

Программа для ЭВМ

«Буст Аксесс»

Описание функциональных характеристик

(редакция 1.0)

1. Назначение

Программа для ЭВМ «Буст Аксес» — это приложение для участия клиентов в программе лояльности.

Аннотация

Настоящий документ описывает список основных функций на программу для ЭВМ «Буст Аксесс» (далее - ПО), предназначенную для: построения систем лояльности, бонусных программ и персонализированных привилегий для клиентов бизнеса; автоматизации начисления и списания бонусов и управления статусами лояльности клиентов; информационной поддержки взаимодействия с CRM, биллинговыми системами и иными системами заказчика; предварительной обработки данных о клиентах, поступающих через программный интерфейс.

1. Общие сведения

Наименование программы

Полное наименование программы: программа для ЭВМ «Буст Аксесс».

Основные сведения

ПО представляет собой независимый слой лояльности, работающий поверх существующей инфраструктуры заказчика и подключаемый через программный интерфейс (API), обеспечивающий: начисление и списание бонусов, управление уровнями (статусами) лояльности и привилегиями клиентов, а также информационную поддержку взаиморасчетов с CRM и биллинговыми системами заказчика.

Назначение

Функциональное назначение:

ПО предназначено для автоматизации построения и управления программами лояльности и привилегиями клиентов бизнеса, включая начисление и списание бонусов, настройку статусов и предоставление персональных привилегий.

Эксплуатационное назначение

ПО реализовано в виде архитектуры из трех основных компонентов: клиентский личный кабинет (web-приложение, развернутое на электронно-вычислительном устройстве клиента), административная панель для сотрудников бизнеса и уровень программного интерфейса (API) по протоколу, обеспечивающему обмен данными с CRM заказчика, биллинговыми системами, эквайрингом и сайтом заказчика.

Особенности применения

Пользователями клиентской части ПО являются клиенты компаний, работающих с регулярной клиентской базой, в том числе:

- телеком-операторов;
- предприятий сферы гостеприимства (HoReCa);
- фитнес-клубов;
- сетевого ритейла;
- сервисных компаний;
- медицинских центров;
- образовательных проектов;
- иных компаний с повторными продажами и постоянной клиентской аудиторией.

2. Перечень функций

ПО обеспечивает выполнение следующих основных функций:

- регистрация и авторизация клиентов по email, номеру телефона или посредством авторизации, в том числе импорт клиентов из CRM заказчика;
- начисление бонусов клиенту за посещения, покупки или непрерывное пользование услугой по логике начисления, настраиваемой бизнесом;
- ведение и пересчет бонусного баланса клиента, хранение истории начислений и списаний;
- гибкая настройка уровней (статусов) лояльности и пороговых значений перехода между ними на основании суммы трат, количества посещений или длительности пользования услугой;
- предоставление клиенту эксклюзивных привилегий и персонального бонусного меню в соответствии с его статусом;
- активация привилегий и позиций бонусного меню посредством QR-кода;
- информирование клиентов о новостях, акциях и специальных предложениях посредством баннеров, новостных блоков и уведомлений;
- управление баннерами, новостями и рассылкой уведомлений через административную панель;
- ведение справочника администраторов системы с разграничением их прав доступа;

- ведение информации о клиентах (контактные данные, текущий статус, количество бонусов, траты, визиты);
- ведение истории использования привилегий и начисления бонусов с указанием оснований и дат операций;
- обмен данными о клиентах, событиях, покупках, активностях и транзакциях с внешними системами заказчика (CRM, биллинг, эквайринг, сайт) посредством программного интерфейса;
- формирование данных о поведении клиентов в рамках программы лояльности для последующего анализа.

3. Описание характеристик

Архитектура ПО

Состав и структура ПО. ПО состоит из следующих компонентов:

- клиентский личный кабинет;
- административная панель;
- уровень программного интерфейса (API интеграции)

Пользователями ПО являются:

- Администратор (сотрудник бизнеса с возможностью управлять настройками программы лояльности, уровнями, привилегиями, контентом и клиентами, в том числе администратор с расширенными правами по управлению доступами других администраторов);
- Клиент (пользователь без функций администратора — физическое лицо, использующее личный кабинет для накопления и расходования бонусов, получения привилегий и уведомлений).

Функциональные характеристики

ПО разработано с использованием современных технологий и ориентировано на длительный срок эксплуатации.

ПО подключается к инфраструктуре заказчика как независимый слой лояльности: клиентская база остается в CRM заказчика, действующие бизнес-процессы продолжают работать в текущих системах заказчика, а взаимодействие с ПО осуществляется через программный интерфейс, без необходимости замены существующей CRM.

ПО построено с применением принципов модульности и гибкой настройки: бизнес самостоятельно определяет пороги и схемы начисления бонусов (процентные, фиксированные или комбинированные), количество и содержание уровней (статусов) лояльности, состав привилегий и бонусного меню, что позволяет расширять перечень реализуемых функций по мере роста клиентской базы и изменения состава предоставляемых привилегий.

ПО разработано с использованием принципов обеспечения высокой эргономичности для пользователей и имеет интуитивно понятный графический интерфейс личного кабинета, не требующий обучения клиента, а также функциональный интерфейс административной панели, не требующий специальных технических навыков от сотрудников бизнеса. Язык пользовательского интерфейса — русский.

Безопасность эксплуатации ПО обеспечивается посредством авторизации, разграничения ролей пользователей, защищенного программного интерфейса, контроля доступа и журналирования выполняемых операций.

Обратиться в службу технической поддержки можно по электронной почте support@boostaccess.su. Режим работы службы технической поддержки с 10 до 18 часов в рабочие дни.