	
4	Кампании	>	Тип задачи		•
S	Цепочки	>			
	Купоны	>	Стартовый номер	Начало генерации	
¢	Сегментация	>			
Lui I	0		Финальный номер	Конец генерации	
[111]	Отчеты	1	Метод		
	Справочники	>		L'UNIT	
ľ	Чеки	>	Генерация	Карт	•
ŧ	Настройки		Префикс	Префикс	
	Настройки		Суффикс	Суффикс	
	системы				

Редактирование информации по карте

Для перехода на страницу просмотра подробной информации по карте, найдите ее в списке и кликните по номеру или статусу. Откроется такая страница:

Þ	СУПЕРМАГ LOYA		Клиенты 🔶 Карты	→ Просмотр	♀ ② → ④
+	Анкета		🗙 Удалить		🗲 К списку 🖋 Редактировать
4	Клиенты	~	Номер карты	✤ 990099009	Статус 🕋 Выдана
	Клиенты		ПИН-код		
	Карты		Клиент	 Манул Игорь admin 	Дата создания 🔮 16.05.2023
	Счета		TIONDSOBATE/ID	admin	
	Журнал изменений		Фильтр по полям Т Временной период -	 Пользователь - 	
	Datanu		ДАТА/ВРЕМЯ	ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	ИЗМЕНЕНИЯ
×	Реферы	>	12.09.2023 16:35:41	admin	Отвязана карта с номером № 990099009 от клиента Клиент 742703
4	Кампании	>	12.09.2023 16:35:41	admin	Привязана карта с номером № 990099009 к клиенту Манул Игорь Владиславович
œ	Цепочки	>	12.09.2023 16:34:29	admin	Изменение данных карты: 990099009 Статус: <mark>исходная → выдана</mark>
	Купоны	>	12.09.2023 16:34:28	admin	Привязана карта с номером № 990099009 к клиенту Клиент 742703
ñ	Подарочные	>	16.05.2023 11:26:26	admin	Карта создана № 990099009
_	сертификаты				
¢	Сегментация	>			
htt	Отчёты	>	© 2023 Copyright.		1.65 (Build 47-develop)

На странице отображается следующая информация:

- номер карты, по которой предоставлена информация;
- ПИН-код карты (виден только администраторам системы);
- статус карты;
- клиент, к профилю которого привязана карта;
- дата создания карты;
- пользователь интерфейса, который добавил данную карту клиенту.

Ниже расположен журнал действий, произведенных с картой, записи в котором можно сортировать по времени и имени пользователя, их произведшего.

При помощи кнопки Удалить выполняется удаление карты из программы.

Изменения в профиль карты можно внести с помощью кнопки Редактировать. В режиме редактирования доступно только изменение статуса карты, а также функция Предпросмотр.

Привязка карт к профилю клиента/отвязка карт от профиля

К профилю клиента могут быть привязаны только заранее созданные карты клиента, при этом одна карта может принадлежать только одному конкретному клиенту, но к одному профилю клиента может быть привязано несколько карт. Привязка карт к профилю клиента может быть выполнена в форме создания или редактирования профиля клиента. Для создания связи карты и профиля, перейдите к компоненту **Экспресс-данные** и в

поле 	(арты укажі	ите н	юмер привязываемой	и́ карты. По окончании нажмите	е кнопку			
	LOYA		Клиенты 🗲 Просм	отр 🗦 Инфо о клиенте			Ŷ	-
+	Анкета		Экспресс-данные			💿 Пред	просмотр 🗙 Отменить	🗸 Сохранит
4	Клиенты		Контакты	▶ 17.07.2019	39	991	11 возврат списания	
	Клиенты		Соцдем	▶ 17.07.2019	72	990	72 возврат списания	
	Карты		Адрес	▶ 17.07.2019	500	9900	00 списание	
	Счета		Поведение покупателя					
-	Кампании		Предпочтения	🚍 Карты				
00	Цепочки		покупателя	HOMEP	•		СТАТУС	
	Купоны		участие в акциях	999997777125		выдана		•
¢	Сегментация							
<u>lad</u>	Отчёты		Фишечные акции	690125215400381	E	выдана		• •
	Справочники		Служебная информация	999997777124				
F	Чеки		История покупок					

Для привязанной карты автоматически задается статус Выдана, который можно изменить вручную.

После привязки очередной карты будет появляться новое поле для ввода номера карты. Таким образом, к профилю клиента может быть привязано неограниченное число карт.

По завершении выполнения привязки карты к профилю клиента, нажмите кнопку Сохранить, чтобы изменения настроек профиля вступили в силу.

Отвязка карты может быть выполнена по кнопке

. Система предложит подтвердить действие, после чего карта будет удалена из списка привязанных к данному профилю и ее можно будет использовать

повторно (например, привязать к профилю другого клиента).

По завершении действий по отвязке карты от профиля клиента, нажмите кнопку Сохранить.

Самостоятельная привязка карты клиентом

Некоторые наши клиенты уже заметили, что гораздо быстрее и удобнее просто отдавать карты лояльности новым покупателям на кассе при покупке – и доверять процесс активации карты им самим. Получив карту от кассира, покупатель может спокойно прийти домой, где в удобной обстановке отправить SMS, содержащее полный номер полученной им карты и свое имя, на номер телефона, который прописан в буклете карты или был указан ему кассиром. Формат текста SMS очень прост: **[номер карты] [пробел] [имя покупателя (одним словом)]**. Возможен также следующий формат: **[имя покупателя (одним словом)] [пробел] [номер карты]**. Например: **88987654321 Максим** или: **Людмила 88980996322**. В ответ на это SMS покупатель получит сообщение, подтверждающее факт активации карты. Активация карты тождественна регистрации покупателя в качестве участника программы лояльности и держателя карты с данным номером. По факту успешной активации, статус привязанной карты в LOYA и за его профилем числится свой профиль в системе LOYA и осуществит привязку к нему полученной карты – самостоятельно через отправку SMS. Если окажется, что клиент ранее уже был зарегистрирован в LOYA и за его профилем числится одна или несколько карт, то новая карта просто будет привязана к его профилю – вдобавок к уже имеющимся картам. Однако, и ограничения у этого классного решения тоже имеются. Привязка карты к профилю не состоится, и покупатель не получит ответное SMS с подтверждением активации карты, если:

- в тексте SMS не будет указано имя (покупатель отправит только номер карты);
- в тексте SMS не будет указан номер карты (покупатель отправит только имя);
- в тексте SMS покупатель отправит имя, написанное не буквами;
- карта, выданная покупателю на кассе, не будет создана/заведена через API в LOYA;
- карта, выданная покупателю на кассе, будет числиться в LOYA в статусе, отличном от статуса Исходная;
- карта, выданная покупателю на кассе, будет на момент отправки SMS уже привязана к профилю клиента с тем же номером телефона, с которого покупатель отправляет SMS;
- карта, выданная покупателю на кассе, будет на момент отправки SMS уже привязана к профилю другого клиента;
- профиль клиента с номером телефона, с которого покупатель отправляет SMS, уже существует в базе LOYA, но находится в архиве;
- номер карты, введенный покупателем, отличается от номера карты, заведенного в LOYA.

Кроме того, следует учитывать, что:

- данная возможность, в принципе, доступна только для тех, кто пользуется инфогейтом LOYA и работает с SMS-центром;
- не рекомендуется отправлять более одного SMS с запросом на активацию карты в течение одной минуты система не примет больше одного запроса в минуту;
- система заблокирует отправку более 50 SMS-сообщений одному абоненту, которые были отправлены с перерывом менее 60-ти секунд между собой.

Существуют также некоторые технические ограничения реализации данного решения, а также нюансы использования коротких номеров для приема SMS от покупателей. О них и о том, как упростить жизнь кассиру с помощью этого решения, можно узнать у команды техподдержки LOYA.

Регистрация клиента в системе LOYA на кассе по мобильному телефону

В LOYA мы учитываем тот факт, что постепенно столь популярные сегодня пластиковые карты лояльности отходят на второй план: они имеют свойство теряться, забываться, поматься, передаваться третьим лицам, а также требуют постоянной эмиссии всё новых и новых экземпляров. Их место занимают мобильные приложения – ведь телефон покупатель практически всегда носит с собой, однако не все посетители магазина имеют возможность и умеют пользоваться мобильным приложением, а вот индивидуальный номер мобильного телефона есть практически у всех. Поэтому в LOYA есть возможность регистрации новых клиентов непосредственно на кассе, по факту ввода их личного номера телефона (при отсутствии введённого номера телефона в базе клиентов LOYA).

Данная возможность может быть дополнительно активирована в конфигурации программы (по умолчанию, она отключена). Когда такая конфигурация включена, то всякий раз, при первичной отправке чека с кассовой системы УКМ 4 или УКМ 5 в LOYA (при условии отсутствия введённого номера телефона в базе клиентов LOYA), в системе LOYA автоматически будет появляться новый клиент в статусе **Экспресс-регистрация**. Можно также обратиться к команде техподдержки LOYA за настройкой, которая позволит при регистрации нового клиента по номеру телефона на кассе выводить диалоговое окно с просьбой ввести имя клиента (на текущий момент, реализовано только для касс и киосков УКМ 4). Если в данном окне ввести имя покупателя, то оно будет записано в поле **Имя** в профиле нового УПЛ в LOYA. Если же имя покупателя не вводить, либо если настройка не включена, то в созданный профиль нового УПЛ в LOYA автоматически добавится имя в формате "Homep NNN" (где NNN – номер телефона), а также будут указаны: дата, время регистрации и торговая точка, где произошла регистрация (в соответствии с данными, полученными в первичном чеке). Одновременно автоматически создастся и привяжется к профилю клиента виртуальная карта (пластиковая карта предоставляться не будет): при этом, номер карты совпадет с номером телефона клиента. При необходимости, команда техподдержки LOYA может выполнить настройки, при которых номер карты клиента будет создаваться как номер телефона клиента + дополнительный префикс. Счет создаётся и привязывается к профилю клиента автоматически.

При регистрации нового УПЛ, номер мобильного телефона которого можно сразу указать в системе в качестве постоянного, на него в целях верификации направляется бесплатный для ритейлера звонок с номера, 4 последние цифры которого покупатель должен озвучить кассиру в качестве проверочного кода. Если звонок так и не поступит, на экране кассира появится диалоговое окно с предложением отправить SMS с 4-значным проверочным кодом на данный номер клиента. Как только код из звонка или SMS будет введен на кассе, номер телефона будет считаться подтвержденным, а новый УПЛ – зарегистрированным. Посмотреть, как это происходит на кассе, можно здесь.

Если клиент забыл карту лояльности, то для регистрации своей карты в чеке, он может назвать на кассе указанный в профиле клиента номер телефона. По запросу кассира туда отправится SMS с проверочным кодом. Клиент сообщает этот код кассиру для подтверждения своего участия в программе лояльности. Отсылку информационных SMS можно исключить из конфигурации LOYA при приобретении программного продукта.

Активированная возможность авторизации по УПЛ номеру телефона также дает следующее преимущество: при списании бонусов в размере, превышающим установленный в конфигурационных настройках системы порог, LOYA может отправлять верификационный звонок с четырьмя последними цифрами номера в качестве проверочного кода (а в случае неудачи звонка – SMS с 4-значным проверочным кодом) на телефон покупателя. Без ввода проверочного кода на кассе списание бонусов будет невозможным. Данный функционал необходимо дополнительно активировать в разделе Настройки – Настройки системы. Если клиент потребует списать бонусы с его счёта, LOYA будет запрашивать код подтверждения, даже если ранее при оформлении этого же чека код уже запрашивался для регистрации в нем клиента как нового УПЛ.

Примечание. Функционал последовательной отправки на номер телефона УПЛ сначала проверочного звонка, а затем (в случае необходимости) SMS называется каскадной верификацией и активируется в разделе Настройки – Настройки системы.