# СИСТЕМА «PETROL PLUS»
# ОПЕРАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

***Руководство пользователя***
***(дополнение по модулю Лояльность)***
***Версия 5.11.0.0 - 7.00.3.0***

# ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ

| ИЗМЕНЁННАЯ ЧАСТЬ (раздел, страница) | ИЗМЕНЕНИЯ тип (дополнения, удаления) и конкретное описание | |
|---|---|---|
| **Публикация документа** | **Дата: 07.06.2012** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.14.1.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 12.12.2012** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.14.2.0** |
| **Публикация документа** | **Дата:** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.14.3.0** |
| **Публикация документа** | **Дата:** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.14.4.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 19.08.2013** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.15.0.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: —** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.16.0.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: —** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.17.0.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 14.10.2014** | **Версия: 5.11.0.0 – 5.17.1.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 13.03.2015** | **Версия: 5.11.0.0 – 7.00.0.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 20.07.2015** | **Версия: 5.11.0.0 – 7.00.1.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 21.07.2015** | **Версия: 5.11.0.0 – 7.00.2.0** |
| **Публикация документа** | **Дата: 28.07.2016** | **Версия: 5.11.0.0 – 7.00.3.0** |



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# СОДЕРЖАНИЕ

**1 ВВЕДЕНИЕ.....5**

1.1 Используемые сокращения .....5

**2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ .....6**

2.1 Форматирование новой карты.....6

2.2 Активизация бонусного кошелька на карте .....8

**3 ОПЕРАЦИИ С БОНУСНЫМ КОШЕЛЬКОМ В ОЦ.....10**

**4 ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ ИЗМЕНЕНИЯ БОНУСОВ .....12**

**5 ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ ОПЛАТЫ УСЛУГ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ СКИДОК .....13**

**6 ВОЗВРАТ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ С УЧЁТОМ СКИДКИ.....14**



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# СПИСОК ИЛЛЮСТРАЦИЙ

Рис. 1. Рабочее окно программы «Карты - Все» ..... 6
Рис. 2. Окно форматирования карты ..... 7
Рис. 3. Окно ввода первичного PIN-кода ..... 8
Рис. 4. Окно изменения границы бонусов ..... 9
Рис. 5. Закладка «Кошельки» окна «Карты - Клиентские» ..... 10
Рис. 6. Окно просмотра транзакций бонусов ..... 12
Рис. 7. Окно просмотра транзакций ..... 13



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 1 ВВЕДЕНИЕ

Модуль «Лояльность», включённый в *Систему* Petrol Plus, позволяет поощрять постоянных клиентов, предоставляя им скидки на приобретаемые товары и услуги. Для расчёта размера предоставляемой скидки на карте клиента имеется специальный кошелёк для накопления призовых очков — бонусов. От количества накопленных бонусов зависит размер скидки, предоставляемой клиенту при обслуживании.

Начисление бонусов на карту производится на терминале точки обслуживания (ТО) при оплате услуг из валютного кошелька. Количество бонусов зависит от суммы оплаты и настройки параметров программы «Лояльность» в памяти терминала.

Информация о предоставлении скидок и начислении бонусов на карты при оплате услуг передаётся в ОЦ, учитывается в БД и отображается в отчётах.

**ВНИМАНИЕ!**

Прежде чем прочитать настоящее дополнение необходимо внимательно ознакомиться с документом «*Petrol Plus. РП. ОЦ*».

## 1.1 Используемые сокращения

**БД** — база данных

**ОЦ** — операционный центр

**ТО** — точка обслуживания



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

При оплате товаров и услуг из валютного кошелька скидки предоставляются только по тем картам, на которых имеется бонусный кошелёк.

Бонусный кошелёк может присутствовать на картах типов **MicroPayFlex**, **PayFlex** и **MiFare** (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ*»). В зависимости от типа используемых карт установлен следующий порядок создания бонусного кошелька:

- карты **MicroPayFlex** — бонусный кошелёк является одним из 3 кошельков, которые можно разместить на картах данного типа. Создание бонусного кошелька выполняется только в процессе форматирования карты (см. п. 2.1, стр. 6);
- карты **PayFlex** и **MiFare** — бонусный кошелёк является дополнительным к 10 основным кошелькам карты данного типа. Бонусный кошелёк можно создать в процессе форматирования карты, а также активизировать его на картах, форматированных ранее без бонусного кошелька (см. п. 2.2, стр. 8).

## 2.1 Форматирование новой карты

Форматирование клиентских карт производится в окне «**Карты - Все»** (пример см. Рис. 1), которое открывается по команде главного меню «**Карты / Все»**.

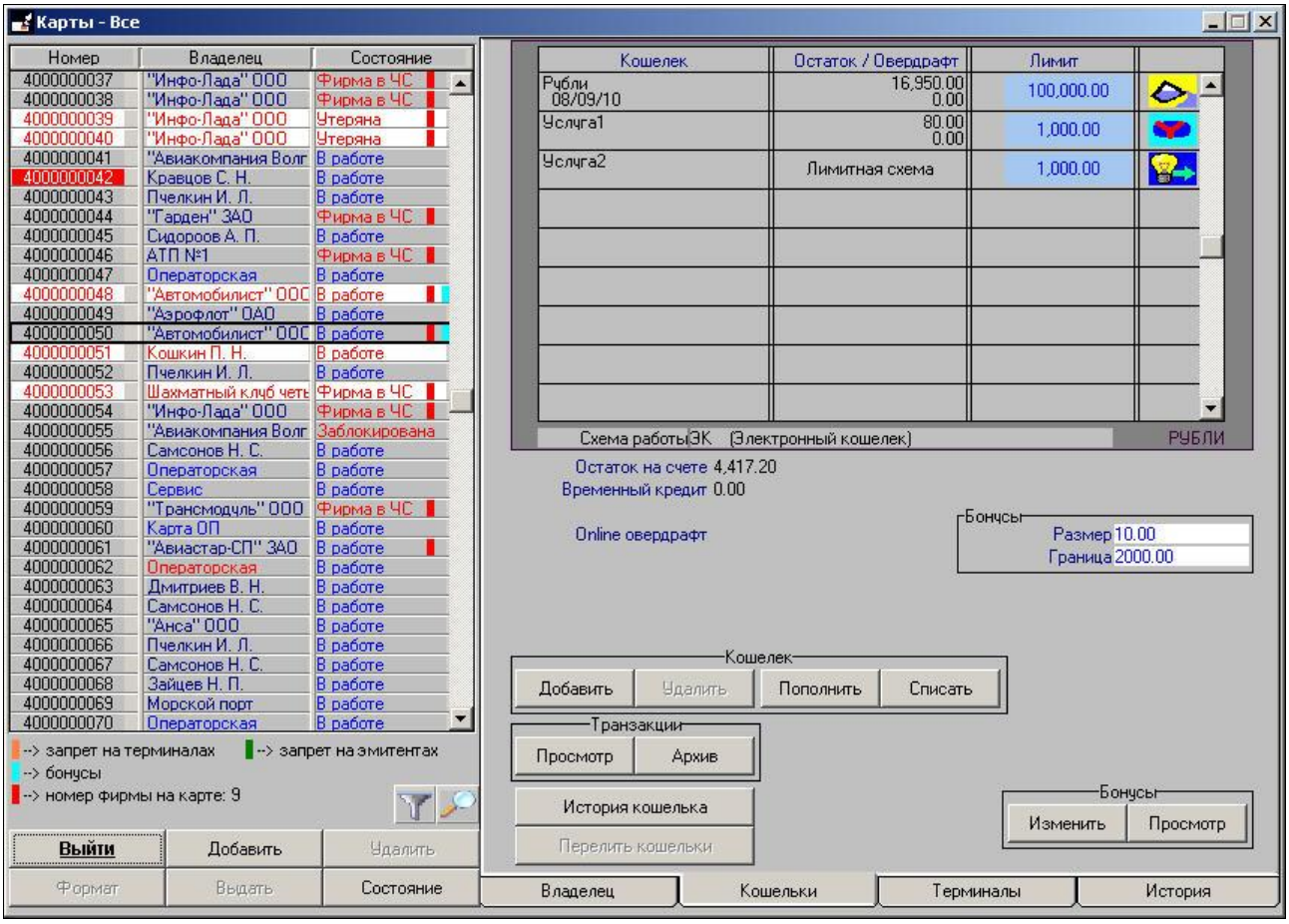


**Рис. 1. Рабочее окно программы «Карты - Все»**

В левой части окна нажмите кнопку **Добавить**. В открывшемся окне введите графический номер и повторно введите его в открывшемся ниже поле «Подтвердите номер», после чего нажмите кнопку **OK**.

Номер карты появится в списке карт окна «**Карты - Все**» с состоянием «Не форматирована».



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

1. Установите курсор на записи добавленной карты и нажмите кнопку **Формат**. На экран выведется окно, изображённое на Рис. 2:

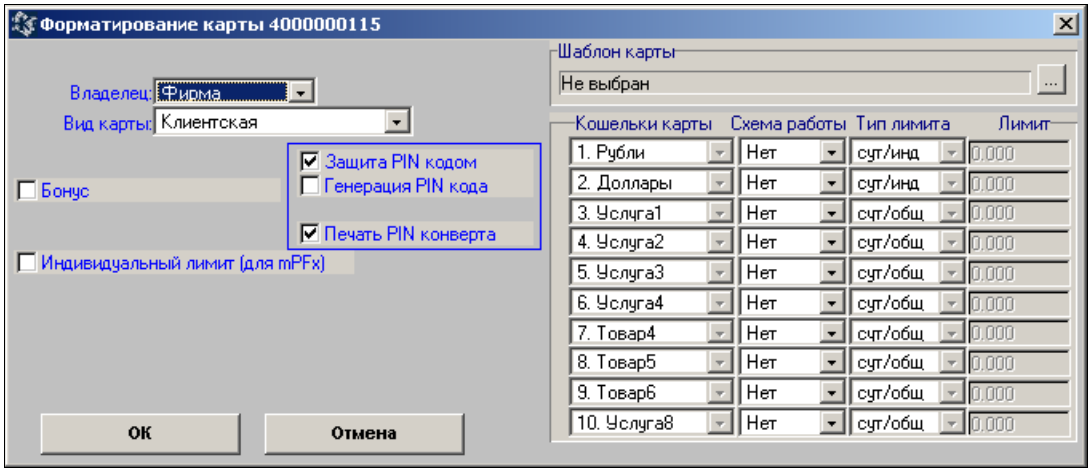


**Рис. 2. Окно форматирования карты**

Если на карту требуется поместить бонусный кошелёк, то необходимо установить флаг «Бонус».

**ВНИМАНИЕ!**

Процедуру форматирования можно выполнить только в случае, если регистрация в ОЦ производилась по карте персонала. Если для регистрации использовался вход по паролю, кнопка **Формат** будет недоступна.

Форматирование карты с бонусным кошельком (установленным флагом «Бонус») и установленным флагом «Индивидуальный лимит» в силу особенностей самой карты невозможно.

2. Укажите владельца карты. По умолчанию форматируется клиентская карта, владельцем которой является фирма;
3. При необходимости защиты карт паролем (PIN-кодом), установите флаг «Защита PIN-кодом».
4. Если в процессе форматирования необходимо напечатать PIN-конверт карты, установите флаг «Печать PIN конверта». Шаблон печати PIN-конверта настраивается на закладке «**PIN**» меню «**Система / Конфигурация / Настройки**» (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ*»).
5. Для каждого кошелька задайте схему работы, тип и размер лимита.

**Примечание.**

Если в процессе форматирования карты защита карты PIN-кодом не была установлена, то в дальнейшем защитить карту PIN-кодом будет невозможно.

6. После установки всех необходимых параметров нажмите кнопку **ОК**.

PIN-код, контролирующий доступ к карте, может быть введён в процессе форматирования вручную с клавиатуры или генерироваться автоматически (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ*»).

7. Если флаг «Генерация PIN кода» выключен, то PIN-код карты вводится вручную после нажатия кнопки **ОК** (см. Рис. 3). Дважды введите PIN-код и нажмите кнопку **ОК**.
Есть возможность проконтролировать правильности ввода PIN-кода. Для этого установите флаг «Отображать PIN код при вводе».



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

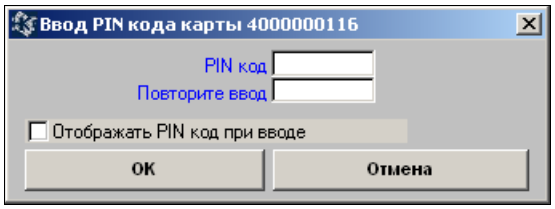


**Рис. 3. Окно ввода первичного PIN-кода**

Введённый PIN-код (или PIN-код, сгенерированный программой) считается первичным. Просмотреть и изменить первичные PIN-коды карт в БД можно, выбрав в главном меню «**Сервис / PIN коды карт**». При изменении PIN-кода карты на терминале (см. документ «*Petrol Plus. РП. ТО*») значение первичного PIN-кода этой карты в БД ОЦ не изменится.

Если значение PIN-кода не вводить, а сразу нажать кнопку **OK**, то при работе с картой на запрос ввода PIN-кода следует нажать на клавиатуре компьютера клавишу Enter, а на терминале, работающем без PIN PAD — кнопку ввода. Следует иметь в виду, что обслужить на терминале с PIN PAD карту, для которой PIN-код не задан, невозможно.

**ВНИМАНИЕ!**

На лицевую сторону каждой карты, выпускаемой эмитентом, наносится её уникальный номер (карт с одинаковыми номерами быть не может). Прежде чем вставить карту в ридер, следует убедиться, что этот уникальный графический номер соответствует номеру создаваемой карты в БД. Данное замечание относится ко всем картам *Системы*.

Далее выполните действия согласно указаниям, выводимым в окне сообщений ридера:

8. На соответствующее указание программы вставьте чистую карту в ридер.
9. Выньте карту из ридера.

Состояние карты в БД изменится на «Не выдана» и в списке карт для этой карты появится бирюзовый прямоугольник, означающий, что на карте есть бонусный кошелёк.

Одновременно добавить запись о карте в БД, отформатировать, записав на неё кошельки и выдать можно в окне просмотра «**Фирмы**» («**Клиенты / Фирмы / В работе**») или «**Частные лица**» («**Клиенты / Частные лица / В работе**») на закладке «**Карты**» по кнопке **Создать**.

**Примечание.**

После форматирования карты типа **MicroPayFlex** удалить с неё бонусный кошелёк невозможно.

## 2.2 Активизация бонусного кошелька на карте

Бонусный кошелёк можно активизировать на картах типа **PayFlex,** которые ранее были форматированы без него.

**ВНИМАНИЕ!**

Для активизации бонусного кошелька карты типа **PayFlex**, выданной ранее, необходимо предъявить её в ОЦ.

Активизировать бонусный кошелёк на картах типа **MicroPayFlex**, выданных ранее, невозможно.

Для активизации бонусного кошелька на карте типа **PayFlex**, выполните следующие действия:

1. Выберите пункт меню «**Карты / Клиентские**» или нажмите комбинацию клавиш Ctrl + B.
2. В левой части открывшегося окна «**Карты - Клиентские**» выберите запись с номером требуемой карты.



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

3. Откройте закладку «**Кошельки**» и в группе кнопок «Бонусы» нажмите кнопку **Изменить**. В открывшемся окне (см. Рис. 4) выберите из списка параметров значение «Изменить границу».

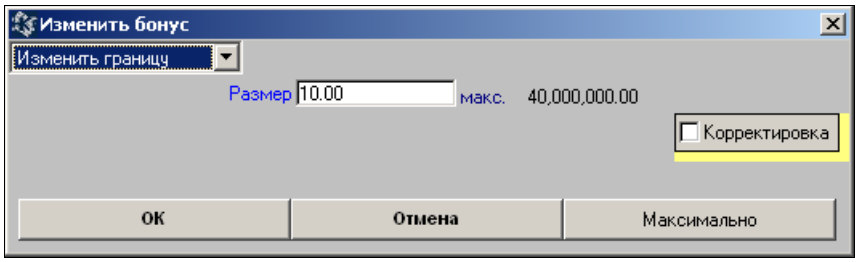


**Рис. 4. Окно изменения границы бонусов**

В поле ввода «Размер» введите требуемое значение верхней границы бонуса (для ввода максимального значения можно нажать на кнопку **Максимально**) и нажмите на кнопку **ОК**.

После произведённых действий запись о карте пометится бирюзовым прямоугольником. Такая карта готова к обслуживанию со скидками. Выдача карты с бонусным кошельком клиенту производится так же, как и выдача карты без бонусного кошелька.



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 3 ОПЕРАЦИИ С БОНУСНЫМ КОШЕЛЬКОМ В ОЦ

В окне «**Карты / Клиентские**» в закладке «**Кошельки**» отображается состояние кошельков выбранной карты клиента, включая и бонусный кошелёк.

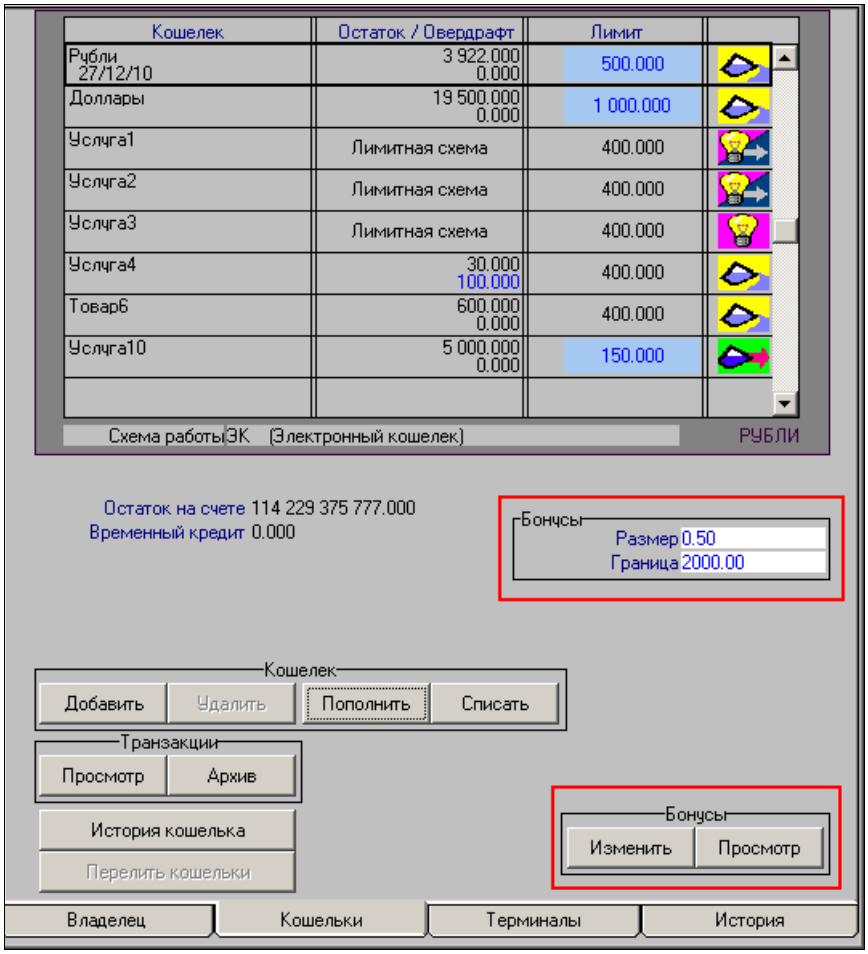


**Рис. 5. Закладка «Кошельки» окна «Карты - Клиентские»**

Информация о бонусном кошельке содержит:

- **Размер** — количество бонусов на карте.
- **Граница** — максимальное количество бонусов, при достижении которого начисление бонусов на карту прекращается.

В обычном режиме работы начисление бонусов на клиентскую карту выполняется на терминале ТО при оплате услуг по карте из первого валютного кошелька. В особых случаях, например, когда карта утеряна и на новой карте требуется восстановить количество бонусов потерянной карты; или есть необходимость поощрить клиента, или наказать его и т.д., в ОЦ можно изменить количество бонусов на карте и поменять его верхнюю границу. Для этого выполните следующие действия:

1. Нажмите в группе кнопок «**Бонусы**» кнопку **Изменить**. Откроется окно, изображённое на Рис. 4 (стр. 9).
2. Выберите из списка параметр «Увеличить бонус» и введите требуемое количество бонусов.

Введённое количество бонусов суммируется с остатком в бонусном кошельке. При выполнении операции «Уменьшить», вычитается, а при выполнении операции «Изменить границу», в кошелёк запишется новое значение границы. Максимальное количество бонусов, которое можно добавить на карту за одну операцию составляет 20 000 000.00. Ввод данного количества можно произвести вручную или по кнопке **Максимально**.

Если на карту требуется добавить большее количество бонусов, то это можно выполнить за несколько операций.

3. После ввода количества бонусов нажмите кнопу **OK**.
4. Подтвердите выполнение операции изменения и далее выполните действия согласно указаниям, выводимым на экран монитора и дисплей ридера:



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

5. Вставьте в ридер карту клиента.
6. Выньте карту из ридера.

Флаг «Корректировка» в окне «**Изменить бонус**» позволяет изменить содержимое бонусного кошелька лишь в БД без изменений на самой карте. Выполнить данную операцию может только пользователь, зарегистрировавшийся по карте с мастер-допуском или по Мастер-карте, при полной уверенности, что эти расхождения не вызваны тем, что ещё не все транзакции с терминалов переданы в ОЦ.



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 4 ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ ИЗМЕНЕНИЯ БОНУСОВ

В окне «**Карты - Все**» или «**Карты - Клиентские**» на закладке «**Кошельки**» по кнопке **Просмотр** в группе кнопок «Бонусы» можно просмотреть когда, где и какое количество бонусов было списано и начислено на текущую карту.

После нажатия кнопки **Просмотр** на экране откроется окно просмотра транзакций бонусов (Рис. 6).

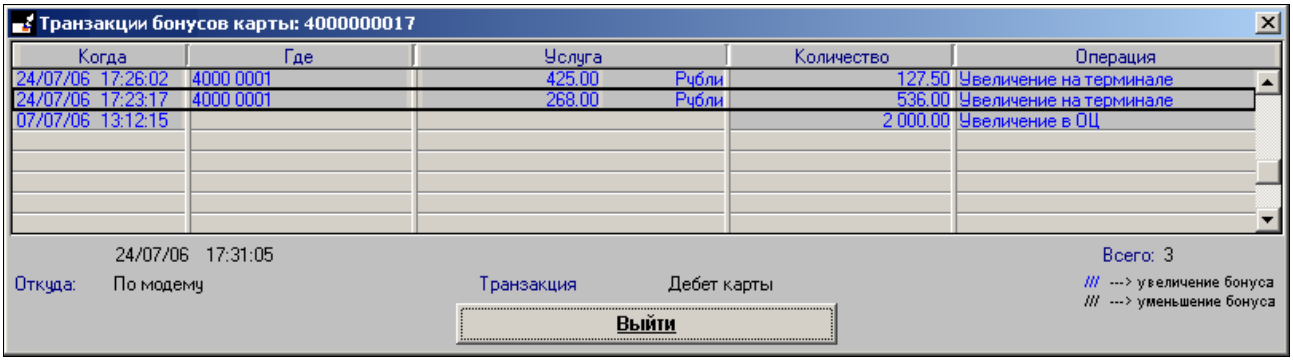


**Рис. 6. Окно просмотра транзакций бонусов**

В верхней строке окна отображается номер карты.

В таблице черным цветом отображаются операции списания бонусов с карты, синим цветом — начисления бонусов на карту.

**Поля таблицы:**

| | |
|---|---|
| **Когда** | Дата и время проведения операции |
| **Где** | Номер эмитента/терминала/точки обслуживания, на которых была произведена операция |
| **Услуга** | Количество единиц и название услуги, по которой были начислены или списаны бонусы |
| **Количество** | Количество списанных или начисленных бонусов на карту в транзакциях, выполненных в ОЦ, или текущее количество бонусов на карте в транзакциях, выполненных на терминале |
| **Операция** | Тип произведённой операции с бонусами |



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 5 ПРОСМОТР ТРАНЗАКЦИЙ ОПЛАТЫ УСЛУГ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ СКИДОК

Для просмотра транзакций оплаты услуг по карте с предоставлением скидок, выполните следующие действия:

В окне «**Карты - Все**» или «**Карты - Клиентские**» (см. п. 3, стр. 10) в группе кнопок «Транзакции» нажмите на кнопку **Просмотр**. Откроется окно, пример которого изображён на Рис. 7.

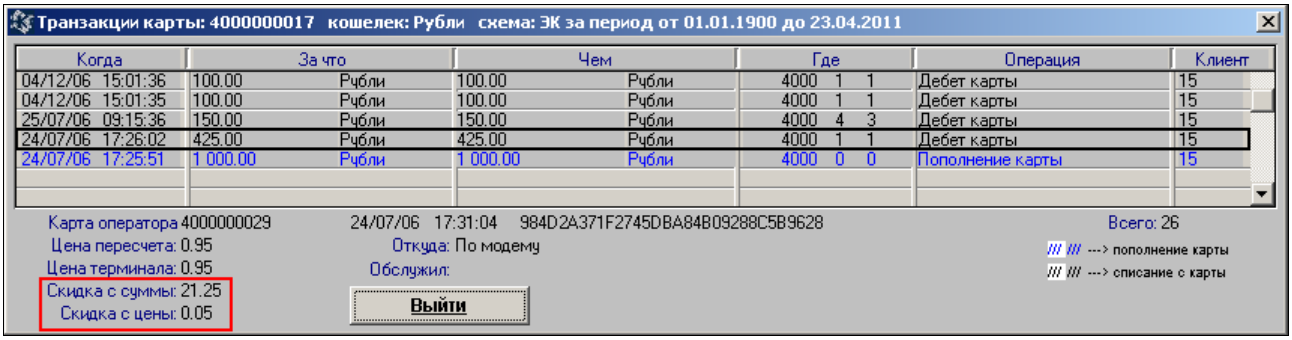


**Рис. 7. Окно просмотра транзакций**

Сумма платежа в графе «Чем» в транзакции обслуживания с лояльностью указывается без учёта скидки, а размер скидки с цены и с суммы платежа, а так же цена единицы услуги для текущей транзакции обслуживания отображаются под таблицей.



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены

# 6 ВОЗВРАТ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ С УЧЁТОМ СКИДКИ

По выполненной операции обслуживания с предоставлением скидки на терминале можно произвести возврат средств на карту или на счёт клиента. Осуществление операции возврата с учётом предоставленной скидки будет возможно в том случае, если скидка предоставлялась без начисления бонусов.

Разработчик оставляет за собой право вносить в *Модуль* изменения без предварительного уведомления пользователя



Все исключительные авторские права принадлежат ООО «НКТ Софтвэр».
Передача данного документа или прав на него третьим лицам, его распространение, равно и использование иным образом без письменного согласия правообладателя ООО «НКТ Софтвэр» запрещены