Бонусные баллы (новые)

В Ecvi предусмотрены инструменты для поощрения постоянных клиентов — система бонусных баллов, которые гости могут накапливать и тратить на оплату услуг отеля при последующих заездах.

Бонусные баллы могут начисляться автоматически: после выезда гостя стоимость начисленных и оплаченных услуг пересчитывается в баллы по заданным правилам. Также предусмотрена возможность ручного начисления бонусных баллов.

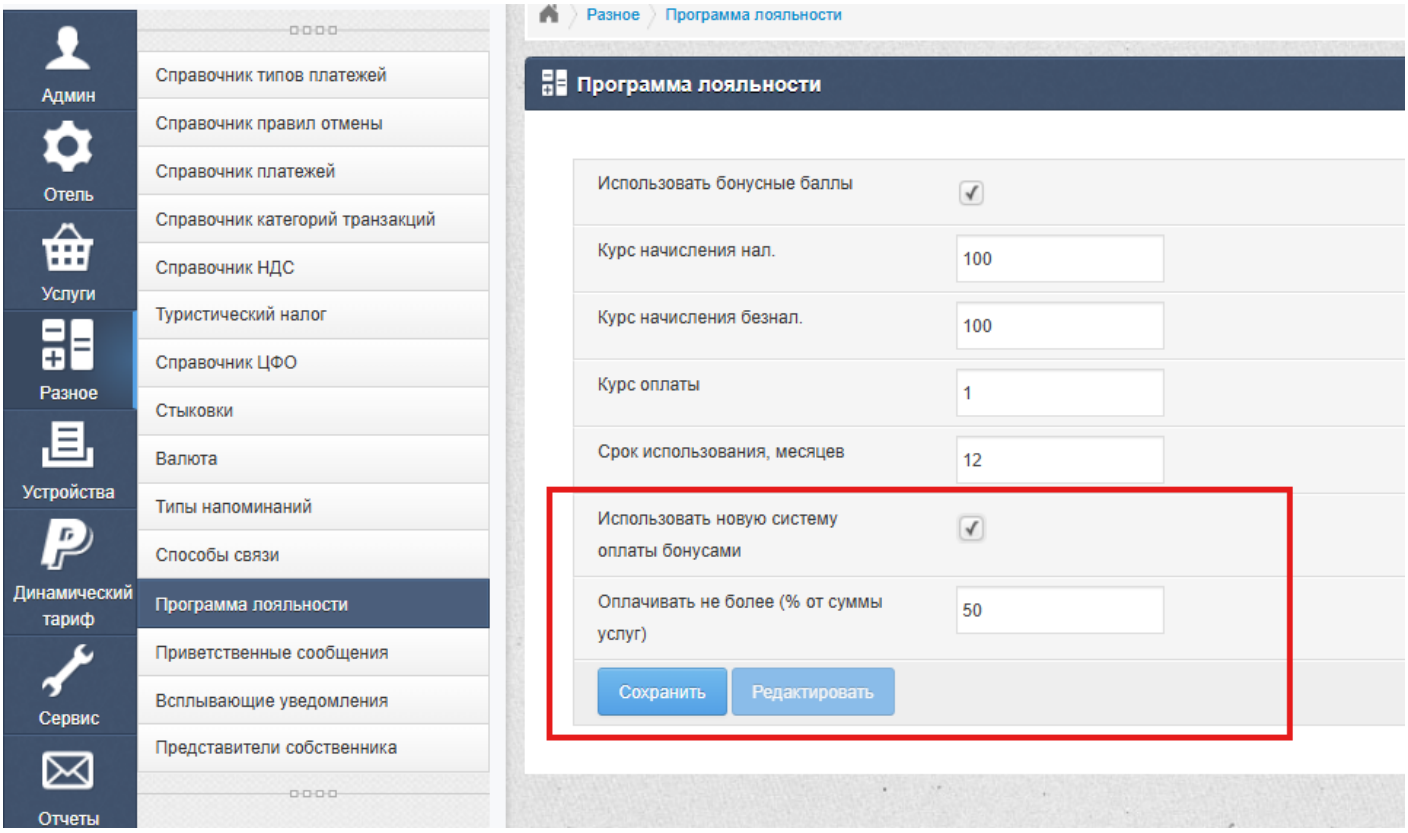
Потратить накопленные баллы гость может при следующих заездах. При этом условия начисления и использования баллов могут различаться: например, бонусы могут начисляться не за все услуги, для наличной и безналичной оплаты могут применяться разные курсы пересчёта, а для отдельных услуг могут действовать ограничения на списание баллов.

Общие настройки

Переход на новую версию бонусных баллов

Если вы ранее использовали программу лояльности, для перехода на новую версию откройте раздел Администрирование – Разное – Программа лояльности.

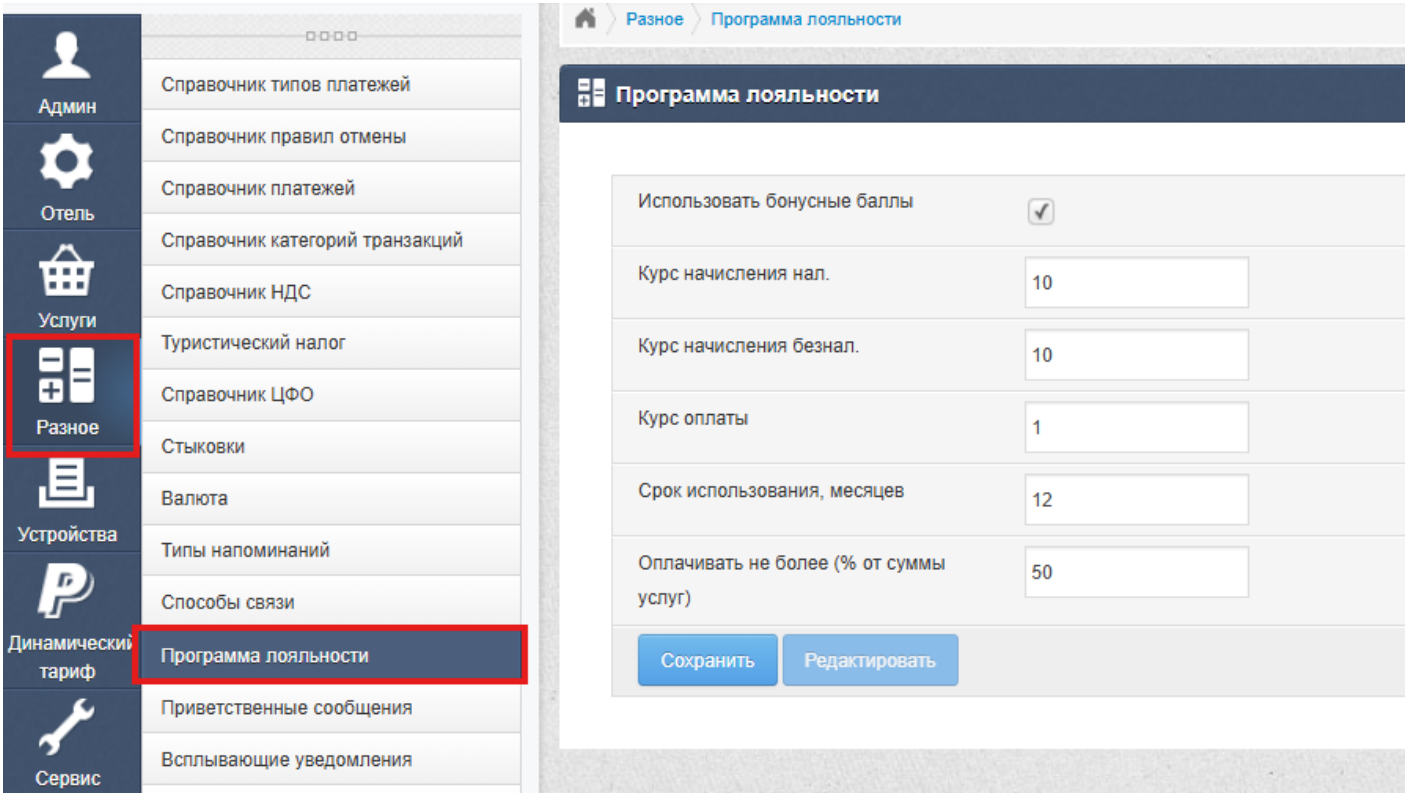
Установите флажок «Использовать новую систему оплаты бонусами» и укажите значение в поле «Оплачивать не более (% от суммы услуг)» - максимальный процент стоимости услуг, который гость сможет оплатить накопленными бонусными баллами.



После сохранения настроек отель будет работать с новой версией бонусной системы.

Программа лояльности

Политика отеля в части накопления и списания бонусных баллов настраивается в разделе Администрирование – Разное – Программа лояльности.



В этом разделе настраиваются основные параметры программы лояльности:

- **Курс начисления нал.** – коэффициент, по которому стоимость услуг пересчитывается в бонусные баллы, если эти услуги находятся на счетах индивидуальных гостей (не компаний), т.е. считается, что услуги реализованы «за наличный расчет» (а также оплачены банковской картой, онлайн и пр. – приравнивается в данном случае к наличному расчету).

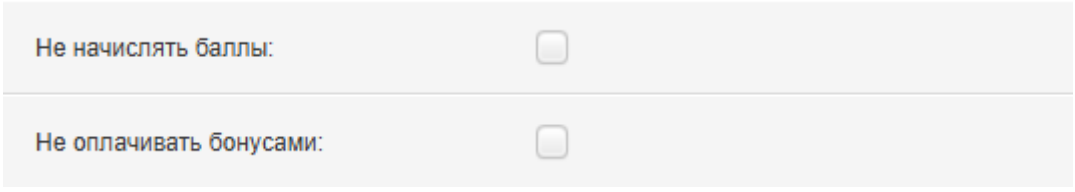
Рассчитывается по формуле - **сумма начисленных и оплаченных услуг/курс начисления = количество начисленных бонусных баллов.** Чем меньше значение курса, тем больше баллов начисляется гостю.

Например, если в поле указано значение 10, а сумма начисленных и оплаченных услуг составляет 10 000 рублей, то после выезда гостю начислится 1 000 бонусных баллов.

- **Курс начисления безнал.** – коэффициент для услуг, находящихся на счете компании-плательщика. Обращаем внимание, что сами баллы при этом всегда начисляются только физлицу (гостю или представителю компании).
- **Курс оплаты** – в текущей версии может быть только 1 (т.е. один балл = 1 руб., или иная валюта вашего отеля).
- **Срок использования, месяцев** – начисленные баллы могут автоматически «сгорать» после этого периода, если не использованы.
- **Оплачивать не более (% от суммы услуг)** - максимальный процент от стоимости услуг, разрешенных для оплаты бонусными баллами, который можно оплатить за счет бонусного баланса гостя.

Услуги и пакеты

В разделе Администрирование в свойствах услуг и в свойствах пакетов предусмотрены два параметра, позволяющие настроить правила начисления и использования бонусных баллов:



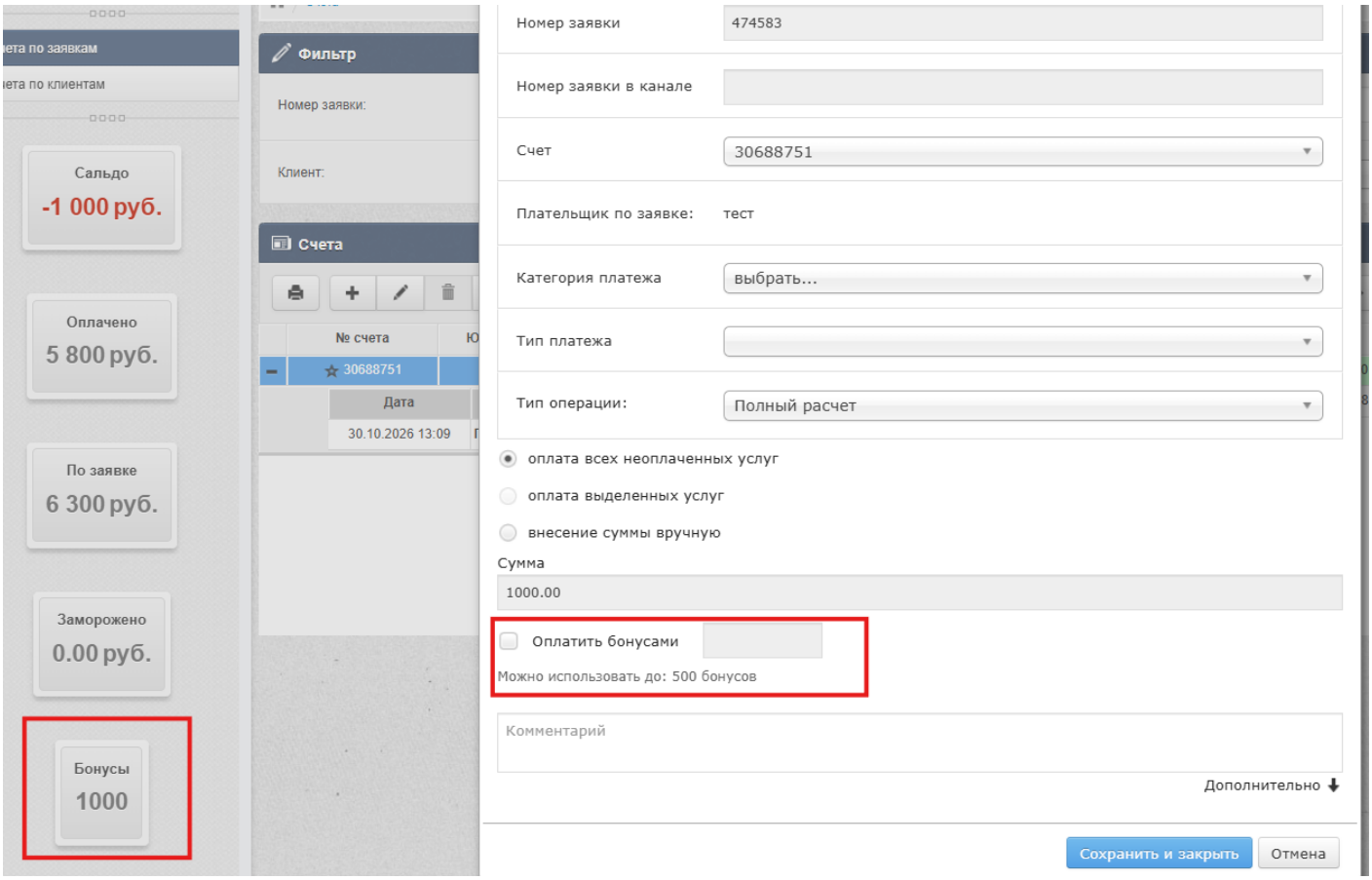
- **Не начислять баллы** - если флажок установлен, за данную услугу или пакет бонусные баллы не начисляются.
- **Не оплачивать бонусами** - если флажок установлен, данную услугу или пакет нельзя оплатить с использованием бонусных баллов.

Эти настройки позволяют гибко управлять участием отдельных услуг и пакетов в бонусной программе отеля.

Работа с гостями и компаниями

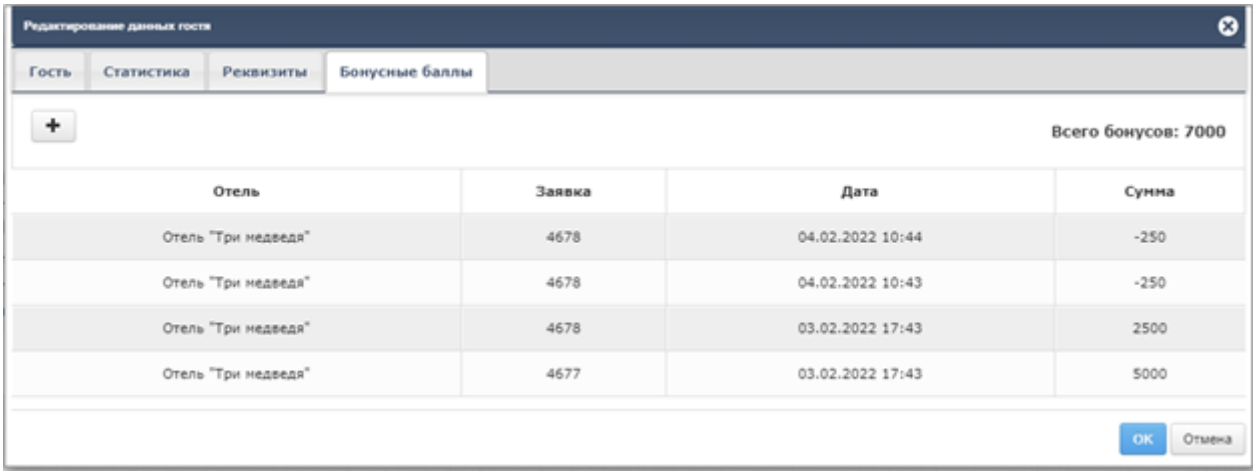
Счета. Оплата баллами

Накапливать баллы и оплачивать услуги баллами могут только гости-физические лица. При работе со счетом гостя в левой части экрана выводится информация о количестве доступных гостю баллов. Они могут быть использованы для оплаты услуг, при этом система контролирует, чтобы сумма списываемых баллов соответствовала всем установленным настройкам программы лояльности.



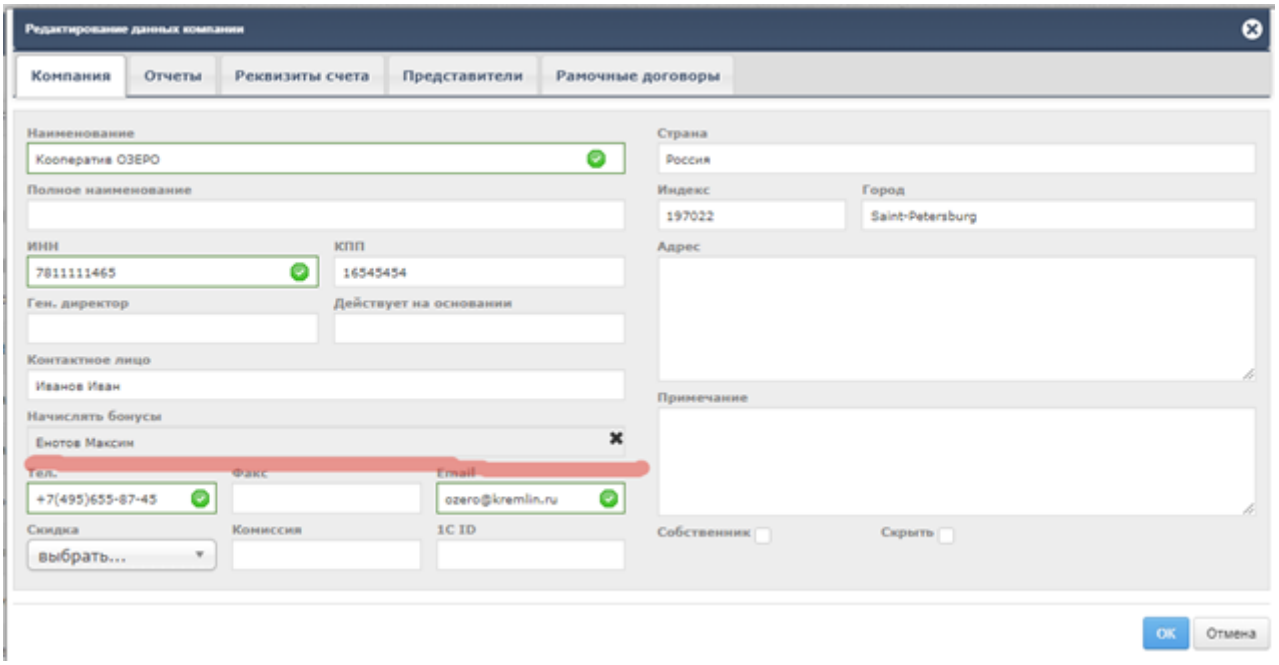
Бонусные баллы в карточке гостя

В разделе *Клиенты – Гости* в карточке гостя добавлена вкладка Бонусные баллы.



Компании. Накопление бонусов ответственному лицу

Как уже указывалось выше, использовать бонусы для оплаты услуг могут только гости-физические лица. При этом бонусы начисляются гостю за те услуги, которые начислены на его лицевые счета. Если услуги начислены и оплачиваются на лицевом счете компании (не важно, за какое бронирование), бонусы могут быть начислены специально указанному в карточке компании ответственному лицу:

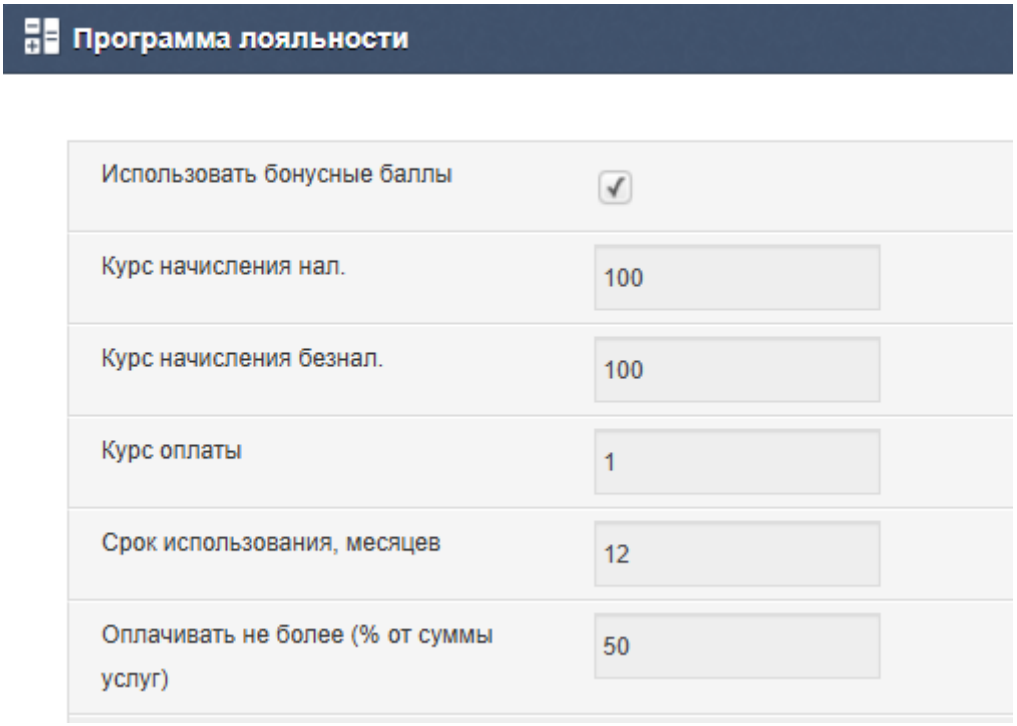


Таким образом, вы можете поощрить сотрудника компании, принимающего решения о выборе отелей для командированных работников. Начисленные бонусы накапливаются и могут быть в дальнейшем потрачены по приезду именно указанным лицом (гостем).

Начисление баллов

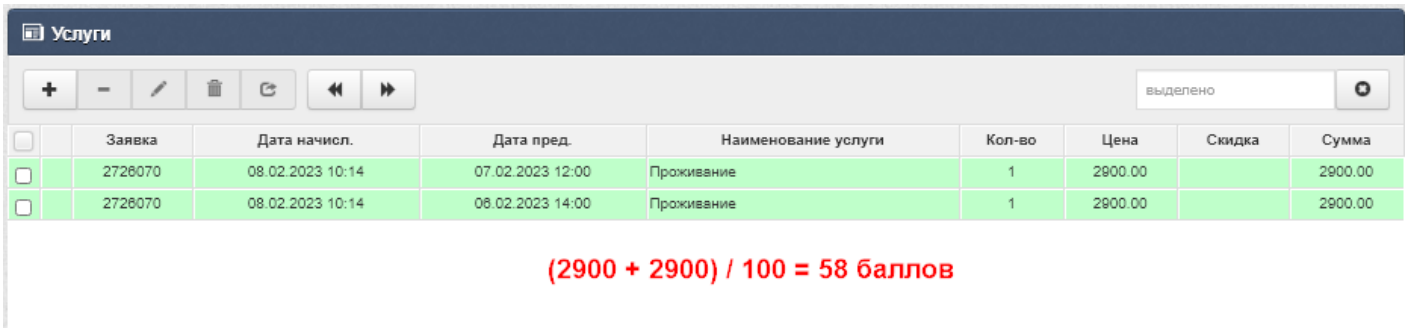
Автоматическое начисление баллов

Рассмотрим правила начисления и списания баллов на примерах, предположим в настройках системы установлен курс для начисления баллов "нал." = 100:

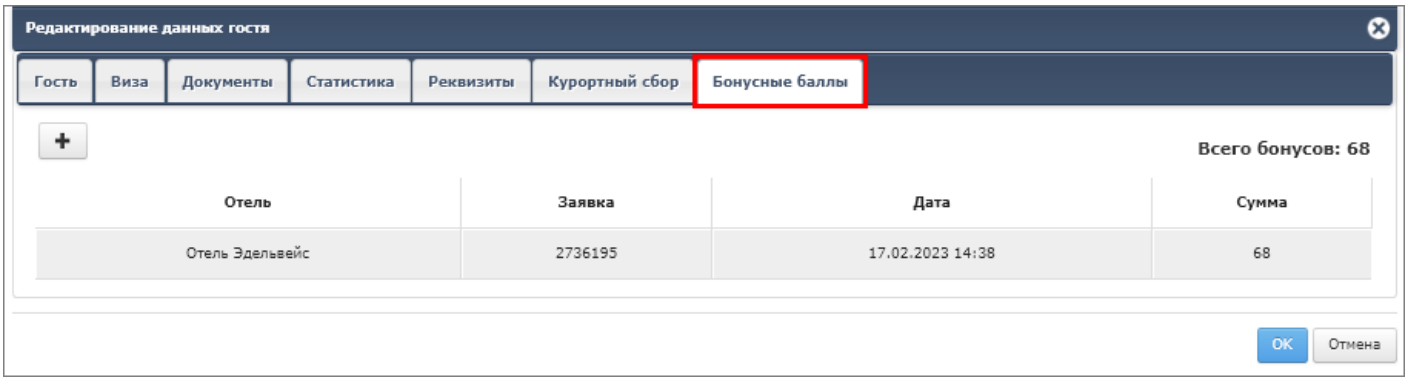


То при начислении услуг в счете и оплаты соответствующим типом платежа, после выполнения операции Выезд на балансе у гостя в Карточке будут автоматически начислены бонусные баллы по формуле:

"Общая сумма начисленных и оплаченных услуг" / "Курс начисления нал."



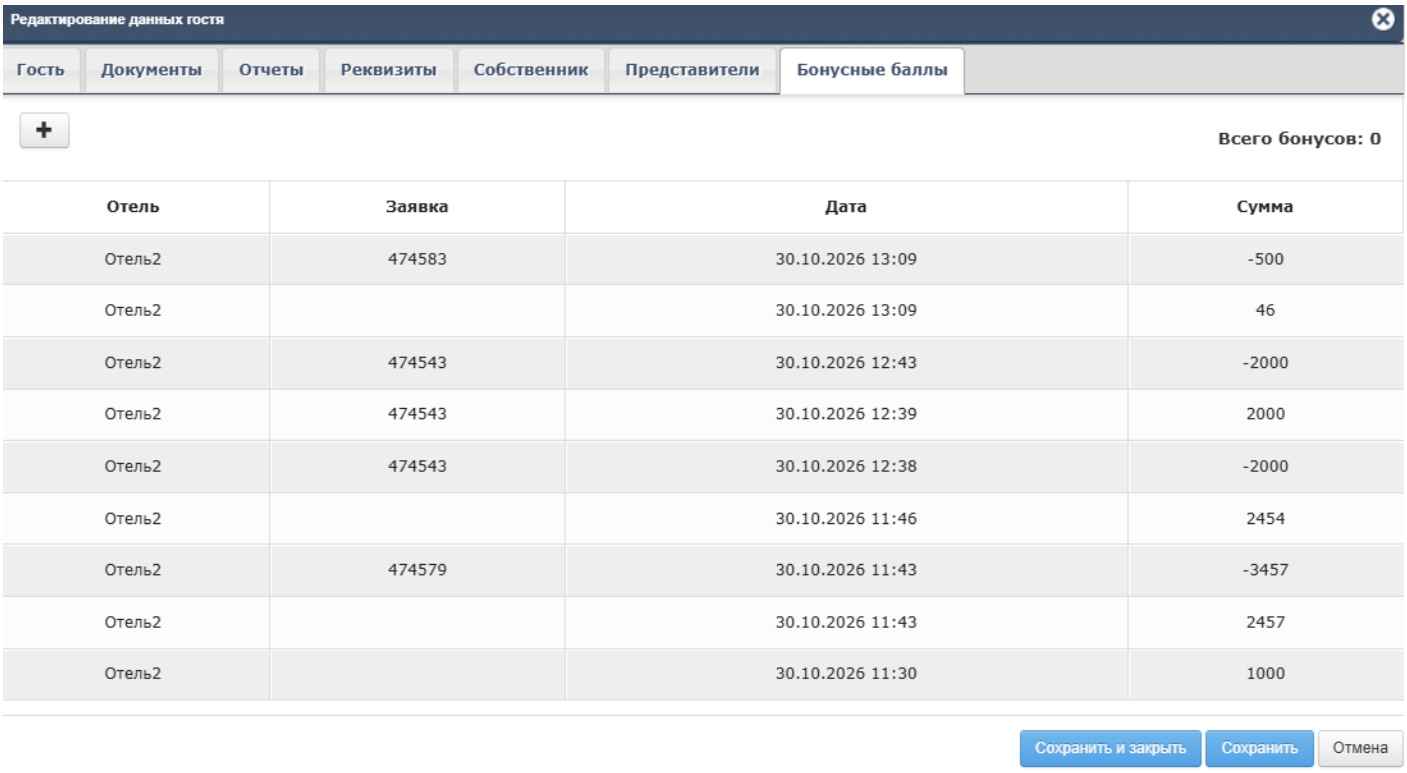
Указанное количество бонусов можно увидеть в профайле гостя в разделе "Бонусные баллы", а так же всю история по движению бонусных баллов:



Баллы будут начислены по выезду гостя, процедура начисления отрабатывает раз в 15 минут!

Ручное начисление баллов

В верхней части диалогового окна справа отображается текущее количество бонусных баллов у гостя.



С помощью кнопки «+» гостю можно вручную доначислить определенное число бонусных баллов (операция будет записана в Журнал).
В столбце Заявка можно увидеть, были ли баллы начислены автоматически (тогда отображается номер бронирования) или же начислены вручную (строчка будет пустая).

Списание баллов

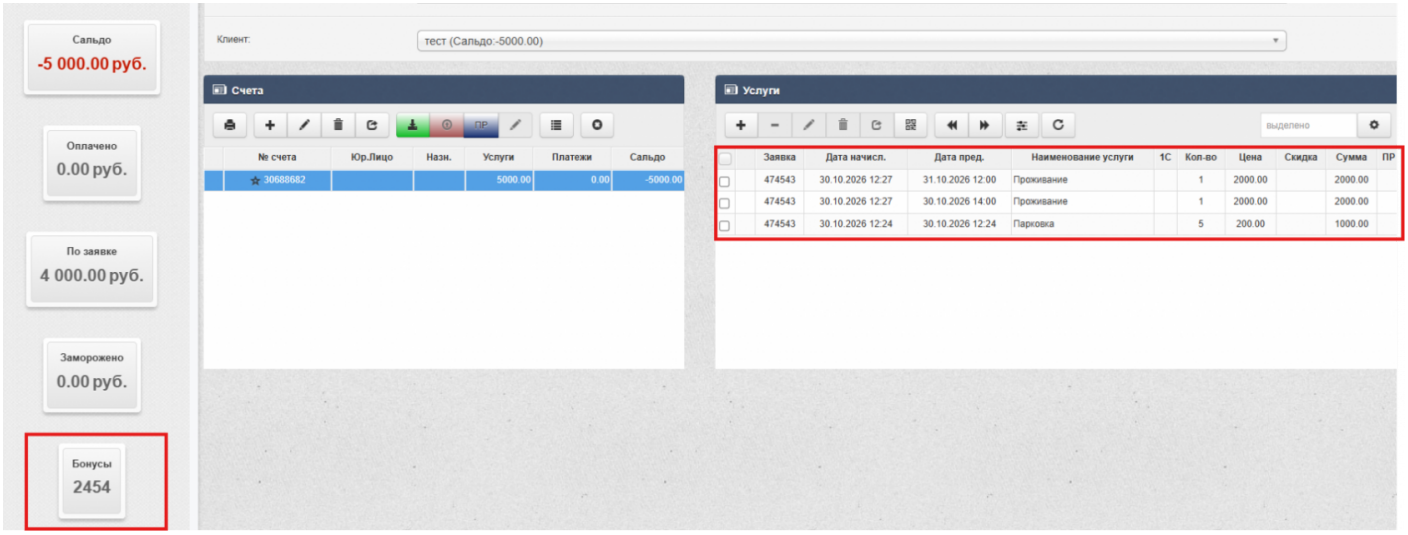
Оплата бонусами отображается как скидка на услугу, поэтому списание бонусовможет использоваться только при выборе в диалоге оплаты опции «оплата всех неоплаченных услуг» или «оплата выделенных услуг». При выборе пункта «внесение суммы вручную» строчка «оплатить бонусами» будет скрыта.

Рассмотрим на примере со следующими условиями:

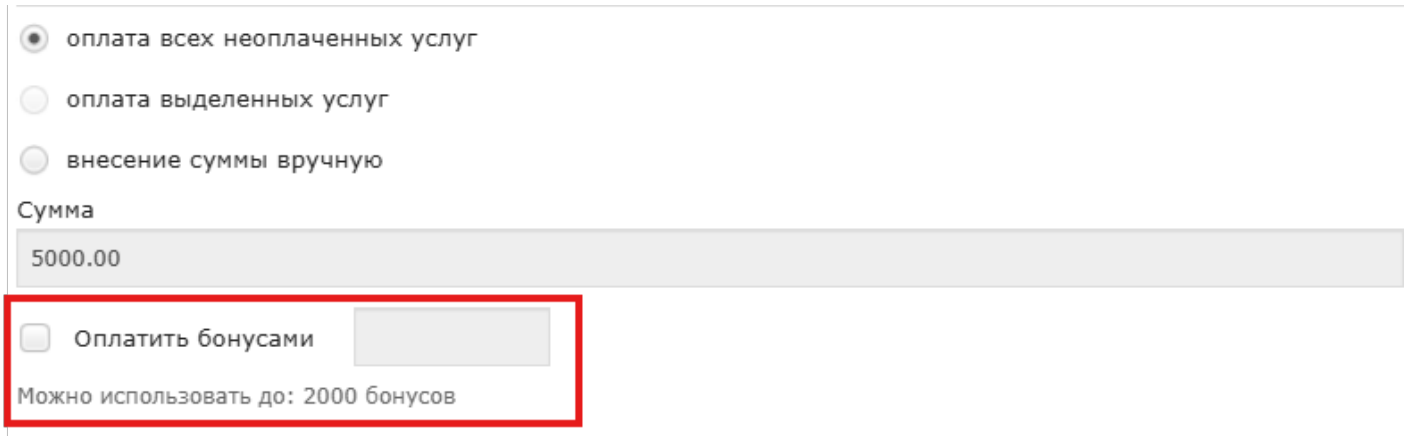
В настройках программы лояльности у вас проставлено условие - Оплачивать не более 50% от суммы услуг

Бонусными баллами можно оплачивать только услуги проживания, в этом бронировании проживание на сумму 4000 рублей, парковка на сумму 1000 рублей

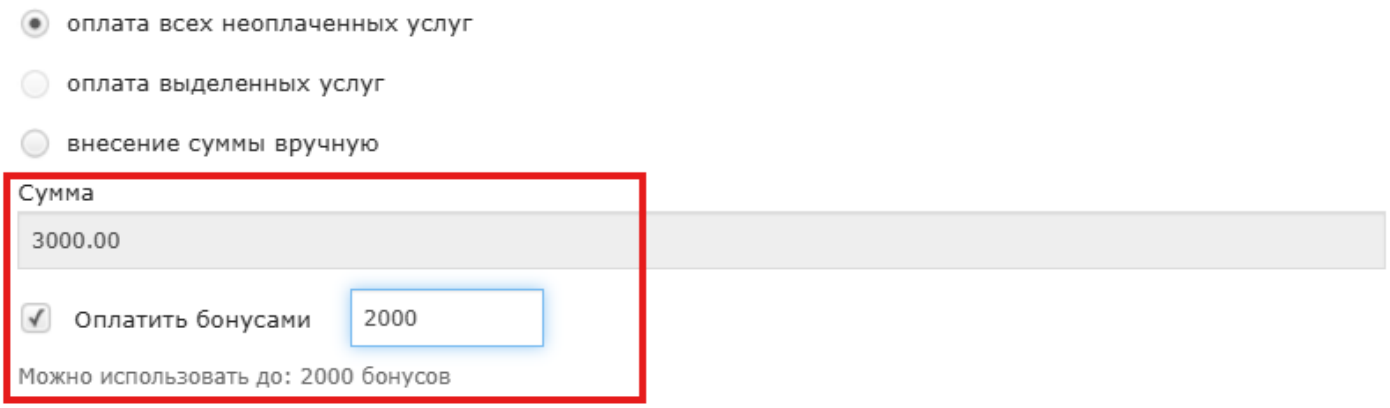
На балансе гостя 2454 бонусных балла



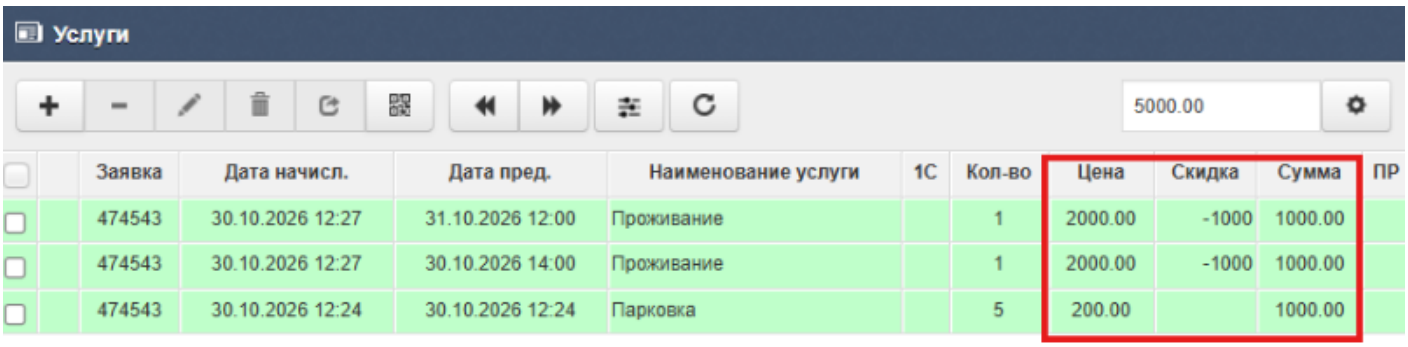
В таком случае возможная сумма для списания бонусами составит 2000, она же и будет отображаться у вас в диалоге оплаты:



Когда мы вводим количество списываемых бонусов, сумма непосредственной оплаты уменьшается на это количество:

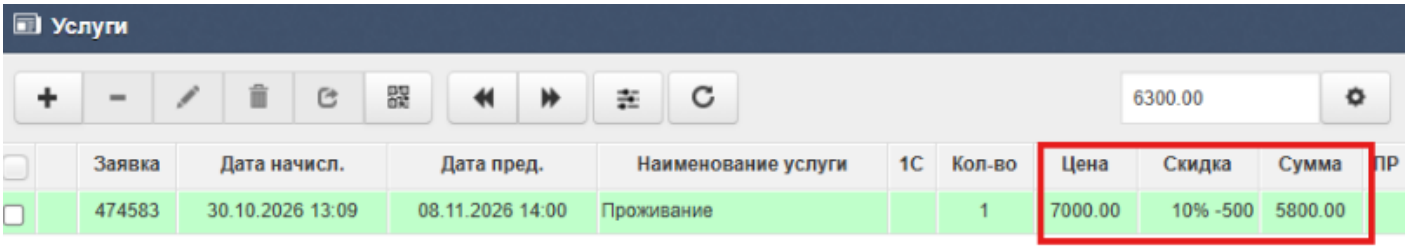


Списание баллов будет отображаться как скидка на услуги и распределится между ними равномерно, в данном случае, как скидка на услугу "Проживание", к услуге "Парковка" скидка не была применена



Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	1С	Кол-во	Цена	Скидка	Сумма	ПР
474543	30.10.2026 12:27	31.10.2026 12:00	Проживание		1	2000.00	-1000	1000.00	
474543	30.10.2026 12:27	30.10.2026 14:00	Проживание		1	2000.00	-1000	1000.00	
474543	30.10.2026 12:24	30.10.2026 12:24	Парковка		5	200.00		1000.00	

Если же на услугу была применена процентная скидка, а далее она была оплачена баллами, то в данном поле будут высвечиваться оба значения:



Заявка	Дата начисл.	Дата пред.	Наименование услуги	1С	Кол-во	Цена	Скидка	Сумма	ПР
474583	30.10.2026 13:09	08.11.2026 14:00	Проживание		1	7000.00	10% -500	5800.00	

Что важно помнить при списании баллов

- Списать можно только то количество баллов, которое есть на балансе гостя. Указать больше — нельзя.
- Если установлено ограничение **«Оплачивать не более (% от суммы услуг)»**, система не даст списать баллов больше этого процента.

- Баллами можно оплатить только **уже начисленные** услуги. Нельзя внести баллы авансом, до начисления услуг, — они применяются только как скидка на существующие начисления.
- Списание баллов отображается как скидка на услугу. Если на услугу уже была применена процентная скидка, а потом она оплачена баллами, в счёте будут видны оба значения.

Как баллы влияют на суммы в системе

Когда гость оплачивает услуги бонусными баллами, в системе одновременно существуют две суммы:

- **Сумма по заявке** — стоимость услуг по тарифу, без учёта баллов. Она отображается в карточке заявки.
- **Сумма к оплате (в счёте)** — стоимость услуг с учётом списанных баллов. Именно эта сумма уходит в чек и в 1С.

Пример. Гость проживает на 37 500 ₽ и списывает 2 999 баллов. В карточке заявки сумма останется 37 500 ₽, а в счёте и в чеке будет 34 501 ₽.

Баллы не являются отдельным средством платежа — они уменьшают стоимость уже начисленных услуг, то есть работают как скидка. Сумма по заявке при этом не пересчитывается: она отражает стоимость проживания по тарифу.

Что это значит на практике. Отчёты, которые опираются на сумму по заявке (например, RevPAR, ADR, расчёт комиссий, KPI), будут показывать сумму без учёта баллов. А фактические поступления, база для расчёта вознаграждения собственнику и данные в 1С — сумму с учётом баллов.

Как баллы распределяются между услугами

Не все услуги могут быть оплачены баллами. В свойствах каждой услуги и пакета есть два параметра:

- **«Не начислять бонусы»** — за эту услугу бонусы не начисляются.
- **«Не оплачивать бонусами»** — эту услугу нельзя оплатить баллами.

Если у услуги установлен запрет на оплату баллами, она **не участвует в распределении** — остаётся по полной стоимости. Баллы распределяются только между теми услугами, которые разрешены к оплате.

Пример. В счёте есть проживание на 37 500 ₽ и дополнительная услуга на 3 000 ₽. Для дополнительной услуги установлен запрет на оплату баллами. Гость списывает 2 999 баллов — они распределятся только по проживанию, а дополнительная услуга останется по 3 000 ₽.

В лицевом счёте по каждой услуге видно три величины: исходная цена, скидка за счёт баллов и итоговая сумма. Это позволяет проверить, как именно распределились баллы.

Возврат оплаты, произведённой баллами

При возврате оплаты баллы, использованные при оплате, автоматически возвращаются на внутренний баланс гостя и снова становятся доступны для использования.

Если возвращается только часть услуг, возвращается и часть баллов — ровно в том количестве, в котором они были списаны по этим услугам. Больше или меньше, чем было списано, вернуться не может.

Фискальный чек возврата формируется на сумму с учётом возвращаемых баллов — то есть на ту сумму, которая фактически была получена деньгами.

Revision #22
Created 30 October 2026 09:16:52 by Мария
Updated 10 November 2026 11:00:33 by Максим