

3.1. Управление базой покупателей

В «1С:Рознице» маркетолог изучает профиль типичного покупателя в разрезе форматов магазинов и на основании полученных данных выделяет целевые группы покупателей.

Для управления клиентской базой в «1С:Рознице» предусмотрены: учет посещаемости магазинов, идентификация покупателей путем выдачи дисконтных карт и проведения опросов, группировка покупателей скидки.

3.1.1. Анализ посещаемости магазинов

Анализ посещаемости магазинов дает возможность понять, насколько интересен магазин, в какое время растет посещаемость, как ее перераспределить. В качестве показателя посещаемости магазина часто используется *коэффициент конвертации*, вычисляемый как отношение количества покупателей к общему количеству посетителей магазина.

Общее количество посетителей магазина определяется вручную либо через специальные системы подсчета, которые передают данные в «1С:Розницу».

Настройка счетчиков подсчета посетителей

Основным инструментом, позволяющим учитывать количество посещений, являются *счетчики подсчета посетителей*, установленные в магазинах.

В программе регистрация данных счетчиков производится в справочнике [Счетчики подсчета посетителей](#), расположенном в блоке [Посетители](#) раздела [Маркетинг](#). Каждый счетчик содержит набор следующих реквизитов:

- **Наименование** – наименование элемента, которое вводит пользователь с клавиатуры. Строгих правил здесь нет, но рекомендуется присваивать осмысленные значения, которые позволят отразить назначение элемента.
- **Магазин** – магазин, в котором физически установлен счетчик. Выбирается из справочника [Магазины](#).
- **Технический код** – произвольное строковое значение для определения счетчика при загрузке из файла. Если загрузка осуществляется из файла с форматом данных производителя, то это код счетчика в формате производителя. Например, «{022862E9-9BBE-4875-9E08-7C9DA59DD3E2}».
- **Вид счетчика** – реквизит, определяющий логику работы счетчика. Может принимать следующие значения:
 - **Двунаправленный** – счетчик, умеющий определять направление движения посетителя;
 - **Однонаправленный-вход** – счетчик, регистрирующий пересечение линии прохода в помещение;
 - **Однонаправленный-выход** – счетчик, регистрирующий пересечение линии прохода из помещения;
 - **Однонаправленный-вход-выход** – счетчик, регистрирующий только факт пересечения линии прохода без учета направления движения.

← → ☆ Счетчики подсчета посетителей

Магазин:

Создать Поиск (Ctrl+F)

Наименование	Магазин	Технический код	Вид счетчика
Воронеж. Вход с улицы	Магазин "Детски...		Двунаправленный
Воронеж. Главный вход	Магазин "Детски...		Двунаправленный
Тула. Главный вход			Двунаправленный

☆ Воронеж. Главный вход (Счетчик по...

Наименование:

Магазин: Вид счетчика:

Технический код:

Статистика подсчета сотрудников

N	Время регистрации	Количество проходов
1	8:00:00	25,0
2	12:00:00	20,0
3	13:00:00	20,0
4	18:00:00	20,0
5	19:00:00	20,0

Магазин может иметь единственный вход в торговый зал для сотрудников и покупателей. В этом случае можно вычесть данные сотрудников из показателей счетчика, указав в табличной части [Статистика подсчета сотрудников](#) время регистрации их прихода и ухода на работу, на обед и количество этих проходов.

Настройка загрузки данных

Для загрузки в программу информации о количестве посещения используются файлы данных систем подсчета, установленных в магазинах, либо результаты ручного подсчета в файле определенного формата.

Загрузка файла данных производится по правилам, установленным в справочнике [Настройки счетчиков посетителей](#), расположенном в блоке [Посетители](#) раздела [Маркетинг](#).

← → ☆ Настройки счетчиков посетителей

Создать Загрузка внешних данных Поиск (Ctrl+F)

Наименование	Вид Загрузки
Загрузка данных из счетчика Антивор	Локальный или сетевой каталог

Пользователь может указать следующие настройки:

- [Вид транспорта файлов](#) – система позволяет загружать данные с файлового или FTP-ресурса. Данный параметр управляет настройками транспорта файлов. С помощью команды [Проверить подключение](#) можно проверить доступность указанного ресурса.

← → ☆ Загрузка данных из счетчика Антивор (Настройка загрузки данных счетчиков подсчета посетителей) ×

Записать и закрыть Загрузка внешних данных Еще ?

Вид транспорта файлов: Локальный или сетевой каталог

Наименование: Загрузка данных из счетчика Антивор

Каталог обмена информацией: D:\АНТИВОР

Проверить подключение

Количество элементов в транзакции: 12

Удалять успешно загруженные файлы

Заменять данные при повторной загрузке

Использовать нестандартный алгоритм

Использовать регламентное задание

каждый день: каждые 900 секунд

- **Количество элементов в транзакции** – количество файлов, загружаемых за один сеанс.
- **Удалять успешно загруженные файлы** – настройка позволяет управлять удалением файлов из каталога после успешной загрузки.
- **Заменять данные при повторной загрузке** – настройка позволяет обновлять данные при повторной загрузке. В противном случае данные, загруженные ранее, остаются без изменений.
- **Использовать нестандартный алгоритм** – настройка открывает пользователю доступ к закладке **Алгоритм** для ввода произвольного алгоритма загрузки данных.
- **Использовать регламентные задания** – настройка позволяет установить и настроить расписание регламентного задания загрузки данных из счетчиков.

Загрузка данных

Регистрация количества посетителей в программе производится с помощью документа **Подсчет посетителей**, который находится в блоке **Посетители** раздела **Маркетинг**. Документ может быть создан вручную и автоматически при загрузке данных счетчиков.

← → ☆ Подсчет посетителей РТ-00000002 от 03.07.2019 10:43:29

Провести и закрыть [Иконки] [Еще ▾] [?]

Номер: РТ-00000002 от: 03.07.2019 10:43:29 [Иконка]

Магазин: Магазин "Продукты" [Иконка] Счетчик подсчета посетителей: Москва. Главный вход [Иконка]

Регистрация посетителей | Статистика сотрудников | Комментарий

[+] [↑] [↓] [Еще ▾]

N	Время регистрации	Количество входящих	Количество выходящих
1	9:20:00	4,0	
2	9:25:00	3,0	
3	10:00:00		3,0
4	11:15:00	3,0	
5	12:20:00	1,0	2,0
6	13:45:00		2,0
7	15:00:00		3,0
8	15:30:00	3,0	
9	18:30:00	2,0	
10	18:40:00	3,0	2,0
11	19:00:00		7,0

Ответственный: Администратор узла [Иконка]

Документы создаются в разрезе счетчиков. На закладке [Регистрация посетителей](#) фиксируется количество вошедших и вышедших из торгового зала посетителей на момент регистрации. Для счетчиков, регистрирующих проход только в одном направлении, данные записываются в соответствии с типом счетчика в колонках: [Количество входящих](#) или [Количество выходящих](#).

На закладке [Статистика сотрудников](#) хранятся корректирующие данные проходов сотрудников. По умолчанию заполняется значениями табличной части [Статистика подсчета сотрудников](#) выбранного счетчика.

← → ☆ Подсчет посетителей РТ-00000002 от 03.07.2019 10:43:29

Провести и закрыть [Иконка] [Иконка] [Иконка] [Еще ▾] [?]

Номер: РТ-00000002 от: 03.07.2019 10:43:29 [Иконка]

Магазин: Магазин "Продукты" [Иконка] Счетчик подсчета посетителей: Москва. Главный вход [Иконка]

Регистрация посетителей **Статистика сотрудников** [Иконка] Комментарий

[+] Заполнить по умолчанию [Иконка] [Иконка] [Еще ▾]

N	Время регистрации	Количество проходов
1	9:20:00	4,0
2	15:00:00	3,0
3	15:30:00	2,0
4	19:00:00	3,0

[Иконка] Ответственный: Администратор узла [Иконка]

Отчет «Конвертация посетителей»

Данные о посетителях в разрезе магазинов за установленный пользователем период выводятся в отчет [Конвертация посетителей](#) (Маркетинг – Отчеты по маркетингу – Посетители).

Показатели отчета:

- **Чеки** – общее количество чеков ККМ, зарегистрированных в данном магазине за выбранный период;
- **Посетители** – показатель рассчитывается по формуле: $(\text{Количество входящих} + \text{Количество выходящих} - \text{Количество проходов сотрудников}) / 2$;
- **% конвертации** – показатель рассчитывается по формуле: $\text{Чеки} / \text{Посетители}$.