

Programa de Pontuação

Sistema de fidelização de clientes através da troca de pontos acumulados por descontos ou prêmios.

Configurações Gerais

Interface de cadastro e alteração do processo de aquisição e resgate de pontos.

Pode ser acessada em:

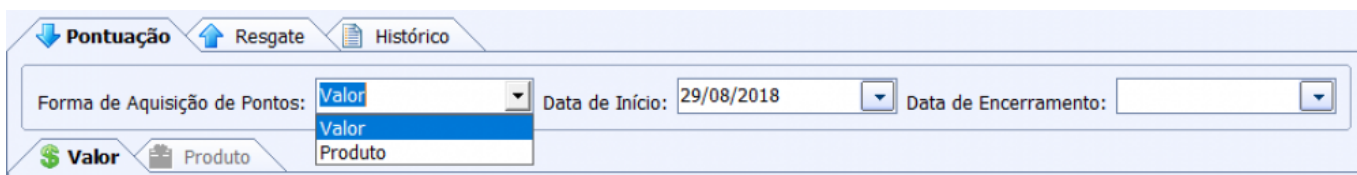
Gerenciamento → EasyCash → Programa de Pontuação → Configurações Gerais

A tela principal possui três abas:

- 1) Pontuação:** Configuração da aquisição de pontos;
- 2) Resgate:** Configuração dos resgates;
- 3) Histórico:** Histórico tanto das pontuações quanto dos resgates cadastrados, mas que não estão mais ativos.

Pontuação

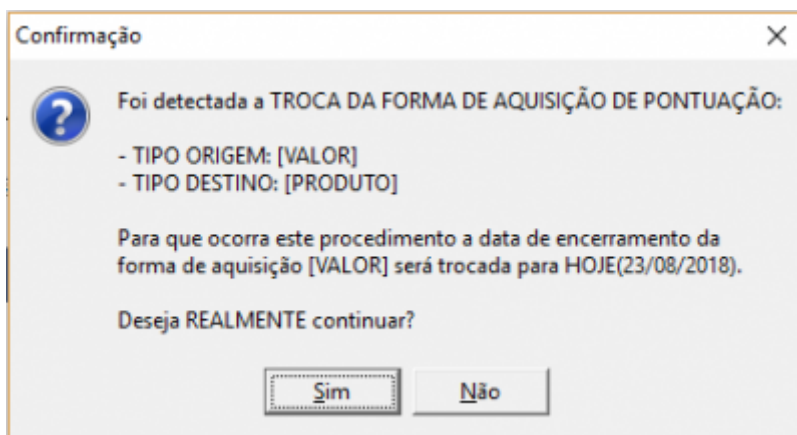
A aquisição de pontos poderá ser por **Valor** ou por **Produto**. A troca do tipo de aquisição é realizada por meio do *combobox* “Forma de aquisição de pontos”, conforme a figura abaixo:



Antes de se realizar qualquer cadastro, **recomenda-se muita atenção** a **Data de encerramento**, pois é ela quem define o período de vigência do programa. Se ela estiver vazia, conforme a figura anterior, significa que o programa **estará vigente por tempo indeterminado**. Nada impede, no entanto, de se definir uma data após o programa estar em execução no estabelecimento. Importante atentar-se também que, caso seja definido a data atual para o encerramento, **todas as aquisições serão encerradas no EasyCash (os pontos adquiridos serão setados como perdidos no relatório, zerando a pontuação dos clientes).**

Somente é permitido **um programa e tipo de aquisição de pontos por vez**, ou seja, se estiver no programa de pontos por vez, caso esteja obtendo pontos por “Valor” e tentar modificar para

“Produto”, o sistema irá pedir para encerrar. Se estiver também obtendo pontos por “Valor Fixo” e trocar para “Intervalo de Valor”, o sistema irá pedir para encerrar um programa e abrir outro, como mostra a imagem:



O sistema não permite inserir valores repetidos e nem pontos repetidos. Todos os pontos devem ser inteiros, **não permitindo pontos fracionados**.

As regras de pontuação respeitam o **valor líquido do cupom**, por exemplo, suponha um sistema de valor fixo, onde o valor do cupom acima de R\$50,00 recebe 2 pontos e acima de R\$100,00 recebe 3 pontos, caso o cupom tenha valor bruto de R\$101,00, mas tenha um desconto de R\$2,00, o valor líquido do cupom será de R\$99,00 recebendo para este caso somente 2 pontos.

Após finalizar qualquer processo de inclusão, alteração e exclusão, é necessário clicar no botão **“Efetivar”** para que sejam registrados no banco de dados e exportados para o EasyCash.

Valor (Cupom Fiscal)

Neste modo, o cliente acumulará pontos quando atingir, em um único cupom, um determinado valor fixo ou se enquadrar a um intervalo de valores definido, conforme descrito abaixo:

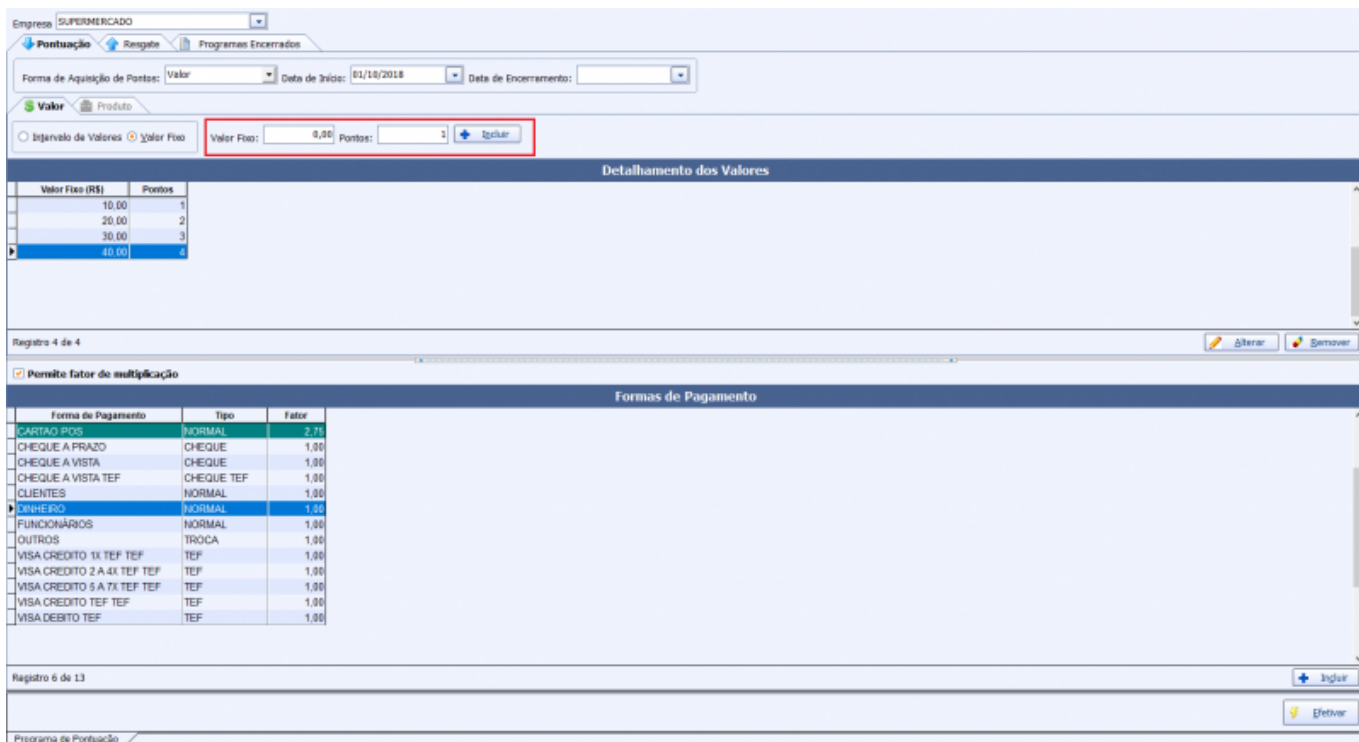
• Intervalo de Valores:

A imagem mostra a interface de configuração de valores para pontos. No topo, há uma barra de navegação com "Valor" e "Produto". Abaixo, há uma seção de configuração com "Intervalo de Valores" selecionado e "Valor Fixo" desativado. Os campos "Valor Mínimo" (0,00), "Valor Máximo" (0,00) e "Pontos" (1) estão destacados com um retângulo vermelho. Um botão "+ Incluir" está à direita. Abaixo, há uma tabela intitulada "Detalhamento dos Valores" com as seguintes colunas: "Valor Mínimo (R\$)", "Valor Máximo (R\$)" e "Pontos".

Valor Mínimo (R\$)	Valor Máximo (R\$)	Pontos
10,00	20,00	2
20,01	30,00	3

Neste modo, cadastra-se um intervalo, por exemplo, em uma compra entre R\$50,00 a R\$100,00, o cliente receberá 10 pontos de bônus. Note que, o valor de R\$100,00 é o teto máximo. Acima deste valor, o cliente ainda levará os 10 pontos, mas este não será dividido pelo valor da venda como acontece no item abaixo.

• **Valor Fixo:**



Neste modo, somente se o cliente realizar uma compra acima do valor configurado, receberá o total de pontos, por exemplo, em compras acima de R\$100,00 o cliente ganhará 10 pontos. Lembrando que para este caso, se o valor for de R\$300,00, o cliente ganhará 30 pontos, pois o valor da venda é dividido pelo valor setado para pontuação.

Vale ressaltar que neste cálculo é sempre levado em **consideração o maior valor de desconto configurado em relação a quantidade de pontos disponível**. Caso após o cálculo sobre 4 pontos e exista um valor configurado para 4 pontos, o sistema não irá computar o mesmo, deixando o mesmo para ser resgatado na próxima compra ou ser acumulado.

A cada vez que é modificada o tipo, é mostrado no lado direito da tela, a interface para inserir novos dados no tipo selecionado, conforme grifado em vermelho nas imagens.

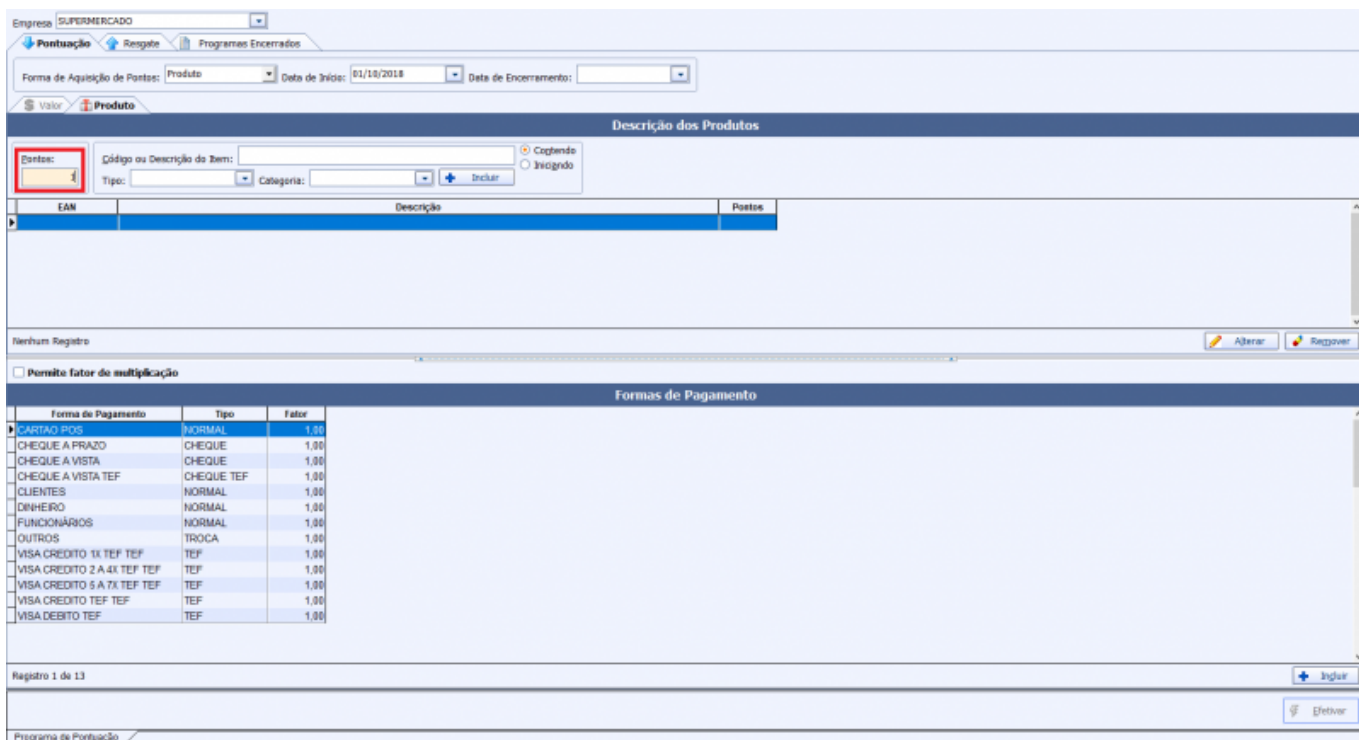
Caso o usuário queira **alterar o valor**, basta selecionar o registro no grid com o mouse, clicar no botão "Alterar", na tela, os campos mostrados em vermelho na imagem anterior serão preenchidos com os valores do grid, basta efetuar a alteração e em seguida clicar em "Incluir". O respectivo registro será modificado. Esta mesma operação ocorre na aba de resgate.

Caso o usuário queira **excluir um registro**, basta selecionar o registro no grid com o mouse e em seguida, clicar no botão "Remover". O sistema irá pedir confirmação da ação. Esta mesma operação ocorre na aba de resgate.

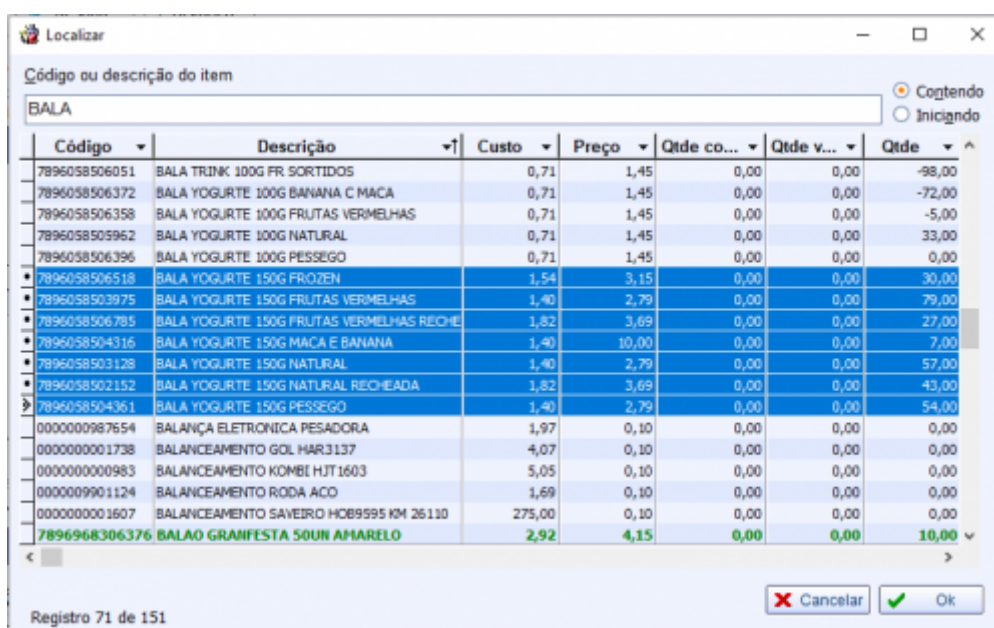
Produto

A aquisição por produtos é utilizada para alavancar determinados produtos individuais ou todos

pertencentes a uma seção, marca, etc.. A figura abaixo apresenta a tela inicial do cadastro de pontos pela aquisição de produtos:

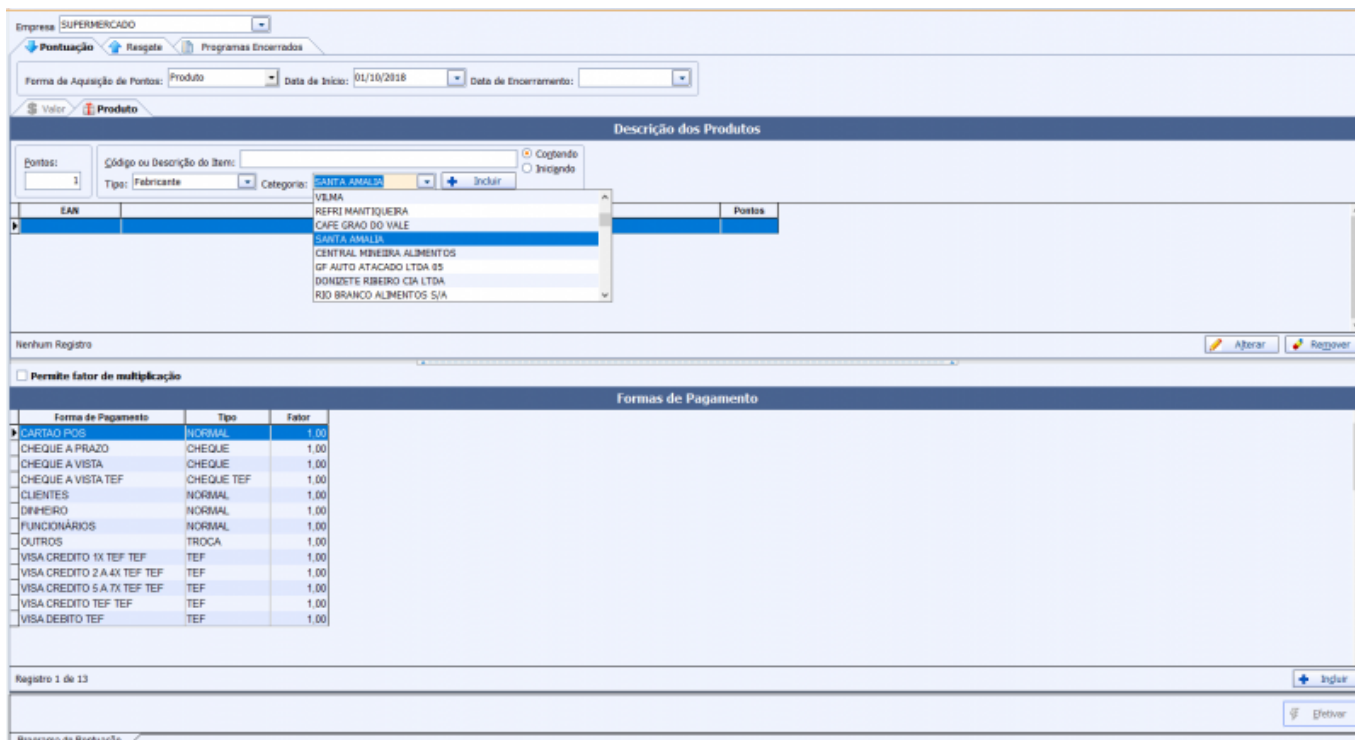


Inicialmente, se escolhe o total de pontos que os produtos selecionados concederão aos clientes no campo "Pontos". Todos os produtos inseridos em sequência carregarão a quantidade de pontos previamente inserida neste campo. Os produtos podem ser inseridos individualmente ou por atributos, ou seja, todos de uma determinada marca, seção, tributação, etc. No primeiro caso, basta preencher o campo "Código ou descrição do Item". Caso mais de um produto seja encontrado, será aberta a seguinte janela para inserção do(s) produto(s) desejado(s):



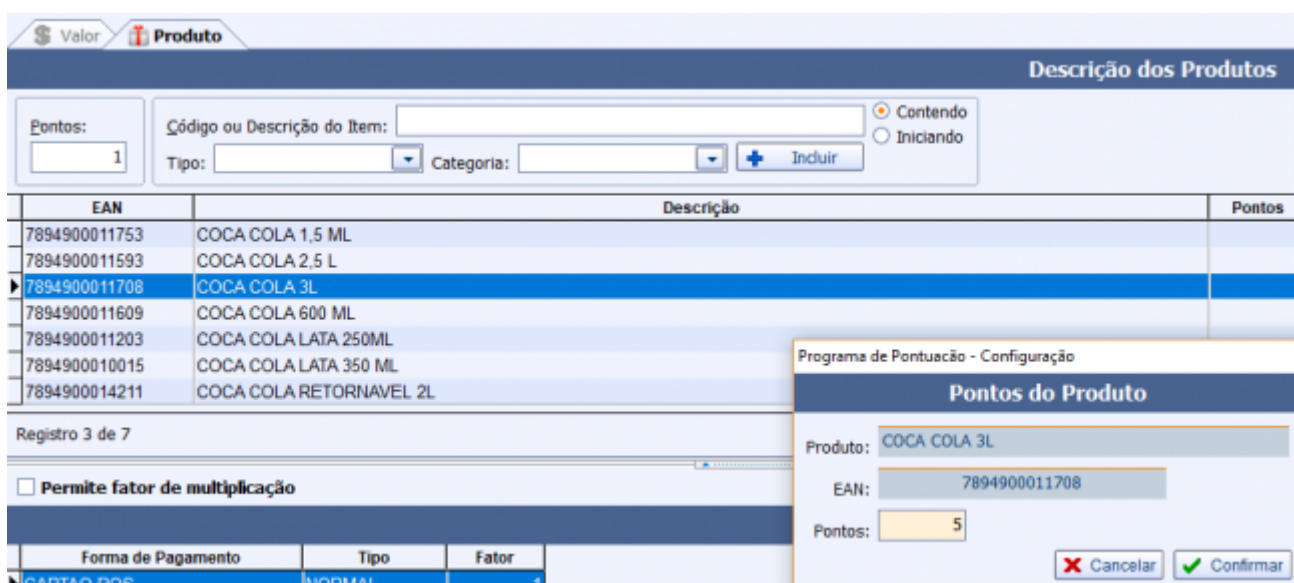
Para inserir mais de um produto de uma vez, basta segurar as teclas “Shift” ou o “Ctrl”, selecioná-los na lista e clicar em “Ok”.

Para se inserir todos os produtos de uma determinada marca, por exemplo, basta preencher os campos “Tipo”, “Categoria” e clicar em “Incluir”, como a imagem abaixo:



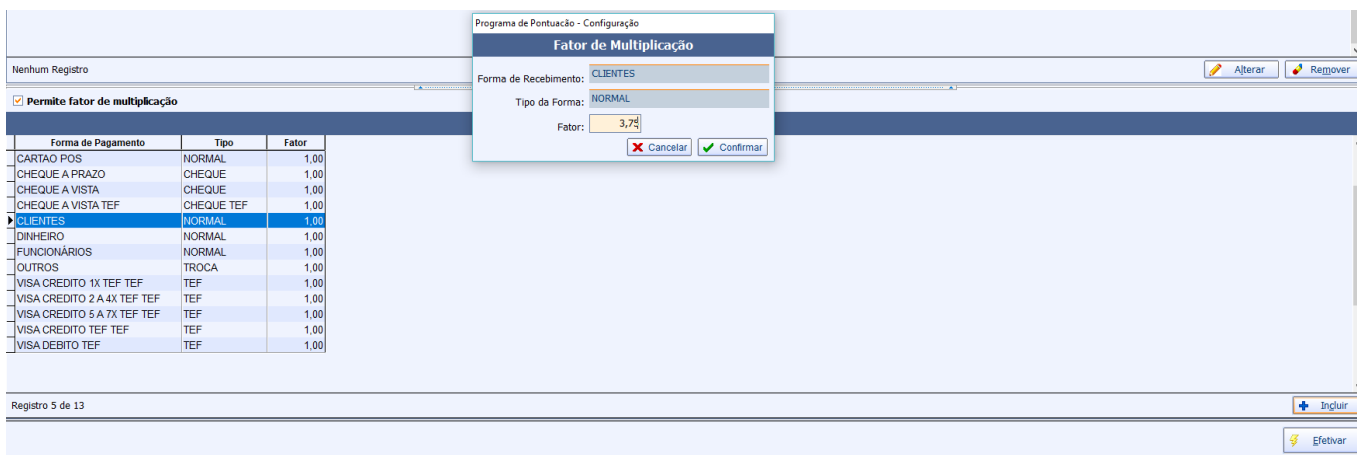
Os produtos apresentados **respeitam a configuração de finalidade do frente de caixa**, pois os mesmos deverão ser vendidos no EasyCash para poder contabilizar seu respectivo ponto.

Nesta aba, ao clicar no botão alterar, será aberta a seguinte janela, onde pode-se alterar o valor de pontuação do produto selecionado:



Fator Multiplicador

Há a possibilidade de se cadastrar um fator multiplicador de pontos para alguma forma de pagamento. O fator multiplicativo foi criado com o objetivo de “alavancar” o pagamento em algum tipo de forma que possa fidelizar o cliente junto ao estabelecimento. Para se inserir uma forma de pagamento, é necessário marcar a caixa de seleção “Permite fator de multiplicação”, clicar na forma de pagamento desejada e em seguida clicar em “Incluir”, conforme a imagem:



Note que o $fator = 1$ é neutro. Não é permitido $fator = 0$.

Recomenda-se utilizar o fator de multiplicação para a forma de pagamento na casa do milhar, para que no cálculo aplicado para as formas a quantidade de pontos resultante não seja irrelevante.

Permissões

Para a aquisição de pontos, foram adicionadas três permissões, por questão de segurança, conforme descrito abaixo:

- **Encerrar programa de aquisição de pontos por Valor:**

Autorização: Encerrar Valor (PONTUAÇÃO)

Usuário

Senha

- **Encerrar programa de aquisição de pontos por Produto:**

Autorização: Encerrar Produto (PONTUAÇÃO)

Usuário

Senha

- Trocar tipo de programa de aquisição de pontos por Valor (Fixo ↔ Intervalo):

Autorização: Troca Tipo Valor (PONTUAÇÃO)

Usuário

Senha

Exemplo

O sistema sempre computa a seguinte regra:



Então imagine que exista a seguinte regra de entrada:

R\$ 35,00	→	1 ponto
R\$ 50,00	→	2 pontos
R\$ 75,00	→	3 pontos
R\$ 150,00	→	4 pontos
R\$ 300,00	→	5 pontos

Além disso suponha que as formas de pagamento Cliente e Cartão X possuam fator de multiplicação igual a **1,75** e **2,44**, respectivamente.

Então foi passado um cupom de R\$616,90 sendo 100,00 em Cliente e R\$516,90 no Cartão X. Aplicando a regra acima temos que para o cupom de R\$616,90 o cliente irá acumular **10 pontos**. Então como o sistema calcula os pontos de cada forma de pagamento pelo fator de multiplicação? Basta aplicar o seguinte cálculo:

$$T_{pfg} = T_{pc} \times R_{fpg} \times \text{Abs}(1 - \text{Fator})$$

T_{pfg} = Total de pontos da forma de pagamento

T_{pc} = Total de pontos do cupom

R_{fpg} = Representatividade de forma de pagamento = $\frac{\text{Total pago da forma de pagamento}}{\text{Total do cupom fiscal}}$

Fator = Fator de multiplicação da forma de pagamento

Para a forma CLIENTE:

R\$ 619,90 → 10 pts X1 pts = $10 \times (100/619,90) \times \text{Abs}(1 - 1,75) = 1,21 = 1$ ponto
R\$ 100,00 → X1 pts

Para a forma CARTÃO X:

R\$ 619,90 → 10 pts X2 pts = $10 \times (516,90/619,90) \times \text{Abs}(1 - 2,44) = 12,01 = 12$ pontos
R\$ 516,90 → X2 pts

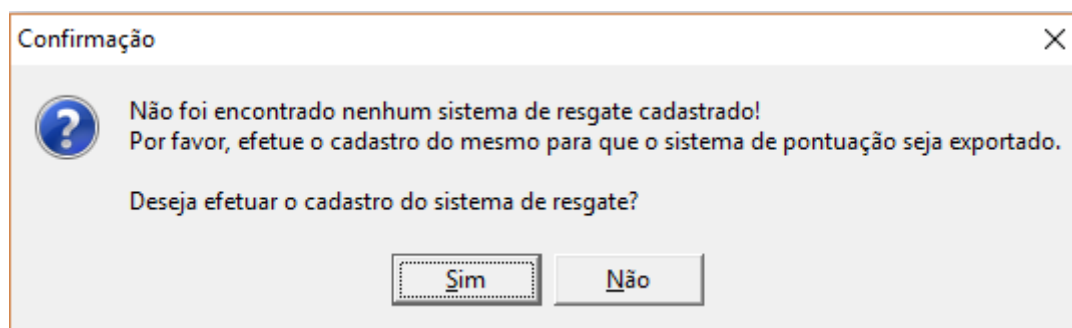
Logo neste cupom tivemos 10 pontos do cupom e 13 pontos das formas de pagamento utilizadas, totalizando 23 pontos.

Lembrando que o sistema sempre irá arredondar o valor final da pontuação de cada forma de pagamento.

A função “Abs” refere-se ao valor absoluto do cálculo, retirando o sinal negativo.

Resgate

Ao efetuar o cadastro de algum programa de pontuação, o sistema validará se existe alguma forma de resgate em vigência, caso não tenha, o usuário será questionado, conforme a imagem:



A data de início do resgate é a data do dia em que o mesmo foi cadastrado, não sendo possível modificar este parâmetro.

Lembrando que só é permitido **dois programas de resgate em paralelo**, ou seja, se tivermos um

programa de resgate com encerramento com data futura e um programa de encerramento com data em aberto, somente o último terá pontos de resgate acumulados. Embora, caso o primeiro seja por “Prêmio”, por exemplo, a retirada de prêmios ainda poderá ser realizada até a data de encerramento do programa em questão. Esta regra foi estabelecida para facilitar o controle dos resgates por parte do cliente e também para simplificar para o estabelecimento o rastreamento dos descontos e prêmios.

O resgate pode ser feito de duas maneiras, por valor ou por prêmio e ambos devem ser previamente cadastrados na interface. Segue:

Valor (Desconto)

The screenshot shows the 'Resgate' (Redemption) interface for the company 'SUPERMERCADO'. It features three tabs: 'Pontuação' (Points), 'Resgate' (Redemption), and 'Programas Encerrados' (Expired Programs). The 'Resgate' tab is active, showing a 'Formas:' dropdown set to 'Valor' and a 'Data de Encerramento:' dropdown. Below this, there are two sub-tabs: 'Valor' (selected) and 'Prêmios' (Prizes). The 'Valor' sub-tab shows a 'Pontos:' field with a warning icon, a 'Desconto(R\$):' field set to '0,00', and an '+ Incluir' button. At the bottom, a table displays the configuration for the 'Valor' type:

A cada X pontos...	Desconto (R\$)
100	0.50

Neste modo, cadastra-se um determinado valor que o cliente terá como desconto no frente de caixa, caso a aquisição de pontos atinja a quantidade de pontos configurada. Ao configurar vários registros, o frente de caixa sempre irá pegar o maior intervalo que caiba dentro dos pontos disponíveis.

Vale lembrar que para este tipo de resgate em específico, no frente de caixa, o sistema não permite resgatar um desconto maior que o cupom, por exemplo, suponha que o cliente possua **24 pontos** e as condições de resgate são:

R\$ 5,00 **10 pontos**

R\$ 7,00 **20 pontos**

Se o valor do cupom for, por exemplo, R\$5,49 então o sistema não aceitará resgatar o desconto de 20 pontos, pois o valor do desconto é maior que o valor do cupom.

Prêmios

Empresa: SUPERMERCADO

Pontuação: + Incluir - Retirar

A cada Y pontos...
300

Registro 1 de 1

Prêmios

Código ou Descrição do Item: Contendo Iniciando

Tipo: Categoria: + Incluir

EAN	Descrição
7894900011609	COCA COLA 600 ML

Neste modo, cadastra-se os produtos que o cliente terá direito a resgatar, caso atinja a pontuação configurada. Lembrando que pode-se cadastrar várias pontuações e para cada uma, pode-se ter direito a um dos produtos entre os vários cadastrados.

Permissões

Para a aquisição de pontos, foram adicionadas duas permissões, por questão de segurança, conforme descrito abaixo:

- **Encerrar programa de resgate por Valor:**

Autorização: Encerrar Valor (RESGATE)

Usuário

Senha

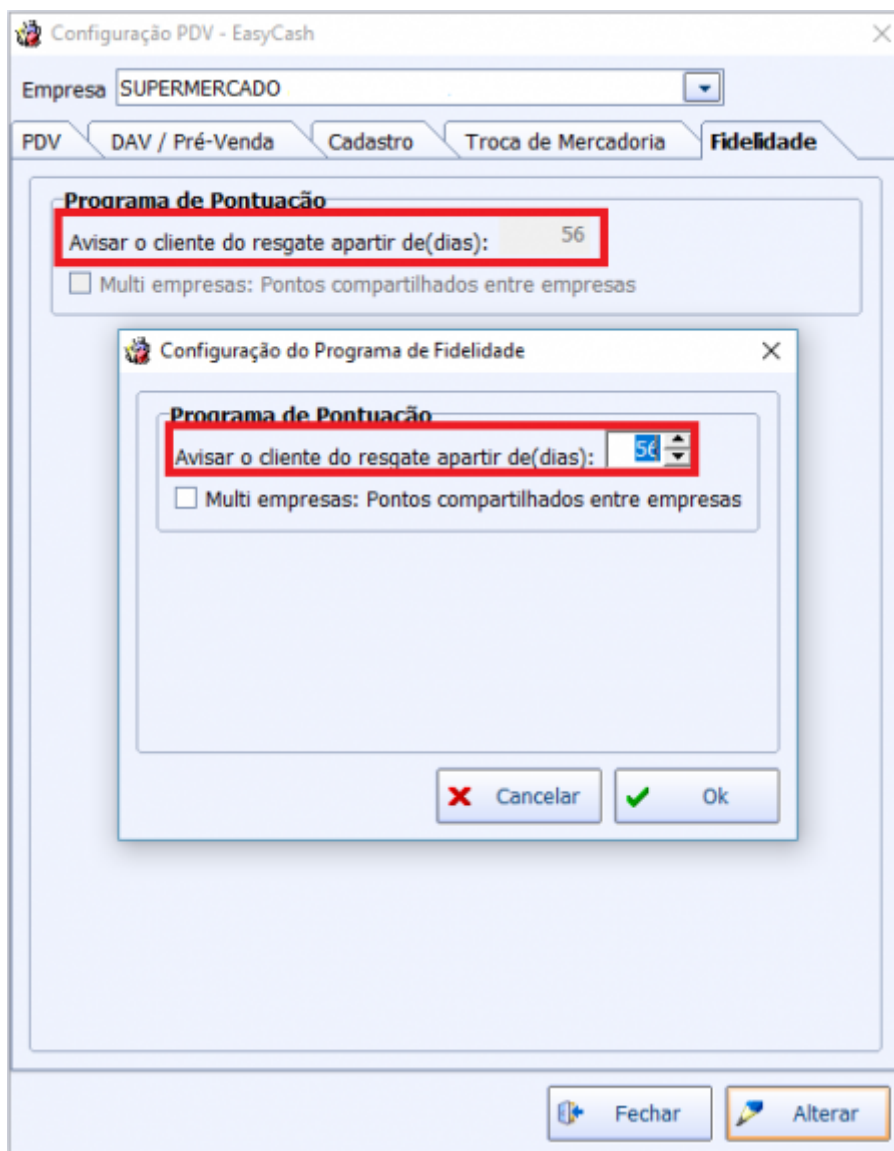
- **Encerrar programa de resgate por Prêmio**

Aviso de encerramento

É possível configurar o frente de caixa, para que uma vez identificado o cliente no cupom fiscal, possa emitir um alerta para o operador sobre a proximidade da data de encerramento do programa de resgate vigente. Para que isso ocorra, deve-se acessar:

Gerenciamento → EasyCash → Configuração → Configuração do PDV

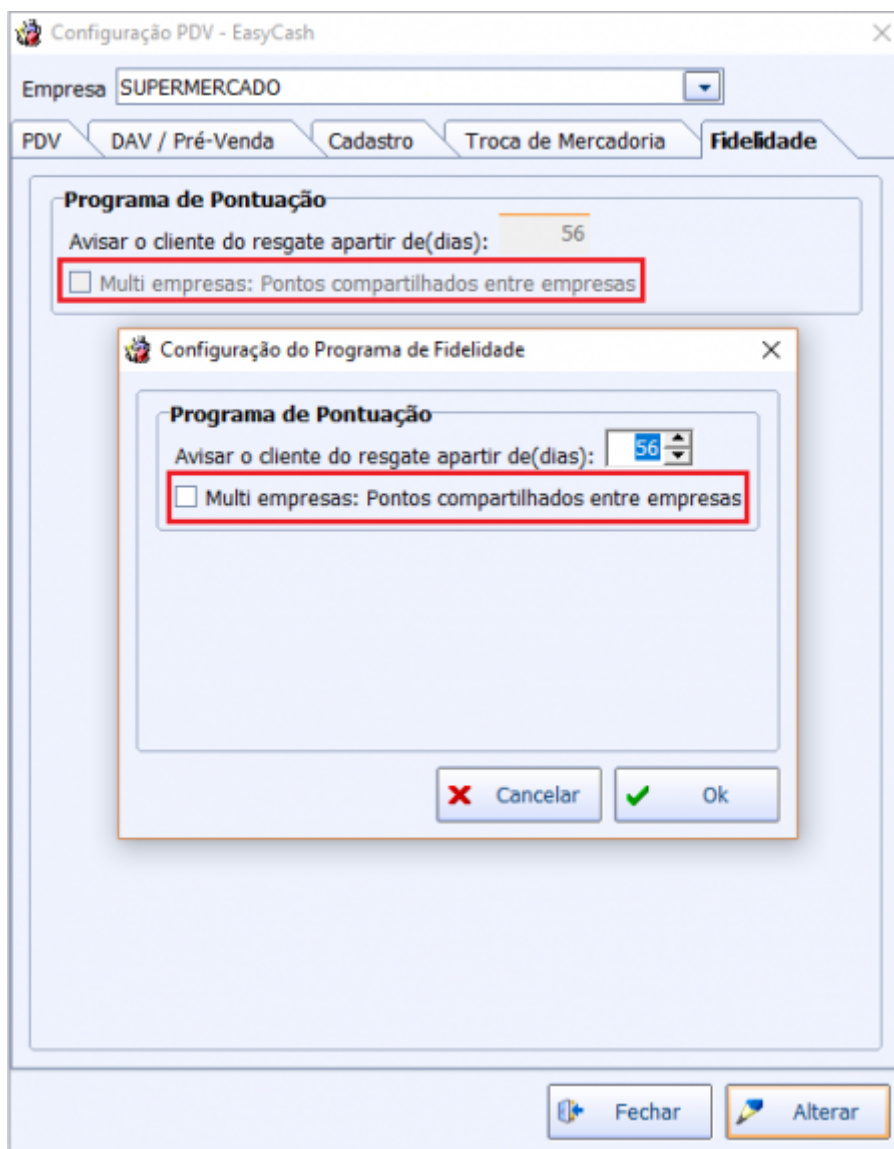
Sendo aberta a seguinte janela:



Após a mudança desta informação, deve-se exportar a configuração para o frente de caixa, para que o valor seja atualizado.

MultiEmpresa (Compartilhamento de Pontos)

Pode ser acessada pelo mesmo caminho da configuração anterior, abrindo a seguinte tela:



Esta configuração uma vez alterada, configura **TODAS** as empresas para compartilhamento de pontos. Isso evita de uma empresa compartilhar ponto e a outra não, ocasionando problema no abatimento dos pontos.

O compartilhamento de pontos se trata do somatório de pontos acumulados nas empresas para resgate.

Por exemplo, suponhamos que na EMPRESA 1 tenha um programa de pontuação(entrada e saída de pontos) diferente do programa de pontuação da EMPRESA 2:

EMPRESA 1

ENTRADA: Por Intervalo de Valores

SAÍDA: Por Desconto

EMPRESA 2

ENTRADA: Por Valor Fixo

SAÍDA: Por Prêmio

Então o cliente acumulou **10 pontos** na EMPRESA 1 e **08 pontos** na EMPRESA 2.

Com a configuração de multiempresa (compartilhamento de pontos) **habilitada**, teremos:

Cliente consegue resgatar na empresa 01 por desconto o equivalente a 18 pontos

Cliente consegue resgatar na empresa 02 por prêmio o equivalente a 18 pontos

Com a configuração de multiempresa (compartilhamento de pontos) **desabilitada**, teremos:

Cliente consegue resgatar na empresa 01 por desconto o equivalente a 10 pontos

Cliente consegue resgatar na empresa 02 por prêmio o equivalente a 8 pontos

Ou seja, em ambos os casos o resgate só pode ser feito naquele tipo (Desconto ou Prêmio) que sua empresa está cadastrada.

Histórico

Nesta aba, foi adicionado um resumo das formas de aquisição de pontos e resgate que já foram encerradas, permitindo o usuário visualizar os dados dos registros que já estiveram em vigor, segue:

• Aba Pontuação:

The screenshot shows a software interface for 'Programas Encerrados' (Closed Programs) for the company 'TESTE IWS 2'. It features tabs for 'Pontuação' (Points) and 'Resgate' (Redemption). The 'Pontuação' tab is active, displaying a table of closed programs with columns for 'Tipo', 'Data Início', 'Data Encerramento', and 'Data/Hora Cadastro'. Below this, a 'Detalhamento dos Valores' (Value Details) table lists 'VALOR FIXO' (Fixed Value) entries with columns for 'Valor Mínimo', 'Valor Máximo', 'Valor Fixo', and 'Pontos'. At the bottom, a 'Formas de Pagamento' (Payment Methods) table shows 'MASTER CREDITO' with a 'Fator' of 2.

Pontuações Encerradas			
Tipo	Data Início	Data Encerramento	Data/Hora Cadastro
▶ VALOR	20/09/2018	24/09/2018	24/09/2018 14:28:16

Detalhamento dos Valores				
Tipo	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Fixo	Pontos
▶ VALOR FIXO			10,00	1
VALOR FIXO			20,00	2
VALOR FIXO			30,00	3

Formas de Pagamento	
Descrição	Fator
▶ MASTER CREDITO	2

• Aba Resgate:

Empresa: TESTE IWS 2

Pontuação | Resgate | Programas Encerrados

Início: 17/09/2018 | Término: 24/09/2018 | Aplicar

Pontuação | Resgate

Resgates Encerrados

Tipo	Data Início	Data Encerramento	Data/Hora Cadastro	Status
PRÊMIOS	20/09/2018	24/09/2018	24/09/2018 14:28:33	INATIVO

Detalhamento dos Pontos dos Prêmios

A cada Y pontos...
6

Detalhamento dos Prêmios (Produtos)

EAN	Descrição
7892949034498	JOGO LENCOL SANTISTA FANTASIA CASAL CARTER 4 PEÇAS

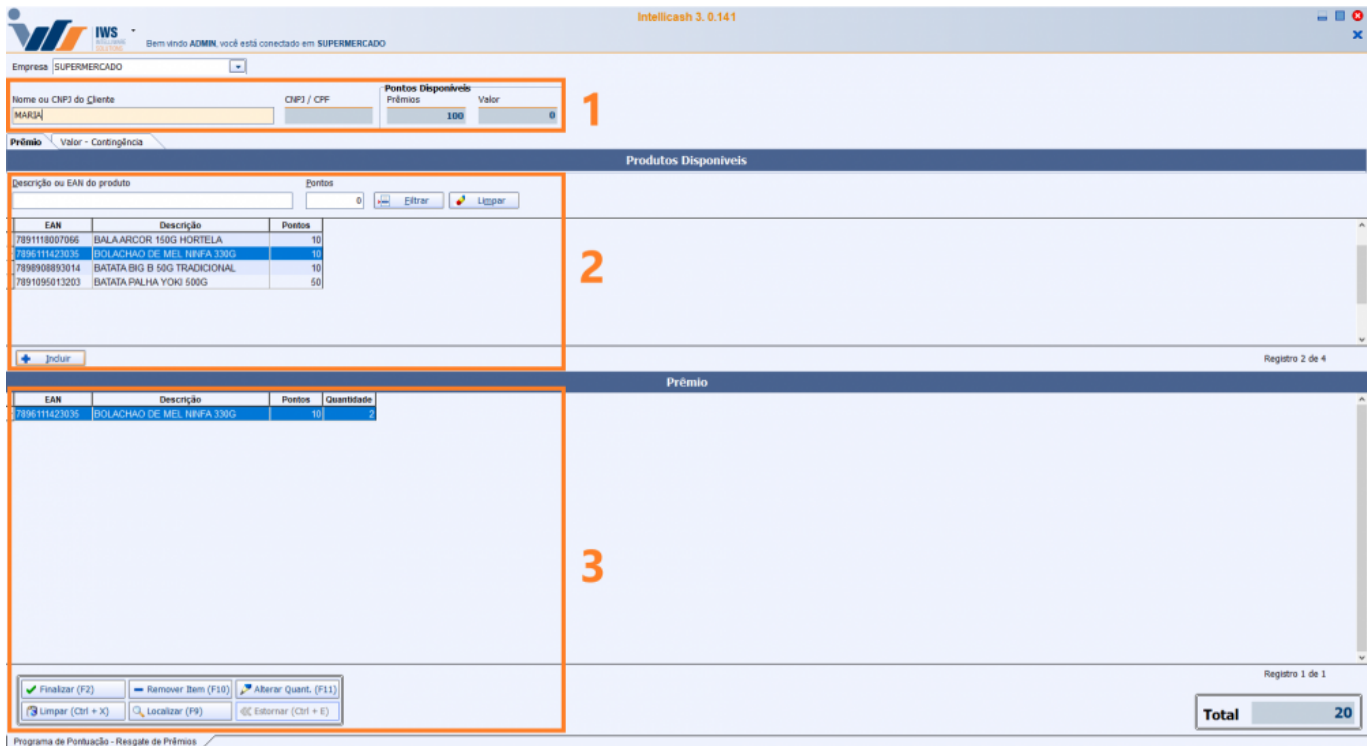
Resgate de Pontos

Interface de resgate de prêmios levando em consideração os pontos acumulados pelo cliente.

Pode ser acessada em:

Gerenciamento → EasyCash → Programa de Pontuação → Resgate de Pontos

Irá abrir a seguinte tela:



Analisando o procedimento a ser realizado nesta, teremos:

1) Busca do cliente: O cliente pode ser buscado por nome ou CPF/CNPJ. Caso encontre mais de uma ocorrência relacionada ao nome digitado, uma segunda tela será exibida para que se possa escolher o cliente correto. Caso o cliente possua pontos acumulados, será exibido em “2” os produtos disponíveis. Caso não possua, um alerta será exibido informando que o cliente não possui pontos disponíveis.

2) Produtos disponíveis para resgate dos pontos: Todos os produtos cadastrados para premiação serão exibidos nesta área. Ela possui dois filtros, sendo o primeiro aplicado pela descrição ou código EAN do produto e o segundo filtro, pelo total de pontos. Ao limpar o filtro (clicar em “Limpar”), todos os produtos voltarão a ser exibidos. Ao selecionar um produto, deve-se clicar em “Incluir” para que possa ser inserido na área 3. Ao incluir um produto, será exibida uma pequena janela para que se possa inserir a quantidade desejada.

3) Produtos escolhidos para a premiação do cliente: Todos os produtos escolhidos serão exibidos nesta área, podendo ser removido ou ter a quantidade alterada a qualquer momento. O total de pontos a ser abatido do cliente é exibido no canto inferior direito da tela. Há ainda a possibilidade de se descartar todas alterações (botão “Limpar”), limpando a tela para o usuário sem nenhum registro em banco de dados. Para registrar a operação, basta clicar em “Finalizar”. O sistema validará o total abatido com o total disponível para o cliente, barrando o processo, caso o total a ser retirado ultrapasse o total de pontos acumulados do cliente.

Localizar e exibir resgates

Após finalizar um resgate, é possível localizá-lo e rerepresentá-lo na tela novamente. Para isso, basta clicar no botão “Localizar (F9)”. Ao clicar, a seguinte tela será apresentada:

Localizar Resgates

Empresa: SUPERMERCADO MANECO

Número: 0 Nome ou Documento: Início: 08/10/2018 Término: 08/10/2018

Situação: Estornado Finalizado Efetuado Todos ✓ Filtrar

Resgate Prêmio							
Data	Hora	Número	Pontos	Cliente	Documento	Situação	
Quantidade de Itens: 000							
EAN	Descrição	Quantidade	Pontos				

Total: 0 ✗ Cancelar ✓ Ok

Nesta tela, os filtros de data (“Início e Término”) são obrigatórios. Os demais, opcionais. O filtro “Situação” possui o seguinte entendimento: **Estornado** = Resgates que foram estornados, ou seja, não houve emissão de nota fiscal e os pontos foram devolvidos ao cliente.

Finalizado = Dado baixa nos pontos do cliente, porém estão pendentes de nota fiscal.

Efetuada = Nota fiscal emitida.

Todos = Não filtra por situação.

Após encontrar e escolher um resgate, ao clicar em “OK” os dados do mesmo serão apresentados na tela principal do resgate de pontos, adicionando um pequeno painel contendo a situação e o número do resgate, tal qual a figura abaixo, à esquerda:

Nº Resgate	56
Situação	ESTORNADO

Total de Pontos Resgatados	10
----------------------------	----

Estornar resgates

Para estornar um resgate, o mesmo deverá estar na situação “Finalizado”, ou seja, pendente de nota fiscal. Inicialmente deve-se localizar e abrir um resgate já finalizado. Ao abrir o resgate na tela principal, o botão “Estornar (Ctrl + E)” será habilitado. Ao clicar no botão, a permissão de usuário “PONTUAÇÃO → Estornar Resgate” será validada e o estorno será realizado. Basicamente, o estorno criará uma nova aquisição para o cliente com o total de pontos do estorno. Nos relatórios constará que o resgate foi estornado e a nova aquisição, indicada que foi proveniente de um estorno:

Aquisição													
Valor	Produto		Data	Hora	Cupom	Mínimo	Máximo	Fixo	Pontos	Caixa	Oper. Caixa	Recebimento	Estornado
			01/10/2018	15:39:17	185			100	10	1	ELAINY		<input type="checkbox"/>
			01/10/2018	15:39:17	185				15	1	ELAINY	ALELO REFEIÇÃO - POS	<input type="checkbox"/>
			02/10/2018	16:58:41	0				10	0	ADMIN		<input checked="" type="checkbox"/>
			02/10/2018	17:12:14	0				20	0	ADMIN		<input checked="" type="checkbox"/>
			02/10/2018	17:13:10	0				20	0	ADMIN		<input checked="" type="checkbox"/>
									75				

Resgate						
Data	Cupom	Pontos Resg.	N° Resgate	Caixa	Oper. Caixa	Estorno
02/10/2018	0	10	56	0	ADMIN	02/10/2018 16:58:41
02/10/2018	0	20	57	0	ADMIN	02/10/2018 17:12:14
02/10/2018	0	20	58	0	ADMIN	02/10/2018 17:13:10
05/10/2018	0	10	64	1	ADMIN	
		60				

Prêmios			
Valor	Produto		
Qtde	Código	Descrição	
1	7896058505979	BALA CHICLE BOLETE 100G FRUTAS	

Programa de Pontuação - Resgate de Prêmios Relatório de Pontuação - Fidelidade

Sem certificado conf. Caixa Fechado Último dia Promoções Vencidas! Nenhuma nota para conferir!

A operação de Estorno é irreversível. Caso um estorno tenha ocorrido por engano, um novo resgate deverá ser efetuado para o cliente.

Nota Fiscal (Baixa do Estoque)

Uma vez efetuado o procedimento do item anterior, deve-se gerar uma nota fiscal de bonificação, para que seja dada baixa no estoque do referido item. Para que isso ocorra, deve-se acessar:

Gerenciamento → Estoque → Notas Fiscais → Resgate Pontos Fidelidade

Uma vez na tela, deve-se efetuar o filtro pela data, localizar o resgate de pontos lançado e em seguida clicar em “Gerar NF”. Para este tipo de procedimento, o CFOP recomendado é o **5910 (Remessa em bonificação, doação ou brinde)**.

From:
<http://wiki.iws.com.br/> - **Documentação de software**

Permanent link:
<http://wiki.iws.com.br/doku.php?id=manuais:intellicash:easycash:programapontuacao:configuracoesgerais&rev=1540560408> 

Last update: **2018/10/26 14:26**