

СИСТЕМА «PETROL PLUS» ТОЧКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Руководство пользователя (дополнение по
модулю Лояльность)
Версия 6.05 (b, k) - 6.06.0045***

ВЕДОМОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ

ИЗМЕНЁННАЯ ЧАСТЬ (раздел, страница)	ИЗМЕНЕНИЯ	
	тип (дополнения, удаления) и конкретное описание	
Публикация документа	Дата: 05.10.2012	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0025
Публикация документа	Дата:	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0028
Публикация документа	Дата: 28.05.2013	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0035
Публикация документа	Дата: 10.06.2014	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0040
Публикация документа	Дата: 19.09.2014	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0041
Публикация документа	Дата: 07.10.2015	Версия: 6.05 (b, k) – 6.06.0045

СОДЕРЖАНИЕ

1 СХЕМА РАБОТЫ	5
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	6
2.1 НАСТРОЙКА ТЕРМИНАЛА	6
2.1.1 Установка режима начисления бонусов и формирования скидок	6
2.1.2 Установка коэффициентов пересчёта бонусов	6
2.1.3 Заполнение таблицы скидок	7
2.1.4 Настройка операции Возврат	10
3 РАБОТА С КЛИЕНТСКИМИ КАРТАМИ	11
3.1 Оплата услуг	11
3.2 Возврат средств	12
3.3 Просмотр информации по карте	12
4 ОТЧЁТ ЗА СМЕНУ	13

СПИСОК ИЛЛЮСТРАЦИЙ

Рис. 1. Окно «Коэффициенты»	7
Рис. 2. Коэффициент пересчёта	7
Рис. 3. Заполнение таблицы скидок	8
Рис. 4. Ввод первого диапазона бонусов	8
Рис. 5. Ввод размера скидки	9
Рис. 6. Добавление следующего диапазона бонусов	9
Рис. 7. Вставка диапазона бонусов	10
Рис. 8. Настройка операции Возврат	10
Рис. 9. Фрагмент чека дебета по услуге «Рубли»	11
Рис. 10. Пример чека возврата по операции дебета	12
Рис. 11. Чек «Информация по карте»	12
Рис. 12. Чек «Отчёт за смену»	13

1 СХЕМА РАБОТЫ

В данном документе описывается технология работы схемы лояльности и особенности работы на терминале при обслуживании клиентских карт с предоставлением скидок.

Схема лояльности предполагает наличие на клиентских картах специального кошелька для накопления призовых очков — бонусов.

Начисление бонусов производится в зависимости от суммы оплаты по заложенной в терминал схеме.

Размер скидки зависит от количества накопленных на карте бонусов.

Начисление бонусов и предоставление скидки производится только при оплате услуги из кошелька национальной валюты и при наличии на карте бонусного кошелька.

При расчёте за услугу из топливного кошелька бонусы не начисляются и скидки не предоставляются.

Примечание.

Если терминал работает в режиме пересчёта, то начисление бонусов и предоставление скидки может производиться:

1. С учётом коэффициента пересчёта *кошелька национальной валюты* и процента скидки кошелька оплаты (кошелька национальной валюты).
2. С учётом коэффициента пересчёта *кошелька предоставленной услуги* и процента скидки кошелька оплаты (кошелька национальной валюты).

Устанавливаемый вариант расчёта оговаривается со службой технической поддержки.

Если в процессе эксплуатации *Системы* возникнет необходимость замены схемы расчёта бонусов на другую, обратитесь в службу технической поддержки.

2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

2.1 Настройка терминала

Для обеспечения возможности работы *Системы* с предоставлением скидок необходимо произвести настройку терминала. Настройка терминала осуществляется по сервис- или мастер-карте и включает:

- установку режима начисления бонусов и формирования скидок;
- установку коэффициента пересчёта при начислении бонусов;
- заполнение таблицы соответствия скидок диапазонам бонусов;
- настройка операции «**Возврат**».

2.1.1 Установка режима начисления бонусов и формирования скидок

Чтобы произвести установку режима работы терминала с модулем «Лояльность», выполните следующие действия:

1. Выберите команду меню «**Установки / Общие Установки / Лояльность**». Откроется окно со списком опций.

Табл. 1. Назначение опций

Список опций	Описание назначения опций
«Начис. Бонусов»	Включение режима начисления бонусов на карты своих клиентов
«Формир. Скидок»	Включение режима формирования скидок по картам своих клиентов
«Нач. Бонусов (Чуж)»	Включение режима начисления бонусов на карты клиентов других эмитентов
«Фор. Скидок (Чуж)»	Включение режима формирования скидок по картам клиентов других эмитентов
«Бонусы до скидк»	Включение режима, при котором бонусы, начисленные за текущее обслуживание, учитываются в формировании скидок на текущую покупку. Опция отображается в окне только при включённой опции «Начис. Бонусов»
«Печать скидки»	Включение печати процента скидок в чеке по операциям обслуживания

2. Для включения одной из опций необходимо переместить на неё курсор и нажать на **зелёную** кнопку. Знак (–) при этом изменится на (+), что означает включение опции. Повторное нажатие на **зелёную** кнопку переводит данную опцию в противоположное состояние.

Режимы начисления бонусов могут быть включены в различных сочетаниях. Это позволяет гибко использовать возможности модуля «Лояльность».

2.1.2 Установка коэффициентов пересчёта бонусов

При обслуживании с клиентской карты считывается текущее значение накопленных на ней бонусов и к нему прибавляется новое количество бонусов, которое рассчитывается по формуле:

Кол. Бонус. = количество заказанной услуги x коэффициент

Коэффициент пересчёта бонусов принимает значения от «0» до «999999.99» и может различаться для каждой услуги. В зависимости от значения коэффициента (параметр «К» в Табл. 2) количество начисленных бонусов рассчитывается по следующим правилам:

Табл. 2. Правила расчёта бонусов

K=0	Бонусы за обслуживание не начисляются
0<K<1	Понижающий коэффициент (количество начисленных бонусов меньше количества заказанной услуги)
K=1	Количество начисляемых бонусов равно количеству заказанной услуги
K>1	Повышающий коэффициент (количество начисленных бонусов больше количества заказанной услуги)

Для ввода коэффициентов пересчёта бонусов:

1. Выберите команду меню «**Установки / Коэффициенты**». Если в ОЦ был установлен признак «Считывать название услуги с карты оператора» хотя бы для одной услуги из

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 6.05 (b, k) - 6.06.0045	6/13
-----------------------	--------------------	---------------------------------	------

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

списка услуг, загруженного на терминал в процессе удалённой инкассации (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ*»), на дисплее появится штатный запрос предъявления карты оператора. В этом случае выполните следующие действия согласно указаниям, выводимым на дисплей терминала:

2. Вставьте операторскую карту в картоприёмник терминала. С операторской карты считываются номера кошельков, обслуживаемые на данном терминале.

3. Выньте из картоприёмника операторскую карту. Откроется окно «**КОЭФФИЦИЕНТЫ**» (см. Рис. 1).

Если перед инкассацией данный флаг не был установлен в ОЦ ни для одной услуги, окно «**КОЭФФИЦИЕНТЫ**» откроется без запроса карты оператора.

Примечание.

Если список услуг отсутствует в памяти терминала (используется новый терминал, который ни разу не инкассировался), окно «**КОЭФФИЦИЕНТЫ**» открывается с запросом карты оператора.

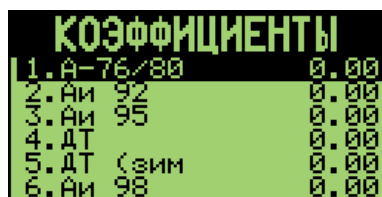


Рис. 1. Окно «Коэффициенты»

Примечание.

Если в ОЦ заданы категории услуг (см. документ «*Petrol Plus. РП. ОЦ*»), то вместо окна «**КОЭФФИЦИЕНТЫ**» на дисплее появится список категорий. В этом случае выберите категорию, на дисплее появится окно «**КОЭФФИЦИЕНТЫ**».

Чтобы установить коэффициент пересчёта для кошелька национальной валюты:

4. Установите курсор на записи кошелька «**РУБЛИ**» и нажмите на **зелёную** кнопку. На дисплей выведется запрос (см. Рис. 2).

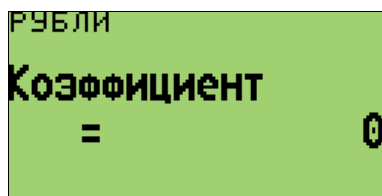


Рис. 2. Коэффициент пересчёта

5. Введите требуемое значение коэффициента и нажмите на **зелёную** кнопку.

Примечание.

Если коэффициент пересчёта кошелька национальной валюты останется равным нулю, то при его дебетовании бонусы начисляться не будут.

6. После ввода коэффициента пересчёта для выхода в меню «**Установки**» нажмите на **красную** кнопку.

ВНИМАНИЕ!

Изменить коэффициенты или проценты скидок можно только после закрытия смены оператора и получения отчёта за смену.

2.1.3 Заполнение таблицы скидок

Размер скидки, предоставляемой клиенту, зависит от количества накопленных на карте бонусов. Таблица соответствия границ бонусов и размеров скидки определяется при настройке терминала.

При заполнении таблицы скидок необходимо учитывать, что нижняя граница бонусов включается в диапазон, а верхняя — исключается.

Чтобы заполнить таблицу соответствия, выполните следующие действия:

1. Выберите пункт меню «**Установки / Проценты скидок**». Откроется меню «**КОШЕЛЬКИ**».

Примечание.

В зависимости от состояния признака «Считывать название услуги с карты оператора», установленного для каждой услуги в ОЦ, меню «**КОШЕЛЬКИ**» может открываться как с запросом, так и без запроса карты оператора (см. шаг 1, п. 2.1.2, стр. 6).

2. Установите курсор на записи кошелька «**РУБЛИ**» и нажмите на **зелёную** кнопку. Откроется окно (см. Рис. 3).



Рис. 3. Заполнение таблицы скидок

3. Введите для выбранного кошелька границы диапазонов бонусов и соответствующее им значение скидки. Границы диапазона вводятся с точностью до целой единицы бонуса и не более значения «999999». Многоточие (...) в поле верхней границы означает, что дальнейшее увеличение бонусов (до бесконечности) на процент скидки не влияет.

Примечание.

Перемещение в строке с поля на поле производится нажатием на кнопку ., а между строками — кнопками и .

Строка, в которой изменили одну из границ бонусов или процент скидки, помечается слева в строке знаком * (звёздочка). Чтобы зафиксировать введённое значение, нажмите на **зелёную** кнопку, для отмены изменений — на **красную** кнопку.

Первоначально таблица скидок состоит из одной строки (0 - ...: 00.0%). При добавлении диапазонов бонусов, количество строк будет увеличиваться, но нижняя граница первой строки всегда будет иметь нулевое значение, а верхняя граница последней строки будет равна бесконечности.

2.1.3.1 Ввод первого диапазона

Для того чтобы ввести первый диапазон бонусов и соответствующий ему процент скидки, выполните следующие действия:

1. Установите курсор на поле ввода верхней границы (многоточие) и введите нужное число (например, 111). Как только граница диапазона будет введена, строка пометится слева знаком «*» и передвижение курсора заблокируется.
2. Чтобы зафиксировать введённое значение, нажмите на **зелёную** кнопку. После чего автоматически выведется следующая строка с нижней границей равной введённому значению, верхней — бесконечности и нулевым значением процента скидки (см. Рис. 4).



Рис. 4. Ввод первого диапазона бонусов

Далее следует установить процент скидки:

3. Переместите курсор на поле ввода процента скидки.

4. Введите требуемый процент скидки и нажмите на **зелёную** кнопку (см. Рис. 5).



Рис. 5. Ввод размера скидки

Процент скидки не может быть больше значения 99,9.

Примечание.

Если процент скидки предоставляется только при накоплении клиентами определённого количества бонусов, то оставьте процент скидки в первой строке равным 00.0%. Например, 0 - 111: 00.0%.

Верхняя (правая) граница в диапазон бонусов не входит. Размер скидки определяется по левой границе бонусов. Например, если на клиентской карте количество бонусов равно «111», а таблица скидок имеет вид, приведённый выше, то клиенту будет предоставлена скидка, равная 2%.

2.1.3.2 Добавление следующего диапазона

Для добавления следующего диапазона бонусов и соответствующего ему процента скидки в таблицу выполните аналогичные действия:

1. Переместите курсор на поле ввода «многоточие».
2. Введите верхнюю границу следующего диапазона (например, 222) и нажмите на **зелёную** кнопку. Новая строка добавится в таблицу (см. Рис. 6).

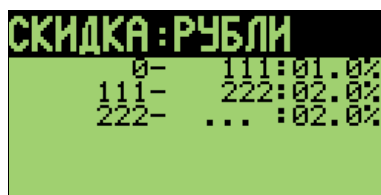


Рис. 6. Добавление следующего диапазона бонусов

2.1.3.3 Удаление диапазона скидок

Чтобы удалить один из диапазонов внутри таблицы:

1. Переместите курсор на поле ввода нижней границы удаляемого диапазона бонусов.
2. Введите значение границы, равное значению нижней границы в предыдущей строке, и нажмите на **зелёную** кнопку. Удаление символов осуществляется нажатием на **жёлтую** кнопку.

Текущая строка удалится, а верхняя граница предыдущей строки автоматически станет равной верхней границе удаляемого диапазона. Процент скидки не изменится.

2.1.3.4 Вставка диапазона

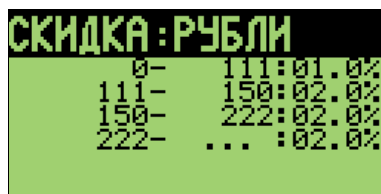
Вставка в таблицу нового диапазона бонусов и соответствующего ему процента скидки выполняется корректировкой существующего диапазона. Для этого:

1. Установите курсор на поле ввода верхней границы соответствующего диапазона.
2. Введите новое значение границы (оно не должно быть больше значения нижней границы следующего диапазона) и нажмите на **зелёную** кнопку.

Автоматически добавится следующая строка, нижняя граница которой будет равна введённому значению, а верхняя граница — нижней границе следующего диапазона. Например, в таблицу, отображённую выше, требуется добавить новый диапазон 111 - 150: 02.0%. Для этого:

1. Переместите курсор во второй строке на поле ввода верхней границы (222).

2. Введите новое значение границы (150) и нажмите на **зелёную** кнопку. Добавится новая строка с процентом скидки, равным корректируемой строке (см. Рис. 7).



СКИДКА : РУБЛИ		
0-	111:	01.0%
111-	150:	02.0%
150-	222:	02.0%
222-	...	:02.0%

Рис. 7. Вставка диапазона бонусов

2.1.3.5 Изменение границы диапазона

Изменить границу диапазона можно только меняя нижнюю границу в меньшую сторону, при этом после нажатия на **зелёную** кнопку автоматически корректируется значение верхней границы предыдущего диапазона.

Нижняя граница бонусов включается в диапазон, а верхняя граница бонусов из диапазона исключается.

2.1.4 Настройка операции Возврат

Если требуется выполнение возврата средств клиентам по операциям дебетования с лояльностью, необходимо включить опцию «Возв. с лояльн.» («Установки / Общие установки / Возврат») (см. Рис. 8).



ВОЗВРАТ	
1. (-)	Возв. на счет
2. (+)	Возв. на карту
3. (-)	Без предъявл.ка
4. (+)	Возврат до разр
5. (+)	Возв. с лояльн.
6.	Выход

Рис. 8. Настройка операции Возврат

ВНИМАНИЕ!

Опция «Возв. с лояльн.» может быть включена, при совместной работе с ОЦ версии ПО 5.7.4.1 и старше.

3 РАБОТА С КЛИЕНТСКИМИ КАРТАМИ

Работа с клиентскими картами возможна после выполнения операции регистрации по операторской карте.

При включении программы лояльности в ПО терминала обслуживание клиентов остаётся прежним, а результаты обслуживания с учётом предоставления клиентам скидок отображаются в чеках по обслуживанию, сменных отчётах и информации по клиентской карте.

В сменном отчёте, который выводится на печать после выполнения операции **«Разрегистрация»** оператора, по кошельку национальной валюты печатается два значения величины обслуживания клиентов:

- **Дебет** — суммарная величина обслуживания всех карт в единицах национальной валюты (для России — в рублях);
- **Дебет (списание)** — суммарная величина обслуживания всех карт в единицах национальной валюты с учётом процентной скидки, реально списанная с карты.

3.1 Оплата услуг

Начисление бонусов и предоставление скидки по карте выполняется при оплате услуги из кошелька национальной валюты.

В чеке, печатающемся после завершения операции дебетования кошелька клиентской карты, указывается:

- **«Итого»** — сумма услуги;
- **«Скидка»** — процент скидки на услугу;
- **«Оплачено»** — стоимость услуги в единицах национальной валюты с учётом скидки, реально списанная с кошелька клиентской карты;
- **«Начислено»** — количество начисленных бонусов.

НПП "Нефтепроект"			

0000100011			
10/11/03		15:38:14	
POS No.		00001	
Карта No.		4000000234	
РУБЛИ-----		(ДЕБ.)	
1:	-	22.00	
=====			
Итого	Р	22.00	
Скидка	%	3	
Оплачено	РУБ	21.34	
=====			
БОНУСЫ			
Начислено		33	
=====			
+	9148.30	/+	9126.96
Ост. с/лим	Р	44.98	

Оператор No.		4000000100	

Рис. 9. Фрагмент чека дебета по услуге «Рубли»

При оплате услуги по карте может быть сформировано до трёх транзакций:

- транзакция по обслуживанию;
- транзакция по начислению бонусов;
- транзакция по формированию скидки.

Если на терминале включён режим **«Расчет из Рублей»** — т. е. возможность оплаты из кошелька национальной валюты за любую предоставленную услугу, то процент скидки распространяется на рублёвую сумму оплаты и отображается в чеке, который печатается после завершения операции дебетования.

3.2 Возврат средств

Возврат средств клиенту по операциям дебетования с лояльностью возможен, если предоставление скидки проводилось без начисления бонусов. Подробно выполнение операции «Возврат» описано в документе «*Petrol Plus. РП. ТО*». Ниже представлен пример чека возврата по операции дебета (см. Рис. 10).

НПП "Нефтепроект"		

0000100009		
Счетчик операций #	2	
10/11/03	14:46:52	
POS No.	00001	
Карта No.	4000000234	
Аи-92-----	(ВОЗВ.)	
1:	+	7.00
=====		
Итого	Л	7.00
Цена за	ЛИТ	11.00
Сумма б/с	Р	77.00
Скидка	Р	2.31
Возврат	РУБ	74.69
по цене	Р/Л	10.67
=====		
+	9095.61 /+	9170.30
Ост. с/лим	Р	88.32

Оператор No.	4000000100	

Рис. 10. Пример чека возврата по операции дебета

3.3 Просмотр информации по карте

При выводе на печать или дисплей терминала информации по клиентской карте с бонусным кошельком в чеке «**Информация по карте**» присутствуют данные о бонусном кошельке карты.

НПП "Нефтепроект"		
- ИНФОРМАЦИЯ ПО КАРТЕ --		
Счетчик операций #	1	
10/11/03	14:43:08	
POS No.	00001	
Терминал No.	00001	

Карта No.	4000000234	
Дата начала	20/03/02	
Дата окончания	10/05/04	
----- КОШЕЛЬКИ -----		
РУБЛИ	Р +	9095.61
Аи-98	Л +	505.99
Аи-95	Л +	54.58
ДТ	Л +	11.87
А-76	Л +	91.01
Аи-80	Л +	76.67
Аи-92	Л +	6.74
Масло	Л +	4.00
Керосин	Л +	6.00

БОНУСЫ		62.00

ОСТ. МЕСЯЧНЫХ ЛИМИТОВ		
УСЛУГИ	Л	1400.05
ОСТ. СУТОЧНЫХ ЛИМИТОВ		
РУБЛИ	Р	13.63

Оператор No.	4000000100	

Рис. 11. Чек «Информация по карте»

Система «Petrol Plus»	Точка обслуживания	Версия: 6.05 (b, k) - 6.06.0045	12/13
-----------------------	--------------------	---------------------------------	-------

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

4 ОТЧЁТ ЗА СМЕНУ

В отчёте за смену печатаются итоговые данные по обслуживанию клиентов с начала смены до момента закрытия смены с учётом предоставленных им скидок. Отчёт за смену печатается при выполнении оператором операции «Разрегистрация».

---- ОТЧЕТ ЗА СМЕНУ ----		
НКТ		
НАЧАЛО	22/03/06 08:52:31	
ОКОНЧ.	22/03/06 23:54:17	
POS No.		00001
Терминал No.		00001
----- ДЕБЕТ -----		
Рубли	Р	30.00

Услуга2	Л	12.00
12.00	* Р	144.00
По пересч.	Л	0.00
12.00	* Р	0.00

Услуга3	Л	0.00
10.00	* Р	0.00
По пересч.	Л	23.00
10.00	* Р	230.00

*-текущая цена		
--- ДЕБЕТ (списание) ---		
Рубли	Р	240.90
Услуга2	Л	12.00
--- ВОЗВРАТ НА КАРТУ ---		
Услуга2	Л	12.00
12.00	* Р	144.00
По пересч.	Л	0.00
12.00	* Р	0.00

*-текущая цена		
- ОБРАБОТАНО КАРТОЧЕК --		
Дебет		4
Возврат		1

ИТОГО		5
ИТОГО	Р	240.90

Оператор No.		4000000029

Рис. 12. Чек «Отчёт за смену»

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