

1. Акции

Участник системы может предусмотреть временные периоды проведения акций, в течение которых владельцы карт лояльности могут получать дополнительные расширенные возможности по начислению бонусных баллов на свои карты, получению дополнительного дисконта при совершении покупок и т.д.

Типовые возможности ЦЕНТРА и Участника при проведении акций:

- начисление увеличенного размера бонусных начислений на карту;
- начисление дополнительного дисконта по карте;
- начисление премиальных бонусных баллов наиболее активным участникам программы в период проведения акции (активность участия может определяться по числу проведенных покупок, по максимальному обороту совершенных покупок, по другим статистическим показателям);
- выдача призов (и/или денежных вознаграждений) наиболее активным участникам программы в период проведения акции (активность участия может определяться по числу проведенных покупок, по максимальному обороту совершенных покупок по другим статистическим показателям).

2. Купонные акции

Купонные акции привлекательны простотой и возможностью их использования совместно с другими проводимыми в магазине акциями. Купонная акция имеет ограничение по времени и и/или количеством выпущенных купонов. Суть акции заключается в следующем:

- на период проведения акции выпускается некоторый тираж купонов (это могут быть вырезки из газет, печатная продукция в виде купонов, купоны от поставщиков, серийные номерные купоны и т.д.). По условиям акции задается, что приобретая определенный вид товара, часть суммы может быть оплачена данным купоном. При расчете в одном чеке не может быть использовано более одного купона. Номинал купона, срок действия акции и общий лимит (тираж купонов) задается на стадии организации акции. Таким образом, достигается требуемая цель – продвигается к продаже выбранный вид товара или производится распродажа товаров определенной категории.

Пример: Поставщик в целях продвижения своего товара предоставил магазину право на продажу 1000 купонов номиналом 100 руб. на общую сумму 100000 рублей. По условиям акции при покупке данного товара предоставляется купонная скидка (100 рублей – не более одного купона на чек). Период акции – 1 месяц (или при израсходовании указанного количества купонов). Распространением купонов занимаются промоутеры поставщика. После завершения акции магазин предоставляет поставщику отчет о результатах его проведения (предоставляются погашенные купоны и товарный отчет с выборкой по акционным товарам).

Оплата купонами может применяться комбинированно с дисконтными, VIP картами, наличной оплатой, оплатой банковскими картами и подарочными сертификатами, а также действующими акциями.

Этапы проведения купонной акции:

- 2.1. Эмиссия. На данном этапе Участник акции определяется с тиражем выпускаемых купонов, их номиналом, временем и местом (местами) проведения. На этом же этапе Участник оформляет и передает Центру заявку согласно приложения №10 и совместно с ним формирует идентификационный пул (штрих-коды) выпускаемых купонов. В зависимости от вида распространения купонов идентификационный пул тиража может быть различен, например:

Идентификатор 1: (для передачи в периодические издания) – единый для всего тиража;

Идентификатор 2: (изготавливается непосредственно самим участником) - индивидуальный у каждого купона;

Идентификатор 3: (предоставляется поставщиком акционной продукции) – может быть как индивидуальный у каждого купона, так и быть единым для всего тиража;

Идентификатор 4: (адресная рассылка) – индивидуальная идентификатор для каждого потребителя.

ВАЖНО: для одной купонной акции при наличии нескольких способов изготовления купонов допустимы их дизайнерские отличия, однако важно, чтобы вся требуемая информация о периоде прохождения акции, общем тираже купонов, местах их проведения была отражена точно во всех вариантах их исполнения.

2.2. Распространение.

2.2.1. Через периодические издания (газеты, журналы). Самое массовое и простое общедоступное решение. При этом тираж издания (газеты, журнала) может несовпадать с тиражом выпускаемых купонов, акция будет автоматически прекращена при превышении лимита выработанных купонов.

2.2.2. Через промоутеров, сотрудников магазина. Непосредственно в день начала проведения акции предусматривается сценарий для выдачи купонов покупателям.

2.2.3. По условиям совершения покупки. Для данной схемы разрабатываются и передаются кассирам условия выдачи купонов непосредственно с кассовых рабочих мест. Поскольку данный тип распространения купонов может быть растянут по времени, то начало проведения акции должно быть учтено по времени с учетом их распространения. Отрицательным показателем данного типа распространения может служить также и возможность факта присвоения части выданных купонов самим персоналом.

2.2.4. Поименная раздача (рассылка). Если у компании уже имеется действующая база владельцев дисконтных карт, то по степени их лояльности магазину (путем выборки наиболее активных покупателей) купоны могут быть розданы данным владельцам путем телефонного звонка с приглашением получения купона или адресной рассылки (в т.ч. и электронным способом передачи). Данный способ распространения получает все большее применение, т.к. с его использованием может применяться некоторая аналитическая выборка покупательских предпочтений владельцев карт и с учетом ее делаться адресная рассылка купонов. При этом купон может быть распечатан самим владельцем карты на домашнем принтере или быть показан на своем смартфоне в магазине. Линейный штрих-код может быть считан обычным сканером непосредственно с экрана смартфона. При этом не все модели сканеров могут читать штрих-коды с экранов смартфонов, QR-код может быть считан с экрана смартфона при наличии PDF-сканера.

2.3. Применение. Использование купонов должно быть доступно с момента начала проведения акции и до его окончания, либо до момента превышения лимита выработанных купонов. Последний момент обязательно должен быть отражен в условии проведения акции, а также желательно подкреплен наличием сервисных чеков или наличием служебных строк при покупке, в которых отражается счетчик неиспользованных купонов. Технического дооснащения при проведении купонных акций не требуется. В Программной части кассовой программы должно быть добавление нового типа оплаты: Оплата: купоном (вид - скидка, номинал - размер купонной скидки).

2.4. Подведение итогов. В случае, если результатом проводимой акции является факт поощрения участников акции ценными подарками, призами, бонусными баллами и т.д., то в

условиях проводимой акции должны быть отражены дата и место их проведения, а также указана ссылка на информационный ресурс, на котором можно ознакомиться с результатами проводимой акции и их призерами.

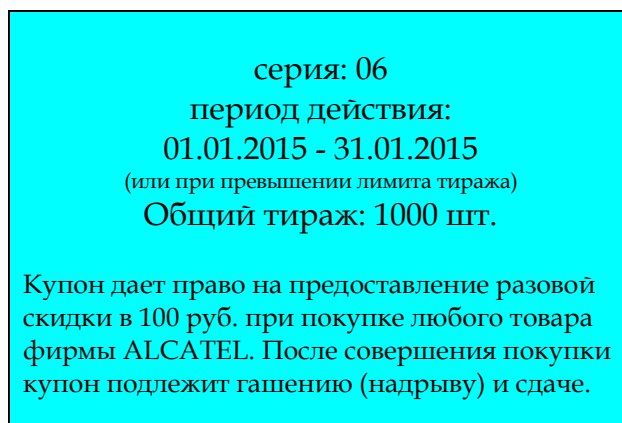
- 2.5. Отчетность. После завершения акции ЦЕНТР предоставляет Участнику журнал продаж со всех торговых точек о совершенных покупках по данной купонной акции. При подведении итогов акции можно сделать разрезы по виду идентификатора акции, чтобы увидеть какой из способов распространения купонов является наиболее эффективным, по точкам – показатель привлечения лояльности покупателя к данному магазину.

Практическое применение купонов показало их высокую эффективность, а предоставляемая отчетность по их использованию дает хорошую среду для ее проведения со стороны Поставщиков товаров (услуг) и исключения случаев злоупотребления выделенным бюджетом при проведении купонных акции.

- 2.6. Образцы купонных идентификаторов

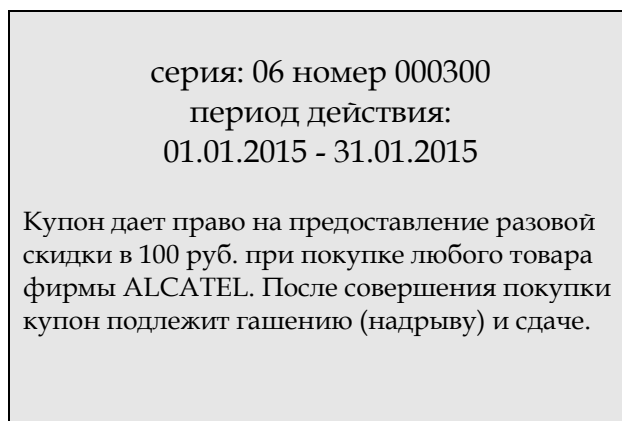
Идентификатор 1

Образец купона с наличием линейного штрих-кода. Штрих-код на купоне единообразный в рамках одной серии (акции). Предусмотрен для тиражирования в рекламном издании, газете. Программно задается ЦЕНТРОМ на заданный период применения и использования не более 1000 раз.



Идентификатор 2

Образец серийных купонов с наличием линейного штрих-кода. Штрих-код на купоне уникальный в рамках одной серии (акции). Индивидуальное тиражирование. Программно задается ЦЕНТРОМ на заданный период применения и однократное использование.



Купон

для предоставления скидки на
продукцию фирмы ALCATEL во всех
салонах МТС (г. Бердск)



Скидка 100 рублей

серия: 06 номер 000599

период действия:
01.01.2015 - 31.01.2015

Купон дает право на предоставление разовой
скидки в 100 руб. при покупке любого товара
фирмы ALCATEL. После совершения покупки
купон подлежит гашению (надрыву) и сдаче.

Идентификатор 3

Образец купона с наличием QR-кода. QR-код на купоне может быть единообразный в рамках одной серии (акции), так и иметь различия (например, определенный тип QR-кода имеет свой размер купонной скидки. Тиражирование может быть самостоятельное, в рекламном издании, газете. Программно задается ЦЕНТРОМ на заданный период применения и заданное количество применения.

Купон

для предоставления скидки на
продукцию фирмы ALCATEL во всех
салонах МТС (г. Бердск)



серия: 12

период действия:
01.01.2015 - 31.03.2015

Купон дает право на предоставление разовой
скидки в 300 руб. при покупке любого товара
фирмы ALCATEL. После совершения покупки
купон подлежит гашению (надрыву) и сдаче.

Идентификатор 4

Образец купона с наличием QR-кода. QR-код на купоне уникальный (пул QR-кодов и/или образцов купонов может быть предоставлен ЦЕНТРОМ). Именная рассылка по электронным адресам, индивидуальная адресная рассылка в печатном виде и т.д. Программно ЦЕНТРОМ устанавливается заданный период применения. Однократное использование.

Купон

Уважаемый Иван Иванович!

Супермаркет БТК рад Вас видеть среди наших постоянных покупателей и предоставляет Вам скидку 800 руб. на любую продукцию из нашего ассортимента при единовременной покупке товаров на сумму не менее 3000 руб.



Купон действителен до 30.05.2015г.

Образец чека продажи с оплатой по купону

Фискальный чек

ООО «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
Роутер ALCATEL 4G + WiFi		- название товара
1	= 4500.00	- номер отдела/сумма покупки
Купон серия 06		- признак обслуживания с использованием купона

СКИДКА	- 100.00	- купонная скидка
ИТОГ	= 4400.00	- итоговая сумма к оплате
НАЛИЧНЫМИ		- вид оплаты
ККМ 00012345 ИНН 0000000001	#1028	- зав.номер ККМ/ИНН/сквозной номер чека
04.01.15 13:55	Федоров	- дата, время чека по ККМ/имя кассира
В.ПРОДАЖА	№0045	- операция продажи/номер чека в смене
=====ФП=====		- признак фискального режима ККМ
	ЭКЛЗ 0540229659	- номер ЭКЛЗ
	00001861 #011802	- номер чека по ЭКЛЗ/криптографический номер

СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		

Сервисный чек процессинга

ООО «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
*****		- информационные строки
СПИСАНИЕ 04.01.2015 13:54:46		- тип операции, дата и время операции по времени процессинга
РМК МТС/34		- Рабочее место кассира: номер точки/номер кассы в магазине *
Кассир Федоров В.		- Фамилия кассира *
НомерОперации 039012		- номер операции в журнале процессинга
ТИП Купон		- тип карты
КАРТА Купон серия 06		- название карты
СПИСАНО 100.00		- тип операции, сумма списания
КОЛ-ВО НЕИСП. КУПОНОВ 342		- количество неиспользованных купонов данной серии
СРОК ОКОНЧАНИЯ 31.01.2015		- срок окончания действия купонов
=====		- рекламный/служебный текст
ВНИМАНИЕ!!! Для всех участников акции		
После ее окончания будет розыгрыш		
лотереи с главным призом Телефон		
Samsung 4S. Не теряйте сервисный чек!		

СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		

Условия проведения акции, период проведения акции, точки (адреса) проведения акции разрабатываются непосредственно Участником, технические параметры акции оформляются в соответствии с приложением №10 настоящих правил.

3. Подарочные сертификаты, подарочные карты.

Данная категория карт дополняет имеющийся в магазине инструмент системы лояльности покупателя. С технической точки зрения Центра различие между подарочным сертификатом и подарочной картой одно:

3.1. Реализация подарочного сертификата может быть сделана без участия Процессингового Центра, при этом подарочный сертификат будет иметь следующие ограничения:

- эмиссия подарочных сертификатов должна производиться подконтрольно его Владельцем с обязательным ведением серийного учета подарочных сертификатов и использованием степеней защиты сертификата от подделки;
- покупка подарочного сертификата, как правило, производится в виде приобретения его как товар (он заводится в справочнике товаров со своим номиналом);
- активация подарочного сертификата после его покупки не предусмотрена;
- использование подарочного сертификата ДОЛЖНО быть однократным (в любом из магазинов предприятия), на весь его номинал, после чего сертификат должен быть погашен и изъят;
- в подарочных сертификатах одной серии, как правило, задается единый срок окончания их применения независимо от даты продажи сертификата.

Только при соблюдении данных условий применение подарочных сертификатов на безпроцессинговой основе возможно с сохранением минимального уровня безопасности их применения.

Дальнейшее описание работы подарочных сертификатов и подарочных карт будет представлено применительно с использованием Процессингового Центра и использованием единого объединенного термина – подарочный сертификат.

3.2. Эмиссия. Номиналы карт. На данном этапе Владелец определяется с номиналами выпускаемых подарочных карт, типом носителя (бумажный сертификат, пластиковая карта и т.д.), согласуя все эти параметры с Центром. Номинал сертификата может быть как фиксированным и обозначенным на самом сертификате при его изготовлении (например:

Сертификат 1000 руб., Сертификат 5000 руб., Сертификат 10000 руб. и т.д.), так и не иметь обозначенного номинала – свободный номинал. В последнем случае, покупатель при его покупке и активации должен будет зачислить на него любую объявленную им сумму.

ВАЖНО! Все эмитированные сертификаты поступают в точки продаж в неактивированном виде. До начала продаж и их активации никакие финансовые действия с ними невозможны!

3.3. Продажа сертификата. Продажа сертификата – собственно торговая операция, проводимая в магазине и подтверждающая факт продажи сертификата.

3.4. Активация сертификата. Собственно «включение» сертификата в работу с заданными параметрами: (номинал сертификата, срок действия сертификата (может быть указана конечная дата использования или заданный интервал применения от даты активации)). Для сертификатов со свободным номиналом при активации будет запрашиваться сумма (заявленный номинал сертификата), которую нужно внести за сертификат.

3.5. Использование сертификата. Сертификат может быть использован до окончания срока его использования как полностью, так и частично в любой из точек (магазинов), включенных в систему обслуживания.

3.6. Окончание работы сертификата. Действие сертификата прекращает свою работу после истечения срока его использования или израсходования полностью своего номинала. По умолчанию сертификаты имеют статус непополняемых карт, что обозначает, что пополнение сертификата после использования его номинала недопустимо! Требований к обязательной сдаче сертификата после его использования также нет.

4. Ограничения на работу с картами

Ограничение – набор правил, входящих в общую Схему лояльности, по которым Процессингу запрещается выполнять определенные функции с картой (счетом).

К Ограничениям может относиться:

- количественное ограничение начисление бонусов на карту (суточное, месячное);
- временной запрет на расчет бонусами (например, ежедневно с 10.00 до 18.00 расчет бонусами запрещен);
- лимит (суточный, месячный). Применяется в основном для платежных карт и ограничивает расчет по карте заданным лимитом;
- ограничение по персонификации. Действие распространяется на карты, не прошедшие процедуру анкетирования (например: на карты, не прошедшие процедуру анкетирования включен запрет на расчет бонусами);
- другие варианты ограничений, разработанные Участником и прошедшие процедуру согласования и утверждения с Центром.

Примечание. В данной документации описаны типовые варианты проведения акций и ограничений, готовых к запуску без дополнительных доработок, что не исключает проведения других акций и ограничений, разработанных Участником по своим правилам и предоставленным к утверждению ЦЕНТРУ.