

Korisničke upute
KONTAKT CENTAR I MALOPRODAJA

Tokić mobilna aplikacija

Sadržaj

1. Novosti u Tokić programu vjernosti „Tokić kartica“	2
2. Prikupljanje bodova vjernosti	2
2.1. Stanje bodova kupca	3
2.2. Korištenje bodova	4
3. Tokić mobilna aplikacija	6
3.1. Registracija postojećih korisnika	6
3.2. Izgubljene kartice	7
3.3. Registracija mehaničara u aplikaciju	8
3.4. Pristupanje novog kupca	8
3.5. Identifikacija kupca na blagajni	9
3.6. Kuponi	12
3.7. Akcije na bodove	15
3.8. Push notifikacije	15
3.9. Tokić partneri	16
3.10. Popis serviseri	16
3.11. Ostale značajke aplikacije	16

1. Novosti u Tokić programu vjernosti „Tokić kartica“

- uvodi se **sustav prikupljanja bodova vjernosti** za obavljene račune u Tokiću
- izlazimo s **Tokić mobilnom aplikacijom**
- uvode se personalizirani **kuponi** kroz mobilnu aplikaciju
- uvode se „Akcije“ na prikupljene bodove

2. Prikupljanje bodova vjernosti

Bodovi se prikupljaju:

„Za svakih potrošenih 50€ kupac dobiva 1 bod vjernosti“.

Kupcima će se dodijeljivati bodovi za svaki račun, **a bodovi će se zaokruživati na dvije decimale** (0,01 bod)



Bodove sakupljaju samo **LOYALTY, LOYALTY VIP** kupci i zaposlenici Tokića.

Ostale grupe kupaca (mehaničari i dr.) **NEMOGU SAKUPLJATI** bodove.

2.1. Stanje bodova kupca

Na ekranu blagajne nakon identifikacije kupca.

5	6	Enter
2	3	
00	,	-
EXIT		
Ne		

PRODAJA		0000B006_2000263566
R1 . .	☐	
		08.05.23
		9:05:50
Bodovi: 172.22		
Ukupno		1.522,00
Popust		-608,80
Uplata		-100,00

Na aplikaciji na naslovnoj stranici aplikacije:



2.2. Korištenje bodova

Bodovi se koriste za umanjeње računa, prilikom plaćanja računa na balgajni.

F12 Zbroj --> F2 Bodovi -- > Unijeti broj bodova za plaćanje (sve ili dio salda).

Vrijednost boda kod plaćanja računa je ekvivalentna euru (1bod = 1€).

Br.artikla						F1-POPIS	
Prodaja						F2-Poništi redak	
Broj	Opis	Kol.	Cijena	Pop.%	Iznos	F3-Promjena kol.	
149563	FILTER ZRAKA	1 KOM	110,00		110,00	F4-Kupac	
						F5-Odgodi	
						F6-Prijenos	
						F7-Cijene & Popusti	
						F8-Povratak	
						F9-Kataloški brojevi	
						F10-Originalni brojevi	
						F11-Regal	
						F12-ZBROJ	

Način otpreme:		Ukupno		110,00
Špediter:		Popust		0,00
B2C narudžba: Ne		Uplata		0,00
B2C Plaćanje:		Saldo		110,00

PRODAJA 0000B006_2000263570

R1 . . . 31.05.23

9:48:14

Iznos

Izaberi način plaćanja

Dospijeće salda je 110,00

Broj	Opis	Kol.	Cijena	Pop.%	Iznos
149563	FILTER ZRAKA	1 KOM	110,00		110,00

PRODAJA 0000B006_2000263570

R1 . . .

31.05.23

9:48:14

OIB

Način otpreme:		Ukupno	110,00
Špediter:		Popust	0,00
B2C narudžba:	Ne	Uplata	0,00
B2C Plaćanje:		Saldo	110,00

F1-Gotovina

F2-Bodovi

F3-Kartice

F4-Virman

F5-Knjiži premještaj

F6-Povrat u trans.

F7-Tekstovi

F8-Cijene & Popusti

F9-Kupci

F10-B2C

F11-Broj paragon računa

F12-Povratak

Datoteka Uredi Pregledaj Alati Prozor Pomoć

Iznos

Izaberi način plaćanja

Dospijeće salda je 110,00

Broj	Opis	Kol.	Cijena	Pop.%	Iznos
149563	FILTER ZRAKA	1 KOM	110,00		110,00

0263570

31.05.23

9:48:14

OIB

Način otpreme:		Ukupno	110,00
Špediter:		Popust	0,00
B2C narudžba:	Ne	Uplata	0,00
B2C Plaćanje:		Saldo	110,00

Iznos

100

DEL

7 8 9

4 5 6

1 2 3

0 00 , -

Enter

EXIT

F1-Gotovina

F2-Bodovi

F3-Kartice

F4-Virman

F5-Knjiži premještaj

F6-Povrat u trans.

F7-Tekstovi

F8-Cijene & Popusti

F9-Kupci

F10-B2C

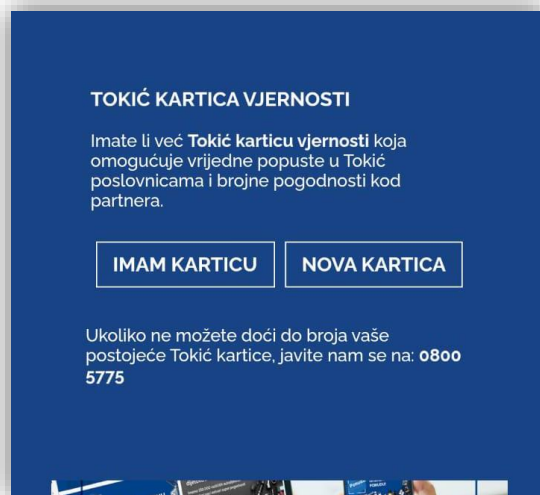
F11-Broj paragon računa

F12-Povratak

3. Tokić mobilna aplikacija

Kupci će moći samostalno pristupiti Programu vjernosti kroz mobilnu aplikaciju (grupa popusta LOYALTY) – klikom na gumb **NOVA KARTICA**.

Moći će se i registrirati SVE grupe kupaca s **postojećim fizičkim PVC karticama (IMAM KARTICU)**.



3.1. Registracija postojećih korisnika

Podaci za registraciju se nalaze na svakoj kartici koja je izdana kupcu, a to su:

Broj Tokić kartice (CT broj MSR kartice)

Naziv kupca (ime KUPCA povezanog s MSR karticom)

U NAVISION-u se ti podaci nalaze u tablici MSR kartice.

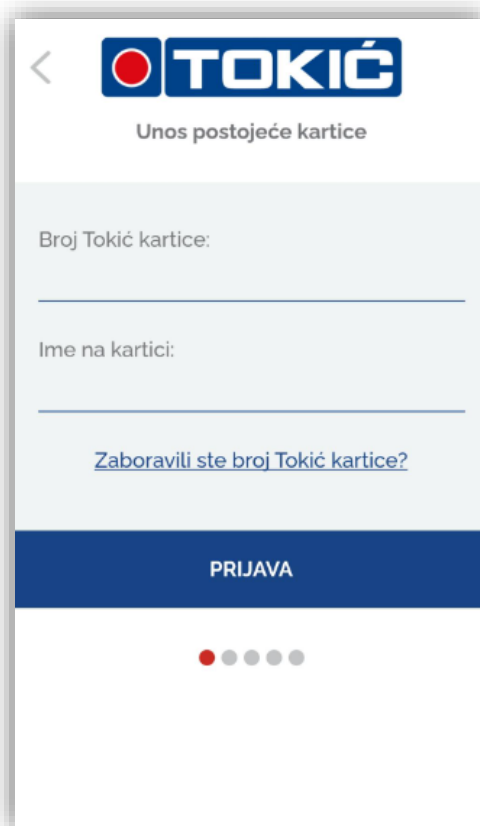
Broj kartice		Ime kupca		Broj kupca u aplikaciji					
Broj kartice	Ime kupca	Blokirano	Br. kontakta	Ime kontakta	Adresa kontakta	Grad kontakta	Pošteni broj kontakta...	Grupa popusta z...	PAN
CT-23-00143	Kvaternik d.o.o.		CT-23-00143	Kvaternik d.o.o.	Sv. Florijana 1	Kapela	43203 K5	6059551110063212	
CT036016	Mario Kranjec		CT036016	Mario Kranjec	Galovac 61	Bjelovar	43000 LOYALTY	6059551110260610	
CT-23-00094	Vuković, automehaničarski i autop...		CT-23-00094	Vuković, auto meh. obrt	Prigmetje 69	Bjelovar	43000 K5G	6059551110062784	
CT-05-03483	Knezović - promet d.o.o.		CT-05-03483	Knezović - Promet d.o.o.	Biševska ulica 7	Zagreb-Sloboština	10010 K5G	6059551110010965	
CT-17-00261	Viva Sport d.o.o.		CT-17-00261	Viva Sport d.o.o.	J.Zonča 41	Dugo Selo	10370 K3	6059551110052744	
CT-07-00756	Tenaran d.o.o.		CT-07-00756	Tenaran d.o.o.	Žrnjak 1A	Zagreb	10000 K6	6059551110016996	
CT028273	Piki-Man d.o.o.		CT028273	Piki-Man d.o.o.	Karlovačka 207	Lučko	10250 K4	6059551110186385	
CT033349	Ivan Faletar		CT033349	Ivan Faletar	Gornje Rovšće 27	Rovšće	43212 K4	60595511100234979	
CT-22-00216	Fairplay, obrt za trgovinu, vl. Ren...		CT-22-00216	Fairplay, obrt za trgovinu	K. Heruca 1	Križevci	48260 K5	6059551110058923	
CT-22-00264	Banex vl.Ban Darko		CT-22-00264	Banex - obrt za proizvo...	Velika Mušna 57	Sokolovac	48306 LOYALTY	6059551110059301	
CT-08-01780	Ading 94 d.o.o.		CT-08-01780	Ading 94 d.o.o.	Klenova 14	Zagreb	10000 K4	6059551110024594	
CT-02-02413	Vladek, obrt za usluge	Sve	CT-02-02413	Vladek, obrt za usluge	Slavonska avenija 1	Zagreb	10000 LOYALTY	6059551110001857	
CT037280	Autoelektričarski obrt "BRLEČIĆ" vl...		CT037280	Autoelektričarski obrt Br...	Virbovo 110	Konjždrna	49282 K4	60595511100272474	
CT-45-00008	O.P.G. Jozselev Stanja		CT-45-00008	O.P.G. Jozselev Stanja	Brestovac 218	Danovar	43500 LOYALTY	6059551110094563	

Za registraciju kupac treba napisati **TOČNO** podatke (uključujući i moguće točke, crtice i razmake), kako bi mogao doći na sljedeći korak registracije.

Kupci mogu biti registrirani kao pravne ili fizičke osobe.

LOYALTY VIP kupci, tzv. „sindikati“ su iznimka, zbog toga što njima na kartici ne piše ime KUPCA, već ime kontakta.

Njih treba uputiti da u polje „Ime na kartici“ upišu naziv Kupca (npr. Sindikat hrvatskog vozača)



Ako se ne mogu ulogirati ili ako su **zaboravili/izgubili CT broj kartice**, kupci će biti upućeni na kontakt centar

U aplikaciju se mogu registrirati samo aktivne kartice u tablici MSR karica. Izgubljene tj. blokirane kartice neće se moći ulogirati kao postojeći korisnik.

Kupcima koji se budu željeli registrirati s izgubljenom karticom (koja nije aktivna) treba dati uputu da se registriraju s aktivnom karticom.

3.2. Izgubljene kartice

Kupci bodove prikupljaju po MSR kartici, te se bodovi vode u vanjskom sustavu.

Ako neki LOYALTY, LOYALTY VIP ili DJELATNIK kupac **izgubi karticu**, važno je da se kupcu bodovi prebace na novu karticu, a da se izgubljena kartica deaktivira u vanjskom sustavu.

3.3. Registracija mehaničara u aplikaciju

Mehaničari se registriraju u aplikaciju s istim podacima - CT broj kartice i ime KUPCA.

Mehaničar za pristup aplikaciji prvo treba biti otvoren u NAVISIONu (komercijala), kako bi se mogao registrirati u aplikaciju (samo „IMAM KARTICU“).

Kod registracije mehaničara, **ako kupac traži registracijske podatke** (npr. ne zna CT broj ili Ime kontakta), prije davanja informacije ***važno je utvrditi identitet kupca.***

Podatke kupcu dajemo **bez provjere** ako:

- zove s broja koji je evidentiran na kartici tog kupca/kontakta
- piše s emaila koji je evidentiran na kartici tog kupca/kontakta

Za ostale slučajeve je **potrebno napraviti provjeru** na neki od načina:

- provjerom poznavanja kontakt podataka na kartici kupca (adresa + kontakt broj ili email)
- provjerom vremena i lokacije zadnje kupnje u Tokiću

Mehaničari će imati nešto drugačiju verziju aplikacije jer nemaju bodove.

Glavne značajke mehaničarske aplikacije će biti:

- mogućnost pregleda TKLUB bodova
- pregled aktualnih mehaničarskih akcija i pogodnosti
- direktna komunikacija (push notifikacije)
- korištenje partnerskih pogodnosti

3.4. Pristupanje novog kupca

Svi **NOVI kupci** u našem se sustavu evidentiraju kao **Loyalty** kupci. Ako kupac odluči možemu se poslati i fizička kartica na adresu (zasebno pitanje u procesu prijave).

Svi kupci koji su pristupili kroz mobilnu aplikaciju će biti vidljivi u NAVISIONu za 5-10 minuta (neće biti odmah), ovisno o vremenu replikacije.

3.5 Identifikacija kupca na blagajni

Klikom na jedno od dva mjesta u aplikaciji (slika) otvara se dinamički kod za identifikaciju kupca. Oba koda (barcode i qr) se mogu koristiti za identifikaciju.

Kodovi su dinamički te se mijenjaju svakih 15 sekundi.



Ako čitanjem QR koda se izbací **greška**, potrebno je **ponoviti očitavanje** kartice.

Kako bi se kupac identificirao mobilnom aplikacijom kroz blagajnu potrebno je otvoriti sljedeći objekt na blagajni: **TQ Kartica (PAN)**

U nastavku su slike putanje do objekta, a kraticama se može pristupiti na sljedeći način:
F4 Kupac → F10 Loylaty → F8 TQ Kartica (PAN)

F4 Kupac

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Kuponi će se dodijeljivati svim kupcima na mjesečnoj razini, dok će neki biti dodijeljeni kupcima prigodno (npr. kupon za rođendan).

Kuponi se nalaze u aplikaciji pod *tab-om* Pogodnosti, a kupon predstavlja barcode koji je potrebno učitati na blagajni.

U nastavku su slike putanje do objekta, a kraticama se može pristupiti na sljedeći način:
F4 Kupac → F10 Loylaty → F7 TQ KUPON

F4 Kupac

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Imati ćemo mjesečne **Akcije na bodove** gdje će se na određeni asortiman postavljati različiti multiplikatori bodova (npr dvostruki, trostruki bodovi).

- umjesto 1 bod na 50€, biti će 2 boda na 50€

Kupcima koji su nam dali privolu ćemo moći slati push notifikacije na mobitel.

3.9. Tokić partneri

Popis partnera se nalazi u aplikaciju u tab-u Pogodnosti, a na kartici svakog partnera je objašnjeno kako kupac može ostvariti popust.



3.10. Popis serviseri

Unutar Tokić aplikacije će se moći naći **popis auto serviseri**, kupaca Tokića/mehaničara. Podaci o mehaničarima koji će biti objavljeni su: naziv kupca, lokacija/adresa, kontakt broj i email.

Podacima se upravlja s Tokić strane, te sve moguće ispravke možete prijaviti slanjem podataka na email adresu: loyapp@tokic.hr

3.11. Ostale značajke aplikacije

Kroz aplikaciju će se moći koristiti i brojne druge značajke:

- pregled obavljenih kupovina u Tokiću ili kod partnera
- plaćanje parkinga SMS-om
- popis svih Tokić poslovnica
- pristup webshopu i webshopu alata i servisne opreme
- pristup svim komunikacijskim kanalima kontakt centra
- ankete za korisnika
- pristup člancima i novostima s tokić weba