

**Руководство пользователя  
платформой  
автоматизации маркетинга**

## Содержание

### 1. Введение. Цель документа

### 2. Аккаунт и оплата

- Знакомство с личным кабинетом
- Настройки компании: данные компании, приглашение пользователей и выбор часового пояса
- Профиль пользователя: учётные данные, смена пароля и настройка уведомлений
- Оплата подписки

### 3. Интеграция с CRM

- Yclients
- Quick Resto
- Fusion POS

### 4. Работа без интеграции с CRM

- Работа с клиентской базой вручную
- Импорт клиентов
- Создание сегментов клиентов
- Покупки и товары
- Реферальная программа

### 5. Работа с картами

- Создание онлайн-анкеты для выдачи карт
- Использование рекламных материалов
- Установка виртуальной карты в Google Pay
- Настройка ограничений
- Восстановление карты

### 6. Настройки внешнего вида

- Настройка дизайна карт
- Готовые шаблоны карт
- Штрихкод на карте
- Мультиязычность
- Почему не работают ссылки на карте?
- Что нельзя рекламировать

### 7. Рассылки

- Пуш-рассылка (Apple Wallet)
- Гео-уведомления (Apple Wallet)
- SMS-рассылка
- Отправка пуш-уведомлений из списка клиентов
- Почему могут не приходить пуш-уведомления

### 8. Автоматизации

- Автоматизация «Приветственное уведомление»
- Автоматизация «Запрос отзыва»
- Автоматизация «День рождения»
- Автоматизация «Напоминание о записи»
- Автоматизация «Предложение записаться снова»
- Автоматизация «Уведомление о созданной записи»
- Автоматизация с начислением баллов

### 9. Статистика и отчёты

- Статистика по установкам карт
- Обновление карт

# 1. Введение

Этот документ предназначен для того, чтобы помочь вам ознакомиться с функциональными возможностями и особенностями работы платформы, а также предоставить пошаговые инструкции для выполнения основных операций и ответы на частые вопросы. Руководство разработано, чтобы сделать процесс работы с платформой максимально простым и эффективным как для новых пользователей, так и для опытных специалистов.

Passteam — это платформа автоматизации маркетинга, которая помогает компаниям собирать и эффективно управлять клиентской базой, создавать профиль клиента, отслеживать историю взаимодействий с клиентами и проводить рассылки через различные каналы. Платформа предоставляет статистику взаимодействий и предлагает мощный функционал для программ лояльности, включая выпуск цифровых карт лояльности, доступных в Apple Wallet и Google Pay.

## Цель документа

Цель данного документа — предоставить комплексное руководство по использованию платформы Passteam. В этом руководстве вы найдете:

- Полное описание функциональных возможностей платформы;
- Пошаговые инструкции по выполнению основных операций и настройке ключевых функций;
- Ответы на часто задаваемые вопросы и рекомендации по решению возможных проблем;
- Технические сведения о платформе, обеспечивающие её эффективное использование.

Этот документ предназначен для использования как справочное руководство, которое поможет вам находить нужную информацию и максимально эффективно использовать возможности платформы Passteam для управления и оптимизации маркетинговых процессов.

## 2. Аккаунт и оплата

Профиль пользователя, профиль организации, управление командой, уведомления

### Знакомство с личным кабинетом

В личном кабинете пользователя происходит вся главная работа по настройке виртуальных карт лояльности и их использования для коммуникации с клиентами. Помимо страницы с онбордингом и статистикой, личный кабинет делится на несколько разделов: сбор базы, CRM, коммуникации, программа лояльности и настройки.

#### Сбор базы

В этом разделе находятся вкладки, в которых можно настроить процессы выдачи виртуальных карт лояльности и ускорить установку карт вашими клиентами.

- **Онлайн-анкета.** Можно настроить онлайн-анкету для бесплатной выдачи карт клиентам. Вы можете скопировать ссылку на онлайн-анкету и разместить её в соц.сетях или на сайте, а также скачать готовый QR-код на онлайн-анкету и поставить его на стойке администратора или разместить на вашем сайте. Подробнее о настройке онлайн-анкеты можно узнать в статье [Создание онлайн-анкеты для выдачи карт](#)
- **Пасслинк.** Если у компании есть несколько ресурсов для размещения информации и общения с клиентами, то во вкладке “Пасслинк” можно создать единую ссылку, перейдя по которой клиент увидит несколько кнопок, каждая из которых будет вести на определённый ресурс (например, сайт компании, страница для отзывов или онлайн-анкета на установку карты)
- **Рекламные материалы.** В данной вкладке можно сделать заказ брендированных рекламных материалов с изображением вашей виртуальной карты и QR-кодом на её установку. Можно заказать тейблтенты, наклейки или листовки в фирменных цветах компании и разместить в своём заведении

#### CRM

- **Список клиентов.** Здесь находятся все созданные карты. Здесь можно производить поиск по клиентам, отслеживать статус установок карт, отправлять пуш, SMS или Email выбранным клиентам, импортировать или экспортировать базу, а также производить индивидуальную синхронизацию клиента с CRM
- **Покупки.** Вы можете проводить продажи в личном кабинете и формировать статистику из наиболее активных клиентов в вашей базе. Для проведения продаж необходимо создать ваш список товаров.
- **Товары.** В этой вкладке можно создать список ваших товаров и продавать их клиентам через вкладку “Покупки”. Подробнее о покупках и товарах можно узнать в статье [Покупки и товары](#).

#### Коммуникации

- **Рассылки.** В данной вкладке можно создать рассылки по клиентской базе. Доступные варианты рассылок: пуш-, веб-пуш-, SMS-, гео- и iBeacon-уведомления. Каждый вариант позволяет создать мгновенную или запланированную отправку уведомлений всей клиентской базе или выбранному сегменту
- **Автоматизации.** Полезный функционал для того, чтобы отслеживать активность клиентов и вовремя отправлять им уведомления в автоматическом режиме. На каждую автоматизацию создаётся отчёт об отправленных уведомлениях со списком клиентов, попавших под заданные в автоматизации триггеры

## Настройки

- Интеграции. В данной вкладке представлены все CRM, с которыми на данный момент есть готовые решения и подключение можно произвести в несколько кликов
- Услуги. При необходимости получить помощь менеджера Passteam для частичной или полной настройки личного кабинета, во вкладке “Услуги” можно приобрести такую возможность
- Ограничения. Если в аккаунте не выдаются карты по причине приостановки подписки или клиенту необходимо восстановить карту, то вкладка “Ограничения” позволяет настроить страницу с уведомлением клиента, как действовать в таких ситуациях
- Дизайн карты. Позволяет настроить внешний вид карты в мобильных кошельках Apple Wallet и Google Pay. В разделе вы можете разместить изображения, ссылки и поля на карте, а также дополнительную информацию для клиентов

## Часто задаваемые вопросы

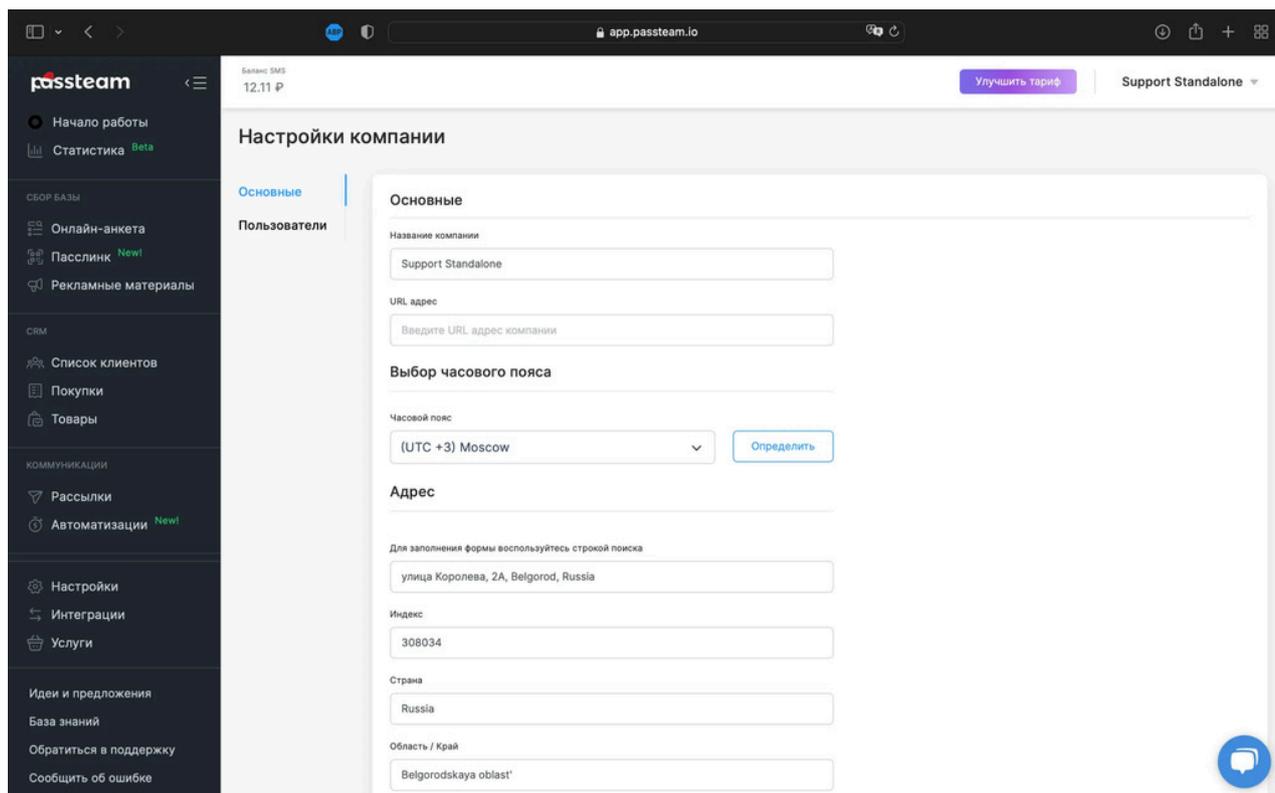
1. Сколько будет действовать карта, которую я создам для клиента? – Карта не имеет срока действия и будет у клиента до тех пор, пока клиент сам не удалит её со своего устройства или пока вы не удалите клиента из CRM.
2. У меня уже есть своя база клиентов, могу ли я работать с ней? – Если вы используете те CRM системы, с которыми у нас есть готовые решения, то после подключения интеграции ваша будет синхронизирована с Passteam. Если у нас нет готовой интеграции с вашей CRM или вы не используете дополнительные сервисы, вы можете импортировать готовый файл с вашей базой в личный кабинет Passteam.
3. У компании есть собственное мобильное приложение, можно ли провести интеграцию с вашим продуктом и как это происходит? – Интеграция происходит с помощью методов API. Документация есть на сайте Passteam.
4. Можно ли посчитать, как повлияет внедрение ваших решений на показатели компании? – В наших реализованных проектах на 20% увеличивается частота покупок. С успешными кейсами наших клиентов можно ознакомиться на сайте Passteam.
5. Есть ли у вас онлайн-поддержка? – Да, у нас есть поддержка, которая отвечает на все вопросы по телефону, email и в чате. Также у нас есть База знаний, где описаны все функции системы.
6. Помогаете ли вы настраивать и внедрять ваш продукт? – Во вкладке “Услуги” можно приобрести услугу полной настройки личного кабинета. Наш менеджер сделает всё за вас и обучит работать в системе. На тарифном плане “Индивидуальный” мы выделяем личного менеджера, который помогает запустить проект и помогает с работой в дальнейшем.

## Настройки компании: данные компании, приглашение пользователей и выбор часового пояса

Чтобы перейти в раздел настройки компании, нажмите на название вашей компании в правом верхнем углу и выберите "Настройки компании".

### Основные

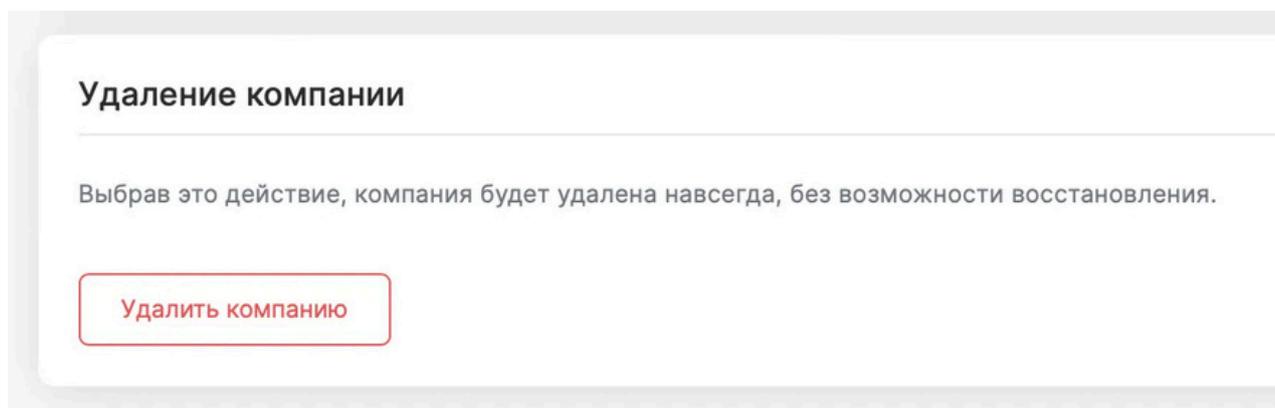
В этом разделе вы можете заполнить основную информацию о вашей компании – название компании, url-адрес, часовой пояс для корректного отправления запланированных рассылок согласно вашему местному времени, а также ваш адрес для автоматического применения при заказе рекламных материалов.



The screenshot shows the 'Настройки компании' (Company Settings) page in the passteam application. The page is divided into a sidebar on the left and a main content area on the right. The sidebar contains various navigation options such as 'Начало работы', 'Статистика', 'СБОР БАЗЫ', 'CRM', 'КОММУНИКАЦИИ', and 'Идеи и предложения'. The main content area is titled 'Настройки компании' and has a sub-section 'Основные' (Basic). The form includes the following fields:

- Название компании:** Support Standalone
- URL адрес:** Введите URL адрес компании
- Выбор часового пояса:** Часовой пояс: (UTC +3) Moscow. There is a 'Определить' button next to it.
- Адрес:** Для заполнения формы воспользуйтесь строкой поиска: улица Королева, 2А, Belgorod, Russia
- Индекс:** 308034
- Страна:** Russia
- Область / Край:** Belgorodskaya oblast'

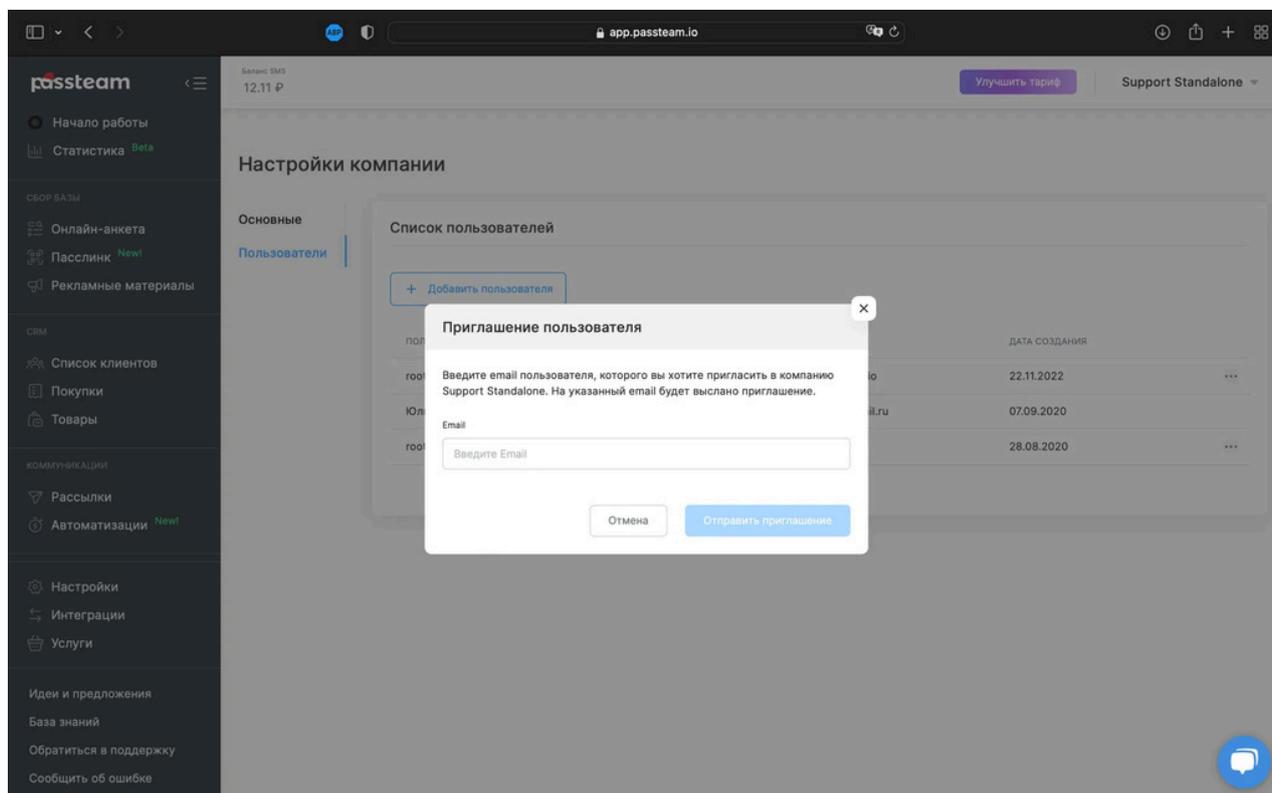
В этом же разделе вы можете удалить свой аккаунт, нажав на красную кнопку внизу страницы. Компанию с активной подпиской удалить нельзя. Чтобы удалить компанию, сначала отмените подписку.



The screenshot shows a confirmation dialog for deleting a company. The dialog has a title 'Удаление компании' and a warning message: 'Выбрав это действие, компания будет удалена навсегда, без возможности восстановления.' Below the message is a red button labeled 'Удалить компанию'.

## Пользователи

В этом разделе вы можете пригласить новых пользователей в ваш аккаунт. Каждый приглашённый пользователь сможет входить в аккаунт со своими учётными данными. Введите почту пользователя, которого желаете пригласить в аккаунт. На указанную почту ему придёт приглашение. После получения письма с приглашением, пользователю нужно перейти по ссылке из письма и задать пароль самостоятельно. Passteam не генерирует и не хранит пароли пользователей.



## Профиль пользователя: учётные данные, смена пароля и настройка уведомлений

В личном кабинете сохраняются данные, которые пользователь вводит при регистрации.

- Имя и фамилия
- Email
- Номер телефона

Эти данные являются редактируемыми и могут быть изменены пользователем в любой момент.

Чтобы найти данные в личном кабинете, нажмите на меню пользователя в правом верхнем углу и выберите вкладку "Настройки профиля".

### Основные

В этой вкладке хранятся персональные данные пользователя. При необходимости внести изменения:

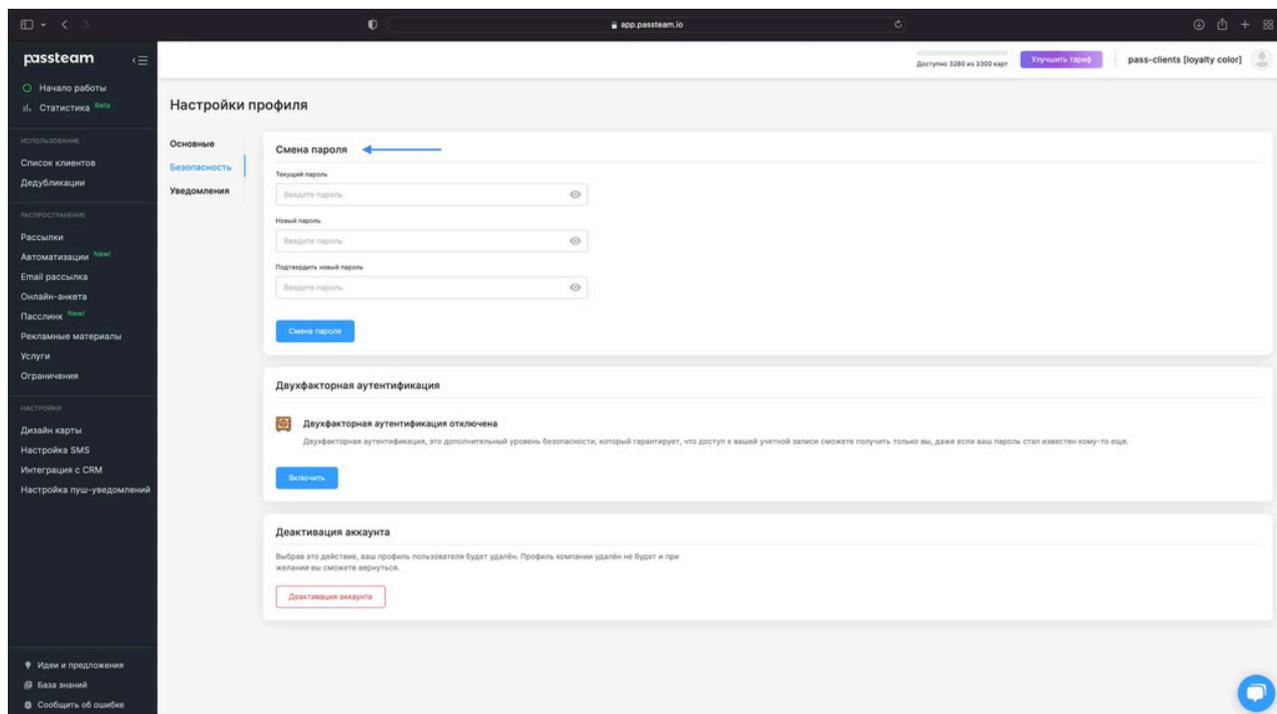
1. Выберите нужное поле
2. Внесите изменения
3. Нажмите "Сохранить изменения"

Также при необходимости сменить язык интерфейса, это можно сделать в разделе "Основные". На данный момент доступны русский и английский языки.

## Безопасность

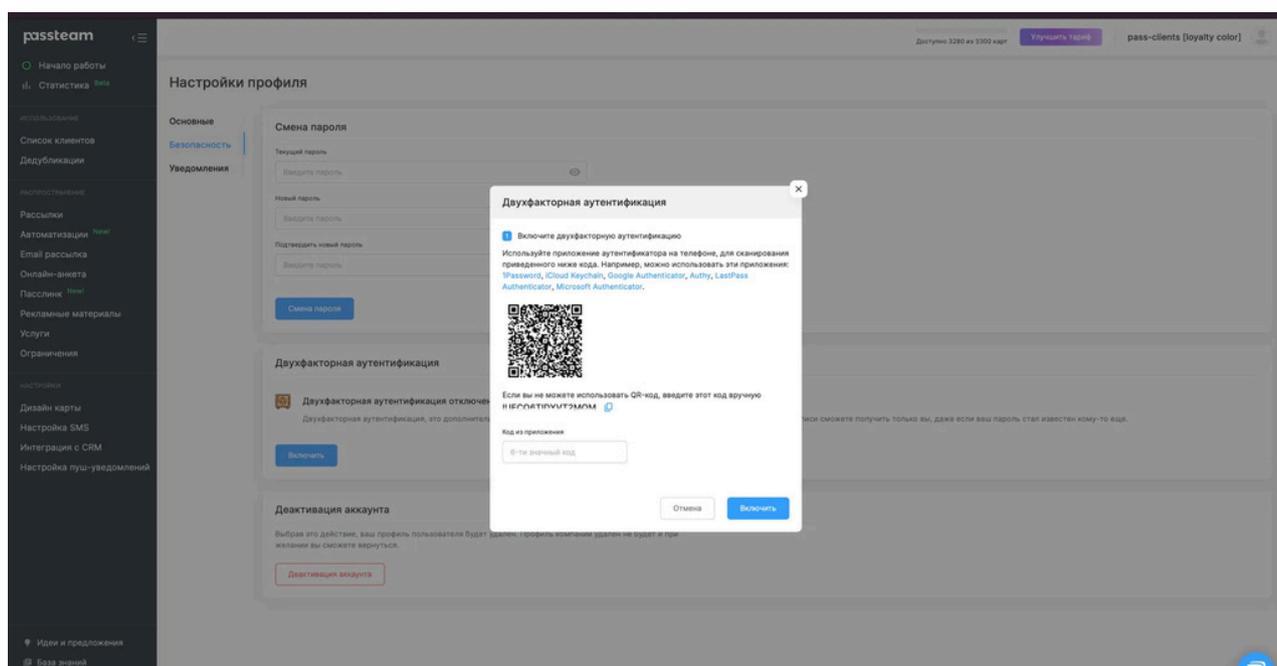
В этой вкладке вы можете изменить пароль от своего личного кабинета. Для этого:

1. В открывшихся полях введите текущий пароль и новый пароль
2. Подтвердите новый пароль
3. Нажмите кнопку “Смена пароля”
4. После изменения пароля, дождитесь сообщения с подтверждением на указанный Email



Если вы желаете включить двухфакторную аутентификацию, то вы можете сделать это, нажав на кнопку “Включить” в секции “Двухфакторная аутентификация”.

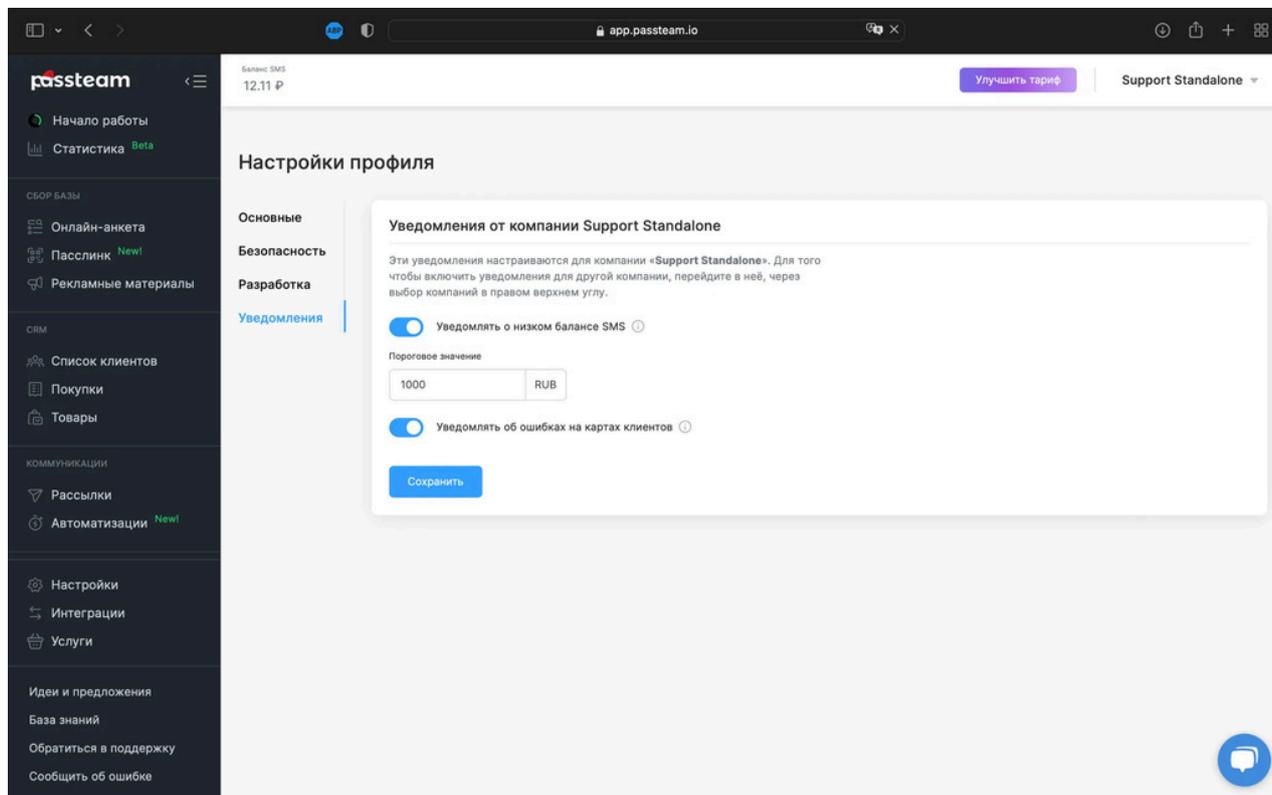
Включить её можно через приложение аутентификатора. Примеры таких приложений перечислены в личном кабинете Passteam.



## Уведомления

Во вкладке “Уведомления” вы можете установить пороговое значение вашего баланса SMS, при достижении которого на вашу почту будет приходить уведомление. Таким образом вы всегда можете вовремя пополнять свой баланс.

Чтобы включить отправку уведомлений, переведите свитчер вправо и в поле ниже введите цифру порогового значения. Например, 1000.



На установленных картах ваших клиентов есть возможность сообщить об ошибке. Чтобы получать уведомления об ошибках и быстро решать вопросы клиентов, переведите свитчер “Уведомлять об ошибках на картах клиентов” вправо и на почту вашего пользователя будут приходить письма с уведомлениями.

## Оплата подписки

В личном кабинете можно самостоятельно оплатить подписку, выбрать тариф и лимит клиентов.

Есть несколько способов, чтобы оплатить подписку: картой в личном кабинете, по счёту или картой по ссылке.

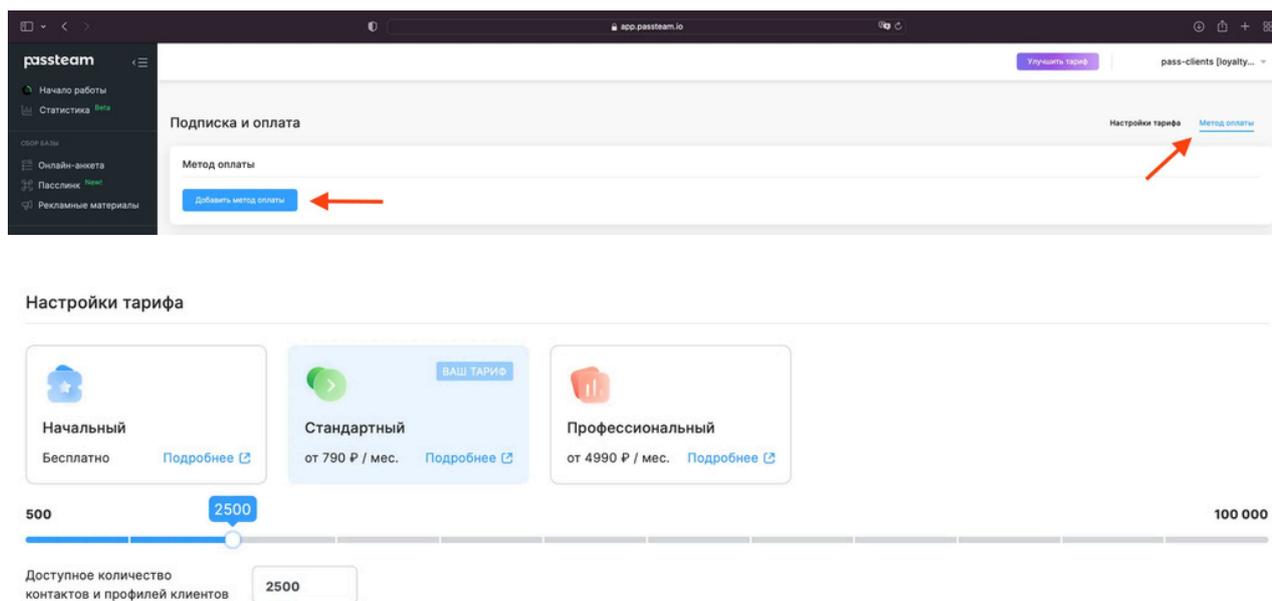
### Привязка банковской карты

Для того, чтобы произвести оплату:

1. Нажмите на меню пользователя в правом верхнем углу и перейдите во вкладку “Оплата”.
2. В разделе “Метод оплаты” добавьте вашу платёжную карту. Для привязки карты мы спишем с вас 1 рубль и вернём его на вашу карту в течение суток.

1. В открывшемся окне введите данные вашей платёжной карты. При желании получить чек об оплате, поставьте галочку рядом с текстом «Нужен чек» и введите свою эл. почту. Нажмите «Оплатить».
2. В секции «Настройки тарифа» выберите тарифный план.
3. На шкале под тарифами, укажите лимит, в который входит ваше количество клиентов. В правой части экрана вы сразу увидите стоимость вашей подписки.
4. После того, как ваша карта будет привязана и проставлены другие параметры на странице «Оплата», нажмите на кнопку обновления подписки.

В зависимости от тарифного плана в личном кабинете меняются параметры: стоимость подписки, доступное количество клиентов и некоторый функционал.



Важно: Подключение интеграции с некоторыми CRM является платным. Поэтому при оформлении подписки поставьте галочку на приобретение доступа к подключению интеграции. Это можно сделать в нижней части экрана.

Если вы приобретаете доступ на подключение интеграции после того, как уже оплатили подписку, система делает перерасчёт за неиспользованный период и спишет с вашей карты сумму с учётом перерасчёта.

Помимо лимита клиентов, во вкладке «Оплата» вы можете увеличить лимит Email'ов, пуш-уведомлений для карт в Apple Wallet и веб-пуш-уведомлений для карт в Google Pay.

Пока в вашем личном кабинете привязана платёжная карта с достаточным количеством средств, система будет списывать их с карты и продлевать подписку автоматически.

**💡 Совет:** Если у вас есть промокод, введите его в соответствующем поле до оформления или возобновления подписки. В случае если промокод активен, сумма к оплате изменится. Обратите внимание, что после ввода промокода, нужно нажать на «Применить».

Если подписка не оплачена, доступ на создание новых клиентов и выдачу им карт, а также другой функционал личного кабинета блокируется до момента оплаты. О том, что аккаунт заблокирован сообщает уведомление в личном кабинете (красная полоска в верхней части экрана), а также на вашу почту приходит письмо.

## **Оплата по счёту**

Помимо оплаты картой, подписку возможно оплатить по счёту. Для запроса счёта, вам необходимо обратиться в службу поддержки Passteam и предоставить реквизиты вашей компании.

**!** Важно: Оплата по счёту доступна на тарифном плане “Стандартный” на сумму от 10 000₽. После оплаты счёта, мы пополняем баланс вашего личного кабинета, который вы можете списать для продления подписки. При этом к вашему аккаунту также должна быть привязана платёжная карта. На тарифном плане «Профессиональный» оплата по счёту производится на минимальный срок оплаты – 3 месяца.

В случае неоплаты счёта в течение недели, на вашу почту будет направлено письмо с напоминанием. Если оплата не поступает и после напоминания, функционал личного кабинета блокируется.

Оплата подписки картой по ссылке приравнивается к оплате по счёту. Поэтому на этот способ распространяются те же правила, что и на оплату по счёту.

## **Отмена подписки**

Вы можете отменить подписку. Для этого нажмите на красную кнопку в нижней части интерфейса.

Система запросит у вас рассказать, почему вы решили отменить подписку. Выберите подходящий вариант и расскажите подробнее.

Важно: В случае, если ваша подписка остаётся неоплаченной более 10 дней после отмены, дизайн карты полностью сбрасывается и установленные клиентами карты становятся белыми и нерабочими. Восстановить дизайн карты можно только заново настроив его и возобновив подписку.

## **Часто задаваемые вопросы**

1. Какие есть тарифные планы? – Ознакомьтесь с актуальными тарифными планами можно по ссылке <https://www.passteam.ru/pricing>
2. Как мне оплатить ваши услуги? – Оплату можно производить картой через личный кабинет, по ссылке на оплату или по выставленному счёту.
3. Я привязал карту, но подписка осталась неактивна. Что делать? – Убедитесь, что после привязки карты, вы нажали на кнопку обновления подписки во вкладке «Оплата». Также убедитесь, что на балансе карты достаточно средств.
4. Как мне поменять тарифный план, если у меня стало больше/меньше клиентов? – Если количество клиентов изменилось, тарифный план или лимит клиентов можно поменять во вкладке «Оплата».
5. Я вставил промокод, но с карты списалась полная сумма. Почему? – После ввода промокода, нужно нажать на “Применить” и только после этого обновлять подписку.
6. Можно ли использовать несколько шаблонов карт на тарифе «Стандартный», если да - сколько это будет стоить? – В одном личном кабинете можно создать только один дизайн карты. При желании создать несколько дизайнов, нужно создавать несколько аккаунтов. С тарифного плана “Профессиональный” каждый следующий аккаунт будет оплачиваться по Мультибренду.

### 3. Интеграция с CRM

#### Yclients

**!** Важно: Подключение интеграции с Yclients является платным – 290Р/мес. Разработчик Yclients берёт ежемесячную плату за свою интеграцию и после оформления подписки, средства направляются им.

Обратите внимание, что интеграция с Yclients подключается только на новых тарифных планах. Перед подключением интеграции, убедитесь, что ваша подписка обновлена (см. инструкцию в п. 2. “Обновление подписки” ниже).

1. Для подключения интеграции с Yclients, выполните следующие шаги:

1. В вашем аккаунте Yclients должна быть создана хотя бы одна Сеть и в ней Тип карты. В статье [Создание типа карт](#) вы можете узнать, как его создать
2. Проверьте, чтобы в Сети у вас были права на работу с лояльностью и клиентами. Проверить это вы можете с помощью главного администратора вашего аккаунта в Yclients
3. Если шаги из п. 1 и 2 выполнены, то в личном кабинете Passteam нажмите на название компании в правом верхнем углу и выберите вкладку "Оплата"
4. Поставьте галочку на приобретение интеграции с Yclients
5. Нажмите на кнопку “Обновить подписку” и с привязанной карты спишутся средства за интеграцию
6. Перейдите во вкладку "Интеграции" в боковом меню и выберите Yclients.
7. Нажмите "Подключить" и далее нажмите на кнопку "Перейти на сайт Yclients"
8. Вы окажетесь на странице подключения приложения Passteam. Нажмите на кнопку "Подключить"
9. Отметьте галочками нужные филиалы, нажмите "Далее" и затем "Продолжить"
10. Вы окажетесь в личном кабинете Passteam. На шаге 2 выберите вариант подключения с программой лояльности или без (если у вас её нет), нажмите "Далее"
11. На шаге 3 выберите тип карты и нажмите "Далее".
12. На шаге 4 выберите вариант выдачи карты, нажмите "Далее"
13. На шаге 5 проверьте, чтобы у вас было оплачено подходящее количество клиентов, нажмите "Далее"
14. На шагах 6 и 7 обязательно проверьте информацию из подсказок, поставьте галочки и нажмите "Далее"
15. На странице "Сопоставление переменных Yclients" у вас есть выбор: синхронизировать всю информацию о клиентах автоматически или выборочно. Если вы хотите, чтобы в Passteam передавалась вся информация, включите свитчер "Автоматическое сопоставление", поставьте галочку и нажмите "Начать синхронизацию"

Если вы хотите передавать только определённую информацию, выберите вариант “Ручная настройка переменных” и проставьте нужные поля.

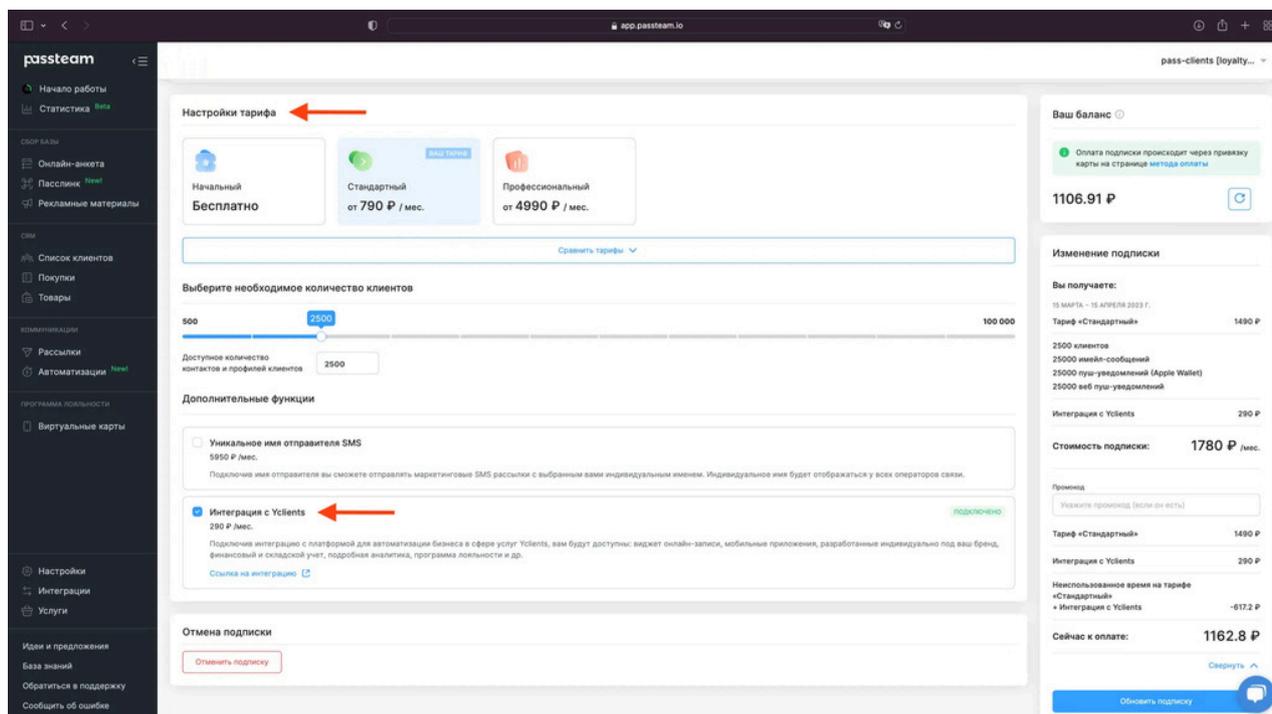
После окончания синхронизации на вашу почту придёт письмо и вы сможете начинать работать.

#### 2. Обновление подписки

**!** Важно! Подключение интеграции с Yclients недоступно на старых тарифах. Проверить свой тариф вы можете во вкладке “Оплата”. Рядом с названием тарифа не должно быть написано “Архив”.

Если вы видите, что у вас подключен старый тариф – обновите подписку. Для этого:

1. Во вкладке “Оплата” привяжите платёжную карту (раздел “Метод оплаты” в правом верхнем углу)
2. Выберите тариф “Стандартный” или выше
3. На шкале укажите ваш лимит клиентов (важно учитывать, что все ваши клиенты будут синхронизированы из Yclients в список клиентов в Passteam)
4. Поставьте галочку на приобретение интеграции с Yclients
5. Нажмите на кнопку обновления подписки



## Подключение новых филиалов

Если в процессе использования интеграции у вас появилась необходимость подключить новые филиалы и синхронизировать информацию из них, то нужно полностью переподключить интеграцию. Для этого:

1. В личном кабинете Passteam перейдите во вкладку “Интеграции”, выберите Yclients и нажмите на кнопку “Отключить” внизу страницы. Обновите страницу
2. В личном кабинете Yclients, войдите в филиал, который уже был подключен
3. В личном кабинете Yclients выберите вкладку “Интеграции” в боковом меню филиала
4. Найдите Passteam и нажмите “Отключить”
5. Если у вас было подключено более одного филиала, перейдите в остальные и сделайте те же действия
6. Войдите в личный кабинет Passteam и перейдите во вкладку “Интеграции” → выберите Yclients
7. Нажмите “Подключить” и далее на кнопку “Перейти на сайт Yclients”
8. Вы окажетесь на странице подключения приложения Passteam. Нажмите на кнопку “Подключить”
9. Отметьте галочками все нужные филиалы, нажмите на “Далее” и “Продолжить”
10. Вы окажетесь в личном кабинете Passteam. Продолжите подключение интеграции по инструкции – [Подключение интеграции с Yclients](#)

## Переподключение интеграции

1. В личном кабинете Passteam перейдите во вкладку "Интеграции", выберите Yclients и нажмите на кнопку "Отключить" внизу страницы. Обновите страницу
2. Перейдите в личный кабинет Yclients, войдите в меню филиала и выберите вкладку "Интеграции" в боковом меню слева
3. Найдите приложение Passteam и нажмите "Отключить". Таким образом интеграция будет отключена с двух сторон
4. Войдите в личный кабинет Passteam и перейдите во вкладку "Интеграции", выберите Yclients
5. Нажмите "Подключить" и далее на кнопку "Перейти на сайт Yclients"
6. Вы окажетесь на странице подключения приложения Passteam. Нажмите на кнопку "Подключить"
7. Отметьте галочками все нужные филиалы, нажмите на "Далее" и "Продолжить"
8. Вы окажетесь в личном кабинете Passteam. Выберите вариант подключения с программой лояльности, нажмите "Далее"
9. Следуйте шагам для завершения подключения. Полная инструкция по подключению интеграции описана в статье [Подключение интеграции с Yclients](#)

## Создание типа карт

Для настройки типа карты войдите в ваш личный кабинет в Yclients и следуйте шагам:

1. Перейдите в меню Сети
2. Выберите вкладку "Лояльность" и перейдите в "Типы карт"
3. Нажмите на кнопку "Добавить тип карты" в правом верхнем углу
4. Введите название типа карты (например, "Бонусная карта" или "Карта Passteam")
5. Если у вас уже есть созданные Акции (программы лояльности), отметьте галочкой, какие из них вы хотите привязать к типу карты в параметре "Участствует в акции"
6. В параметре "Действует в филиалах" отметьте те, в которых будет действовать ваш тип карты с привязанной акцией
7. В параметре "Автоматический выпуск" выберите вариант – "Не выдавать новым клиентам"
8. В параметре "Сгорание всех неиспользованных баллов (с последнего посещения)" выберите, через сколько дней с последнего посещения сгорят бонусы
9. В параметре "Ограничение применения (списание баллов)" вы можете указать, какие услуги или товары нельзя будет оплатить бонусами: Не для услуг/товаров – никакие услуги/товары нельзя будет оплатить бонусами; Некоторые услуги/товары – ограничение действует на указанные услуги/товары
10. В параметре "Ограничение оплаты баллами (фиксированная сумма)" можно указать, какую фиксированную часть от стоимости можно оплатить (например, не более 100 рублей бонусами в одном чеке)
11. В параметре "Ограничение оплаты баллами (% от суммы чека)" можно указать, какой максимальный процент от чека можно оплатить бонусами (например, не более 30% от суммы чека)

 Совет: К одному типу карты вы можете привязать несколько Акции. Например, по одной карте, клиент сможет получать и скидки, и кэшбэк. Не рекомендуется привязывать более одной Акции одинакового типа (например, две Акции с бонусами), поскольку в этом случае все ваши клиенты будут участвовать во всех Акциях разом (не подойдёт, если у вас разные категории клиентов).

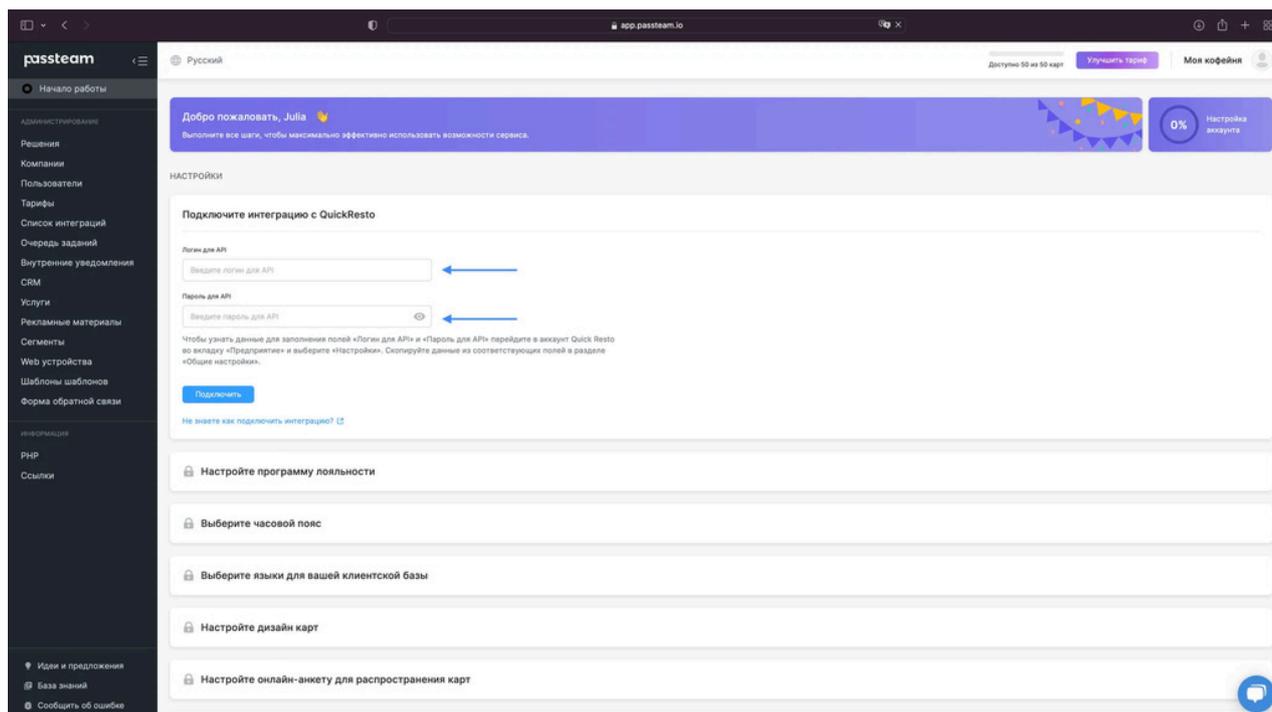
После того, как тип карты будет создан, вы можете подключить интеграцию с Passteam.

# Quick Resto

## Настройка интеграции с Quick Resto

Для того, чтобы подключить интеграцию с Quick Resto, выполните следующие действия:

1. Войдите в личный кабинет Passteam
2. Перейдите во вкладку «Интеграции с CRM»
3. Выберите интеграцию с Quick Resto
4. Заполните поля «API Login» и «API Password»
5. Нажмите «Подключить»



## Валидация карт

После выдачи карты клиенту, валидировать её можно несколькими способами: с помощью сканирования штрих-кода через сканер/планшет или с помощью выбора клиента вручную.

### Валидация с помощью сканирования штрихкода через планшет:

- Зайдите в приложение Quick Resto на планшете и создайте «Новый заказ».
- Укажите количество гостей и нажмите «Открыть заказ».
- Выберите позиции из меню и добавьте их в заказ клиента.
- Нажмите на кнопку «Авторизовать» в верхней панели и камерой планшета отсканируйте штрихкод на карте гостя. После этого клиент автоматически привяжется к заказу.

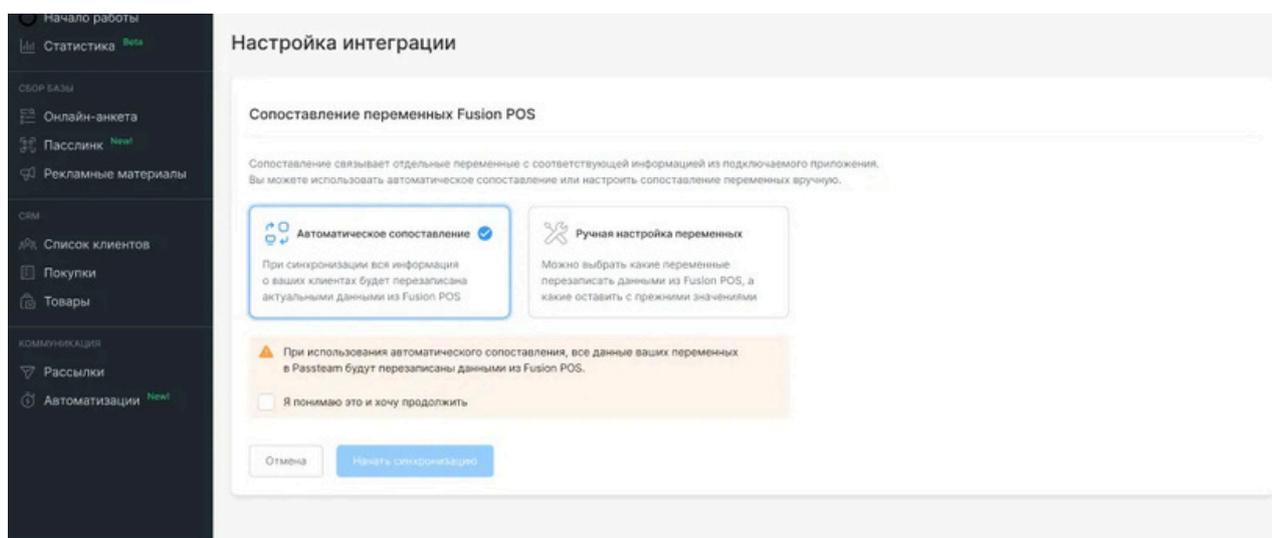
### Для корректного поиска клиентов через сканирование штрихкода на карте планшетом, выполните следующие настройки:

- Войдите в личный кабинет Quick Resto;
- В боковом меню выберите вкладку «CRM» – «Клиенты»;
- В карточке каждого клиента перейдите в раздел «Способы идентификации»;
- В нижней части экрана нажмите на синюю кнопку «Создать» или отредактируйте текущий способ идентификации;
- В колонке «Тип носителя» выберите вариант «Приложение (QR Guest / White Label)». Отобразится способ ввода «QR-код».

## Fusion POS

### Настройка интеграции с Fusion POS

1. Перейдите в раздел «Интеграции» и выберите интеграцию с Fusion POS.
2. Заполните поля «API-токен» и «Домен». API-токен находится в личном кабинете Fusion POS в разделе «Настройки сети» → «Интеграции» → «Passteam». Если действующего токена нет, сгенерируйте новый. Свой домен вы можете узнать в адресной строке вашего личного кабинета.
3. Выберите группу, в которую будут попадать клиенты, созданные через онлайн-анкету или в списке клиентов Passteam.
4. Убедитесь, что количество клиентов в базе Fusion POS соответствует вашему тарифу в Passteam.
5. Выберите вариант синхронизации данных:
6. Автоматическое сопоставление переменных позволяет синхронизировать всю информацию о ваших клиентах в Fusion POS автоматически.
7. Ручная настройка переменных позволяет синхронизировать информацию по вашему выбору. Например, только имя клиента, номер телефона и группу клиента.



### В рамках интеграции с Fusion POS синхронизируются следующие данные о клиенте:

- Имя
- Фамилия
- Отчество
- Номер телефона
- Пол
- День рождения
- Email
- Номер карты
- Бонусный баланс
- Процент скидки или кешбэка группы
- Тип группы (скидочная или бонусная)
- Название группы
- Общая сумма покупок
- Количество визитов
- Дата последнего заказа

## 4. Работа без интеграции с CRM

### Работа с клиентской базой вручную

#### Создание клиентской базы

Клиентская база в личном кабинете может быть сформирована автоматически после подключения интеграции или через ручное создание клиентов. В случае, если вы работаете без подключения интеграции, создать клиентов можно следующими способами: добавление каждого отдельного клиента, импорт готовой базы или создание клиентов через онлайн-анкету.

#### Добавление каждого отдельного клиента

Если вы желаете самостоятельно создавать каждого клиента и заполнять информацию о нём, вы можете делать это вручную. Чтобы добавить одного клиента в базу:

1. Во вкладке “Список клиентов” нажмите на значок “+”
2. В появившемся окне заполните поля информацией по клиенту
3. Если стандартных полей недостаточно, вы можете создать собственные. Для этого необходимо создать собственные переменные – [Создание переменных](#)

#### Импорт готовой базы

Если у вас есть готовый список ваших клиентов в файле, вы можете использовать его для импортирования. Перед импортом убедитесь, что под все колонки в вашем файле есть соответствующие поля в личном кабинете Passteam и если их нет, то досоздайте нужные через создание переменных.

Вы можете импортировать готовую базу и далее редактировать информацию в карточках клиентов вручную, найдя нужного клиента в списке и нажав “Редактировать” внутри его карточки.

В случае, если вы работаете также с другой CRM, где ваша база пополняется и обновляется автоматически, вы можете делать выгрузку клиентов оттуда и раз в сутки (или в другой временной промежуток) снова импортировать базу в Passteam. Таким образом ваша база будет в актуальном состоянии, а информация на виртуальных картах будет обновляться сразу у всех клиентов.

#### Создание клиентов через онлайн-анкету

Если у вас нет готовой клиентской базы, вы желаете создать базу с нуля или хотите, чтобы клиенты заполняли информацию о себе самостоятельно, вы можете начать формировать базу через предложение клиентам заполнить онлайн-анкету.

Настройте дизайн вашей онлайн-анкеты и задайте поля, которые клиентам будет необходимо заполнить о себе. Список полей для онлайн-анкеты представлен стандартный, но если этих полей вам недостаточно, вы можете создать собственные переменные и далее добавить их в список полей для заполнения клиентами.

После заполнения онлайн-анкеты, клиент окажется в вашем списке клиентов. Готовую карточку клиента вы также можете редактировать вручную.

#### Работа с готовой клиентской базой

После того, как ваша клиентская база сформирована, вы можете начинать работать с клиентами: выдавать им карты через онлайн-анкету, создавать сегменты клиентов, начислять баллы, отправлять рассылки и проводить продажи.

## **Сегментация базы**

Если вы желаете разделить вашу базу на разные категории клиентов, вы можете настроить сегментацию. Сегментация позволяет работать с вашей базой более детально, например, вы можете видеть, сколько клиентов установили ваши карты и в какие приложения, у кого наибольшая сумма покупок, отобрать клиентов, которые были у вас давно, сделать сегментацию по городам и точкам и мн.др.

Чтобы создать сегменты клиентов, используйте доступные фильтры в списке клиентов. В качестве фильтров выступают переменные, поэтому, если вам не хватает готовых фильтров, вы можете создать собственные переменные и применять их для сегментации клиентов.

## **Отправка рассылок**

Готовой базе клиентов вы можете отправлять пуш-, веб-пуш- и SMS-рассылки. Для отправки пуш-рассылок, карты клиентов должны быть установлены в приложение Apple Wallet, для веб-пуш-рассылок в Google Pay, а клиентам без карт вы можете отправлять SMS.

Если вы желаете сделать массовую рассылку, то наиболее точно отобрать клиентов для нужного типа рассылки поможет описанное выше сегментирование. Готовый сегмент клиентов можно выбрать для отправки во вкладке "Рассылки" или можно перейти в сам сегмент внутри списка клиентов, выделить всех клиентов и отправить им рассылку через кнопку "Действия".

Если вы желаете отправить уведомление только одному клиенту, найдите его в списке клиентов, проверьте, установлена ли его карта и через кнопку "Действия" выберите нужный вариант рассылки.

## **Начисление баллов**

Если у вас предусмотрена программа лояльности или вы желаете давать клиентам поощрения в виде бонусов, вы можете начислять их вручную.

Начисление бонусов должно происходить в соответствующее поле, поэтому предварительно проверьте список переменных в вашем аккаунте и создайте переменную "Баланс", если её нет. Узнать, как создавать переменные можно в статье [Создание переменных](#). Созданную переменную вы можете вывести на карту, чтобы клиенты могли видеть свой баланс.

Для начисления бонусов перейдите во вкладку "Список клиентов" и найдите нужного клиента. Откройте его карточку, нажмите "Редактировать" и внесите нужное количество бонусов в поле "Баланс".

В случаях, когда клиенту полагается начисление фиксированного количества бонусов за какие-либо достижения, вы можете делать это в автоматическом режиме через создание автоматизации. Подробная инструкция изложена в статье [Автоматизация с начислением баллов](#)

## **Проведение продаж**

Вы можете работать с базой более эффективно и отслеживать, кто из клиентов наиболее активный и лояльный. Для этого можно создать список товаров, которые вы продаёте клиентам и проводить продажи внутри личного кабинета. Таким образом в карточке клиента будет формироваться сумма и количество его покупок, а вы сможете понимать, как продвигаются ваши продажи и кто из клиентов заслуживает особых привилегий.

Чтобы начать работать с продажами, ознакомьтесь со статьёй – [Покупки и товары](#)

Полученные данные вы также можете использовать для создания сегментов и дальнейшего их использования для отправки персонализированных рассылок.

## Импорт клиентов

В аккаунтах без подключенной интеграции можно работать с импортированной клиентской базой. Это позволяет создавать большое количество клиентов за раз и сразу обновлять данные в карточках клиентов. Импортировать можно как первоначальную базу, так и загружать повторно файл с обновлёнными данными у тех же клиентов.

### Чтобы загрузить клиентскую базу, следуйте шагам:

1. Перейдите во вкладку “Список клиентов” в меню слева
2. Нажмите на кнопку “Действия” и выберите вариант “Импортировать”
3. Выберите файл для импорта с вашего компьютера. Обратите внимание, что это должен быть CSV-файл в формате UTF-8
4. Проставьте параметры загрузок, как на изображении ниже. Это позволит завершить импортирование корректно
5. Сопоставьте столбцы с колонками в вашем файле. Столбцы соответствуют переменным в личном кабинете, а также списку полей в карточке клиента
6. В каждом столбце выберите переменную из списка, соответствующую колонке. Если в файле есть лишние колонки, оставьте вариант “Игнорировать”.
7. Запустите импорт и дождитесь его окончания. На экране появится шкала, которая покажет процесс импортирования и примерное время до его окончания. После окончания импорта, во вкладке “Список клиентов” будет создана ваша база, с которой вы можете начинать работу

Импорт контактов

Параметры загрузки    Настройка соответствия    Предпросмотр    Импортирование

Настройка соответствия столбцов и переменных ⓘ

Определено: 150 строк, 11 столбцов. Пропуск первой строки: включен.

Уникальная переменная  
Номер телефона

Колонка 1	Колонка 2	Колонка 3	Колонка 4	Колонка 5
Имя	Баланс	Скидка	Всего визитов	Пол
Елена Ванина	6590	3	7	2
Анфиса Ломакина	4756	3	5	2
Антон Биркин	2846	5	4	1
Кира Мамонова	1000	7	2	2

Колонка 6	Колонка 7	Колонка 8	Колонка 9	Колонка 10
День рождения	Номер телефона	Email	Номер карты	Сумма покупок
07.04.1990	79097654523	vanilena@mail.ru	91121132	46700
10.10.1988	79064648642	hahaja@mail.ru	86607993	29000
01.01.1984	79201849372	zorro@mail.ru	86564694	19300

## Создание сегментов клиентов

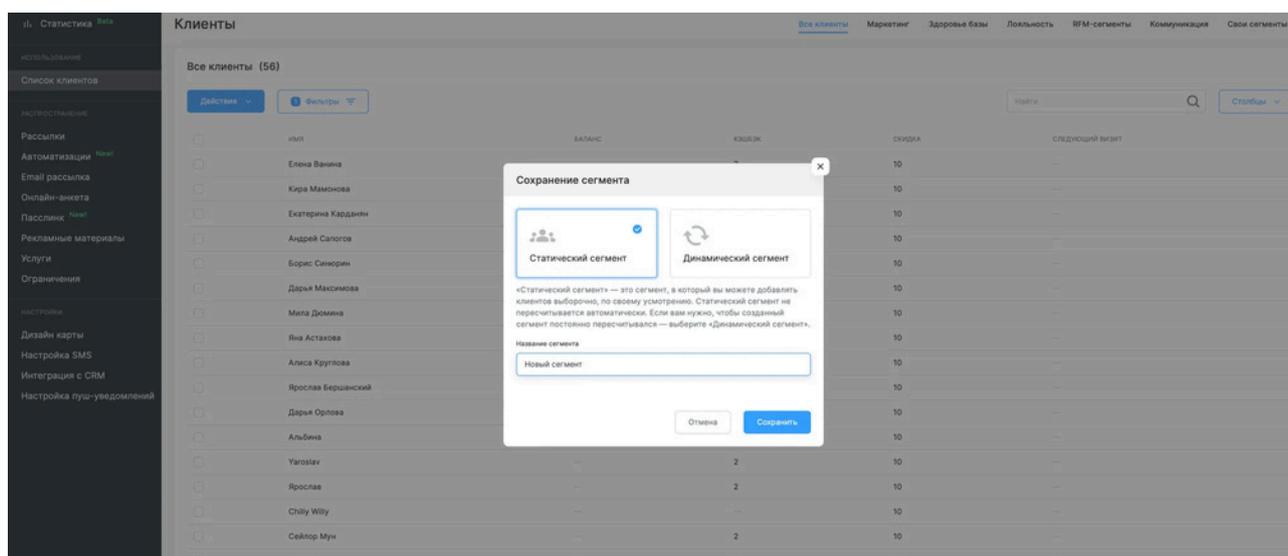
В статье рассказываем, как можно разделить клиентов по категориям с помощью создания отдельных сегментов в списке клиентов.

В клиентской базе личного кабинета Passteam можно создавать отдельные сегменты клиентов, чтобы лучше понимать поведение ваших клиентов и отправлять более персонализированные рассылки. Например, сделать пуш- или SMS-рассылку только тем клиентам, которые давно не посещали ваше заведение.

### Создание нового сегмента

**Чтобы создать новый сегмент клиентов:**

1. В боковом меню выберите вкладку «Список клиентов»
2. Проставьте необходимые фильтры, например, Прошлый визит → Прошлый месяц
3. Выберите нужные столбцы для отображения в новом сегменте, нажав на кнопку «Столбцы»
4. Нажмите на синюю кнопку «Действия» и выберите вариант «Сохранить как сегмент»
5. Определите, будет сегмент статическим или динамическим
6. Введите название сегмента. Например, «Посещали в прошлом месяце»
7. Нажмите кнопку «Сохранить»



## Создание переменных

В личном кабинете вы можете создавать собственные переменные для отображения нужной информации в карточках ваших клиентов.

👉 Переменная – это поле в карточке клиента, информация в котором может меняться на протяжении всего жизненного цикла клиента в вашей базе (например, бонусный баланс) или наоборот быть статичной, в зависимости от значения переменной (например, имя клиента).

В личном кабинете доступен стандартный набор переменных, таких как:

- Имя
- Фамилия
- Номер телефона
- Email
- Акции и специальные предложения
- День рождения
- Пол

Если в личном кабинете вы подключаете интеграцию с CRM, список переменных будет изменён автоматически в соответствии с переменными из подключаемой CRM для синхронизации информации.

Если вы используете личный кабинет без подключения интеграции с CRM и вам недостаточно стандартного набора переменных, вы можете создать собственные. Например:

- Переменные для сбора дополнительной информации о клиенте
- Переменные для отображения нужной информации по программе лояльности
- Переменные, которые подходят именно вашему бизнесу
- 

#### Чтобы создать собственную переменную:

1. Выберите вкладку “Настройки” в боковом меню
2. Перейдите в пункт “Переменные”
3. Нажмите “Создать” в правом верхнем углу
4. Введите название переменной, например, “Скидка”
5. Введите системное название переменной. Это такое же название переменной, но в переводе на английский язык. Пример системного названия переменной: %DISCOUNT% (значки процента система добавит сама)
6. Выберите формат данных. Например, если вы создаёте переменную “Скидка”, то форматом данных следует выбрать “Число”. Если вы создаёте переменную, в которой будет храниться текстовая информация, то формат данных должен быть “Текст” и т.п.
7. Оставьте краткое описание переменной. Эту информацию увидите только вы в личном кабинете
8. По умолчанию уникальной переменной является “Номер телефона” (т.е. информация, которая относится только к конкретному клиенту и не будет повторяться ни у кого другого), но если вы желаете использовать для этого другую переменную, включите соответствующий свитчер в настройках нужной переменной. В этом случае отключите свитчер уникальности в переменной “Номер телефона”

После создания переменных их можно использовать в рассылках, автоматизациях, добавлять в онлайн-анкету или в дизайн карты.

💡 Если у вас есть готовый файл с клиентской базой, перед импортом базы в личный кабинет Passteam вы можете создать все нужные переменные, которые соответствуют названиям колонок из вашего файла. При импорте вы сможете соотнести все колонки с переменными для корректной загрузки информации.

The screenshot shows the 'Создать переменную' (Create Variable) dialog in the Passteam application. The dialog is overlaid on a blurred background of the 'Переменные' (Variables) settings page. The dialog contains the following fields and options:

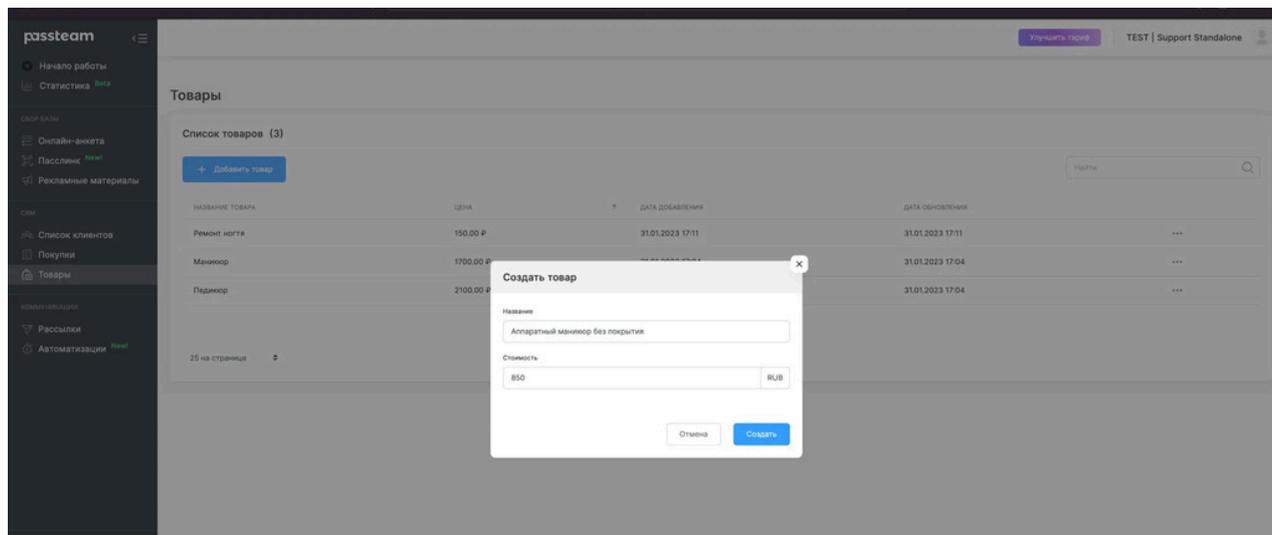
- Название переменной** (Variable Name): Input field containing 'Скидка'.
- Системное название** (System Name): Input field containing 'DISCOUNT'.
- Формат данных** (Data Format): Dropdown menu set to 'Число' (Number).
- Краткое описание переменной** (Short Description): Text area containing 'Скидка, которая предоставляется клиенту по программе лояльности'.
- Уникальная переменная** (Unique Variable): A toggle switch that is currently turned off.

## Покупки и товары

Если у вас есть услуги или товары, которые вы предлагаете клиентам, вы можете создать список таких услуг с указанием стоимости за каждую единицу.

Чтобы создать услугу или товар:

1. Перейдите во вкладку “Товары” в боковом меню.
2. Нажмите на кнопку “+Добавить товар”.
3. Укажите название товара и его стоимость.



После того, как у вас будет создан список товаров и услуг, вы можете добавлять их к покупкам клиентов.

### Чтобы создать покупку:

1. Перейдите во вкладку “Покупки” в боковом меню.
2. Нажмите на кнопку “+Добавить покупку”.
3. В поле “Клиент” выберите клиента из списка, который приобретает вашу услугу или товар. Здесь появятся все клиенты, которые добавлены в вашу базу. Найти клиента вы можете по имени или номеру телефона.
4. Добавьте название приобретаемого товара (можно добавить более 1). Предварительно все товары должны быть созданы во вкладке “Товары”.
5. Ниже вы увидите итоговую сумму покупки клиента.
6. Выберите тип платежа – наличными или картой.
7. Если это предварительная запись (например, клиент записывается на маникюр), то создайте покупку в статусе черновика. После оплаты покупки, снова откройте её в списке и измените статус на “Оплачено”.

Все покупки суммируются по каждому клиенту и общая сумма покупок отображается в карточке клиента во вкладке “Список клиентов”. В дальнейшем вы можете фильтровать клиентов по среднему чеку, создавать сегменты по клиентам с покупками и настраивать персонализированные рассылки и автоматизации.

### Часто задаваемые вопросы:

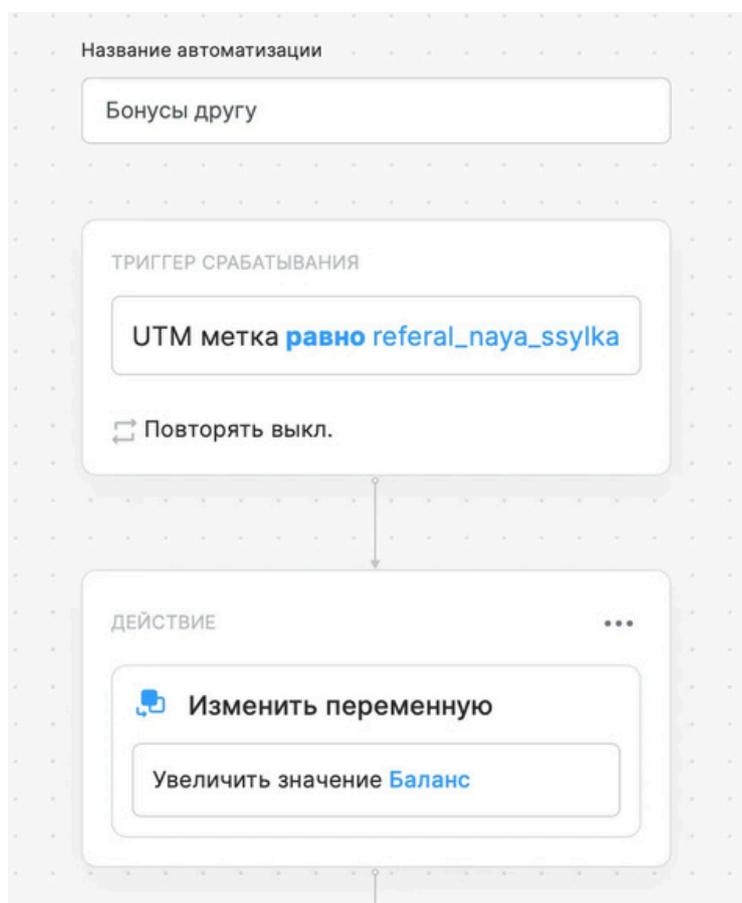
1. Синхронизируются ли покупки клиентов с моей CRM? – На данный момент покупки и товары не синхронизируются с CRM-системами. Если вы используете CRM-систему, в которой уже созданы ваши товары и услуги, то их покупки и оплаты будут учитываться именно там, а если вы подключили интеграцию вашей CRM с Passteam, то данные будут передаваться в карточки клиентов в Passteam.

## Реферальная программа

Вы можете настроить реферальную программу и награждать бонусами клиентов, которые привели своих друзей. Данная инструкция подойдёт тем, кто работает в личном кабинете без подключения интеграции.

Автоматизированно в этом случае можно будет начислять бонусы только приведённому другу. Для этого:

1. Создайте ссылку с UTM-меткой и разместите её в дополнительной информации на карте с призывом делиться ссылкой с друзьями
2. Создайте автоматизацию с триггером "UTM-метка → равно [название UTM-метки] + действие на изменение переменной "Баланс" (добавить увеличение баланса на N бонусов). Если переменной "Баланс" у вас пока нет, создайте её по инструкции  Создание переменных
3. Создайте переменную "Номер друга" и добавьте её в онлайн-анкету. Сделайте поле обязательным для заполнения
4. Таким образом при установке карты по ссылке с UTM-меткой, клиент попадёт в автоматизацию и ему будут начислены бонусы. А тому другу, который пригласил, нужно будет начислять бонусы вручную.
5. Чтобы не пропустить новых приведённых друзей и вовремя начислять бонусы пригласившим, вы можете раз в сутки проверять базу по дате установки карты и начислять им бонусы:
6. Чтобы найти новые установки, во вкладке "Список клиентов" используйте фильтры "Дата установки карты – Сегодня" и "Номер друга – Заполнено"
7. Откройте карточку клиента и скопируйте номер из поля "Номер друга"
8. Вернитесь в список клиентов и вставьте скопированный номер в строку поиска
9. Найденному клиенту начислите вручную бонусы через кнопку "Редактировать"



## 5. Работа с картами

### Создание онлайн-анкеты для выдачи карт

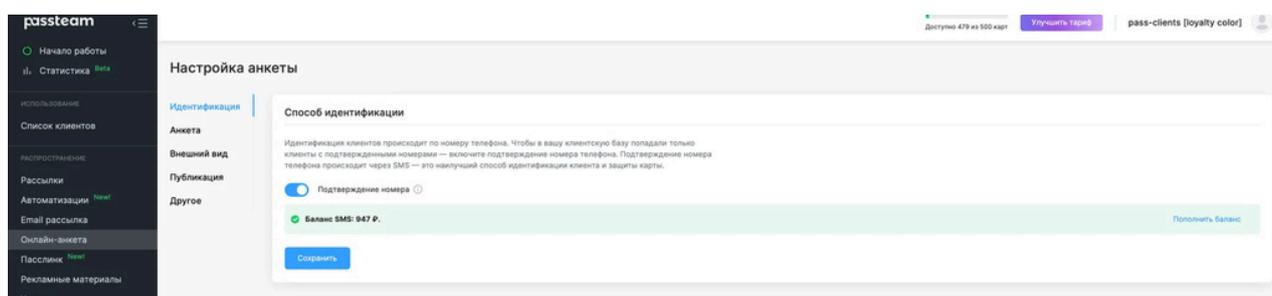
В личном кабинете Passteam можно создать онлайн-анкету для выдачи виртуальных карт лояльности. Заполнив эту анкету, клиент может сразу установить виртуальную карту на свой смартфон.

Для того, чтобы настроить анкету, перейдите во вкладку “Онлайн-анкета”.

### Идентификация

Идентификация клиентов происходит по номеру телефона. Если клиент вводит в онлайн-анкету свой номер телефона и этот номер уже есть в вашей базе клиентов, сервис покажет клиенту, что у него уже есть карта и предложить её установить. В этом случае клиенту не нужно заполнять анкету.

В случае, если это новый клиент, после ввода номера телефона ему будет предложено заполнить те поля, которые вы настроили (например: имя, дата рождения, пол, Email). Клиент установит свою карту, а вы получите данные, которые он заполнил в анкете в виде новой карточки клиента в вашей CRM-системе и в Passteam.



Дополнительно можно подключить функцию подтверждения номера через SMS. После ввода номера телефона в анкету, клиент получает код подтверждения, после чего может продолжить заполнение анкеты и получить свою карту. Для этого необходимо пополнить свой баланс SMS (“Баланс SMS” на верхней панели).

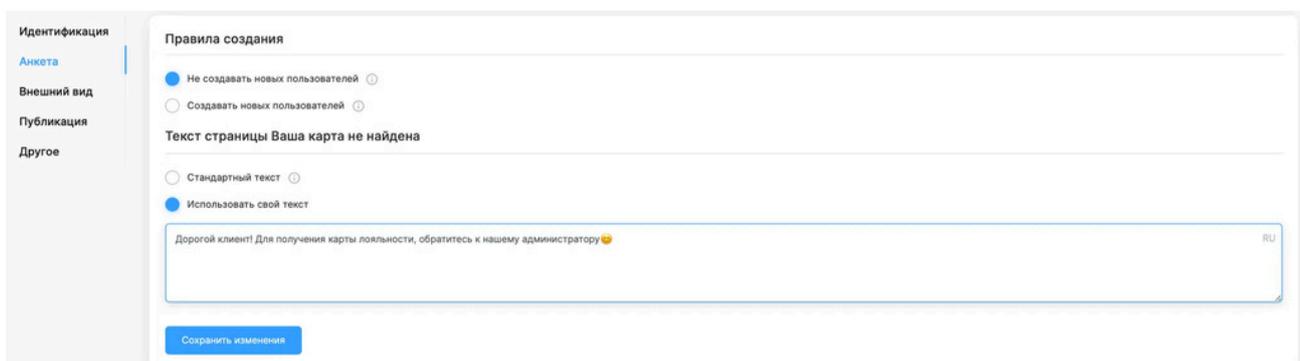
### Анкета

#### Правила создания

Онлайн-анкета для выдачи карт может быть двух типов:

- Вариант №1. Не создавать новых пользователей. При этом типе анкеты получить виртуальную карту может только существующий в базе клиент.
- Вариант №2. Создавать новых пользователей. Этот тип анкеты позволяет новому клиенту заполнить её и установить карту лояльности.

Если вы хотите выдавать виртуальные карты лояльности только существующим клиентам, выберите вариант №1 “Не создавать новых пользователей”, и в секции “Текст страницы Ваша карта не найдена” выберите “Стандартный текст” или “Использовать свой текст”. Страницу с этим текстом будет видеть пользователь, не являющийся вашим клиентом, когда попытается установить вашу виртуальную карту лояльности.



Для того, чтобы пользователи получали виртуальную карту сразу после регистрации, нужно выбрать вариант №2 “Создавать новых пользователей” и добавить в анкету необходимые для регистрации поля. Для этого:

1. В появившейся секции “Анкета” нажмите на кнопку “+Добавить поле”.
2. Выберите поле из выпадающего списка, например, “Имя”.
3. Выберите другие поля, которые нужны вам для регистрации клиента.
4. Если созданное поле является обязательным для заполнения, переведите бегунок вправо (появится красная звёздочка).
5. Нажмите “Далее”.

### Ссылка на пользовательское соглашение

В этой секции вы можете разместить ссылку на условия, которые ваши клиенты должны принять, чтобы завершить регистрацию в программе лояльности (поставить галочку в конце анкеты). Вы можете использовать стандартную страницу с офертой на оказание услуг или использовать свою страницу, добавив ссылку на условия.

### Согласие на маркетинговые рассылки

Устанавливая карту, вы можете запросить согласие ваших клиентов на получение маркетинговых SMS- или Email-рассылок. Для этого включите соответствующие свитчеры в данной секции и введите текст, который будет отображаться рядом с этими галочками.

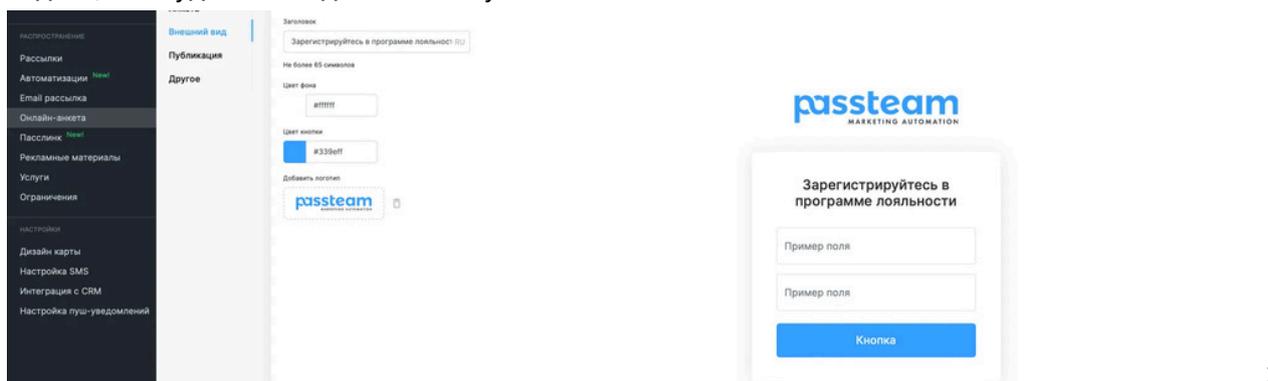
### Внешний вид

#### Дизайн анкеты

Онлайн-анкета выдачи карт может быть стилизована под ваш корпоративный стиль.

1. Введите текст в поле “Заголовок”. Например – “Установите вашу карту!”
2. Выберите цвет фона анкеты и цвет кнопки (вы можете установить в точности ваши оттенки, введя код цвета)
3. Загрузите логотип вашей компании (максимальный размер изображения 1 Mb)

В правой части экрана отображаются вносимые в анкету изменения. Таким образом, вы можете увидеть, как будет выглядеть анкета у новых клиентов.

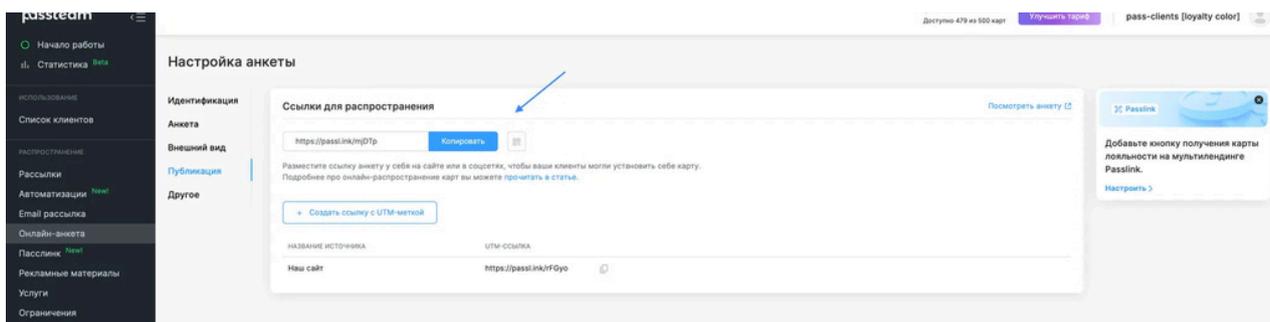


## Публикация

### Ссылки для распространения

После создания и сохранения онлайн-анкеты система генерирует для неё уникальные ссылку и QR-код, которые можно разместить в ваших социальных сетях или на сайте.

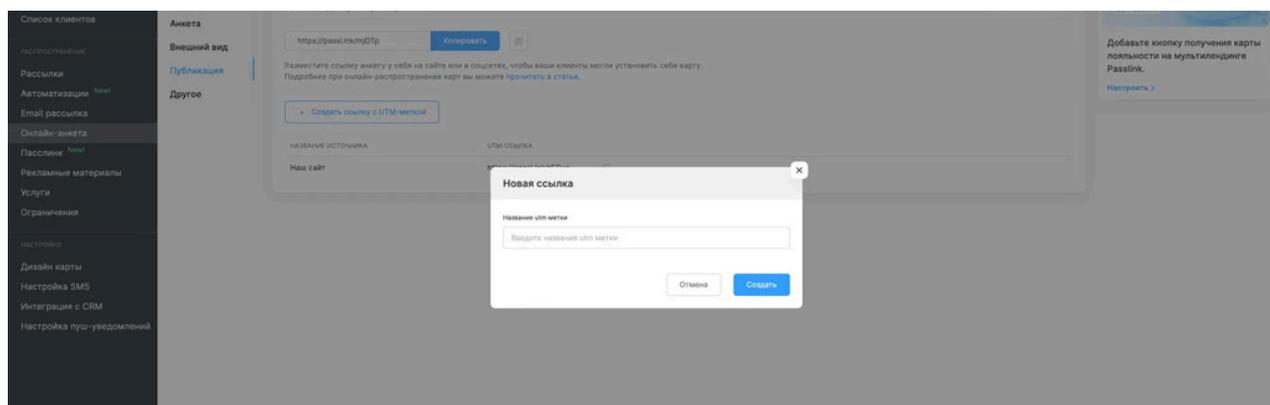
- Нажмите на голубую кнопку, чтобы скопировать ссылку и разместите её в доступном для ваших клиентов месте (например, в ваших соц.сетях)
- Нажмите на кнопку QR-кода рядом с голубой кнопкой, чтобы скачать QR-код на вашу онлайн-анкету. QR-код можно скачать для самостоятельной печати или сделать заказ рекламных материалов. Подробнее об этом читайте в статье [Использование рекламных материалов](#).



### UTM-метки

В дополнение к общей ссылке на онлайн-анкету, вы можете добавить ссылку с UTM-меткой. Ссылка генерируется автоматически, необходимо только дать ей название.

Разместив эту ссылку на ваших ресурсах, вы сможете видеть, откуда приходят ваши клиенты с установленными картами. Проверить эту информацию можно в списке клиентов, проставив фильтр "UTM-метка".



### Часто задаваемые вопросы

1. Можно ли скачать и установить карту с сайта/социальной сети? – Да, вы можете разместить ссылку на онлайн-анкету на ваши ресурсы и выдавать карты клиентам.
2. Можно ли создать несколько разных анкет в рамках одного аккаунта? – В данный момент для одного аккаунта доступна только одна онлайн-анкета.
3. Меняется ли ссылка на анкету после каких-либо изменений в ней? – Нет, ссылка не меняется в случае изменений в анкете. После заказа брендированных материалов, вы также можете редактировать анкету и ранее созданные материалы будут актуальны.

## Использование рекламных материалов

Эти материалы помогут рассказать клиентам о картах. Выбирайте подходящие и увеличивайте число лояльных клиентов.

Для более эффективного распространения виртуальных карт лояльности, используйте готовые рекламные материалы из списка доступных:

- Изображения для соцсетей (Instagram-истории, пост в Facebook и ВКонтакте). Вы можете использовать бесплатные изображения для соцсетей или заказать изготовление брендированных материалов.
- Тейблтен (форматов А5 и А6 в виде треугольника или на деревянной подставке)
- Флаеры
- Наклейки (на двери, витрины, зеркала или на стаканчики с кофе).

### Готовые изображения для соцсетей

Чтобы воспользоваться готовыми изображениями для соцсетей, выполните следующее:

1. Войдите в личный кабинет.
2. Выберите вкладку «Рекламные материалы».
3. Нажмите на кнопку «Скачать» под вариантом «Темплейты для соцсетей». На ваш компьютер будет скачана папка с рекламными материалами в нескольких цветах.
4. Загрузите материалы в свои соцсети: создайте пост с готовым изображением в , ВКонтakte или поделитесь историей в соц сетях.

### Брендированные рекламные материалы

Вы можете заказать рекламные материалы, изготовленные специально для вашего бренда.

Чтобы заказать брендированные рекламные материалы, выполните следующее:

1. В личном кабинете выберите вкладку «Рекламные материалы».
2. Выберите вариант «Брендированные рекламные материалы».
3. Включите бегунок напротив нужных рекламных материалов.
4. Укажите их количество.
5. В правой части страницы укажите адрес доставки.
6. Нажмите «Перейти к оплате».

Мы выполним выбранные рекламные материалы в вашем фирманом стиле, разместим на них QR-код на вашу онлайн-анкету или пасслинк, напечатаем и доставим на указанный адрес.

### Часто задаваемые вопросы

1. Как мне информировать клиента о наличии карт лояльности? – Есть несколько способов, которые используются на наших проектах: 1) Администраторы на кассе (когда после покупки клиенту рассказывается о преимуществах карты); 2) Соц.сети с информацией о возможности установить карту; 3) Печатная продукция; 4) Автоматизированная или обычная SMS-рассылка с ссылкой на установку карты.
2. Как клиенты получают карту? – Есть возможность отправить ссылку на установку через SMS и Email или онлайн-анкету, а также настроить автоматизацию с отправкой ссылки на установку карты.
3. Как клиенты устанавливают карту с тейблтенга? – Клиент сканирует QR-код, заполняет онлайн-анкету и получает карту. Это реализуется с помощью настройки онлайн-анкеты в личном кабинете. Отсканировать QR-код можно камерой телефона или через специальное приложение.

## Установка виртуальной карты в Google Pay

На некоторых Android устройствах приложение Google Pay не является предустановленным, поэтому при отсутствии приложения на телефоне, установленная виртуальная карта добавляется в Google-аккаунт клиента по умолчанию. Вход в Google-аккаунт также должен быть произведён заранее.

Установить карту в приложение Google Pay можно перейдя по ссылке на карту или отсканировав QR-код на онлайн-анкету с рекламных материалов.

После перехода по ссылке, на телефонах со скачанным приложением Google Pay откроется само приложение и предложит сохранить карту на телефон. Подтвердив сохранение, клиент увидит свою карту в приложении Google Pay во вкладке "Карты".

На более новых устройствах Android, клиенту достаточно открыть камеру своего смартфона, чтобы отсканировать QR-код на онлайн-анкету. На более старых моделях Android приложение камеры не имеет возможности считывать QR-коды. Поэтому, чтобы отсканировать QR-код, нужно предварительно установить любое приложение для сканирования QR-кодов и навести на него камеру. Приложение направит пользователя на онлайн-анкету, после заполнения которой он сможет установить карту в приложение Google Pay.

Если клиент установил карту до того, как было скачано приложение Google Pay, то после скачивания приложения карта автоматически добавится из клиентского аккаунта Google во вкладку "Карты" внутри приложения Google Pay.

Чтобы клиенты могли получать веб-пуши, заполнять онлайн-анкету нужно с мобильного браузера Google Chrome. В процессе, браузер запрашивает у клиента разрешение на получение уведомлений и клиенту нужно дать своё согласие. Только тем клиентам, которые дали согласие на получение уведомлений, в дальнейшем можно будет отправлять веб-пуш-рассылки.

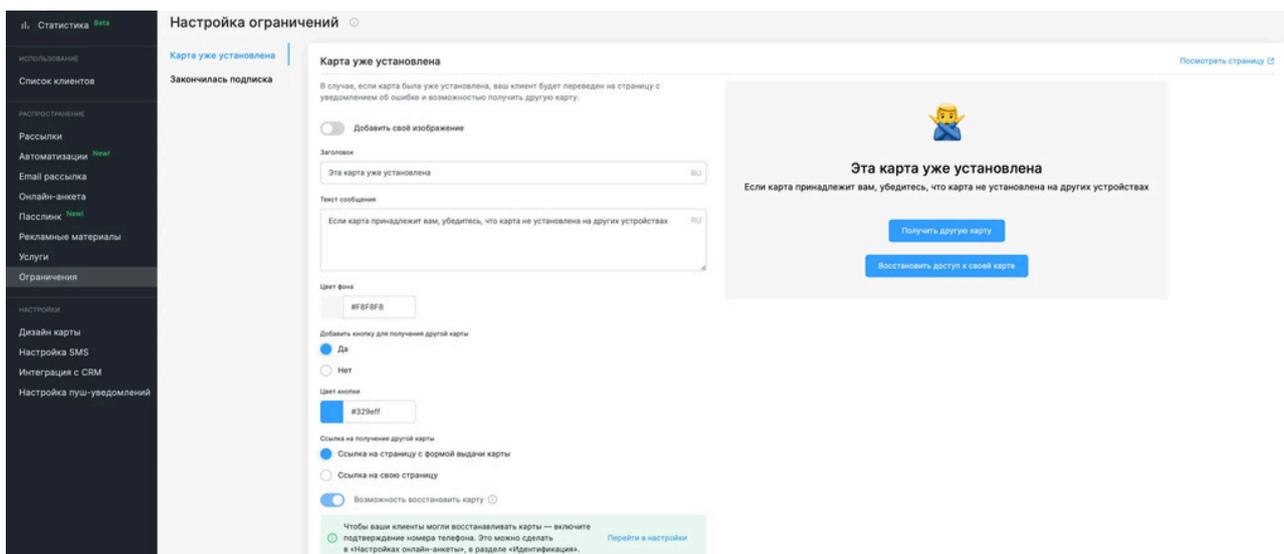
## Настройка ограничений

В случаях, когда ваши клиенты пытаются установить ранее добавленную карту или срок подписки на ваш аккаунт истёк, при попытке установить карту ваши клиенты увидят страницу с соответствующим уведомлением. Вы можете настроить дизайн таких страниц в своем личном кабинете на вкладке "Ограничение".

Карта уже установлена

Если карта уже была установлена, ваш клиент будет перенаправлен на страницу с предложением получить другую карту и возможностью восстановить свою. Чтобы настроить визуальный вид страницы, выполните следующие действия:

1. Загрузите изображение, которое ваши клиенты увидят, если карта уже была установлена, или оставьте изображение по умолчанию.
2. В поле «Заголовок» введите текст, который позволит клиентам узнать, что их карта уже была установлена. Вы также можете оставить текст по умолчанию.
3. В поле «Текст сообщения» объясните клиентам, что они должны сделать, чтобы получить свою карту. Это могут быть условия и положения конкретно вашего заведения, или вы можете оставить текст по умолчанию.
4. Добавьте возможность получить другую карту, если текущая уже была установлена - добавьте на страницу кнопку, чтобы получить карту, нажав «Да», или пропустить эту возможность, нажав «Нет».
5. Если вы разрешаете клиентам получить ещё одну карту, выберите «Ссылка на форму регистрации» или добавьте свою ссылку в кнопку.
6. Нажмите «Сохранить».



### Возможность восстановить карту

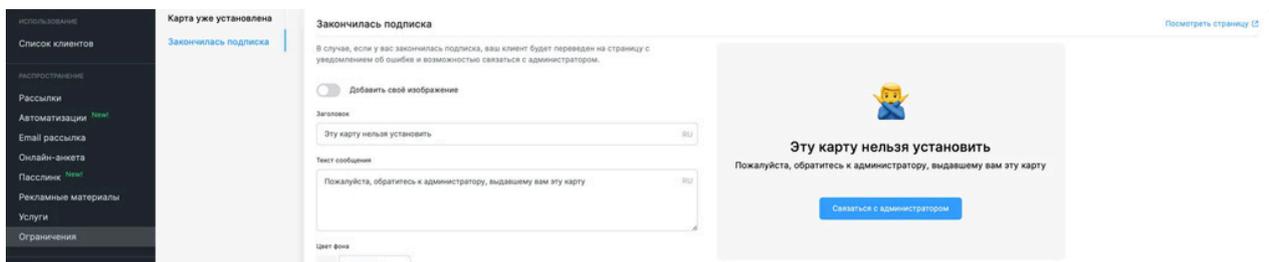
Чтобы ваши клиенты могли восстанавливать карты — включите подтверждение номера телефона. Это можно сделать в «Настройках онлайн-анкеты», в разделе «Идентификация». После нажатия на эту кнопку, клиенту будет предложено ввести свой номер телефона и после ввода кода подтверждения, который он получит в SMS, он сможет восстановить доступ к своей карте.

**!** Важно: Функционал восстановления карты будет работать только в том случае, если у вас есть средства на балансе SMS. Пополнить баланс можно во вкладке «Настройка SMS».

### Закончилась подписка

Если срок действия вашей подписки истёк, ваш клиент будет перенаправлен на страницу с сообщением об ошибке и возможностью связаться с администратором. Чтобы настроить страницу, которая будет отображаться при истечении срока подписки, выполните следующие действия:

1. Загрузите картинку, которая будет отображаться у ваших клиентов, когда срок действия подписки истёк, или оставьте картинку по умолчанию.
2. В поле «Заголовок» введите текст, который сообщит клиентам, что карта не может быть установлена. Вы также можете оставить текст по умолчанию.
3. В поле «Текст сообщения» сообщите клиентам, что они должны делать, когда отображается такая страница. Вы также можете оставить текст по умолчанию.
4. Выберите цвет фона страницы.
5. Добавьте на страницу кнопку для связи с администратором, нажав «Да» или пропустите эту возможность, нажав «Нет».
6. Выберите цвет фона кнопки.
7. Если вы разрешаете клиентам связываться с администратором, выберите «Позвонить по телефону» или «Написать на Email» и добавьте контактную информацию.
8. Нажмите «Сохранить».

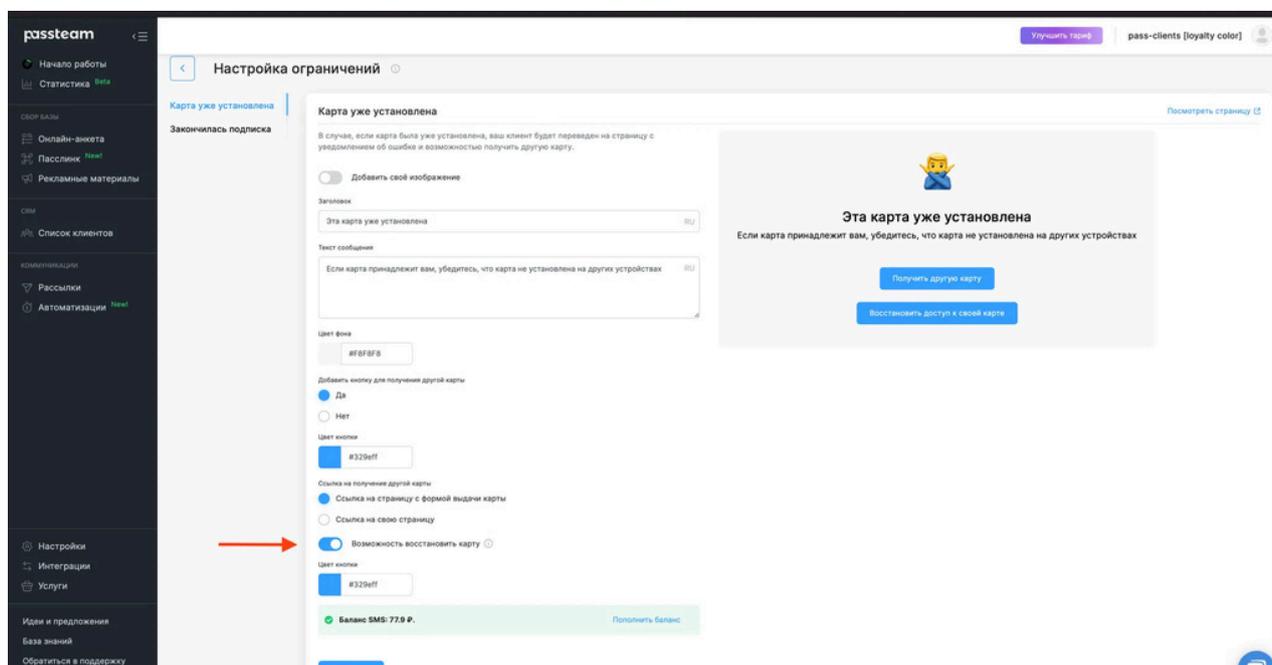


## Восстановление карты

К одному номеру телефона привязывается только одна карта. Карта, выданная на конкретный номер телефона может быть установлена только на одно устройство. Перед установкой карты на новое устройство, нужно удалить карту со старого.

Если к старому устройству нет доступа, можно воспользоваться функцией восстановления карты. Для этого:

1. Перейдите во вкладку "Онлайн-анкета" и включите идентификацию по номеру телефона
2. Если на балансе нет средств, то в появившемся красном уведомлении нажмите "Пополнить баланс" – вы окажетесь в разделе "SMS"
3. Пополните баланс SMS
4. Перейдите во вкладку "Настройки" → "Ограничения" и внизу страницы включите "Возможность восстановить карту"
5. Для восстановления карты предложите клиенту заполнить онлайн-анкету. После введения номера телефона, клиент получит SMS с кодом. Полученный код подтверждения нужно ввести в онлайн-анкету для восстановления карты и установки на новый телефон



**Также помочь клиенту восстановить карту можно через удаление установки карты. Для этого:**

- Перейдите во вкладку "Список клиентов" и найдите этого клиента в списке
- Нажмите на клиента и также нажмите на кнопку "Действия"
- Выберите вариант "Удалить карту", это удалит установку
- Отправьте клиенту ссылку или QR-код на онлайн-анкету, чтобы он установил карту снова

**!** Важно: Кнопка "Удалить карту" не удаляет саму карту с телефона клиента, а лишь делает её неактивной, чтобы клиент мог повторно установить карту на свой же номер телефона.

## Настройки внешнего вида

### Настройка дизайна карт

В личном кабинете можно настроить дизайн вашей виртуальной карты лояльности для приложений Apple Wallet и Google Pay.

Чтобы настроить дизайн карты:

1. Выберите вкладку “Виртуальные карты” в боковом меню.

В правой части интерфейса отображается виртуальная карта в обоих приложениях – Apple Wallet и Google Pay. Здесь вы можете мгновенно увидеть, как будет выглядеть карта с внесёнными изменениями.

### Название программы лояльности

В разделе “Название программы лояльности” указывается название, которое ваши клиенты увидят на своих картах.

Чтобы задать название своей программы лояльности:

1. Введите в доступном поле её название. Например, “Бонусная карта” или “Карта любимого клиента”.
2. Нажмите “Сохранить”.

На карте в Apple Wallet название программы лояльности размещается с обратной стороны в дополнительной информации, на картах в Google Pay – в верхней части карты рядом с логотипом.

### Внешний вид карты

В разделе “Внешний вид карты” настраиваются изображения на карте и её цвет, что делает карту максимально приближённой к фирменному стилю компании.

Цвет карты

Чтобы настроить цвет карты:

1. Нажмите на цветной квадрат с кодом и выберите нужный цвет фона карты.
2. Проверьте цвет на картах в правой части интерфейса.

### Изображения на карте

Одновременно на карте могут размещаться два изображения: логотип компании и центральное изображение.

Карта Apple Wallet:

1. Загрузите ваш логотип в соответствующем разделе. Предпочтительный тип файла PNG (с прозрачным фоном), формата 480 x 150px.
2. Загрузите центральное изображение в соответствующем разделе. Предпочтительный тип файла PNG, формата 1125 x 432px.

Карта Google Pay:

1. Загрузите ваш логотип в соответствующем разделе. Предпочтительный тип файла PNG (с таким же цветом фона, как цвет карты), минимальный размер 820 x 820px.
2. Загрузите центральное изображение в соответствующем разделе. Предпочтительный тип файла PNG, формата 1032 x 336px.

## **Штрихкод**

В разделе “Штрихкод” вы можете выбрать формат штрихкода и информацию, которая будет закодирована в нём.

Чтобы настроить штрихкод:

1. Выберите формат в поле “Формат штрихкода”
2. В поле “Сообщение в штрихкоде” вставьте переменную из доступного списка, нажав на значок @ в правом верхнем углу поля
3. Если вы желаете, чтобы то, что закодировано в штрихкоде было подписано и под ним, то включите свитчер “Подпись соответствует сообщению в штрих-коде”. Если желаете подписать там что-либо другое, выключите свитчер и внесите информацию

## **Расположение полей**

В разделе “Расположение полей” можно выбрать ту информацию, которая будет отображаться на карте ваших клиентов.

Чтобы добавить поля на карту:

1. Выберите поля из выпадающего списка.
2. Проверьте расположение полей на картах в правой части интерфейса.
3. Нажмите “Сохранить”.

## **Дополнительная информация**

В разделе “Дополнительная информация” вы можете добавить всю необходимую для клиента информацию, такую как:

- Акции и новости компании
- Условия программы лояльности
- Адрес
- История визитов
- Другую информацию, которую важно разместить именно вам

Чтобы добавить новое поле с информацией, нажмите на кнопку “Добавить поле” и введите его название и описание в появившихся полях. Чтобы в поле отображалась обновляемая информация, добавьте переменную. Вы можете редактировать поля и менять их местами, а также удалять их, нажав на иконку корзины.

## **Ссылки**

В разделе “Ссылки” вы можете оставить ссылки, по которым ваши клиенты могут коммуницировать с вами и в один клик попадать на нужные ресурсы. Например:

- Сайт компании
- Социальные сети
- Ссылка на онлайн-запись
- Телефон компании
- Бронирование столика
- Оставить отзыв
- Другие ссылки, которые важно разместить для ваших клиентов

## **Публикация дизайна**

После того, как вы настроили дизайн вашей карты и добавили необходимую информацию, нажмите на кнопку “Опубликовать дизайн”, чтобы опубликовать изменения и отобразить их на всех выданных картах.

## Часто задаваемые вопросы

1. Можно ли создать шаблоны сразу для разных платформ? – Да, в конструкторе карт одновременно создаётся шаблон как для Apple Wallet так и для Google Pay.
2. Возможно ли изменять выбранный шаблон? – Да, в конструкторе карт вы можете настроить шаблон по вашему усмотрению.
3. Можно ли самостоятельно настроить карту в нашем стиле? – Да, в системе есть конструктор карт, согласно которому будут генерироваться карты. В этом конструкторе можно задавать цвета, текст и изображения.
4. Можно ли добавить более одного шаблона? – Можно создать несколько аккаунтов в Passteam, каждый из которых будет оплачиваться отдельно на тарифе «Стандартный». Или согласно стоимости Мультибренда на тарифах «Профессиональный» и «Индивидуальный».
5. Может ли кто-то из Passteam настроить дизайн моей карты? – Да. Вы можете приобрести услугу настройки дизайна карты во вкладке «Услуги» и наш дизайнер оформит вашу карту за вас.

## Готовые шаблоны карт

На начальном этапе создания виртуальной карты, в личном кабинете есть возможность выбрать один из готовых шаблонов карт. Эта возможность позволяет подобрать готовое решение и отобразить на карте поля со всей необходимой именно для ваших клиентов информацией.

Во вкладке «Дизайн карты» есть готовые варианты для:

- Бонусных карт салонов красоты
- Бонусных карт для барбершопов
- Бонусных карт для салонов депиляции
- Бонусных карт для SPA-салонов
- Многоуровневых бонусных карт для студии бровей и ресниц
- Дисконтных карт салонов красоты
- Дисконтных карт для студий ногтевого сервиса
- Карт лояльности с Digital-стикерами

### **Для того, чтобы применить готовый шаблон карты, выполните следующие действия:**

1. Войдите в личный кабинет.
2. Нажмите на вкладку «Дизайн карты» и перейдите во вкладку «Выбор шаблона».
3. Ознакомьтесь с описанием представленных шаблонов и выберите подходящий.
4. Продолжите настройку шаблона в следующих вкладках.

Рекомендуется изменять дизайн выбранного шаблона карты в соответствии с вашим корпоративным стилем. Это поможет избежать выпуска карт разных компаний с одинаковым дизайном.

## Штрихкод на карте

На виртуальной карте может отображаться один из нескольких форматов штрихкода.

Формат штрихкода

Главным идентификатором клиентов является специальный код, который присваивается ему вместе с выданной картой. Этот код может иметь разный формат и внешний вид:

### QR-код



### PDF417



### Aztec



### Code 128



Штрихкод может использоваться для:

- Быстрого поиска карты в базе данных, что позволяет исключить ручной ввод кода карты.
- Передачи любых данных, закодированных в штрихкоде.
- Валидации карты, подтверждения наличия карты в базе данных при начислении и списании баллов, при предоставлении скидки и т.д.

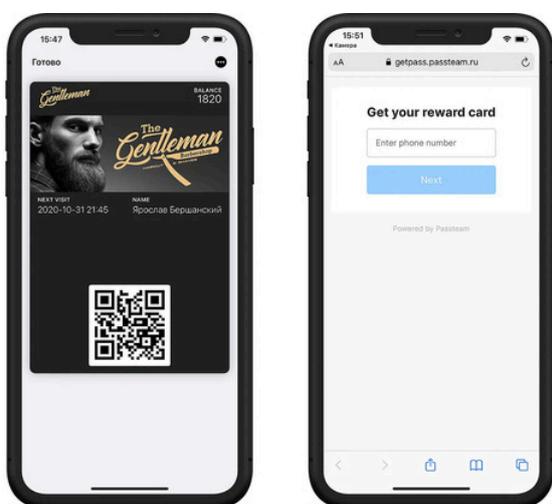
## Мультиязычность

Passteam позволяет настроить отображение информации на виртуальных картах на нескольких языках. Помимо русского языка, для настройки дизайна карты и онлайн-анкеты для выдачи карт доступны английский, украинский и испанский языки.

Сам интерфейс сервиса доступен на русском и английском языках – поменять его можно во вкладке «Дизайн карт» ("Card constructor") из бокового меню. Переключатель языков находится наверху страницы.

### Использование одного языка

Во время первичной настройки профиля, а также в разделе «Настройки компании» (правый верхний угол → вкладка «Языки»), вы можете выбрать, на каком языке будет отображаться информация на вашей карте (название полей и их содержание), а также онлайн-анкета для выдачи карт.



### Использование нескольких языков

Так же как и при выборе работы с одним языком, вы можете настроить мультиязычность во время первичной настройки профиля и в разделе «Настройки компании» (правый верхний угол → вкладка «Языки»).

При работе с несколькими языками поля автоматически переводятся на язык, который установлен на устройстве клиента.

После установки нескольких языков, во вкладке «Дизайн карт» из бокового меню, нужно указать название программы лояльности, а также дополнительную информацию на выбранных языках. В зависимости от выбранного количества языков увеличится количество полей – в углу каждого из них отмечено, на каком языке вносить информацию.

При использовании онлайн-анкеты у клиента появится запрос на разрешение определения его геопозиции. Если ваш клиент отклонит его, перед заполнением анкеты ему будет предложено выбрать язык, на котором он сможет это сделать.

Если на устройстве клиента будет установлен отсутствующий в настройках язык, то по умолчанию загрузится карта с информацией на английском языке.

## Почему не работают ссылки на карте?

Если в настройках дизайна карты у вас размещены ссылки, то на установленной карте в телефоне клиент может нажать на каждую из них и попасть на нужную страницу.

В Apple Wallet кликабельные ссылки расположены на обратной стороне карты и выделены синим цветом. В Google Pay ссылки расположены в нижней части карты и помечены значком "Глобуса".

Чтобы проверить работу ссылок необходимо разблокировать телефон, открыть приложение Apple Wallet или Google Pay и нажать на нужную ссылку. Предварительно проверьте подключение к интернету.

**Ссылки не работают, если выводить карту из Apple Wallet на экран через двойное нажатие на кнопку "Домой" (боковая кнопка справа или круглая кнопка в нижней части (в более старых моделях iPhone)). Телефон должен быть разблокирован владельцем. Это ограничение установлено компанией Apple в целях безопасности.**

## Что нельзя рекламировать

Ниже вы найдёте информацию о запрете рекламирования некоторых товаров и услуг внутри платформы Passteam. Запреты касаются любых видов рассылок, а также текстовой и графической информации на картах, онлайн-анкете, пасслинке и другом функционале. За нарушение операторы выставляют штрафы от 100 000 до 500 000 рублей, а Google блокирует аккаунт, в котором создавался сертификат для вашего личного кабинета.

Чтобы избежать подобных последствий, пожалуйста, ознакомьтесь с данной информацией:

**\*\*ФЗ «О рекламе»**

Статья 7. Товары, реклама которых не допускается:\*\*

1. Товаров, производство и (или) реализация которых запрещены законодательством Российской Федерации.
2. Наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, растений, содержащих наркотические средства или психотропные вещества либо их прекурсоры, и их частей, содержащих наркотические средства или психотропные вещества либо их прекурсоры.
3. Взрывчатых веществ и материалов, за исключением пиротехнических изделий.
4. Органов и (или) тканей человека в качестве объектов купли-продажи.
5. Товаров, подлежащих государственной регистрации, в случае отсутствия такой регистрации.
6. Товаров, подлежащих обязательной сертификации или иному обязательному подтверждению соответствия требованиям технических регламентов, в случае отсутствия такой сертификации или подтверждения такого соответствия.
7. Товаров, на производство и (или) реализацию которых требуется получение лицензий или иных специальных разрешений, в случае отсутствия таких разрешений.
8. Табака, табачной продукции, табачных изделий и курительных принадлежностей, в том числе трубок, кальянов, сигаретной бумаги, зажигалок.
9. Медицинских услуг по искусственному прерыванию беременности.

Кроме этого, запрещается реклама алкоголя, в связи с множеством ограничений и требований закона и невозможностью в тексте SMS-сообщений соблюсти все правила по его рекламе.

Также запрещается реклама оружия, игорных заведений, казино, организаторов пари и любых игр, основанных на риске и азарте.

**Также ограничивается следующая реклама:**

- Ч. 7 ст. 24 ФЗ «О рекламе»: Реклама лекарственных препаратов, медицинских услуг, в том числе методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, медицинских изделий должна сопровождаться предупреждением о наличии противопоказаний к их применению и использованию, необходимости ознакомления с инструкцией по применению или получения консультации специалистов.
- Ч. 8 ст. 24 ФЗ «О рекламе»: Реклама лекарственных препаратов в формах и дозировках, отпускаемых по рецептам на лекарственные препараты, медицинских услуг, в том числе методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, а также медицинских изделий, для использования которых требуется специальная подготовка, не допускается иначе как в местах проведения медицинских или фармацевтических выставок, семинаров, конференций и иных подобных мероприятий и в предназначенных для медицинских и фармацевтических работников специализированных печатных изданиях.
- Ч. 1.1 Ст. 25 ФЗ «О рекламе»: Реклама биологически активных добавок в каждом случае должна сопровождаться предупреждением о том, что объект рекламирования не является лекарственным средством.

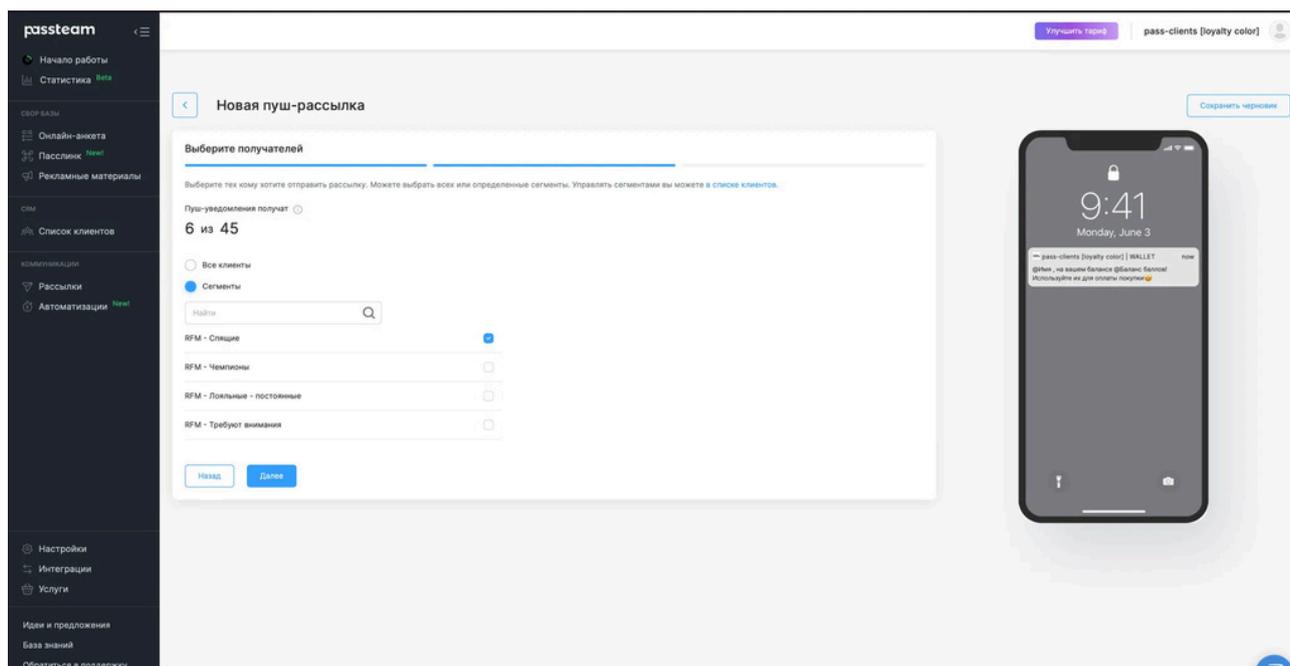
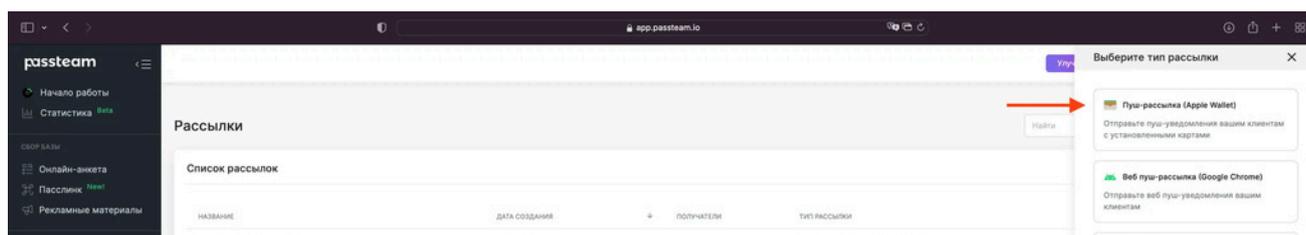
# Рассылки

## Пуш-рассылка (Apple Wallet)

Для того, чтобы создать пуш-рассылку:

1. Перейдите во вкладку “Рассылки”.
2. Нажмите на кнопку “Создать” и выберите “Пуш-рассылка (Apple Wallet)”
3. Введите текст пуш-рассылки и нажмите “Далее”. Чаще всего в пуш-рассылки используются, чтобы сообщить клиентам о проходящих акциях или напомнить о бонусном балансе, чтобы клиент совершил визит и потратил баллы.
4. На мокапе телефона в правой части экрана можно увидеть, как будет выглядеть уведомление на экране телефона клиента.
5. Выберите получателей. Это могут быть все клиенты в вашей базе с установленными картами в Apple Wallet или определённые сегменты.
6. Добавьте название вашей пуш-рассылки.
7. Выберите вариант с запуском пуш-рассылки. Вы можете запустить её сразу после создания или запланировать на конкретную дату.

После запуска пуш-рассылки вы можете отслеживать получателей из списка ваших рассылок во вкладке “Рассылки”.



## Часто задаваемые вопросы

1. Почему количество получателей пуш-рассылки меньше, чем клиентов в базе? – Пуш-уведомления отправляются только на установленные карты в приложение Apple Wallet. В числе получателей будут только такие клиенты из базы.
2. Почему могут не приходить пуш-уведомления? – Пуш-уведомления могут не отображаться на экране блокировки по причине отключенных уведомлений от приложения Wallet или в настройках установленной карты с её обратной стороны. Более подробно можно узнать в статье [Почему могут не приходить пуш-уведомления](#)
3. Можно ли настроить пуш-уведомления для карт в Google Pay? – Нет. На установленные карты в Google Pay можно отправить веб-пуш-уведомления. Сделать это можно во вкладке “Рассылки”.

## Гео-уведомления (Apple Wallet)

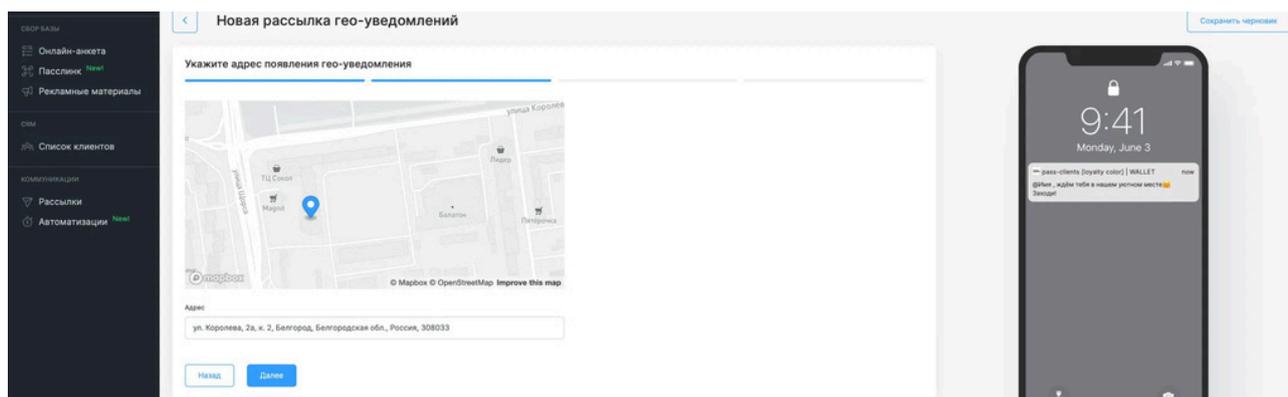
Во вкладке «Рассылки» можно настроить уведомления по геопозиции для виртуальных карт в приложении Apple Wallet.

Уведомления по геопозиции – это push-уведомления, которые отображаются на экране блокировки смартфона в радиусе 100м от заданной точки.

### Для того, чтобы добавить геопозицию:

1. Перейдите во вкладку “Рассылки”.
2. Нажмите на кнопку “Создать” и выберите “Гео-уведомления (Apple Wallet)”
3. Введите текст гео-уведомления и нажмите “Далее”. Чаще всего в уведомлениях по геопозиции оставляют приветственное сообщение или напоминание о бонусном балансе, чтобы находясь рядом с заведением, клиент совершил визит и потратил баллы.
4. На мокапе телефона в правой части экрана можно увидеть, как будет выглядеть уведомление на экране телефона клиента.
5. На следующем шаге укажите желаемый адрес. Для более точного определения местоположения, переместите булавку на карте.
6. Выберите получателей. Это могут быть все клиенты в вашей базе с установленными картами в Apple Wallet или определённые сегменты.
7. Добавьте название вашей гео-рассылки.
8. Выберите вариант с запуском гео-рассылки. Вы можете запустить её сразу после создания или запланировать на конкретную дату. Также вы можете установить определённый период действия рассылки.

После запуска гео-рассылки вы можете отслеживать получателей из списка ваших рассылок во вкладке “Рассылки”.



## Часто задаваемые вопросы

1. Что такое гео-уведомления и как они работают? – \*\*\*\*Уведомления по геопозиции – это уведомления, появляющиеся на экране блокировки телефона в радиусе 100м от заданной точки.
2. Почему количество получателей гео-уведомления меньше, чем клиентов в базе? – Уведомления по геопозиции отправляются только на установленные карты в приложение Apple Wallet. В числе получателей будут только такие клиенты из базы.
3. Почему могут не приходить гео-уведомления? – Гео-уведомления могут не отображаться на экране блокировки по причине отключенного доступа к геопозиции в настройках телефона или в настройках приложения с установленной картой.
4. Можно ли настроить гео-уведомления для карт в Google Pay? – Нет. На данный момент уведомления по геопозиции настраиваются только для карт в Apple Wallet.

## SMS-рассылка

Во вкладке «Рассылки» можно настроить SMS-рассылки для клиентов без установленных карт. Для того, чтобы создать SMS-рассылку:

1. Перейдите во вкладку «Рассылки».
2. Нажмите на кнопку «Создать» и выберите «SMS-рассылка».
3. Введите текст SMS-рассылки и нажмите «Далее». Чаще всего SMS-рассылки используются, чтобы сообщить клиентам о проходящих акциях или напомнить о бонусном балансе, чтобы клиент совершил визит и потратил баллы. Также с помощью SMS-рассылки вы можете оповещать клиентов без установленных карт.
4. На мокапе телефона в правой части экрана можно увидеть, как будет выглядеть уведомление на экране телефона клиента.
5. Выберите получателей. Это могут быть все клиенты в вашей базе или определённые сегменты, например, только клиенты с неустановленными картами.
6. Добавьте название вашей SMS-рассылки.
7. Выберите вариант с запуском SMS-рассылки. Вы можете запустить её сразу после создания или запланировать на конкретную дату.
8. После запуска SMS-рассылки вы можете отслеживать получателей из списка ваших рассылок во вкладке «Рассылки».

## Часто задаваемые вопросы

1. Сколько стоит одно SMS-сообщение? – Стоимость зависит от оператора. Узнать актуальную стоимость SMS-сообщений вы можете на странице с тарифами по ссылке <https://www.passteam.ru/pricing>
2. Почему стоимость за одно SMS-сообщение оказалась выше заявленной в тарифах? – Стоимость SMS может увеличиваться в зависимости от объёма текста, т.е. от количества сообщений в одном SMS.

## Отправка пуш-уведомлений из списка клиентов

Создавайте маркетинговые рассылки прямо из списка клиентов

1. Перейдите в «Список клиентов» в боковом меню.
2. Выберите в списке нужных клиентов. Чтобы выделить всех клиентов на странице, поставьте галочку на самую верхнюю ячейку. Появится надпись «Выбрано 25 из [общее количество]». Если вам необходимо выделить всю клиентскую базу, нажмите на строчку «Выбрать всех клиентов».

3. Нажмите на кнопку **«Действия»** и в выпадающем списке нажмите на **«Отправить push-уведомления»**.
4. Заполните текст уведомления и нажмите на кнопку **«Отправить»**.

Секция «Выбрано клиентов» показывает, какое количество получателей вы выбрали из списка. Секция «Push-оповещения получают» показывает реальное количество получателей, т.е. тех, у кого установлены ваши карты в телефон.

Как создать запланированную рассылку, вы можете подробно узнать из статьи [Пуш-рассылка \(Apple Wallet\)](#).

## **Почему могут не приходить пуш-уведомления**

Если на устройства клиентов не приходят push-уведомления, проверьте все указанные ниже пункты — возможно, в одном из них кроется решение вашей проблемы.

💡 **Обратите внимание:** Push-уведомления приходят только на карты, установленные в Apple Wallet (устройства компании Apple на базе iOS). На карты, установленные в Google Pay (Android) приходят веб-пуш-уведомления через отдельный функционал отправки.

### **Ошибки, связанные с приложением Apple Wallet**

1. Проверьте, разрешён ли на вашем устройстве допуск уведомлений от Apple Wallet. Проверить это можно перейдя в Настройки → Уведомления → Wallet.
2. Проверьте, разрешен ли допуск уведомлений на конкретной карте в приложении Wallet. Проверить это можно перейдя в Wallet → Выбрать нужную карту → Нажать на три точки в правом верхнем углу → Бегунок на карте «Допуск уведомлений».

Ошибки, связанные с приложением Google Pay

Клиентам с картами в Google Pay можно отправить web-push-уведомления. Чтобы такие уведомления были отправлены, при установке карты в Google Pay клиенту необходимо дать своё согласие на получение уведомлений (после заполнения онлайн-анкеты система запросит у клиента разрешение). Если же клиент не даёт своё согласие на получение уведомления, но при этом устанавливает карту, то он не будет включен в список получателей при отправке web-push-рассылки.

### **Ошибки, связанные с платформой Passteam**

1. Проверьте, не выходит ли ваше сообщение за лимит по количеству символов и абзацев — не более 300 символов на одно оповещение, не более, чем в 2 абзацах.
2. Проверьте, не вышли ли вы за лимит изменений отображаемой информации по одной карте — не более 20 изменений в сутки. Сюда входят изменения дизайна через конструктор (и их сохранение и публикация), начисление/списание баллов, изменение процента скидки, оповещения создаваемые через рассылку и т.д.

Если вы превысили дневной лимит, установите другую карту и проверьте работоспособность push-уведомлений на ней. Сделать это можно в личном кабинете Passteam: перейдите во вкладку «Список клиентов», нажмите на любую карту, которая ещё не установлена, нажмите на кнопку **«Действия»** → **«Скачать карту»** и отсканируйте QR-код. После сканирования карта загрузится на ваше устройство.

### **Ошибки, связанные с CRM-системой и интеграцией**

1. Проверьте настройки вашей программы лояльности в используемой CRM-системе.
2. Проверьте настройки интеграции вашей CRM-системы с платформой Passteam. Сделать это можно, перейдя в Passteam → Интеграции → Ваша CRM. Если на этой странице всё горит зелёным, значит интеграция настроена корректно.

## Автоматизации

### Автоматизация «Приветственное уведомление»

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами после их установки клиентом в телефон.

Чтобы настроить автоматизацию «Приветственное уведомление», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Приветственное уведомление»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «Дата создания» → выберите «Сегодня» → нажмите «Готово»
6. Под заданным параметром нажмите на значок «+», выберите действие «Подождать» и установите количество часов ожидания перед отправкой пуш-уведомления. Нажмите «Сохранить»
7. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
8. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»
9. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «Спасибо за установку карты! Теперь вы участник нашей программы лояльности»
10. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки SMS-сообщения для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например, дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.

Клиенты, которые установили вашу карту в приложение Apple Wallet получают автоматическое приветствие в виде пуш-уведомления.

### Часто задаваемые вопросы

1. Можно ли настроить приветственные баллы, чтобы также сообщить о них клиенту после установки карты? – Если в вашей CRM-системе технически реализована возможность настройки приветственных баллов, вы можете сообщить клиенту об этом в вашем приветственном пуш-уведомлении. Обратите внимание, что клиент мог быть создан в вашей CRM-системе раньше, чем вы выдали клиенту карту и его приветственные бонусы уже могли быть потрачены, поэтому данная автоматизация будет более актуальна именно для приветствия ваших клиентов.

### Автоматизация «Запрос отзыва»

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от изменяемой на них информации. В условиях, когда клиент пользуется услугами компании и у него есть прошлый визит, можно настроить автоматическое уведомление с просьбой оставить отзыв.

Чтобы настроить автоматизацию «Запрос отзыва», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Запрос отзыва»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «Прошлый визит» → выберите «Сегодня»
6. Не закрывая данную панель перейдите в раздел «Настройка» и укажите время, через которое клиенты, подходящие под условия будут повторно участвовать в этой автоматизации. Например, по изменению переменной
7. Вернитесь в раздел «Триггер» и нажмите «Готово»
8. Под заданным параметром нажмите на значок «+», выберите действие «Подождать» и установите количество часов ожидания перед отправкой пуш-уведомления. Нажмите «Сохранить»
9. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
10. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»
11. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «Спасибо за визит к нам! Будем рады получить ваш отзыв о наших услугах: [ссылка на ресурс].»
12. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки SMS-сообщения для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.

Клиенты, имеющие прошлую запись получают на виртуальные карты уведомления с предложением оставить отзыв о вашей компании.

## **Автоматизация «День рождения»**

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от указанной на них информации. Если для вас важно иметь тёплые отношения с клиентами и радовать их дополнительный день в году, можно настроить автоматическое пуш-уведомление с поздравлением в день рождения.

Чтобы настроить автоматизацию «День рождения», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Поздравление с Днём Рождения»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «День рождения» → выберите «Сегодня»
6. Не закрывая данную панель перейдите в раздел «Настройка» и укажите время, через которое клиенты, подходящие под условия будут повторно участвовать в этой автоматизации. Поскольку день рождения бывает только один раз в году, выбирайте повтор автоматизации «Раз в год». Если не хотите, чтобы эта автоматизация повторялась, не включайте повторение.

7. Вернитесь в раздел «Триггер» и нажмите «Применить» → «Готово»
8. Под заданным параметром нажмите на значок «+», выберите действие «Подождать» и установите количество часов ожидания перед отправкой пуш-уведомления. Нажмите «Сохранить».
9. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
10. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»
11. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «С Днём Рождения! Вам начислено 300 подарочных бонусов»
12. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки **SMS-сообщения** для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например, дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.

Клиенты, в карточках которых указана дата рождения, получают на виртуальные карты пуш- или SMS-уведомление с поздравлением и в дальнейшем могут получать каждый год.

### **Часто задаваемые вопросы**

1. Как заполняется дата рождения клиента? – Клиент может указать дату своего рождения при получении карты через онлайн-анкету, далее эта информация попадает в Passteam и в вашу CRM-систему. Для этого в настройках онлайн-анкеты, добавьте поле с датой рождения и сделайте его обязательным для заполнения. Также дата рождения клиента передаётся в Passteam автоматически, если вы создали клиента в своей CRM-системе и внесли эту информацию вручную.

### **Автоматизация «Напоминание о записи»**

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от изменяемой на них информации. В условиях, когда клиент пользуется услугами компании и периодически посещает заведение, можно настроить автоматическое уведомление с напоминанием о визите.

Чтобы настроить автоматизацию «Напоминание о визите», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Напоминание о визите»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «Следующий визит» → Наступит через N часов (N дней) → выберите цифру, например, через 2 часа или 2 дня
6. Не закрывая данную панель перейдите в раздел «Настройка» и укажите время, через которое клиенты, подходящие под условия будут повторно участвовать в этой автоматизации. Например, на следующий день.
7. Вернитесь в раздел «Триггер» и нажмите «Применить» → «Готово»
8. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
9. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»

10. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки **пуш-уведомления** для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «Ждём вас на маникюр в вашем любимом месте через 2 часа!»

11. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки SMS-сообщения для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.

Клиенты, имеющие предстоящие записи получают на виртуальные карты напоминание о визите за установленное количество времени.

### **Часто задаваемые вопросы**

1. Что такое «Автоматизация» и как её настраивать? – Автоматизация позволяет выполнять за вас конкретные действия и упрощает ваш бизнес. Например, используя информацию о следующем визите можно настраивать напоминание о визите. Это определённый момент, когда клиенту приходит пуш-уведомление с напоминанием. Когда автоматизация направляет такое напоминание клиенту, сокращается вероятность того, что он забудет прийти или опоздает.

### **Автоматизация «Предложение записаться снова»**

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от изменяемой на них информации. В условиях, когда клиент пользуется услугами компании и периодически посещает заведение, можно настроить автоматическое уведомление с напоминанием о повторном визите.

Чтобы настроить автоматизацию «Предложение записаться снова», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Напоминание о повторном визите»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «Прошлый визит» → выберите «Интервал от и до» → проставьте цифры, например, 6 и 7 дней
6. Не закрывая данную панель перейдите в раздел «Настройка» и укажите время, через которое клиенты, подходящие под условия будут повторно участвовать в этой автоматизации. Например, на следующий день
7. Вернитесь в раздел «Триггер» и нажмите «Готово»
8. Под заданным параметром нажмите на значок «+», выберите действие «Подождать» и установите количество часов ожидания перед отправкой пуш-уведомления. Нажмите «Сохранить»
9. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
10. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»
11. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «Мы скучаем по вам и рекомендуем вам снова записаться на визит!»

12. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки **SMS-сообщения** для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.

Клиенты, имеющие прошлые записи получают на виртуальные карты напоминание записаться к вам снова.

### **Часто задаваемые вопросы**

1. Что такое «Автоматизация» и как её настраивать? – Автоматизация позволяет выполнять за вас конкретные действия и упрощает ваш бизнес. Например, используя информацию о прошлом визите можно напоминать клиентам о себе и предложить записаться к вам снова. Когда автоматизация направляет такое напоминание клиенту, повышается вероятность привлечь его в ваше заведение.

### **Автоматизация «Уведомление о созданной записи»**

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от изменяемой на них информации. В условиях, когда клиент пользуется услугами компании и вы записываете его на визит, можно настроить автоматическое уведомление о созданной записи.

Чтобы настроить автоматизацию «Уведомление о созданной записи», выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку «Автоматизация» в боковом меню и нажмите на синюю кнопку «Создать»
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например «Уведомление о созданной записи»
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку «Выбрать триггер срабатывания»
5. Из появившегося списка выберите вариант «Следующий визит» → выберите «Заполнено»
6. Не закрывая данную панель перейдите в раздел «Настройка» и укажите время, через которое клиенты, подходящие под условия будут повторно участвовать в этой автоматизации. Например, по изменению переменной
7. Вернитесь в раздел «Триггер» и нажмите «Готово»
8. Под заданным параметром нажмите на значок «+», выберите действие «Подождать» и установите количество часов ожидания перед отправкой пуш-уведомления. Нажмите «Сохранить»
9. Под заданным параметром нажмите на значок «+» и выберите действие «Если / То / Иначе»
10. Из появившегося списка выберите вариант «Apple Wallet» → выберите вариант «Установлено» → нажмите «Применить»
11. Нажмите на «Да», чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, «Вы записаны к нам на визит. Ждём вас!»
12. Нажмите на «Нет», чтобы добавить действие автоматической отправки SMS-сообщения для клиентов с неустановленными картами. Введите текст SMS-сообщения, например дублируйте текст пуш-уведомления, а также добавьте ссылку на установку карты. Добавить ссылку на установку можно также через значок @.
- 13.

Клиенты, имеющие запись на следующие визиты получают на виртуальные карты уведомления, подтверждающие эту запись.

## Часто задаваемые вопросы

1. Нужно ли настраивать эту автоматизацию, если после записи на визит клиент уже получает пуш- / SMS-уведомление из CRM-системы? – Данная автоматизация больше подходит компаниям, которые используют платформу Passteam без подключения интеграции с CRM-системой и вносят даты записей клиентов только в Passteam.

## Автоматизация с начислением баллов

Эта настройка позволяет осуществлять автоматические действия с картами в зависимости от изменяемой на них информации. В условиях, когда клиент пользуется услугами компании и вы желаете наградить его дополнительными баллами, можно настроить их автоматическое начисление.

Чтобы настроить автоматизацию с начислением баллов, выполните следующие действия:

1. Перейдите во вкладку “Автоматизация” в боковом меню и нажмите на синюю кнопку “Создать”
2. Выберите тип автоматизации: по времени или по изменению переменной
3. Задайте название вашей автоматизации, например “Баллы за установку карты”
4. Определите, по какому событию будет срабатывать ваша автоматизация, нажав на синюю кнопку “Выбрать триггер срабатывания”
5. Из появившегося списка выберите вариант “Apple Wallet или Google Pay” → выберите “Установлено”. Нажмите “Готово”
6. Под заданным параметром нажмите на значок “+”, выберите действие “Подождать” и установите время ожидания перед начислением бонусов. Нажмите “Сохранить”. Это действие можно добавить по желанию

## Для начисления бонусов в аккаунте без интеграции

1. Под ранее заданными параметрами нажмите на значок “+” и выберите действие “Изменить переменную” → Баланс → действие с переменной “Увеличить значение”
2. Укажите, на сколько нужно увеличить значение бонусов в карточке клиента. Например, 200

## Если вы желаете уведомить клиентов о начисленных баллах, добавьте действие с отправкой уведомлений:

1. Нажмите на “+” и выберите действия “Если/то/иначе → Apple Wallet → Установлено”
2. Нажмите на “Да”, чтобы добавить действие автоматической отправки пуш-уведомления для клиентов с картами в Apple Wallet. Введите текст пуш-уведомления, например, “Спасибо за установку карты! Вам начислены подарочные бонусы”
3. Нажмите на “Нет”, чтобы добавить действие автоматической отправки веб-пуш-уведомления для клиентов с картами в Google Pay. Для этого выберите действия “Если/то/иначе → Web пуши → Заполнено”
4. Выберите вариант “Отправить веб-пуш-уведомление” и введите текст. Например, скопируйте тот же текст, что вносили для отправки пуш-уведомления для Apple Wallet

## Для начисления бонусов в интеграции с Yclients

1. Под ранее заданными параметрами нажмите на значок “+” и выберите действие из секции Yclients “Начислить баллы”
2. Укажите количество баллов, например 200. После срабатывания автоматизации, бонусный баланс обновится также у клиента в Yclients
3. Если вы желаете уведомить клиента о начисленных баллах, добавьте действия с отправкой пуш-уведомлений в Apple Wallet и веб-пуш-уведомлений в Google Pay

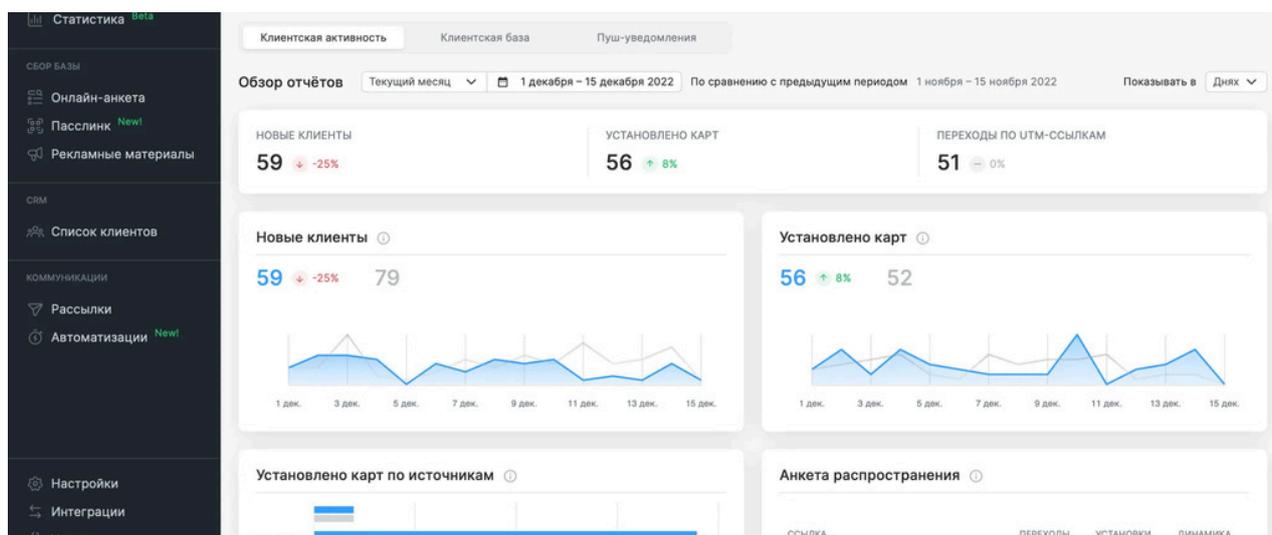
## 9. Статистика и отчёты

### Статистика по установкам карт

Если в вашем аккаунте подключены виртуальные карты лояльности, вы можете отслеживать статистику по работе с ними.

Во вкладке “Статистика” можно увидеть:

- Сколько было создано клиентов и установлено карт сегодня или за определённый период
- Количество карт установленных по источникам создания карт: SMS, Email, API, Анкета
- Количество переходов по UTM-ссылкам созданных в настройках онлайн-анкеты
- Количество отправленных маркетинговых пуш-уведомлений
- Количество отправленных транзакционных пуш-уведомлений



Чтобы просмотреть статистику за определённый период, в секции “Обзор отчётов” можно выбрать нужные месяцы.

Также на странице “Статистика” можно просмотреть статистику по клиентской базе, сколько карт установлено в Apple Wallet и Google Pay в процентном соотношении и проверить отчётность по транзакционным и маркетинговым уведомлениям.

### Обновление карт

После того, как клиент устанавливает карту в телефон, в личном кабинете Passteam в карточке клиента появляется счётчик обновлений.

Этот счётчик показывает доступное количество обновлений в сутки и сколько уже раз за сегодня карта была обновлена.

За обновление карты считаются любые изменения, которые происходят на карте клиента. Например, изменения данных в полях карты (баланс, дата визита и т.д.), публикация дизайна или отправленное пуш-уведомление.

Когда достигается лимит обновлений на карте, все последующие обновления, которые произошли после достижения лимита, приходят на карту на следующий день (в 12:00 по московскому времени).

Чтобы проверить лимит обновлений:

1. Перейдите во вкладку “Список клиентов” в боковом меню
2. Откройте карточку нужного клиента из списка (нажмите на его имя)
3. В разделе “Данные карты” проверьте секцию “Обновлений сегодня”