

Описание функциональных характеристик CRM Максбонус

1. Назначение и решаемые задачи	2
2. Функциональные характеристики (общие для системы)	3
3. Затрачиваемые ресурсы	3
4. Детальное описание функционала подсистем	4
4.1. Подсистема: «Личный кабинет менеджера»	4
4.2. Подсистема: «Чат-Боты для покупателей»	5
4.3. Подсистема: «АРМ кассира» (Рабочее место кассира)	5
4.4. Подсистема: «REST API для взаимодействия с системой»	6
5. Установка программного обеспечения	6

-

1. Назначение и решаемые задачи

Описание подсистем:

Личный кабинет менеджера

Кабинет менеджера предназначен для управления системой лояльности. Создание новых акций, получение отчетов, просмотр статистики и чеков онлайн. Кабинет доступен по адресу: <https://cabinet.maxbonus.ru/>

Чат Боты для покупателей

Чат боты выполняют функцию пользовательского интерфейса. Позволяют просмотреть информацию о состоянии лицевого счета покупателя, действующих скидков и акций. Также чат боты используются для получения QR кода для авторизации покупателя на кассе без отправки смс сообщения. Также чат боты позволяют получать уведомления о новых акциях и скидках.

АРМ кассира

Интерфейс кассира. Может быть разработан интегратором самостоятельно. Или использоваться готовое решение от MaxBonus.

REST API для взаимодействия с системой

Основной инструмент интеграции, обеспечивает взаимодействие системы заказчика и системы лояльности MaxBonus.

Программное обеспечение «Максбонус» представляет собой комплексную систему управления лояльностью (CRM) для розничных и оффлайн-предприятий. Его основное назначение — автоматизация процессов взаимодействия с покупателями, повышение их вовлеченности и среднего чека, а также сбор и анализ данных о покупках.

Ключевые решаемые задачи:

1 Автоматизация программ лояльности: Замена бумажных карт и ручного учета бонусов на цифровое решение.

2 Персонализация маркетинга: Сегментация клиентской базы и таргетированная рассылка релевантных акций и скидков.

3 Увеличение повторных продаж: Стимулирование клиентов к новым покупкам за счет бонусов, кешбэка и персональных предложений.

5 Сбор и анализ клиентской аналитики: Получение детальной информации о покупательском поведении (средний чек, частота визитов, популярные товары).

6 Оптимизация процесса идентификации покупателя на кассе: Ускорение обслуживания за счет использования QR-кодов вместо SMS.

7 Интеграция с существующей ИТ-инфраструктурой: Обеспечение беспрепятственного обмена данными с учетными системами предприятия через REST API.

2. Функциональные характеристики (общие для системы)

- Управление бонусными счетами: Начисление, списание, заморозка и восстановление бонусов.
- Конструктор акций: Гибкие инструменты для создания различных типов акций (накопительные, скидочные, сезонные, персональные).
- Многоформатная коммуникация: Информирование клиентов через чат-боты и SMS.
- Генерация и сканирование QR-кодов: Для быстрой идентификации клиента на кассе.
- Детальная отчетность и аналитика: Готовые отчеты по продажам, эффективности акций и клиентской активности.
- Ролевая модель доступа: Разграничение прав для менеджеров, кассиров и аналитиков.

3. Затрачиваемые ресурсы

Аппаратные ресурсы (размещение на стороне «Максбонус»): Серверные мощности для обработки запросов, хранения базы данных и обеспечения отказоустойчивости.

Сетевые ресурсы: Стабильное интернет-соединение необходимо для работы всех подсистем (касса, личный кабинет, чат-боты).

Ресурсы заказчика: Интеграция с существующей POS-системой (разработка или настройка сторонами заказчика/интегратора).

4. Детальное описание функционала подсистем

4.1. Подсистема: «Личный кабинет менеджера»

Назначение: Центр управления системой лояльности. Предназначен для сотрудников маркетинга, менеджеров и администраторов для настройки системы, контроля ее работы и анализа эффективности.

Решаемые задачи:

- Централизованное управление всеми аспектами программы лояльности.
- Анализ эффективности маркетинговых активностей.
- Принятие data-driven решений на основе детальной статистики.

Ключевые функции:

Конструктор акций и скидок:

- Создание правил начисления бонусов (% от суммы, фиксированная сумма за определенный товар).
- Настройка правил списания бонусов (частичная или полная оплата покупки).
- Создание сегментов клиентов для персональных предложений.
- Установка времени жизни бонусов.

Аналитика и отчетность:

- Отчет по покупателям: LTV (Lifetime Value), частота визитов, средний чек.
- Отчет по акциям: ROI, количество участников, использованные бонусы.
- Отчет по продажам: динамика выручки, в т.ч. с разбивкой по клиентам, участвующим в программе лояльности.
- Визуализация данных в виде графиков и диаграмм.

Управление клиентской базой:

- Просмотр списка всех клиентов.
- Ручное редактирование баланса.
- Просмотр истории всех транзакций и чеков конкретного клиента.

Настройки системы:

- Управление доступом для сотрудников (роли и права).

4.2. Подсистема: «Чат-Боты для покупателей»

Назначение: Основной канал коммуникации и самообслуживания для конечного покупателя. Обеспечивает удобный мобильный интерфейс для взаимодействия с программой лояльности.

Решаемые задачи:

- Снижение нагрузки на кол-центр и персонал магазина за счет автоматизации ответов на типовые запросы.
- Повышение вовлеченности клиента за счет мгновенного доступа к его персональным данным.
- Обеспечение бесшовного и быстрого процесса идентификации на кассе.
- Прямой канал для push-уведомлений о новых акциях.

Ключевые функции:

- Отображение текущего баланса бонусов.
- История начислений и списаний.
- Список доступных и активных персональных акций.
- Генерация QR-кода для кассы.
- Kassир сканирует код, система автоматически "привязывает" покупателя к транзакции.
- Решает задачу экономии на SMS-рассылках.
- Ответы на частые вопросы о правилах программы лояльности.

4.3. Подсистема: «АРМ кассира» (Рабочее место кассира)

Назначение: Точка взаимодействия с системой лояльности непосредственно в момент продажи. Обеспечивает идентификацию клиента и применение правил лояльности к покупке.

Решаемые задачи:

- Быстрая и точная идентификация покупателя в системе.
- Корректное применение акций, начисление и списание бонусов в реальном времени.
- Минимизация времени на операции с программой лояльности для ускорения обслуживания.

Ключевые функции:

- Ручной ввод номера телефона.
- Сканирование QR-кода из чат-бота покупателя (приоритетный, быстрый метод).

- Сканирование штрих-кода с пластиковой карты (если применимо).
- Автоматический расчет доступных для списания бонусов.
- Применение всех релевантных акций (начисление) на основе состава чека.
- Печать на бумажном чеке строк с информацией о начисленных и списанных бонусах для полной прозрачности.

4.4. Подсистема: «REST API для взаимодействия с системой»

Назначение: Обеспечивает программный обмен данными между системой «Максбонус» и IT-системами заказчика (1С, ERP, другие POS-системы).

Решаемые задачи:

Обеспечение гибкой и надежной двусторонней синхронизации данных.

Предоставление интеграторам возможности для кастомизации и создания собственных интерфейсов (например, своего АРМ кассира).

Автоматизация процессов, которые не покрываются стандартным функционалом.

5. Установка программного обеспечения

Для получения данных для доступа к тестовой версии необходимо направить письмо на почту l.podshivalova@maxbonus.ru или связаться с менеджером по номеру телефона +7 913 507 4577.

При проблемах с авторизацией необходимо направить письмо на почту l.podshivalova@maxbonus.ru или связаться с менеджером по номеру телефона +7 913 507 4577.