

Loona.ai

Описание функциональных характеристик программного обеспечения

Правообладатель:
ООО "Луна Софт" (ИНН: 7814847864)

Оглавление

1. Об этом документе	3
2. Введение	3
3. Ключевые логические модули (разделы), взаимодействуя с которыми осуществляется использование программного обеспечения	4
4. Основной сценарий использования функционала программного обеспечения бизнес-пользователем при помощи личного кабинета	6
5. Сценарий использования функционала программного обеспечения конечным пользователем	7
6. Взаимосвязь сущностей	8
7. Контакты службы поддержки	10

1. Об этом документе

В данном документе приводится краткое описание функциональных характеристик программного обеспечения “Loona.ai”.

*Подробное описание функциональных характеристик, а также пошаговые инструкции по использованию программного обеспечения приведены в **Руководстве пользователя**.*

2. Введение (о программном обеспечении)

“Loona.ai” – это SaaS-платформа, предназначенная для автоматизации программ лояльности, маркетинговых коммуникаций и клиентской аналитики в сфере ресторанного бизнеса, ритейла и услуг.

Платформа позволяет бизнесу управлять бонусными, скидочными, подарочными картами, электронными билетами, купонами, штамп-картами, создавать триггерные рассылки, анализировать поведение клиентов и интегрироваться с POS-системами и CRM.

Задачи, решаемые с использованием “Loona.ai” и краткое описание функциональных возможностей программного обеспечения:

- **Управление программами лояльности:** создание бонусных, скидочных карт, купонов, подарочных сертификатов, электронных билетов, штамп-карт.
- **Автоматизация маркетинговых коммуникаций:** персонализированные push-уведомления, SMS, email-рассылки.
- **Глубокая аналитика клиентов:** сегментация RFM, прогнозирование оттока клиентов, анализ частоты посещений.
- **Антифрод-фильтрация:** предотвращение мошенничества с бонусами и картами.
- **Интеграция с внешними сервисами:** CRM, POS-системами, Telegram-ботами.

“Loona.ai” позволяет ресторанам, маркетинговым, ритейл и другим компаниям выпускать электронные карты лояльности (далее также – карты), которые устанавливаются конечным пользователям в мобильные приложения – электронные кошельки (например, Apple Wallet, Wallet Passes и Google Pay) (далее — «кошельки»). Бизнес-клиент (бизнес-пользователь), используя личный кабинет (основной веб-интерфейс приложения), может создать и настроить все необходимые элементы:

- Макет (визуальный и логический шаблон будущей карты);
- Лояльность (программа бонусов, скидок, купонов и пр.);
- Регистрационная форма (анкету для сбора данных конечных пользователей);
- Переменные (параметры пользователя: имя, телефон, дата рождения, пол и т.д.);
- Автоматические сценарии (например, начисление 500р. в подарок ко дню рождения).

После настройки сервис формирует ссылку, которой ресторан делится со своими клиентами. Перейдя по ссылке, конечный пользователь видит форму регистрации, а затем устанавливает себе карту в кошелек.

В дальнейшем карта используется для идентификации конечного пользователя в ресторане (начисление бонусов, списание скидки и другие транзакции). Также ресторан может отправлять целевые push-уведомления на эти карты.

Пользователи платформы "Loona.ai" делятся на две группы:

- **Бизнес-клиенты \ бизнес-пользователи** (владельцы ресторанов, магазинов, сервисных компаний);
- **Конечные клиенты \ конечные пользователи** (гости, использующие карты лояльности).

3. Ключевые логические модули (разделы), взаимодействуя с которыми осуществляется использование программного обеспечения

3.1. Макет — это «шаблон», определяющий внешний вид и логику электронной карты лояльности:

1. Визуальная часть (цвета, изображения, расположение полей для Apple Wallet/Google Pay/Wallet Passes)
2. Привязка к программе лояльности (какая программа бонусов или скидок действует для карты)
3. Привязка к регистрационной форме (нужно ли конечному пользователю заполнить анкету до или после установки карты)
4. Стратегия регистрации:
 - «до» (конечный пользователь сначала заполняет форму регистрации, потом получает карту)
 - «после» (сначала устанавливает карту, а форма доступна внутри карты и должна быть заполнена для активации)

3.2. Лояльность (программа лояльности) — это ядро программы вознаграждений ресторана. В лояльности описывается:

- Тип (скидочная накопительная, кэшбэк, чоп-карта, купоны и др.);
- Механика (правила начисления и списания баллов, ставка кэшбэка, лимиты, уровни и т.д.);
- Ограничения (например, не распространять скидки на определённые категории товаров).

Одну Лояльность можно привязать к нескольким Макетам, если нужно использовать одинаковую программу бонусов в разных вариантах карт.

3.3. Регистрационная форма — это анкета для сбора данных о клиенте (конечном пользователе), заполняемая конечным пользователем:

- Название, заголовок, описание;
- Набор полей (переменные) — какие именно данные нужно собрать (телефон, пол, дата рождения, имя и т.д.);

- Визуальные настройки (логотип, цвета кнопок, фоновое изображение).

Одна и та же регистрационная форма может использоваться в разных Макетах, если нужно повторно применять одинаковую анкету.

3.4. Переменные — это поля, которые могут быть использованы:

- В макете (например, чтобы подставить имя конечного пользователя на карте)
- В регистрационной форме (чтобы запросить у конечного пользователя эти данные)
- В логике лояльности (при построении сценариев авто-поздравлений, сегментации по полу, возрасту и т.д.).

Есть предустановленные переменные (телефон, пол, дата рождения и т.д., которые уже встроены в систему), и кастомизируемые (которые пользователь личного кабинета может создавать сам).

3.5. Карта (электронная карта лояльности) — это персонализированный экземпляр лояльности в кошельке конкретного конечного пользователя. Электронная карта лояльности создаётся на базе:

- Макета (который определяет дизайн, логику);
- Значений переменных (введённых конечным пользователем через форму регистрации или переданных при создании карты).

После создания карта устанавливается в Apple Wallet или Wallet Passes или Google Pay. Через эту карту конечный пользователь :

- Может получать push-уведомления (например, о промо-акциях или персональном подарке);
- Идентифицируется в ресторане (штрихкод или QR-код) для участия в программе лояльности.

3.6. Транзакции — это операции внутри программы лояльности для конкретной карты. Основные примеры:

- Начисление (пополнение баланса бонусов, фиксирование покупки)
- Списание (оплата частью или полностью бонусами)
- Возврат (аннулирование ранее проведенной операции)
- Чоп-транзакции (для «чоп-карт», где отмечаются визиты/события)
- Проверка статуса операции.

С помощью транзакций ресторан управляет балансом конечного пользователя и всеми изменениями в рамках программы лояльности.

4. Основной сценарий использования функционала программного обеспечения бизнес-пользователем при помощи личного кабинета

Ниже приводится типовой сценарий, как владелец ресторана (пользователь административной панели) настраивает и использует сервис:

1. Создание Лояльности (программы лояльности)
 - Задает тип, механику программы лояльности (скидка, кэшбэк, купон и т.д.), параметры начисления/списания, ограничения, уровни
2. Создание (или выбор) регистрационной формы
 - Определяет поля (переменные), задает визуальные настройки и проверку телефона по SMS
3. Создание макета карты лояльности
 - Связывает макет с созданной программой лояльности и регистрационной формой конечного пользователя
 - Определяет визуальное оформление для Apple Wallet/Wallet Passes/Google Pay
 - Задает стратегию регистрации: получение карты лояльности «до» или «после» регистрации.
4. Настройка автоматических сценариев
5. Распространение ссылки на установку карты
 - Сервис формирует ссылку вида <https://app.loona/{идентификатор макета}/create>, которая ведёт на страницу установки карты для конечных пользователей

5. Сценарий использования функционала программного обеспечения конечным пользователем

1. Переход по ссылке, предварительно сформированной бизнес-пользователем

– Конечный пользователь сканирует QR-код или кликает на ссылку, открывается страница установки карты.

2. Заполнение формы (если регистрация «до»)

– Конечный пользователь заполняет все поля: имя, телефон, пол, дату рождения и т.п.

– Подтверждает телефон кодом из SMS (если задано)

– После успешной отправки данных ему становится доступна карта

3. Установка карты в кошелек

– Нажимает «Добавить в Apple Wallet/Wallet Passes/Google Pay», после чего карта появляется в его кошельке

– Если регистрация «после», то конечный пользователь сразу устанавливает карту, а форму (с подтверждением телефона) заполняет внутри самой карты

4. Использование карты

– При визите в ресторан предъявляет карту (сканирует штрих код/QR), чтобы ему начислили или списали бонусы

– Может получать push-уведомления (например, о спецпредложениях в день рождения)

5. Получение выгоды

– Списание баллов, получение скидки, купонов или других бонусов, предусмотренных лояльностью

6. Взаимосвязь сущностей

1. Лояльность ↔ Макет

- Один макет включает в себя ссылку на одну лояльность
- Но одну лояльность можно привязать к нескольким макетам

2. Макет ↔ Регистрационная форма

- Один макет может ссылаться на одну регистрационную форму
- Одну регистрационную форму можно использовать в нескольких макетах

3. Регистрационная форма ↔ Переменные

- Регистрационная форма включает набор полей (каждое поле привязано к определенной переменной)
- Переменная может использоваться в нескольких формах

4. Карта ↔ Макет

- Карта создается на базе конкретного макета
- Можно выпустить много карт по одному макету

5. Карта ↔ Транзакции

- Транзакции выполняются для конкретной карты (по её уникальному идентификатору)
- Логика начисления/списания определяется программой лояльности, к которой привязан макет, на базе которого была выпущена карта

Ниже представлены две иллюстрации, наглядно демонстрирующие процесс взаимодействия различных функциональных блоков программного обеспечения в зависимости от действий пользователя (на примере приведенных выше сценариев).

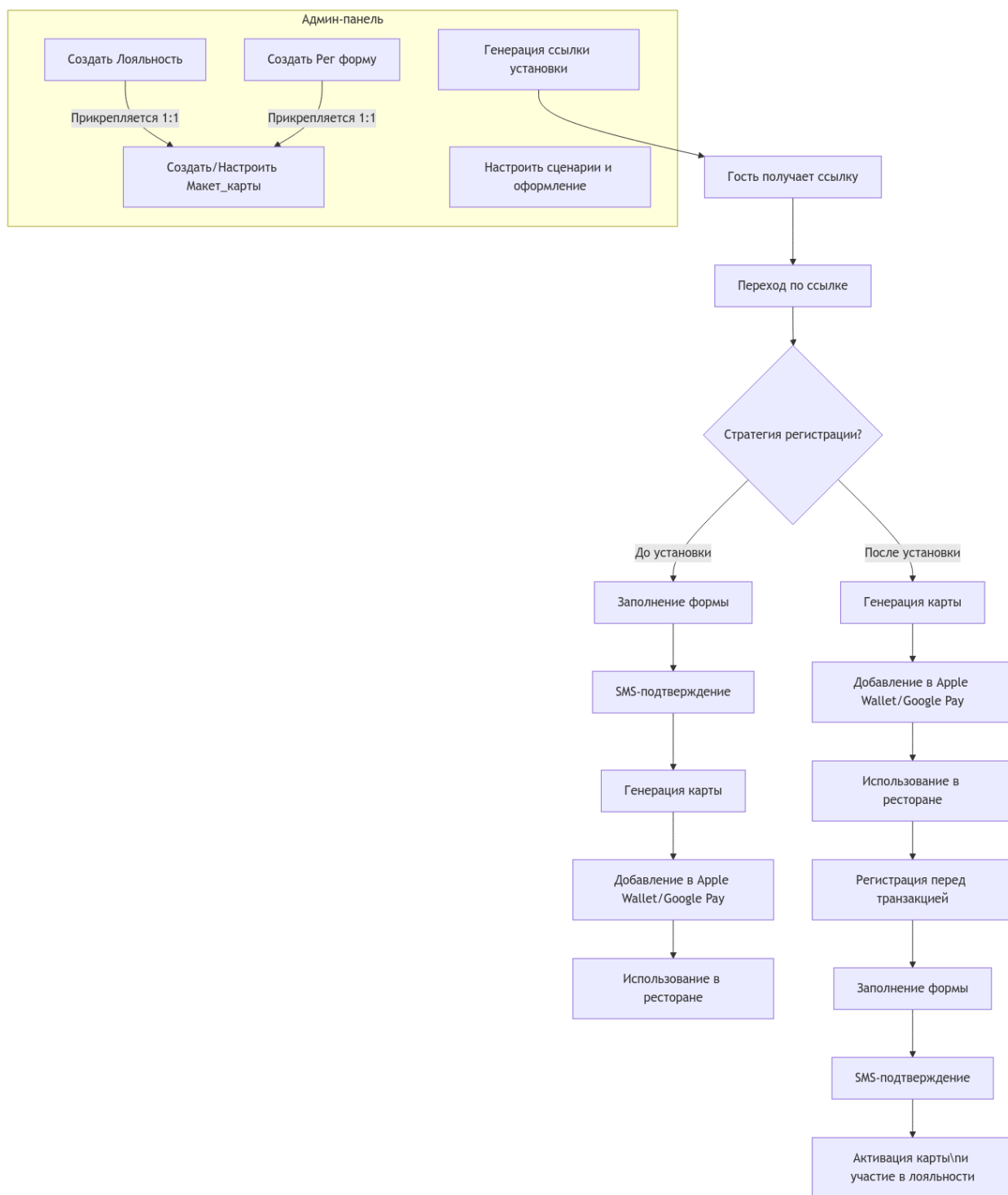


Рис. 1.1 Взаимосвязь сущностей

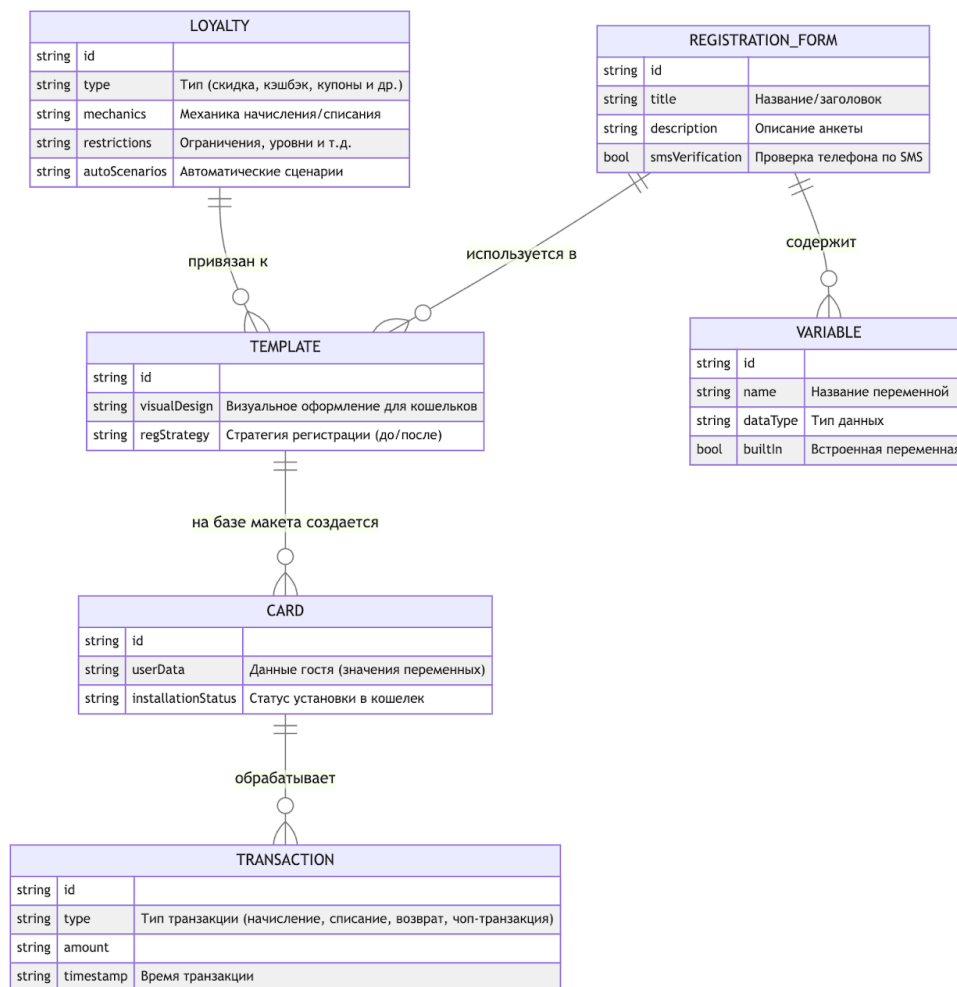


Рис. 1.2 Взаимосвязь сущностей

7. Контакты службы поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется службой технической поддержки по следующим контактам

- **Чат-бот Telegram:** t.me/LoonaSupport_bot
- **E-mail:** loona-soft@loona.ai
- **Номер телефона:** +7 993 697 1005