

CASHBACK SOLUTIONS MANUAL



Benvenuto/a!

Ci fa piacere che Lei abbia deciso di conoscere nel dettaglio i prodotti del nostro programma SME.

Cashback Solutions è il brand ombrello dei tre prodotti **Cashback Program Light**, **Cashback Program Basic** e **Cashback Program Professional**. I tre prodotti si differenziano nei servizi che vengono offerti. Il primo capitolo presenta una panoramica dei servizi dei tre prodotti. In seguito vengono spiegati nel dettaglio i singoli moduli Business.

Nel seguente manuale mettiamo a disposizione delle indicazioni dettagliate sui singoli moduli Business delle Cashback Solutions. I singoli moduli vengono presentati in versione completa nel Cashback Program Professional e in versione parziale nel Cashback Program Basic.

A completamento del manuale vengono presentati alcuni video. Questi video possono anche essere richiamati nella Merchant Lounge e illustrano, con l'aiuto di immagini, l'utilità di questi servizi sulla base di esempi concreti.

Grazie ad entrambi questi strumenti, manuale e video, si è informati e formati al 100%!

Per ulteriori domande La preghiamo di rivolgersi all'ufficio SME nazionale.

Buona lettura!

Il Cashback Solutions International Team

Indice

1	CASHBACK SOLUTIONS.....	1
1.1	Panoramica servizi: prodotti delle Cashback Solutions.....	1
1.2	Upgrade	3
1.3	Contenuti: i prodotti delle Cashback Solutions	4
2	Panoramica generale: il dashboard della Merchant Lounge.....	6
2.1	I singoli dashlets.....	7
3	Guida ai menu: Cashback Solutions.....	14
3.1	Shopping Point Deals.....	14
3.1.1	Informazioni generali.....	14
3.2	Creazione di uno Shopping Point Deal	15
3.3	Archivio Deal	21
4	Management delle relazioni con i clienti (CRM)	21
4.1	Funzioni nel CRM.....	22
4.2	I menu nel CRM	22
4.2.1	Pagina iniziale.....	22
4.2.2	Clienti.....	28
4.2.3	Valutazioni	34
4.2.4	Newsletter	37
4.2.5	Sondaggio sulla soddisfazione della clientela	37
5	Statistiche.....	38
5.1	Contenuti dei singoli prodotti delle Cashback Solutions	39
5.2	Dashboard statistiche.....	40
5.2.1	Filtro.....	40
5.2.2	Panoramica sui numeri e dati.....	40
5.2.3	Grafici	41
5.2.4	Distribuzione	42
5.3	Acquisti degli aderenti Lyoness.....	43
6	Newsletter.....	46
6.1	Contingente di newsletter.....	46
6.2	Procedimento per la creazione di newsletter	47

6.2.1	Passo 1 – Definire il gruppo dei destinatari della newsletter	47
6.2.2	Passo 2 – Creare la newsletter – Testo e Design.....	49
6.2.3	Passo 3 – Invio della newsletter	53
6.2.4	Passo 4 – Valutare i risultati	55
7	Sondaggio sulla soddisfazione della clientela	61
7.1	Gruppo di riferimento	62
7.2	Procedura.....	62
7.2.1	Passo 1 – Creare un nuovo questionario.....	62
7.2.2	Passo 2 – Stabilire le impostazioni di base	63
7.2.3	Passo 3 – Scegliere/formulare le domande.....	65
7.2.4	Passo 4 – Risultati del sondaggio	67
8	Assistenza.....	69
8.1	Supporto.....	70
8.1.1	Istruzioni video.....	70
8.1.2	Support Center.....	71
8.1.3	Contatti.....	71
8.2	Impostazioni.....	72
8.2.1	La mia presentazione.....	72
8.2.2	Invio fattura	79
8.3	Downloads	80
8.3.1	Fatture ricevute.....	80

1 CASHBACK SOLUTIONS

Cashback Program Light, Cashback Program Basic e Cashback Program Professional sono prodotti che aiutano le imprese convenzionate ad acquisire nuovi clienti e a fidelizzare quelli abituali.

Questi prodotti contengono funzioni e opportunità che neppure le aziende di dimensioni più grandi hanno a disposizione.

Sono facili da usare e necessitano solamente di una connessione internet, senza ulteriori installazioni. Il semplice utilizzo dei moduli procura dei vantaggi competitivi alle imprese convenzionate.

In breve: le Cashback Solutions sono prodotti efficienti, che fanno risparmiare tempo e che facilitano il lavoro quotidiano.

1.1 Panoramica servizi: prodotti delle Cashback Solutions

Questo schema mostra le differenze dei servizi offerti dai tre prodotti: **Cashback Program Light**, **Cashback Program Basic** e **Cashback Program Professional**.



Il **Cashback Program Light** serve solo per la registrazione degli acquisti. L'azienda convenzionata che acquista questo prodotto può quindi solamente registrare gli acquisti degli aderenti Lyoness che presentano la Lyoness Cashback Card.

L'azienda convenzionata può trarre vantaggio...

...dall'aumento dei fatturati derivanti dagli acquisti degli aderenti Lyoness.

Gli acquisti vengono facilmente registrati tramite il VTERM o l'MTERM-App.

...da una maggiore visibilità grazie all'adesione alla rete internazionale di aderenti Lyoness.

...da vantaggi personalizzati tra aziende (B2B)

grazie all'inserimento nel network internazionale delle imprese .

...da vantaggi derivanti da acquisti tra imprese convenzionate, ad esempio per l'energia, il telefono...

Gli aderenti Lyoness possono avere benefici...

...di interessanti vantaggi d'acquisto Lyoness (Cashback e Shopping Points) presentando la Cashback Card.

Cashback Program Basic

Aderendo al Cashback Program Basic l'azienda convenzionata può trarre vantaggio...

... dalla possibilità di acquisire gli aderenti Lyoness come clienti abituali della propria azienda tramite il VTERM o l'MTERM-App e di distribuire le full-branded cards a questi clienti.

...dagli Shopping Point Deals, ovvero le offerte speciali pensate principalmente per l'acquisizione di nuovi aderenti.

...da un modulo statistiche Basic per la valutazione dei Suoi fatturati Lyoness.

Gli aderenti Lyoness possono avere benefici...

...diventando clienti abituali della Sua azienda e usufruendo di offerte speciali grazie agli Shopping Point Deals.

Il Cashback Program Professional è il nostro prodotto più completo che Le offre la possibilità, in quanto impresa convenzionata, di usufruire di un proprio sistema per la gestione dei clienti e per la comunicazione con gli stessi, oltre ai servizi del Light e del Basic.

Le imprese convenzionate traggono ulteriore vantaggio dai seguenti moduli:

1. una banca dati clienti, chiamata modulo CRM, per la gestione di tutti i dati personali dei clienti
2. un modulo statistiche ampliato per fare comparazioni di settore tra imprese convenzionate Lyoness
3. un modulo Newsletter per la comunicazione delle offerte ai clienti abituali
4. un modulo per il sondaggio dei clienti al fine di avere un feedback sulla qualità della propria azienda
5. una propria carta clienti con il logo della propria impresa

I clienti traggono vantaggio...

...da offerte esclusive e dalla possibilità di dare un loro feedback sull'azienda.

1.2 Upgrade

Le imprese convenzionate che acquistano il Cashback Program Light o Basic hanno sempre la possibilità di fare l'upgrade. Ulteriori informazioni si trovano sul sito Lyoness.com sotto il menu „Upgrade“.

1.3 Contenuti: i prodotti delle Cashback Solutions.

Cashback Solutions	Cashback Program Light	Cashback Program Basic	Cashback Program Professional
SERVIZI PER LE IMPRESE CONVENZIONATE			
Inserimento nello shopping network internazionale (Shopping Community)	✓	✓	✓
* sui portali web Lyoness di 46 nazioni	*	**	***
* sulle Lyoness Mobile App di 46 nazioni	*	**	***
* sui singoli portali web delle nostre imprese convenzionate	*	**	***
* sulle singole Mobile App delle nostre imprese convenzionate	*	**	***
Inserimento nel network internazionale delle imprese (Merchant Network)	✓	✓	✓
* vendita ad altre imprese convenzionate Lyoness (vendita B2B)	*	**	***
PROMOZIONE PRESSO IL PUNTO VENDITA			
MATERIALE PUBBLICITARIO PER PUNTO VENDITA	✓	✓	✓
VANTAGGI AGGIUNTIVI			
Fino al 5% di Cashback sugli acquisti delle imprese convenzionate (acquisti B2B)	✓	✓	✓
Fino allo 0,5% di bonus amicizia sugli acquisti dei clienti diretti e indiretti effettuati presso altre imprese convenzionate.	✗	✓	✓
REGISTRAZIONE DEGLI ACQUISTI			
Registrazione degli acquisti con Cashback Card tramite l'MTERM-App oppure tramite il VTERM	✓	✓	✓
Panoramica delle vendite	✓	✓	✓
REGISTRAZIONE			
Registrazione di nuovi aderenti tramite l'MTERM-App oppure tramite il VTERM	✗	✓	✓
Registrazione di nuovi aderenti tramite il flyer di registrazione	✗	✓	✓
Registrazione dei clienti abituali tramite l'MTERM-App	✗	✓	✓
Carta fedeltà con il logo dell'azienda (Full-branded Cashback Card)	✗	100 pz.	250 pz.
Flyer di registrazione	✗	100 pz.	250 pz.
Punto di rilascio Cashback Card per fidelizzare i clienti abituali (Card Pick-Up)	✗	✓	✓

MODULO BUSINESS

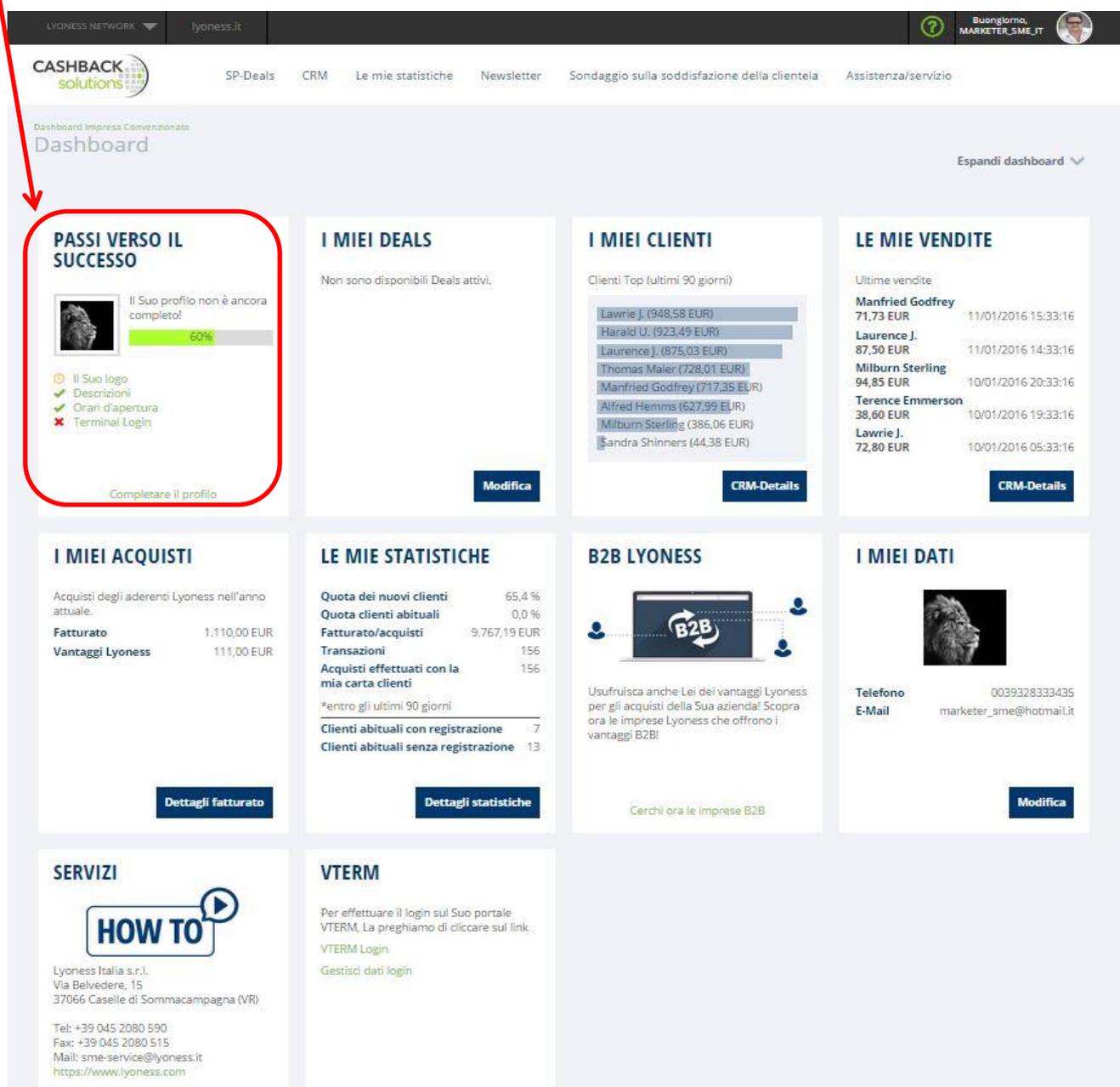
Merchant Lounge	✓	✓	✓
VTERM (Virtual Online Terminal)	✓	✓	✓
MTERM-App (Mobile Terminal-App)	✓	✓	✓
Modulo Shopping Point Deal	✗	✓	✓
Modulo Statistiche Basic	✗	✓	✓
Modulo Statistiche Professional	✗	✗	✓
Management delle relazioni con i clienti (MODULO CRM)	✗	✗	✓
Modulo Newsletter	✗	✗	✓
Modulo sulla soddisfazione della clientela	✗	✗	✓

*, **, *** Il numero delle stelline indica l'influenza del prodotto scelto nel posizionamento dell'azienda nella panoramica delle imprese convenzionate. Più stelline ci sono, migliore sarà il posizionamento.

2 Panoramica generale: il dashboard della Merchant Lounge

Dopo che l'azienda convenzionata fa il login con i suoi dati d'accesso, si apre il **dashboard della Merchant Lounge**. Sul dashboard appare una panoramica generale di tutte le applicazioni e le **informazioni più importanti**. I riquadri che contengono le varie informazioni, denominati "Dashlets", vengono trattati dettagliatamente in seguito. Cliccando sul singolo button blu si viene rimandati alla rispettiva pagina.

Dashlet:



The screenshot shows the Merchant Lounge dashboard with the following sections:

- Header:** LYONESS NETWORK, lyoness.it, Buongiorno, MARKETER_SME_IT
- Navigation:** SP-Deals, CRM, Le mie statistiche, Newsletter, Sondaggio sulla soddisfazione della clientela, Assistenza/servizio
- Dashboard Impresa Convenzionata:** Dashboard, Espandi dashboard
- PASSI VERSO IL SUCCESSO (highlighted):**
 - Il Suo profilo non è ancora completo! (60%)
 - Il Suo logo
 - Descrizioni
 - Orari d'apertura
 - Terminal Login
 - Completare il profilo
- I MIEI DEALS:** Non sono disponibili Deals attivi. Modifica
- I MIEI CLIENTI:** Clienti Top (ultimi 90 giorni)

Lawrie J. (948,58 EUR)
Harald U. (923,49 EUR)
Laurence J. (875,03 EUR)
Thomas Maier (728,01 EUR)
Manfried Godfrey (717,35 EUR)
Alfred Hemms (627,99 EUR)
Milburn Sterling (386,06 EUR)
Sandra Shinnors (44,38 EUR)

 CRM-Details
- LE MIE VENDITE:**

Manfried Godfrey	71,73 EUR	11/01/2016 15:33:16
Laurence J.	87,50 EUR	11/01/2016 14:33:16
Milburn Sterling	94,85 EUR	10/01/2016 20:33:16
Terence Emmerson	38,60 EUR	10/01/2016 19:33:16
Lawrie J.	72,80 EUR	10/01/2016 05:33:16

 CRM-Details
- I MIEI ACQUISTI:**

Fatturato	1.110,00 EUR
Vantaggi Lyoness	111,00 EUR

 Dettagli fatturato
- LE MIE STATISTICHE:**

Quota dei nuovi clienti	65,4 %
Quota clienti abituali	0,0 %
Fatturato/acquisti	9.767,19 EUR
Transazioni	156
Acquisti effettuati con la mia carta clienti	156

 *entro gli ultimi 90 giorni

Clienti abituali con registrazione	7
Clienti abituali senza registrazione	13

 Dettagli statistiche
- B2B LYONESS:**


Usfruisca anche Lei dei vantaggi Lyoness per gli acquisti della Sua azienda! Scopri ora le imprese Lyoness che offrono i vantaggi B2B!

 Cerchi ora le imprese B2B
- I MIEI DATI:**


Telefono: 0039328333435
E-Mail: marketer_sme@hotmail.it

 Modifica
- SERVIZI:**


Lyoness Italia s.r.l.
Via Belvedere, 15
37066 Caselle di Sommacampagna (VR)

Tel: +39 045 2080 590
Fax: +39 045 2080 515
Mail: sme-service@lyoness.it
https://www.lyoness.com
- VTERM:**

Per effettuare il login sul Suo portale VTERM, La preghiamo di cliccare sul link.

VTERM Login

Gestisci dati login

I vari dashlets sul dashboard possono essere rimossi singolarmente. Per rimuovere un dashlet bisogna posizionarsi con il mouse sul margine superiore destro del dashlet finché appare una X. Per far riapparire un dashlet sul dashboard, cliccare su “espandi dashboard” e poi nuovamente sul rispettivo riquadro. Questo dashlet ora è di nuovo visibile sul dashboard.

Per ritornare sul dashboard dopo che si è entrati nella pagina di un dashlet, cliccare sul logo Cashback Solutions in alto a sinistra.

2.1 I singoli dashlets

I PASSI VERSO IL SUCCESSO

Per completare il profilo è necessario compiere i seguenti passi:

- Logo-Upload: sotto il menu “Assistenza/servizio” e poi “La mia presentazione” deve essere caricato il logo aziendale.
- Descrizione dell'azienda: sotto il menu “La mia presentazione” deve essere inserita una descrizione dell'azienda. Questa descrizione appare sulla pagina dei dettagli dell'impresa convenzionata.
- Orari di apertura: sotto il menu “La mia presentazione” possono essere indicati gli orari di apertura.

CONSIGLIO: Al menu “La mia presentazione” si arriva anche tramite il link “Completare il profilo”.

- Definire i dati individuali di accesso al terminale: nel dashlet "VTERM" e poi sotto il menu “Gestisci dati login” devono essere definiti i dati d'accesso, ovvero password e nome utente, per l'MTERM-App e per il VTERM. Qualora fosse necessario, questi dati possono essere modificati in seguito.



I MIEI DEALS

Qui vengono mostrati tutti gli Shopping Point Deals attivi. Viene inoltre visualizzato il numero dei Deals ancora disponibili. Per l'elaborazione o la generazione degli Shopping Point Deals cliccare su "Elabora".



I MIEI CLIENTI

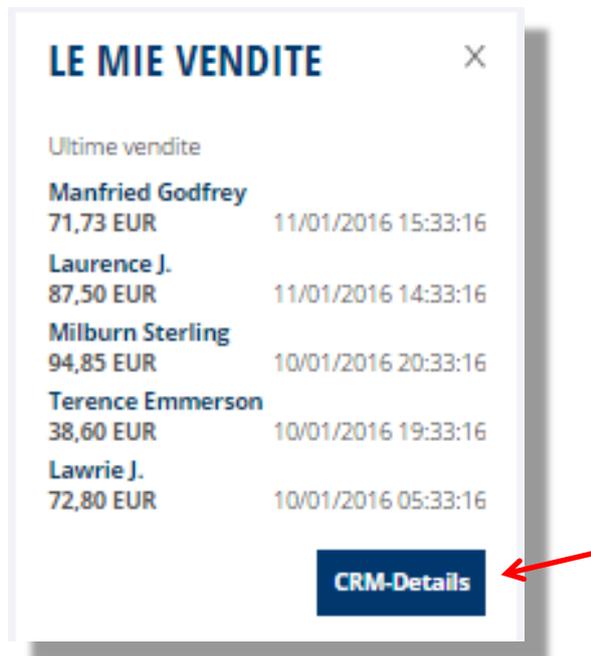
Questo dashlet mostra i clienti top dell'azienda convenzionata degli ultimi 90 giorni.

Cliccando su "CRM Details" si apre il modulo CRM.



LE MIE VENDITE

Questo dashlet mostra le ultime vendite. Cliccando su "CRM Details" si apre il modulo CRM.



LE MIE VENDITE X

Ultime vendite

Manfried Godfrey	71,73 EUR	11/01/2016 15:33:16
Laurence J.	87,50 EUR	11/01/2016 14:33:16
Milburn Sterling	94,85 EUR	10/01/2016 20:33:16
Terence Emmerson	38,60 EUR	10/01/2016 19:33:16
Lawrie J.	72,80 EUR	10/01/2016 05:33:16

CRM-Details

I MIEI ACQUISTI

Qui vengono mostrati gli acquisti degli aderenti Lyoness effettuati nell'anno corrente presso questa impresa convenzionata. L'azienda può anche vedere quanto cashback è già stato accreditato ai clienti in questo anno. Con un click su "Dettagli fatturato" si giunge ad una panoramica dettagliata delle proprie vendite.



I MIEI ACQUISTI

Acquisti degli aderenti Lyoness nell'anno attuale

Fatturato	1.110,00 EUR
Vantaggi Lyoness	111,00 EUR

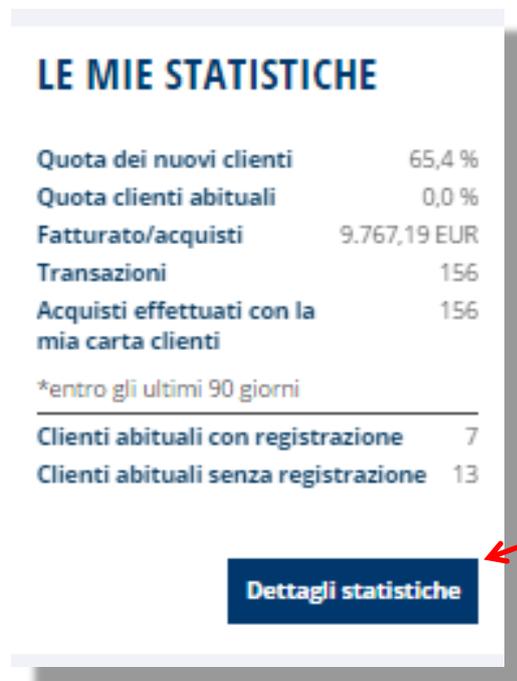
Dettagli fatturato

Questo dashlet mostra una panoramica delle statistiche degli ultimi 90 giorni relative ai seguenti punti:

- **Quota dei nuovi clienti:** la quota dei nuovi clienti compara il numero dei nuovi clienti Lyoness che hanno fatto il primo acquisto in questo lasso di tempo presso questa impresa convenzionata con il numero di tutti i clienti Lyoness che hanno già fatto acquisti presso questa impresa convenzionata.
- **Quota clienti abituali:** la quota clienti abituali compara il numero di tutti i clienti Lyoness abituali che hanno fatto acquisti in questo lasso di tempo con il numero di tutti i clienti Lyoness che hanno già fatto acquisti presso questa impresa convenzionata.
- **Fatturato/acquisti:** qui viene mostrato il fatturato degli ultimi 90 giorni.
- **Transazioni:** qui viene mostrato il numero delle transazioni degli ultimi 90 giorni.
- **Acquisti effettuati con la mia carta clienti:** qui si vede quante volte è stata utilizzata la Full-branded Cashback Card di questa azienda presso le imprese convenzionate Lyoness.
- **Clienti abituali con registrazione:** qui si vede il numero dei clienti abituali che si sono registrati a Lyoness tramite l'azienda convenzionata.
- **Clienti abituali senza registrazione:** qui si vede il numero dei clienti abituali che si sono registrati a Lyoness ma senza farlo tramite l'azienda convenzionata.

Con un click su "Dettagli statistiche" si giunge al menu "Statistiche".

LE MIE STATISTICHE



LE MIE STATISTICHE	
Quota dei nuovi clienti	65,4 %
Quota clienti abituali	0,0 %
Fatturato/acquisti	9.767,19 EUR
Transazioni	156
Acquisti effettuati con la mia carta clienti	156
*entro gli ultimi 90 giorni	
Clienti abituali con registrazione	7
Clienti abituali senza registrazione	13
Dettagli statistiche	

B2B LYONESS

Le imprese convenzionate Lyoless hanno la possibilità di trarre vantaggio (Cashback e Shopping Points) anche dai loro acquisti aziendali. Il bonus amicizia invece non viene riconosciuto in questo tipo di acquisti. Ogni impresa convenzionata Lyoless che non abbia ancora usufruito di questa funzione, la può attivare cliccando su "attivare B2B" o facendo richiesta all'Ufficio SME Nazionale. Tramite l'interfaccia VTERM è possibile definire la percentuale per il B2B.

Le nuove imprese convenzionate possono utilizzare il grande potenziale di questo nuovo progetto e generare collaborazioni di successo nella propria rete commerciale.

Le imprese convenzionate Lyoless possono ora lavorare all'interno del proprio network con margini differenziati, sempre definiti da Lyoless, offrendo i propri prodotti e servizi ad altre aziende convenzionate ad un prezzo allettante. Lo scambio tra imprese convenzionate presenta inoltre una certa flessibilità per ciò che riguarda la contrattazione e gli sconti. I prezzi, inoltre, possono essere proposti su base individuale e personalizzati a seconda dell'impresa cliente.

Cliccando su "Cerchi ora le imprese B2B" si effettua la ricerca delle imprese convenzionate aderenti a questo progetto.

B2B LYONESS



Usufruisca anche Lei dei vantaggi LyoNESS per gli acquisti della Sua azienda! Scopri ora le imprese LyoNESS che offrono i vantaggi B2B!

Cerchi ora le imprese B2B

Home > Ricerca imprese convenionate

Ricerca imprese convenionate

Partner Modalità Cashback Tutte le categorie Sottocategoria Extra

Ricerca ampliata +

FILTRO ATTIVO: Vantaggi personalizzati tra imprese convenionate x Ripristina filtro x

Shop preferiti Cartina 1395 Risultati Raggruppamento (risultati) Standard

 CASALINDA 75012 Bernalda, Via Montale, 14 Vendita di casalinghi e prodotti per la pulizia della casa e per l'igiene e la cura della persona. Oltre 24.000 articoli di ogni marca a...	 GIUSTACCHINI PRINTING Tutte le filiali	 PASTICCERIA CHIRI 10067 Vigone, via Umberto I 24 Ci occupiamo della produzione artigianale di pasticceria fresca e secca La torta Zurigo è il nostro pezzo forte, come. Facciamo anche torte...	 SPORT PLANET - MPM PROMOTIONAL 24027 Nembro, Via Quarenghi 10 MPM è una realtà giovane e dinamica: una squadra composta da 3 ragazzi con una grande passione per gli sport e determinati a offrire al loro...
---	---	---	---

I MIEI DATI

Qui vengono mostrate le informazioni di contatto. Cliccando su "Modifica" si giunge al menu "La mia presentazione". "La mia presentazione" viene trattata al capitolo 8 Assistenza.

I MIEI DATI



Telefono 0039328333435
E-Mail marketer_sme@hotmail.it

[Modifica](#)

SERVIZI

Cliccando su „HOW TO" si possono vedere i video che spiegano i moduli Business: MTERM-App, VTERM, modulo Shopping Point Deal, modulo CRM, modulo statistiche, modulo sondaggio della clientela e modulo Newsletter. I video spiegano i vari prodotti con l'aiuto di esempi concreti.

SERVIZI



Lyoness Italia s.r.l.
Via Belvedere, 15
37066 Caselle di Sommacampagna (VR)

Tel: +39 045 2080 590
Fax: +39 045 2080 515
Mail: sme-service@lyoness.it
<https://www.lyoness.com>

VTERM

Qui si effettua l'accesso al VTERM e la gestione dei dati d'accesso al VTERM e all'MTERM-App.

VTERM

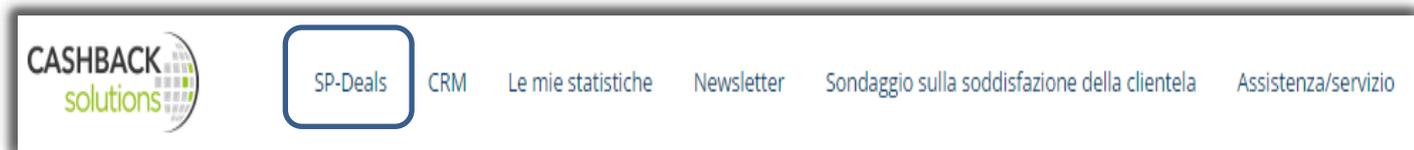
Per effettuare il login sul Suo portale VTERM, La preghiamo di cliccare sul link

[VTERM Login](#)

[Gestisci dati login](#)

3 Guida ai menu: Cashback Solutions

3.1 Shopping Point Deals



3.1.1 Informazioni generali

Gli Shopping Point Deals sono offerte speciali che si possono proporre ad uno o più gruppi di riferimento. Queste offerte speciali vengono create tramite il modulo Shopping Point Deal e servono ad acquisire nuovi clienti, a fidelizzare e a riattivare quelli esistenti.

In questo modo si può far aumentare il numero dei propri clienti attivi.

Gli aderenti Lyoness effettuano acquisti presso le imprese convenzionate e ricevono gli Shopping Points. Con gli Shopping Points accumulati gli aderenti possono usufruire dei Deals messi a disposizione dall'impresa convenzionata, a patto che questi siano inclusi nel gruppo di riferimento definito dall'azienda stessa.

Vantaggi per le imprese convenzionate

- Acquisizione di nuovi clienti
- Fidelizzazione dei clienti abituali
- Riattivazione dei clienti già esistenti

Vantaggio per l'aderente

In cambio di Shopping Points l'aderente riceve determinati prodotti o servizi presso l'impresa convenzionata ad un prezzo più conveniente o gratis.

Le imprese convenzionate possono limitare il gruppo di riferimento grazie alle possibilità di filtro definite. I clienti che si trovano nel gruppo di riferimento definito troveranno il deal sotto "Riscuotere gli Shopping Points" su Lyoness.com, possono acquistare il Deal ed in seguito riscuoterlo presso la rispettiva impresa secondo le modalità previste..

LYONESS NETWORK ▼ lyoness.it Carrello ?

Buongiorno, Testuser Premium Member IT Testuser Premium Member IT

LYONESS Funziona così: Trova gli Shops Promozioni **Riscuotere gli Shopping Points** Ricerca

Avviso per l'aderente Lyoness su www.lyoness.com

3.2 Creazione di uno Shopping Point Deal

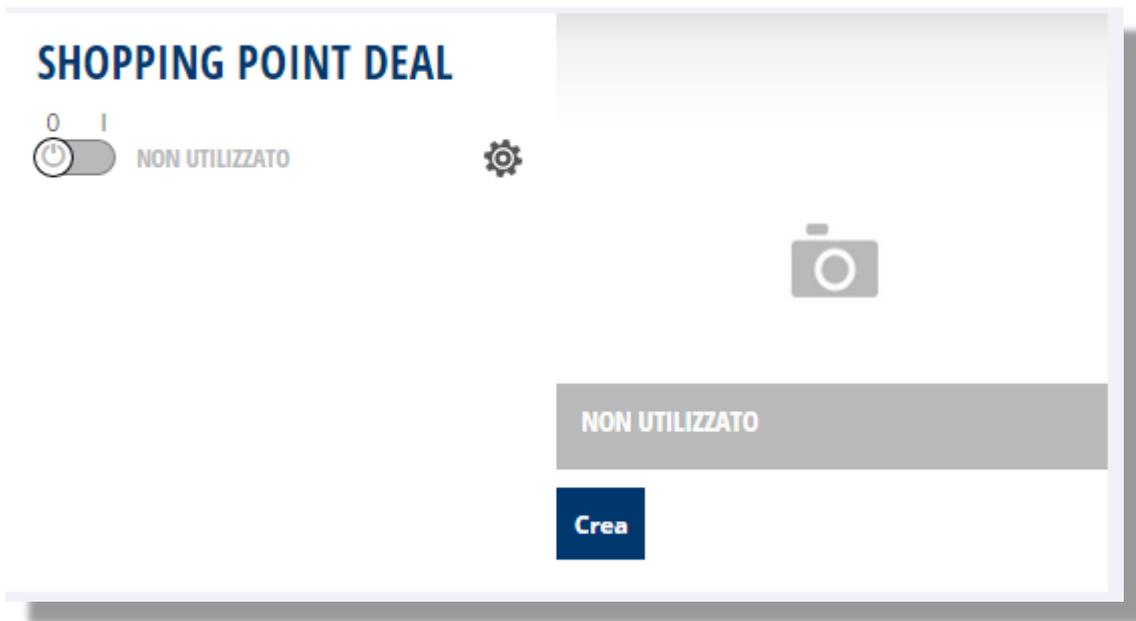
Il modulo Shopping Point Deal si trova nella Merchant Lounge sotto il menu "Shopping Point Deal".

The screenshot displays the Merchant Lounge interface for CASHBACK solutions. At the top, there is a navigation bar with the following items: LYONESSE NETWORK, lyoness.it, a help icon, and the user profile 'Buongiorno, Test Loyalty Partner IT'. Below this is a secondary navigation bar with 'SP-Deals' (highlighted with a red box), CRM, Le mie statistiche, Newsletter, Sondaggio sulla soddisfazione della clientela, and Assistenza/servizio. The main content area is titled 'Dashboard Impresa Connessa a SP-Deals' and 'SP-Deals'. It features two tabs: 'DEALS ATTUALI' (selected) and 'ARCHIVIO DEAL'. The 'DEALS ATTUALI' section shows two active deals:

- CENA DI SAN VALENTINO PER 2**: Status 'PRONTO', start date 20/01/2016, end date 22/01/2016. Details: Disponibile: 10, Distribuita: 0, Riscossa: 0, Rata di riscossione: 0%. Description: ROMANTICA CENA PER DUE A LUME DI CANGELA CON A SCELTA MENO DI TERRA O MARE. Buttons: Cancella, Modifica.
- CENA NEL NOSTRO TERRAZZO IN BAITA**: Status 'PRONTO', start date 20/01/2016, end date 18/02/2016. Details: Disponibile: 20, Distribuita: 0, Riscossa: 0, Rata di riscossione: 0%. Description: STUPEFACENTE CHALET CON VISTA SULLE DOLOMITI IN OFFERTA A 800 EURO ANZICHE 1500 EURO PER UNA SETTIMANA. Buttons: Cancella, Modifica.

Below the active deals, there are four 'SHOPPING POINT DEAL' cards, each with a status of 'NON UTILIZZATO' and a 'Crea' button.

Per generare un nuovo Deal si sceglie un Deal con la definizione "NON UTILIZZATO" e si clicca su "Crea".



Si inizia poi con l'inserimento dei dati.

3.2.1.1.1

3.2.1.2 Impostazioni di base

Data di inizio: Inserimento della data a partire dalla quale il deal è visibile agli aderenti Lyoness sul sito Lyoness.com sotto "Riscuoti Shopping Points" e può quindi essere acquistato.

Data di fine: Inserimento della data a partire dalla quale il Deal non è più visibile agli aderenti Lyoness sul sito Lyoness.com sotto "Riscuoti Shopping Points" e non può più quindi essere acquistato.

Definizione: Nome/Titolo del deal (max 50 caratteri)

Descrizione: Descrizione dello Shopping Point Deal

Tipo di sconto: scegliere il tipo di sconto

- Deal sul prezzo: con un deal sul prezzo, in cambio di Shopping Points l'aderente riceve determinati prodotti o servizi ad un prezzo più conveniente.

"Prezzo originale" = prezzo normale del prodotto o del servizio

"Prezzo in offerta" = prezzo ridotto

A es.: un negozio di elettrodomestici vende un frigo a 250 Euro anziché a 270 Euro in cambio di 2 Shopping Points.

- Deal consistente in uno sconto: con un deal consistente in uno sconto il cliente riceve uno sconto in percentuale a partire da un acquisto minimo definito dall'azienda.

"Importo d'acquisto min." = importo minimo d'acquisto

"Sconto (%)" = percentuale di sconto

Ad es.: In cambio di 1 Shopping Point un parrucchiere offre il 15% di sconto se il cliente spende più di 60 Euro.

- **Deal sconto fisso:** con un deal sconto fisso il cliente riceve uno sconto fisso a partire da un acquisto minimo definito dall'azienda

"Importo d'acquisto min." = importo minimo d'acquisto

"Vantaggio aderente" = sconto fisso

Ad es.: A chi è cliente per la prima volta, un ristorante offre uno sconto di 20 Euro per una cena per due (spesa minimo di 40 Euro) in cambio di 2 Shopping Points.

Shopping Points: dopo l'inserimento dei valori sotto **Tipo di sconto**, il sistema calcola in automatico il numero minimo e massimo di Shopping Points che l'azienda può stabilire per questa offerta. Il valore esatto può essere adattato usando il cursore o i simboli + e -.

1 Shopping Point deve corrispondere a minimo 5 EUR e massimo 10 EUR.

Dopo l'inserimento dei valori appare una avviso che informa che il risparmio minimo del deal non può essere inferiore al 3%.

Immagine: qui può essere caricata un'immagine relativa al deal.

Requisiti: dimensione minima: 100 Pixel. Dimensione massima del file: 1 MB

L'azienda convenzionata detiene i diritti d'immagine per la correttezza nell'uso e nella pubblicazione.

3.2.1.3 Validità

Scelta delle condizioni per la validità del Deal

Valido fino: durata della validità dopo l'acquisto su Lyoness.com

Riscuotibile fino: data ultima entro la quale il Deal può essere riscosso

Valido il: giorni della settimana e orari durante i quali il Deal può essere riscosso presso l'impresa convenzionata.

3.2.1.4 Gruppo di riferimento

Gruppo di riferimento: scelta di clienti nuovi o clienti abituali

I clienti nuovi sono gli aderenti Lyoness che non hanno ancora effettuato acquisti presso questa impresa convenzionata.

I clienti abituali sono tutti i clienti Lyoness che hanno acconsentito a comunicare i loro dati personali all'azienda convenzionata.

Sesso ed età: qui possono essere definiti il sesso e l'età del gruppo di riferimento. Deve essere scelta almeno un'età di riferimento altrimenti il deal non può essere salvato.

Distribuzione: gli Shopping Point Deals possono essere messi a disposizione di tutti gli aderenti di un Paese oppure solo ad alcuni aderenti che abitano nelle vicinanze dell'impresa convenzionata. In seguito viene valutato quanti aderenti potrebbero usufruire del deal.

Limitazione della quantità: qui si può definire la quantità massima di Shopping Point Deals che si desidera mettere a disposizione per l'acquisto. Una volta raggiunto questo limite massimo il Deal non è più a disposizione degli aderenti.

Anteprima: qui viene mostrata un'anteprima del Deal.

Interrompi: l'inserimento dei dati viene interrotto

Salva offerta: il deal viene salvato

Maschera di inserimento dati

IMPOSTAZIONI DI BASE

Data di inizio*

Data della fine*

Descrizione*

Descrizione*

Tipo di sconto*:

Deal sul prezzo

Prezzo originale EUR

Prezzo in offerta EUR

Deal consistente in uno sconto

Importo d'acquisto min. EUR

Sconto (%) %

Deal sconto fisso

Importo d'acquisto min. EUR

Vantaggio aderenti EUR

Shopping Points* (Min. 1, Max. 2)

Immagine:

Requisiti:
Larghezza minima: 100 Pixel
/> dimensione max. del file: 1MB

bisogna avere i diritti sull'immagine e l'autorizzazione all'utilizzo e alla pubblicazione della stessa.

[Carica immagine](#)

VALIDITÀ

Valido per:

Riscattabile fino al*

Valido il:

Lun. - Do.

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì

Venerdì Sabato Domenica

da fino a

GRUPPO DI RIFERIMENTO

Gruppo di riferimento: Nuovi clienti Clienti abituali

Sesso: Femm. masch.

Età donne:

- 20 21 - 25 26 - 30 31 - 35

36 - 40 41 - 50 51 - 60 61 -

Età uomini:

- 20 21 - 25 26 - 30 31 - 35

36 - 40 41 - 50 51 - 60 61 -

Distribuzione:

Mostra Shopping Point Deal a tutti gli aderenti della mia nazione

Mostra agli aderenti che si trovano nel raggio scelto intorno alla sede del mio negozio.

3 Km 10 Km 30 Km 100 Km 200 Km

Aderenti Lyoness raggiunti: [Nuovo calcolo](#)

Limita il numero a* Pezzi totali

Anteprima
Interrompi
Salva

Nella panoramica si può passare dallo stato "pronto" a "in attesa" cliccando con il mouse sul rispettivo simbolo.

Pronto (verde): il Deal è attualmente attivo. Può essere ora riscosso dagli aderenti.

In attesa (giallo): il Deal è attualmente in attesa, per cui non può essere riscosso.

La data di inizio e la data di fine vengono mostrate sotto.

Sotto "**Disponibile**" viene mostrato il numero di Deals ancora disponibili.

"**Distribuita**" indica quanti buoni per questo Deal sono già stati acquistati.

"**Riscosso**" mostra il numero di Deals già riscossi.

Sotto "**Rata di riscossione**" viene visualizzata la percentuale del numero totale di Deals già riscossi.

Per rimuovere il Deal cliccare su "**Cancella**". Per modificare singoli elementi del Deal cliccare su "**Modifica**".

Veduta della panoramica: DEAL ATTUALI



OFFERTA DI CARNEVALE

0 | 1
 PRONTO 

Data di inizio: 28/01/2016
 Data di fine: 26/02/2016

Disponibile: 100
 Distribuita: 0
 Riscosso: 0
 Rata di riscossione: 0%

VIENI A SCOPRIRE IL GUSTO DEL NOSTRO FILETTO CON UN SUPER SCONTO DEL 20% SU UNA CENA DI MINIMO 50 EURO CON 2 SHOPPING POINTS!

Cancella **Modifica**

3.3 Archivio Deal

Nell'archivio Deal vengono mostrati i Deal già generati. I Deal da visualizzare si possono filtrare per periodo e per tasso di riscossione. Si può vedere il numero di Deals assegnati e la percentuale di riscossione. Cliccando sul simbolo "informazione" nell'ultima colonna si richiamano i dettagli del Deal.

I dati possono essere esportati in formato Excel o CSV cliccando sui rispettivi simboli.

Dashboard Impresa Convenzionata > SP-Deals

SP-Deals

DEALS ATTUALI ARCHIVIO DEAL

FILTRO

Attiva dal/Attiva fino al:

Rata di riscossione*:

% %

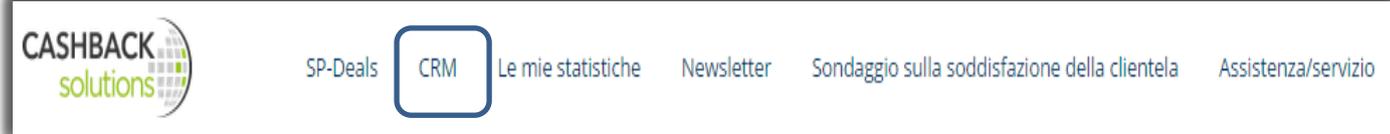
Utilizza il filtro

Descrizione	Data di inizio	Distribuita	Rata di riscossione	Attivazione	
CUCINA	23/12/2015	0	0%	attivare	
Mangime	08/12/2015	0	0%	attivare	
Offerta di natale	04/12/2015	0	0%	attivare	



 Pagina 1) di 1
 
 10
 3 Gruppi dati
 


4 Management delle relazioni con i clienti (CRM)




 SP-Deals **CRM** Le mie statistiche Newsletter Sondaggio sulla soddisfazione della clientela Assistenza/servizio

Con il modulo CRM le aziende convenzionate dispongono di uno strumento per la gestione elettronica dei contatti con i clienti. *

Nel CRM vengono **gestiti i dati dei clienti e vengono mostrati nel dettaglio i fatturati dei singoli clienti**. La **banca dati clienti** viene alimentata in automatico con i dati dei clienti abituali Lyoness e dei loro acquisti.

Da questa banca dati si ricavano i **gruppi di clienti destinatari** dei sondaggi sulla clientela e delle newsletter.

Un'ulteriore funzione è la **Creazione di appuntamenti** e l'assegnazione di singoli compiti.

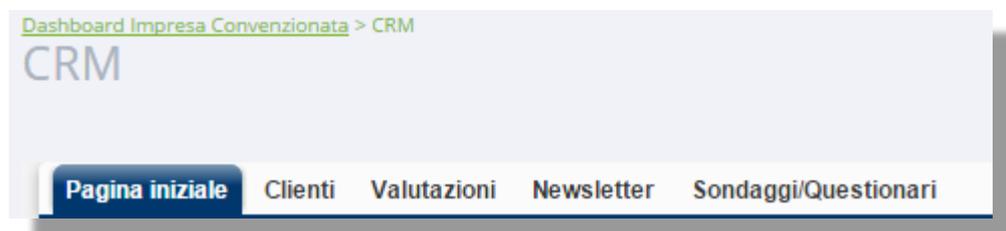
Possono inoltre essere fatte delle valutazioni sui **clienti abituali**.

4.1 Funzioni nel CRM

Oggetto	Funzione
Pagina iniziale:	Panoramica sui clienti migliori, sui risultati raggiunti e sugli impegni personali, calendario
Clienti:	Filtro dei clienti abituali, registrazione dei dati dei clienti (aderenti Lyoness e non aderenti Lyoness), opzione di ricerca dei clienti abituali secondo vari criteri
Valutazioni:	Mostra i clienti migliori e i clienti abituali persi dell'azienda convenzionata, le ultime transazioni dei clienti abituali e i report regionali a seconda della regione, del CAP e della località.
Newsletter:	Generazione dei gruppi di clienti destinatari delle newsletter, questi gruppi di clienti del CRM vengono usati nel modulo Newsletter per l'invio delle mail
Sondaggio sulla soddisfazione della clientela:	Generazione dei gruppi di clienti destinatari del sondaggio sulla clientela. Nel CRM l'azienda convenzionata definisce il gruppo di riferimento e i parametri (importo degli acquisti, frequenza delle transazioni e intervalli) per l'invio del sondaggio.

4.2 I menu nel CRM

Dalla prima pagina del CRM si giunge ai seguenti menu:



4.2.1 Pagina iniziale

Il mio dashboard

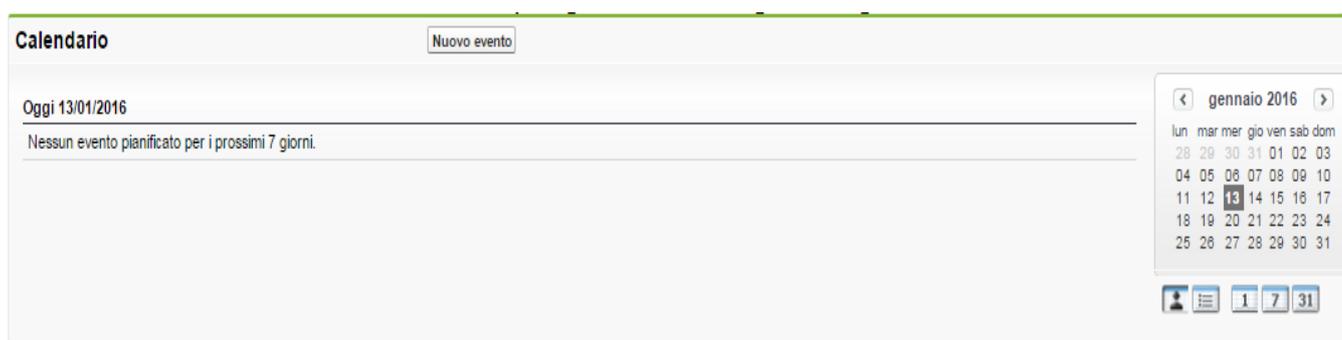
Nel dashboard si trova una panoramica grafica sui clienti top, sui risultati raggiunti, sulle operazioni personali e sul calendario.

I clienti top vengono mostrati secondo il fatturato degli ultimi 30 e 60 giorni e secondo le transazioni degli ultimi 30 giorni. Passando con il mouse sopra il grafico vengono visualizzati i dati specifici di ogni singolo cliente.



Calendario

Il calendario mostra gli eventi pianificati per i prossimi 7 giorni.



Visualizzazione degli eventi

Per visualizzare gli eventi sul calendario ci sono varie opzioni:

- visualizzazione del singolo utente

- visualizzazione dell'elenco delle attività
- visualizzazione per giorno, settimana o mese



Per vedere i dettagli di ogni singolo evento passare con il cursore sopra il nome evidenziato dell'evento. Così facendo appare un riquadro dove, oltre al nome, alla data e all'ora, compare l'indicazione del cliente al quale è associato questo evento.

Per cambiare questi dati cliccare su "Modifica" o "Cancella".

Pagina dei dettagli

Cliccando sul nome evidenziato dell'evento si giunge alla pagina dei dettagli. Qui vengono presentati ancora una volta tutti i dettagli. C'è anche la possibilità di aggiungere l'evento agli appuntamenti di Outlook cliccando su "Aggiungi ad Outlook". Il calendario di Outlook si apre in automatico e i dati riguardanti l'evento vengono trasferiti.



Evento di calendario

Telefonare



Modifica Elimina Aggiungi ad Outlook

Dettagli calendario

Assegnato a	Max Muster	Correlato a	SME-CL-0415093
Oggetto	Telefonare	Evento intera giornata	<input type="checkbox"/>
Luogo			
Inizio	13/01/2016 13.00	Verifica disponibilità	
Fine	13/01/2016 14.00		
Descrizione	Sollecito pagamento fatt.		

Promemoria

Promemoria 15 minuti

Modifica Elimina Aggiungi ad Outlook

[^ Torna all'inizio](#)
Mostra sempre [▼ più record per elenco correlato](#)

Promemoria degli eventi

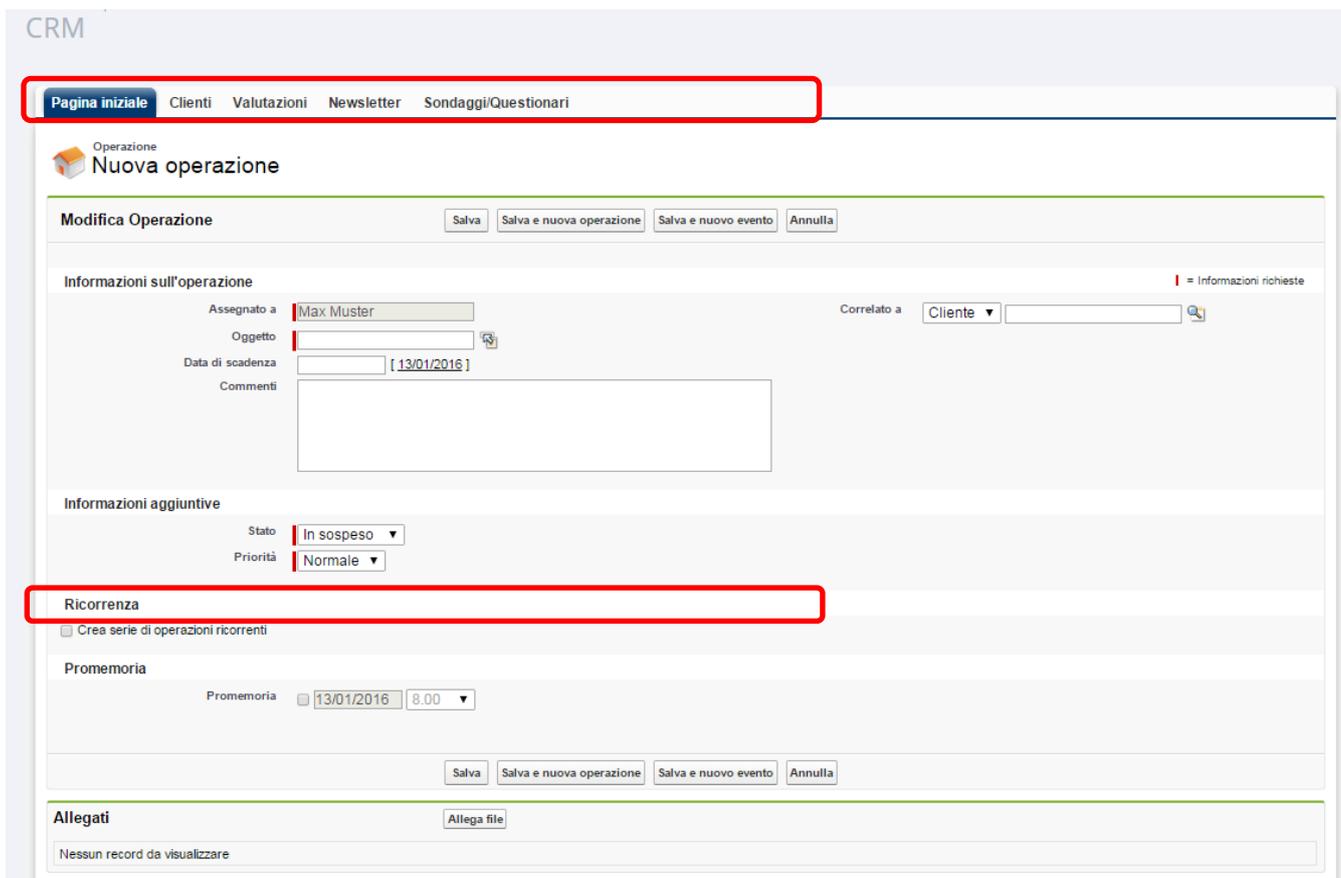
Per ricevere un promemoria per un evento/impegno speciale bisogna scegliere la data e l'ora di quando deve apparire il promemoria. Alla data e all'ora desiderata viene generata una mail con il

promemoria. Se l'evento si ripete in modo sequenziale (ad esempio ogni mercoledì alle ore 11), lo si segnala sotto "Ripetizione" con un flag su "Genera evento ripetitivo".

Generare un nuovo evento

Nuovo evento

Cliccando su "Nuovo evento" vengono indicati sotto "Dettagli del calendario" i dettagli dell'evento.



CRM

Pagina iniziale Clienti Valutazioni Newsletter Sondaggi/Questionari

Operazione
Nuova operazione

Modifica Operazione

Informazioni sull'operazione ! = Informazioni richieste

Assegnato a Max Muster Correlato a Cliente

Oggetto

Data di scadenza [13/01/2016]

Commenti

Informazioni aggiuntive

Stato In sospeso

Priorità Normale

Ripetenza

Crea serie di operazioni ricorrenti

Promemoria

Promemoria 13/01/2016 8.00

Allegati

Nessun record da visualizzare

Allegati

Cliccando su "Allega file" si possono caricare dei documenti. Vengono quindi mostrati gli allegati già salvati sotto questo evento. Se non ci sono allegati viene visualizzato "Nessun record da visualizzare".

1. Selezionare il file

Digitare il percorso del file o fare clic sul pulsante Sfoglia per trovare il file.

Nessun file selezionato

2. Fare clic sul pulsante "Allega file".

Ripetere le fasi 1 e 2 per allegare più file.

Al termine del caricamento, le informazioni sul file verranno visualizzate di seguito.)

3. Fare clic sul pulsante Chiudi per tornare alla pagina precedente

(questa operazione annulla un caricamento in corso.)

Allegati

Nessun record da visualizzare

Assegnato a

Per assegnare un evento ad un'azienda, ad una campagna o ad un cliente, scegliere "Assegnato a". In questo modo ci si può ricordare dei compleanni dei clienti abituali, degli inviti ricevuti o altri eventi.

Evento di calendario
Compleanno



Dettaglio Evento

[Modifica](#) [Elimina](#) [Aggiungi ad Outlook](#)

Dettagli calendario

Assegnato a	Max Muster	Correlato a	SME-CL-0415093
Oggetto	Compleanno	Evento intera giornata	<input type="checkbox"/>
Luogo			
Inizio	14/01/2016 15.00	Verifica disponibilità	
Fine	14/01/2016 16.00		
Descrizione	Telefonare per auguri e proporre di scaricare deals		

Promemoria

Promemoria

[Modifica](#) [Elimina](#) [Aggiungi ad Outlook](#)

[^ Torna all'inizio](#)

Mostra sempre [▼ più record per elenco correlato](#)

Per la lista completa delle attività cliccare sul simbolo:





1 7 31


 Attività del team personale 

Nuova operazione		Nuovo evento		A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Altro Tutti					
Azione	Oggetto ↑	Correlato a	Data di scadenza	Stato	Priorità	Alias assegnato	Data/ora ultima mod...	Ultima modifica di A...	
Modifica Canc	Compleanno	SME-CL-0415093	14/01/2016 15.00			MMuster	13/01/2016 12.27	MMuster	
Modifica Canc	Meeting		14/01/2016	In sospeso	Normale	MMuster	13/01/2016 12.31	MMuster	
Modifica Canc	Telefonare	SME-CL-0415093	13/01/2016 13.00			MMuster	13/01/2016 12.26	MMuster	

1-3 di 3 « Indietro Avanti » Pagina 1 di 1

I miei impegni

Qui sono elencati gli impegni dei prossimi giorni.

Dettagli degli impegni

Per vedere i dettagli di ogni impegno passare con il mouse sul nome evidenziato dell'impegno. Così facendo appare un riquadro dove, oltre al nome, alla data e all'ora, compare l'indicazione della persona alla quale è associato questo impegno. Per modificare questi dati cliccare su "Modifica". Cliccando sul nome evidenziato dell'impegno si giunge alla pagina dei dettagli. Qui vengono presentati ancora una volta tutti i dettagli.

Evento di calendario
Telefonare



Dettaglio Evento

[Modifica](#) [Elimina](#) [Aggiungi ad Outlook](#)

Dettagli calendario

Assegnato a	Max Muster	Correlato a	SME-CL-0415093
Oggetto	Telefonare	Evento intera giornata	<input type="checkbox"/>
Luogo			
Inizio	13/01/2016 13.00	Verifica disponibilità	
Fine	13/01/2016 14.00		
Descrizione	Sollecito pagamento fatt.		

Promemoria

Promemoria 15 minuti

[Modifica](#) [Elimina](#) [Aggiungi ad Outlook](#)

[^ Torna all'inizio](#)

Mostra sempre [▼ più record per elenco correlato](#)

Menu Dropdown

Permette di visualizzare gli impegni secondo vari criteri.

Operazioni personali [Nuovo](#)

Completa	Data	Stato	Oggetto	Correlato a
X	14/01/2016	In sospeso	Meeting	
X	15/01/2016	In sospeso	Corso celliachi	

Prossimi 7 giorni ▼

- Scadute
- Oggi
- Oggi + attività scadute
- Domani
- Prossimi 7 giorni**
- Prossimi 7 giorni + attività scadute
- Questo mese
- Tutto aperto

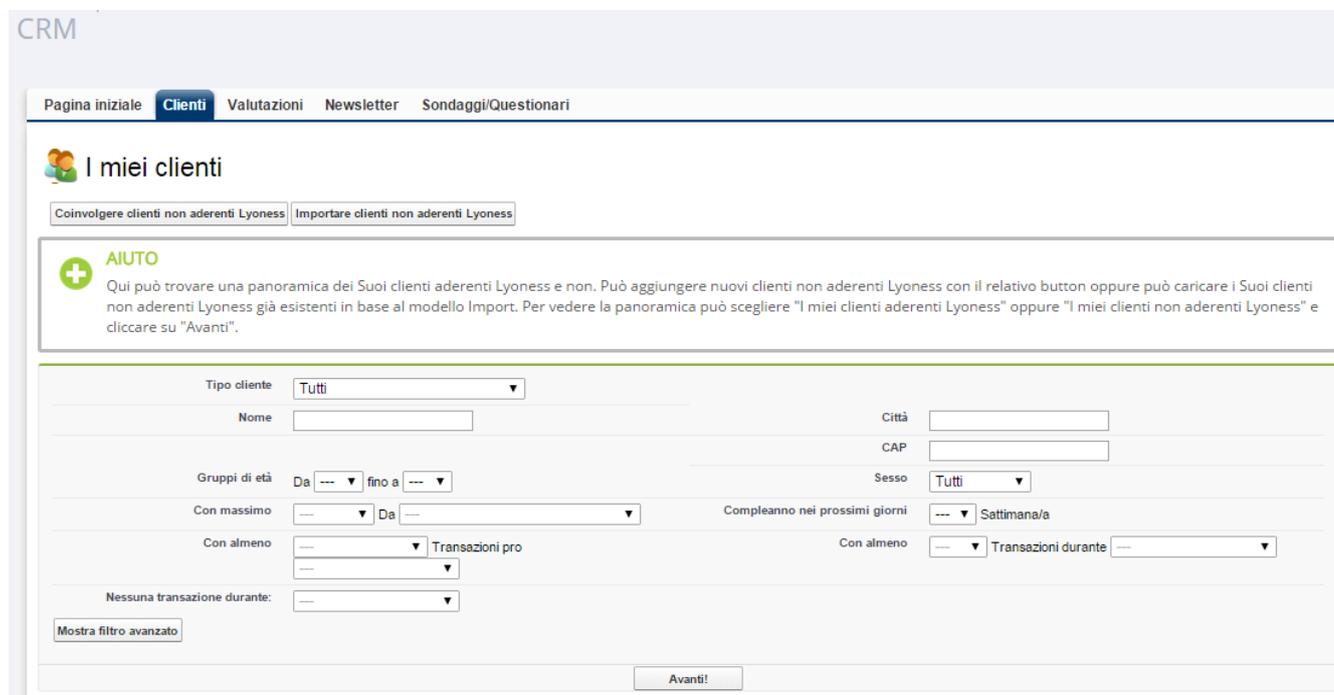
4.2.2 Clienti

Registrare i dati cliente

Qui viene fatta una distinzione tra "Coinvolgere nuovi clienti non aderenti Lyoness" ed "Importare clienti non aderenti Lyoness".

- Sotto "**Coinvolgere nuovi clienti non aderenti Lyoness**" vengono inseriti manualmente, **tramite una maschera di inserimento dati**, i nuovi clienti non aderenti Lyoness.
- Sotto "**Importare clienti non aderenti Lyoness**" è possibile importare nel CRM, **tramite un modello Excel**, i clienti già esistenti ma che non sono aderenti Lyoness.

Tutti gli aderenti registrati dall'impresa convenzionata vengono inseriti automaticamente nel database CRM.



The screenshot shows the 'I miei clienti' (My clients) section of the CRM. At the top, there are navigation tabs: 'Pagina iniziale', 'Clienti' (selected), 'Valutazioni', 'Newsletter', and 'Sondaggi/Questionari'. Below the tabs, there are two buttons: 'Coinvolgere clienti non aderenti Lyoness' and 'Importare clienti non aderenti Lyoness'. A green '+ AIUTO' (Help) icon is present, with a text box explaining that users can view a list of clients or import new ones. The main area contains a complex filter form with the following fields:

- Tipo cliente: Tutti (dropdown)
- Nome: [text input]
- Città: [text input]
- CAP: [text input]
- Gruppi di età: Da [dropdown] fino a [dropdown]
- Sesso: Tutti (dropdown)
- Con massimo [dropdown] Da [dropdown]
- Compleanno nei prossimi giorni: [dropdown] Sattimana/a [dropdown]
- Con almeno [dropdown] Transazioni pro [dropdown]
- Con almeno [dropdown] Transazioni durante [dropdown]
- Nessuna transazione durante: [dropdown]

At the bottom left is a 'Mostra filtro avanzato' button, and at the bottom center is an 'Avanti!' button.

Importazione di clienti non Lyoness

Per importare i clienti non Lyoness nel CRM ci sono due possibilità:

1. Inserimento dei singoli clienti non Lyoness **tramite una maschera di inserimento dati.**
2. **Import con file Excel**

1: Importazione di singoli clienti non Lyoness tramite una maschera di inserimento dati

Cliccando sul button "Coinvolgere nuovi clienti non aderenti Lyoness" si giunge alla maschera di inserimento dati. Qui possono essere registrati manualmente i dati dei nuovi clienti.

Il campo "La Sua impresa" è già precompilato. I campi nome e cognome sono campi obbligatori. Se non vengono compilati appare un errore in fase di salvataggio.

Pagina iniziale **Clienti** Valutazioni Newsletter Sondaggi/Questionari

Modifica Cliente
Nuovo cliente

Modifica Cliente

La Sua impresa

Tipo cliente

Nome

Cognome

E-Mail

Telefono

Numero di cellulare

Sesso

Via/Piazza

Città

CAP

Nazione

Data di nascita [13/01/2016]

Cliente abituale dal (data)

Conferme ! = Informazioni richieste

Richiedi conferma di ricezione E-Mail

Inviata richiesta per E-Mail il

-> Desideriamo informarLa che è esclusivamente sotto la Sua responsabilità attenersi ai regolamenti vigenti nella Sua nazione relativamente all'invio delle newsletter. La preghiamo di tenere presente che l'invio di E-Mail non desiderate dai destinatari potrebbe costituire reato.

2: Import con file Excel

Cliccando sul button "Importare clienti non aderenti Lyonesse" si giunge alla pagina dove è possibile importare i dati dei clienti tramite un file Excel. Innanzitutto si scarica il file Excel cliccando su "Clicchi qui per scaricare i modelli".

Il file contiene i seguenti campi:

- Nome
- Cognome
- E-Mail
- Telefono
- Numero di cellulare
- Via/Piazza, numero civico
- CAP
- Città
- Nazione
- Data di nascita
- Sesso

In secondo luogo si inseriscono i dati dei clienti nel file.

Infine si carica il file compilato. I dati vengono inseriti automaticamente nel CRM.

Attenzione: durante il caricamento dei dati clienti bisogna impostare se i clienti registrati devono dare il consenso per e-mail alla ricezione della newsletter (Newsletter Opt-in) oppure no. Spetta all'azienda convenzionata informarsi se nel proprio Paese ci sono degli obblighi di legge da rispettare a tal riguardo.

Pagina iniziale **Clienti** Valutazioni Newsletter Sondaggi/Questionari

I miei clienti

Importare clienti non aderenti Lyoness

- Scaricare modello Import**

[Clicchi qui per scaricare i modelli.](#)

Scarichi il modello per caricare i dati dei clienti nel formato corretto.
- Modelli compilati**

Compilare i modelli con i dati delle persone interessate
- Importare i modelli**

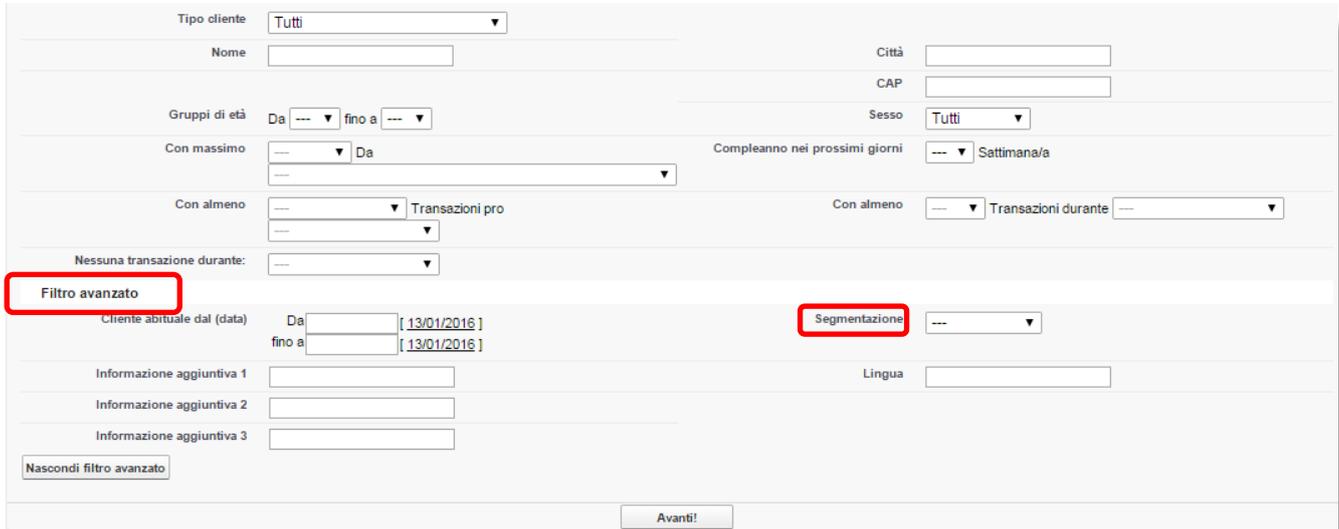
[Scegli file](#) Nessun file selezionato [Scelga un file da caricare.](#)

 - Utilizza il procedimento per la conferma delle E-mail**
Tramite questa opzione, ai contatti dei clienti importati viene inviata una richiesta (E-mail), in cui li si prega di registrarsi per ricevere la Sua newsletter (Newsletter Opt-In)
 - Non utilizzare il procedimento per la conferma delle E-mail**
Desideriamo informarla che è esclusivamente sotto la Sua responsabilità attenersi ai regolamenti vigenti nella Sua nazione relativamente all'invio delle newsletter. La preghiamo di tenere presente che l'invio di E-Mail non desiderate dai destinatari potrebbe costituire reato.

[Carica](#) Lo strumento per importare i clienti non effettua aggiornamenti dei dati acquisiti. Tutti i dati vengono importati in qualità di nuovi clienti.

Ricerca dei dati cliente

Tramite la maschera di inserimento dati è possibile definire i criteri secondo i quali ricercare i singoli clienti o gruppi di clienti. Ulteriori filtri si trovano sotto "Filtro ampliato".

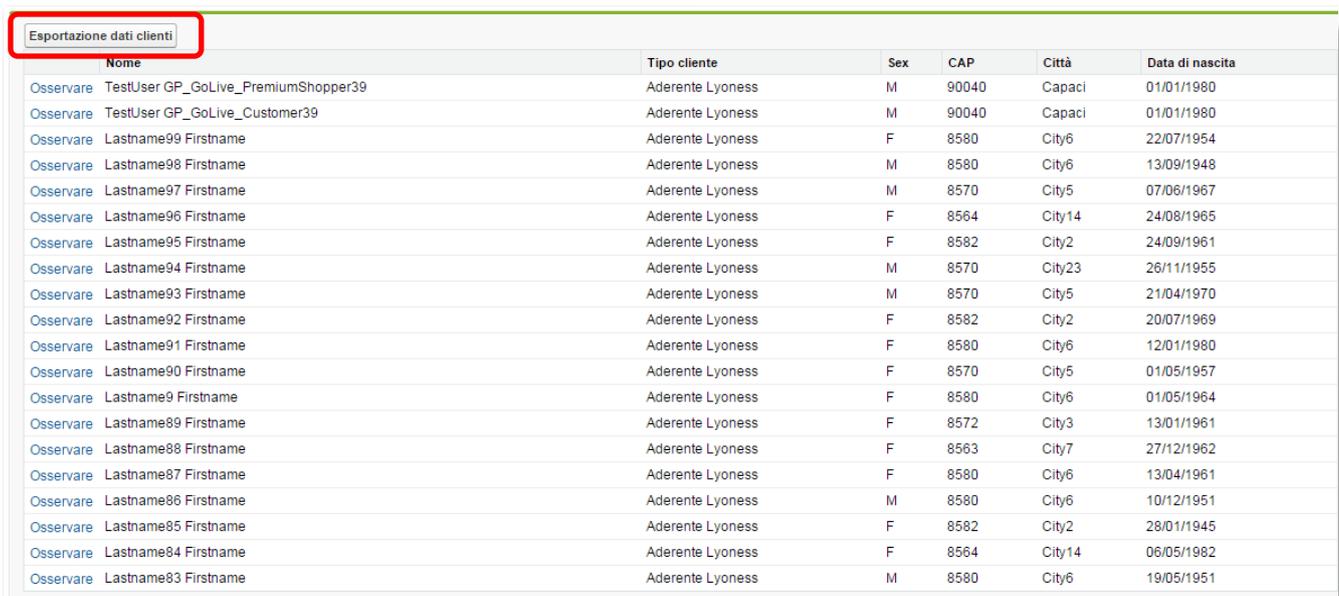


The screenshot shows a search interface with various filters. A red box highlights the 'Filtro avanzato' button. Another red box highlights the 'Segmentazione' dropdown menu. The form includes fields for 'Tipo cliente' (set to 'Tutti'), 'Nome', 'Città', 'CAP', 'Gruppi di età' (Da... fino a...), 'Sesso' (set to 'Tutti'), 'Completano nei prossimi giorni' (Da... Sattimana/a), 'Con almeno' (Transazioni pro...), and 'Nessuna transazione durante:'. Below these are fields for 'Cliente abituale dal (data)' (Da [13/01/2016] fino a [13/01/2016]), 'Informazione aggiuntiva 1, 2, 3', and 'Lingua'. A 'Nascondi filtro avanzato' button is at the bottom left, and an 'Avanti!' button is at the bottom center.

Dopo l'inserimento cliccare su "Avanti!" per visualizzare i risultati della ricerca.

Export dati cliente

Tramite il button "Esportazione dati cliente" è possibile esportare i risultati della ricerca come file Excel.



The screenshot shows a table of search results. A red box highlights the 'Esportazione dati clienti' button at the top left. The table has columns for 'Nome', 'Tipo cliente', 'Sex', 'CAP', 'Città', and 'Data di nascita'. The data rows show customer information, including names like 'TestUser GP_GoLive_PremiumShopper39' and 'TestUser GP_GoLive_Customer39', along with their respective details.

Nome	Tipo cliente	Sex	CAP	Città	Data di nascita
Osservare TestUser GP_GoLive_PremiumShopper39	Aderente Lyoness	M	90040	Capaci	01/01/1980
Osservare TestUser GP_GoLive_Customer39	Aderente Lyoness	M	90040	Capaci	01/01/1980
Osservare Lastname99 Firstname	Aderente Lyoness	F	8580	City6	22/07/1954
Osservare Lastname98 Firstname	Aderente Lyoness	M	8580	City6	13/09/1948
Osservare Lastname97 Firstname	Aderente Lyoness	M	8570	City5	07/06/1967
Osservare Lastname96 Firstname	Aderente Lyoness	F	8564	City14	24/08/1965
Osservare Lastname95 Firstname	Aderente Lyoness	F	8582	City2	24/09/1961
Osservare Lastname94 Firstname	Aderente Lyoness	M	8570	City23	26/11/1955
Osservare Lastname93 Firstname	Aderente Lyoness	M	8570	City5	21/04/1970
Osservare Lastname92 Firstname	Aderente Lyoness	F	8582	City2	20/07/1969
Osservare Lastname91 Firstname	Aderente Lyoness	F	8580	City6	12/01/1980
Osservare Lastname90 Firstname	Aderente Lyoness	F	8570	City5	01/05/1957
Osservare Lastname9 Firstname	Aderente Lyoness	F	8580	City6	01/05/1964
Osservare Lastname89 Firstname	Aderente Lyoness	F	8572	City3	13/01/1961
Osservare Lastname88 Firstname	Aderente Lyoness	F	8563	City7	27/12/1962
Osservare Lastname87 Firstname	Aderente Lyoness	F	8580	City6	13/04/1961
Osservare Lastname86 Firstname	Aderente Lyoness	M	8580	City6	10/12/1951
Osservare Lastname85 Firstname	Aderente Lyoness	F	8582	City2	28/01/1945
Osservare Lastname84 Firstname	Aderente Lyoness	F	8564	City14	06/05/1982
Osservare Lastname83 Firstname	Aderente Lyoness	M	8580	City6	19/05/1951

Informazioni dettagliate sul cliente

Per avere informazioni dettagliate sul singolo cliente cliccare su "**Osservare**" prima del nome del cliente e si arriva così alla seguente pagina dei dettagli:

Cliente **SME-CL-0415088**
Formato stampa

[Attività aperte \(0\)](#) | [Svolgimento delle attività \(0\)](#) | [Note e allegati \(0\)](#) | [Transazioni \(5+\)](#)

Dettaglio Cliente

Sua impresa	MARKETER_SME_IT	E-Mail	email@gmx.at
Tipo cliente	Aderente Lyonesse	Telefono	
Nome	Firstname	Via/Piazza	Street93
Cognome	Lastname93	CAP	8570
Data di nascita	21/04/1970	Città	City5
Sex	M	Nazione	Österreich
Numero di cellulare		Lingua	de
Fatturato complessivo	EUR 434,60		
Cliente abituale dal (data)			

Informazioni definite dall'utente

Segmentazione	Informazione aggiuntiva 1
Nota	Informazione aggiuntiva 2
	Informazione aggiuntiva 3

Conferme

Richiedi conferma di ricezione E-Mail	<input type="checkbox"/>	Conferma E-Mail	<input checked="" type="checkbox"/>
Inviata richiesta per E-Mail il			

Su questa pagina si trovano inoltre ulteriori panoramiche sulle attività in corso, sull'andamento delle attività già avviate, eventuali note e allegati, nonché tutte le transazioni effettuate dal cliente in oggetto, compresi l'importo, la data e l'ora dell'acquisto.

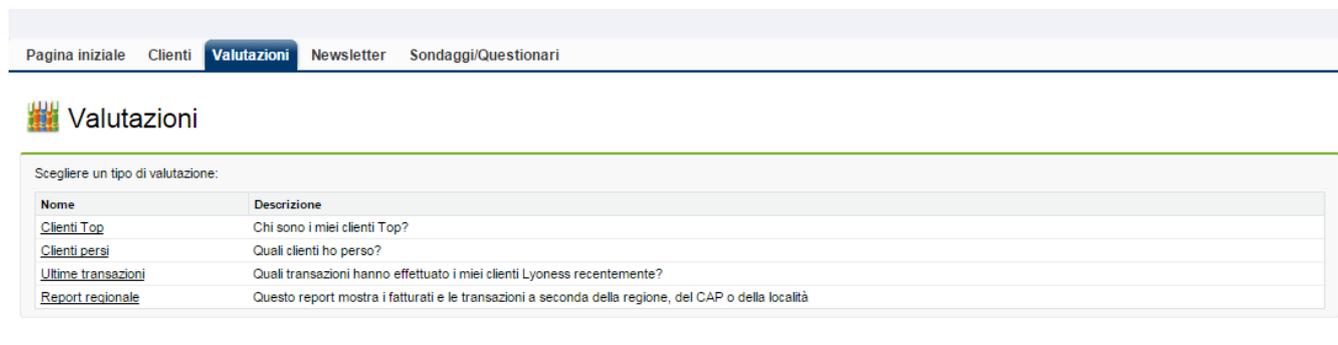
Attività aperte <input type="button" value="Nuova operazione"/> <input type="button" value="Nuovo evento"/>																														
Nessun record da visualizzare																														
Svolgimento delle attività <input type="button" value="Registra una chiamata"/>																														
Nessun record da visualizzare																														
Note e allegati <input type="button" value="Nuova nota"/> <input type="button" value="Allega file"/>																														
Nessun record da visualizzare																														
Transazioni																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Azione</th> <th>Transaction Number</th> <th>Importo</th> <th>Data/ ora</th> <th>Numero ricevuta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>SME-T-01829421</td> <td>EUR 16,09</td> <td>21/12/2015 1.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SME-T-01829420</td> <td>EUR 13,95</td> <td>20/12/2015 1.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SME-T-01829419</td> <td>EUR 3,17</td> <td>18/12/2015 1.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SME-T-01829418</td> <td>EUR 30,68</td> <td>14/12/2015 1.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>SME-T-01829416</td> <td>EUR 6,62</td> <td>10/12/2015 1.00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Azione	Transaction Number	Importo	Data/ ora	Numero ricevuta		SME-T-01829421	EUR 16,09	21/12/2015 1.00			SME-T-01829420	EUR 13,95	20/12/2015 1.00			SME-T-01829419	EUR 3,17	18/12/2015 1.00			SME-T-01829418	EUR 30,68	14/12/2015 1.00			SME-T-01829416	EUR 6,62	10/12/2015 1.00	
Azione	Transaction Number	Importo	Data/ ora	Numero ricevuta																										
	SME-T-01829421	EUR 16,09	21/12/2015 1.00																											
	SME-T-01829420	EUR 13,95	20/12/2015 1.00																											
	SME-T-01829419	EUR 3,17	18/12/2015 1.00																											
	SME-T-01829418	EUR 30,68	14/12/2015 1.00																											
	SME-T-01829416	EUR 6,62	10/12/2015 1.00																											
Mostra 5 in più » Vai all'elenco (30) »																														

Per stampare andare su "Formato stampa" sull'angolo in alto a destra della pagina.

Per modificare i dati del cliente cliccare su "Modifica".

4.2.3 Valutazioni

Qui si può visualizzare una panoramica sulle valutazioni relative i migliori clienti, i clienti perduti, le transazioni effettuate ultimamente e statistiche regionali.

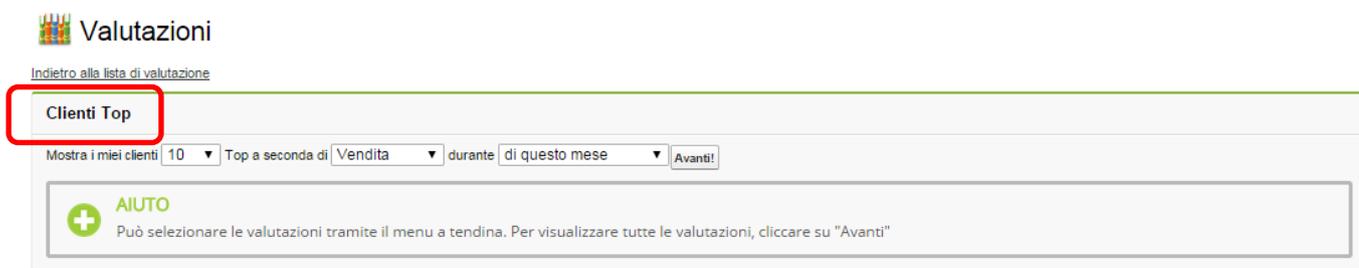


The screenshot shows the 'Valutazioni' menu with the following options:

Nome	Descrizione
Clienti Top	Chi sono i miei clienti Top?
Clienti persi	Quali clienti ho perso?
Ultime transazioni	Quali transazioni hanno effettuato i miei clienti Lyoness recentemente?
Report regionale	Questo report mostra i fatturati e le transazioni a seconda della regione, del CAP o della località

Clienti Top

Cliccando su "Clienti Top" si giunge alla panoramica dei clienti migliori che possono essere filtrati tramite il menu Dropdown. Cliccando su "Avanti" si ottiene la lista con nomi, indirizzi e acquisti di ogni cliente.



The screenshot shows the 'Clienti Top' filter interface with the following elements:

- [Indietro alla lista di valutazione](#)
- Clienti Top** (highlighted with a red box)
- Mostra i miei clienti: 10
- Top a seconda di: Vendita
- durante: di questo mese
- [Avanti!](#)
- AIUTO** (with a green plus icon)
- Può selezionare le valutazioni tramite il menu a tendina. Per visualizzare tutte le valutazioni, cliccare su "Avanti"

Perché valutare i clienti top?

L'azienda vuole ad esempio sapere quali clienti hanno fatto il maggior fatturato negli ultimi tre mesi presso il proprio punto vendita, per riservare a questi clienti un'attenzione particolare, inviando ad esempio delle newsletter esclusive.

Pagina iniziale Clienti **Valutazioni** Newsletter Sondaggi/Questionari

 **Valutazioni**

[Indietro alla lista di valutazione](#)

Clienti Top

Mostra i miei clienti Top a seconda di durante

Nr.	Nome	CAP	Città	Data di nascita	Data dell'ultimo acquisto	Vendita	Transazioni
1	Lastname121.Firstname	8570	City5	04/08/1956	21/12/2015	696,04 EUR	12
2	Lastname145.Firstname	8572	City3	06/05/1959	24/12/2015	668,33 EUR	62
3	Lastname159.Firstname	8572	City3	22/04/1950	25/12/2015	650,50 EUR	57
4	Lastname39.Firstname	8580	City2	28/02/1956	20/12/2015	557,64 EUR	13
5	Lastname10.Firstname	8582	City2	04/10/1964	24/12/2015	536,01 EUR	30
6	Lastname29.Firstname	8580	City6	01/07/1965	22/12/2015	520,30 EUR	12
7	Lastname55.Firstname	8580	City6	06/11/1953	27/12/2015	509,26 EUR	33
8	Lastname37.Firstname	8580	City6	28/02/1959	23/12/2015	474,44 EUR	14
9	Lastname5.Firstname	8570	City5	08/06/1960	25/12/2015	450,29 EUR	14
10	Lastname14.Firstname	8152	City6	11/11/1940	24/12/2015	428,76 EUR	19

Clienti persi

Vale lo stesso procedimento come per i clienti top.

 **Valutazioni**

[Indietro alla lista di valutazione](#)

Clienti persi

Visualizza i miei clienti persi nel periodo selezionato durante e senza acquisti durante

Perché valutare i clienti persi?

L'azienda vuole ad esempio sapere quali aderenti non hanno mai acquistato nell'ultimo periodo presso il proprio punto vendita e attivarsi di conseguenza per attirare nuovamente l'attenzione di questi clienti verso la propria azienda. Si può ad esempio scegliere tutti i clienti che negli ultimi sei mesi hanno fatto un acquisto di 75 € presso il proprio negozio, ma non hanno più acquistato nell'ultimo mese.

Valutazioni

[Indietro alla lista di valutazione](#)

Clienti persi

Visualizza i miei clienti persi nel periodo selezionato --- durante **degli ultimi 3 mesi** e senza acquisti durante **dell'ultimo mese** **Avanti!**

Nome	CAP	Città	Data di nascita	Data dell'ultimo acquisto	Fatturato complessivo	Acquisti nel periodo di tempo +
Lastname2 Firstname	8582	City2	15/01/1970	15/11/2015	244,91 EUR	186,62 EUR
Lastname72 Firstname	8582	City11	13/05/1982	29/11/2015	143,95 EUR	143,95 EUR
Lastname100 Firstname	8580	City6	19/01/1983	29/11/2015	1.095,96 EUR	133,98 EUR
Lastname20 Firstname	8580	City6	24/10/1977	24/11/2015	250,19 EUR	127,13 EUR
Lastname166 Firstname	8720	City31	13/03/1976	22/10/2015	339,22 EUR	112,20 EUR
Lastname3 Firstname	8572	City3	25/07/1947	18/10/2015	100,00 EUR	100,00 EUR
Lastname36 Firstname	8570	City5	07/09/1974	29/11/2015	265,23 EUR	87,39 EUR
Lastname184 Firstname	8582	City2	27/04/1945	12/11/2015	288,36 EUR	80,98 EUR
Lastname52 Firstname	8020	City17	03/11/1944	24/11/2015	217,93 EUR	72,51 EUR
Lastname68 Firstname	8562	City19	02/10/1963	18/11/2015	353,16 EUR	71,81 EUR
Lastname195 Firstname	4521	City33	21/12/1990	27/10/2015	215,76 EUR	71,76 EUR
Lastname67 Firstname	8582	City2	09/04/1974	13/11/2015	69,05 EUR	69,05 EUR
Lastname126 Firstname	8580	City6	26/02/1957	22/11/2015	86,93 EUR	64,71 EUR
Lastname143 Firstname	8582	City2	21/05/1946	02/11/2015	147,38 EUR	56,84 EUR
Lastname13 Firstname	8580	City6	21/09/1944	29/11/2015	166,95 EUR	55,63 EUR
Lastname102 Firstname	8010	City17	07/06/1952	29/11/2015	240,55 EUR	50,17 EUR
Lastname21 Firstname	8572	City3	31/10/1952	26/11/2015	162,05 EUR	45,20 EUR
Lastname54 Firstname	8572	City4	09/02/1970	13/11/2015	116,68 EUR	41,10 EUR
Lastname83 Firstname	8580	City6	19/05/1951	25/10/2015	88,85 EUR	39,59 EUR
Lastname28 Firstname	8570	City5	04/12/1960	09/11/2015	38,36 EUR	38,36 EUR

Ultime transazioni

Sotto "Ultime transazioni" si sceglie di nuovo il periodo di tempo del quale si vogliono vedere i dati.

The screenshot shows the 'Valutazioni' menu with 'Ultime transazioni' highlighted in a red box. Below it, there is a filter for 'Mostra le mie transazioni durante' set to 'di questa settimana' and an 'Avanti!' button.

Report regionale

The screenshot shows the 'Valutazioni' menu with 'Report regionale' selected. It features a filter for 'Visualizza un report riassuntivo regionale relativo al periodo:' set to 'di questo mese' and an 'Avanti!' button. Below this is a green 'AIUTO' icon and text: 'Può selezionare le valutazioni tramite il menu a tendina. Per visualizzare tutte le valutazioni, cliccare su "Avanti!"

Valutazioni

[Indietro alla lista di valutazione](#)

Report regionale					
Visualizza un report riassuntivo regionale relativo al periodo: <input type="text" value="dell'ultimo mese"/> <input type="button" value="Avanti!"/>					
Nazione	CAP	Città	Vendita	Transazioni	
Malta	1520	City1		17,43 EUR	2
Österreich	1111	City34		20,63 EUR	1
Österreich	8020	City17		43,91 EUR	4
Österreich	8054	City12		61,07 EUR	4
Österreich	8152	City32		76,70 EUR	2
Österreich	8152	City8		122,01 EUR	4
Österreich	8501	City30		12,77 EUR	1
Österreich	8523	City28		106,30 EUR	10
Österreich	8561	City18		20,00 EUR	1
Österreich	8563	City7		47,88 EUR	9
Österreich	8564	City14		41,55 EUR	3
Österreich	8565	City10		75,55 EUR	5
Österreich	8570	City23		19,65 EUR	3
Österreich	8570	City3		6,65 EUR	1

Sotto "Report regionale" viene visualizzato un resoconto regionale del periodo selezionato, per sapere ad esempio quale fatturato e quali transazioni sono state effettuate nella filiale B con CAP 8020.

Tutte le valutazioni possono anche essere esportate in file Excel.

4.2.4 Newsletter

Il primo passo da fare per l'invio di una newsletter è definire il gruppo di destinatari.

Questa scelta può essere fatta sia nel modulo CRM sia nel modulo Newsletter.

I passi successivi sono descritti al capitolo 6 **Newsletter**.

4.2.5 Sondaggio sulla soddisfazione della clientela

Il primo passo da fare per l'invio del sondaggio sulla clientela è la creazione del questionario, che si può fare sia con il modulo CRM sia con il modulo Soddisfazione della clientela.

I passi successivi sono descritti al capitolo 7 **Sondaggio sulla clientela**.

5 Statistiche



Il modulo Statistiche permette di fare delle valutazioni sui numeri e sulle caratteristiche comportamentali di tutti gli aderenti Lyoness che hanno acquistato presso l'impresa convenzionata in un dato periodo.

Si tratta di:

- Acquisti, transazioni e importi di acquisto medi
- Percentuale degli acquisti dei nuovi clienti e di quelli abituali
- Distribuzione degli acquisti a seconda dei gruppi di età, dei giorni della settimana e delle zone di residenza
- Paragoni con le altre aziende convenzionate dello stesso settore merceologico

Grazie a questi dati è possibile riconoscere tendenze, reagire e prendere subito le decisioni giuste.

Sotto il menu "**Statistiche**" si trovano i seguenti sotto menu:

- Dashboard statistiche
- Acquisti degli aderenti Lyoness

Tutte queste informazioni possono essere richiamate sempre e ovunque anche sul proprio smartphone. In questo modo si è sempre informati sui dati attuali relativi alla propria impresa!

5.1 Contenuti dei singoli prodotti delle Cashback Solutions

Valutazioni con la versione Light

- Elenco dei fatturati di tutti gli aderenti

Valutazioni con la versione Basic (in aggiunta al Light):

- Fatturati degli acquisti con Cashback Card
- Numero delle transazioni con la Cashback Card
- Importo medio degli acquisti effettuati con la Cashback Card

Tutti i dati relativi a queste due versioni si riferiscono solo all'azienda convenzionata e non ai paragoni con altre aziende del settore!

Valutazioni con la versione Professional (in aggiunta al Light e al Basic):

- Confronto con il proprio settore
- Distribuzione a seconda dei gruppi di età
- Distribuzione a seconda dei giorni della settimana
- Distribuzione a seconda della zona di residenza

La versione Professional comprende la comparazione con altre aziende del settore. Per il confronto tra settori vengono presi solo i dati di aziende convenzionate Lyoness dello stesso settore.

5.2 Dashboard statistiche

Il Dashboard statistiche si articola in tre parti:

- Filtro
- Panoramica sui numeri e dati
- Grafici

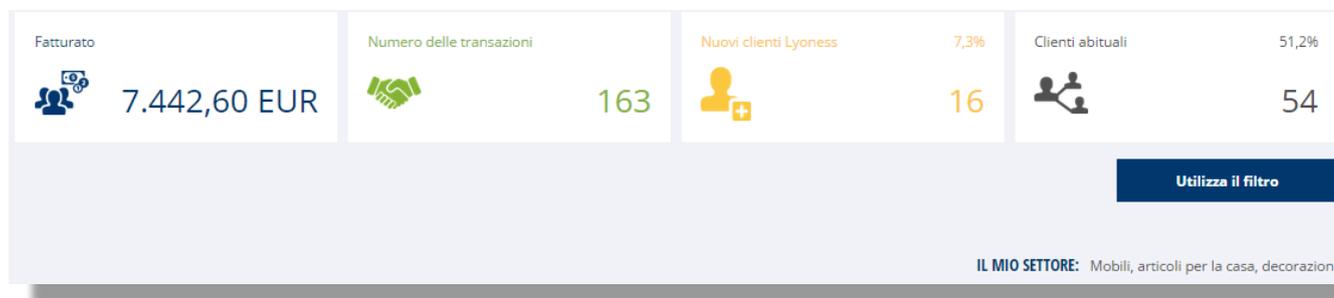
5.2.1 Filtro

Per le valutazioni statistiche possono essere presi in considerazione il periodo, il sesso e, per le aziende con più filiali, il luogo.



5.2.2 Panoramica sui numeri e dati

Subito sotto l'area del filtro Lei trova le informazioni sugli acquisti effettuati in questo periodo, sulla quantità degli acquisti, sul numero dei clienti che in questo periodo hanno effettuato per la prima volta acquisti con Lyoness presso la Sua impresa e la relativa percentuale dei nuovi clienti, il numero dei clienti abituali che hanno effettuato in questo periodo acquisti presso la Sua impresa e percentuale dei loro acquisti rispetto al totale.



La percentuale dei nuovi clienti misura tutti i clienti che nel periodo selezionato hanno fatto acquisti per la prima volta tramite Lyoness presso l'impresa convenzionata, rispetto a tutti gli aderenti Lyoness che hanno finora già acquistato presso l'azienda.

La percentuale dei clienti abituali misura tutti i clienti abituali registrati che hanno acquistato presso l'impresa nel periodo selezionato rispetto al numero di tutti gli aderenti Lyoness che hanno finora acquistato presso l'impresa.

5.2.3 Grafici

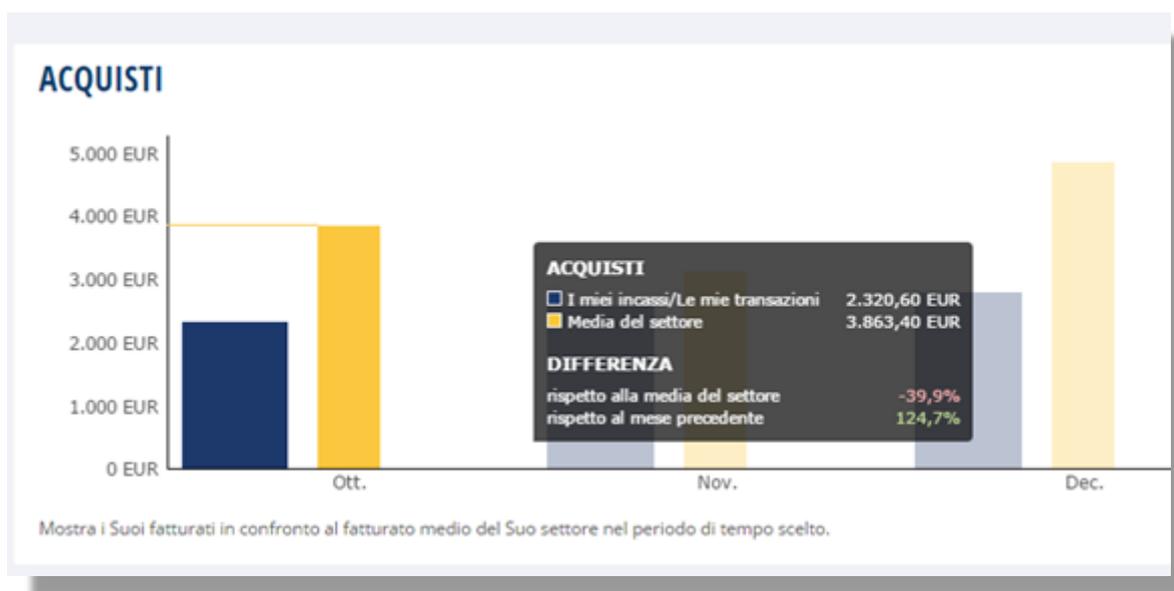
Qui vengono visualizzati gli acquisti, le transazioni e l'importo di vendita medio per il periodo selezionato.

5.2.3.1 Acquisti

La colonna blu rappresenta il fatturato dell'azienda.

Solo nella versione Professional: La colonna gialla rappresenta il fatturato medio delle imprese convenzionate Lyoness dello stesso settore e nello stesso periodo. Mostra in percentuale il fatturato totale nella valuta nazionale e la differenza in confronto alla media del settore.

Passando con il mouse sopra le colonnine si visualizzano i valori del grafico.



5.2.3.2 Transazioni

La colonna blu sta per il numero di transazioni dell'impresa.

Solo nella versione Professional: La colonna gialla sta per il numero medio di transazioni delle imprese convenzionate Lyoness dello stesso settore e nello stesso periodo.



5.2.3.3 Importo di vendita medio

In questo grafico viene rappresentato il valore di vendita medio delle transazione. La colonna blu rappresenta i fatturati dell'azienda.

Solo nella versione Professional: La colonna gialla rappresenta il valore di vendita medio dello stesso settore e nello stesso periodo.

Passando il mouse sulle colonne vengono visualizzati i valori relativi l'importo di vendita medio dell'azienda e del settore e, in percentuale, la differenza rispetto alla media del settore e al mese precedente.



5.2.4 Distribuzione

Solo nella versione Professional: Nell'area DISTRIBUZIONE si trova un elenco delle vendite effettuate a seconda dei gruppi di età, dei giorni della settimana e delle zone di provenienza dei clienti. In questo modo si ha una panoramica generale sull'età dei clienti che acquistano di più, sui giorni della settimana in cui si effettuano più acquisti e da quale zona arrivano la maggior parte dei clienti.

Il valore maggiore è evidenziato in verde, quello minore in rosso.

DISTRIBUZIONE A SECONDA DEI GRUPPI DI ETÀ

	- 20	21 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 50	51 - 60	61 -
Acquisti	68,00 EUR (0,9%)	719,60 EUR (9,8%)	356,80 EUR (4,9%)	571,40 EUR (7,8%)	777,50 EUR (10,6%)	2.806,20 EUR (38,4%)	960,00 EUR (13,1%)	1.052,10 EUR (14,4%)
Transazioni	7 (4,4%)	13 (8,2%)	12 (7,6%)	10 (6,3%)	16 (10,1%)	50 (31,6%)	21 (13,3%)	29 (18,4%)
Media	9,71 EUR	55,35 EUR	29,73 EUR	57,14 EUR	48,59 EUR	56,12 EUR	45,71 EUR	36,27 EUR

Mostra gli acquisti e la frequenza degli acquisti distribuiti secondo i gruppi di età.

DISTRIBUZIONE A SECONDA DEI GIORNI DELLA SETTIMANA

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Acquisti	1.089,60 EUR (14,6%)	0,00 EUR (0%)	455,40 EUR (6,1%)	1.338,50 EUR (18,0%)	2.155,10 EUR (29,0%)	1.243,50 EUR (16,7%)	1.160,50 EUR (15,6%)
Transazioni	44 (27,0%)	0 (0%)	25 (15,3%)	21 (12,9%)	27 (16,6%)	21 (12,9%)	25 (15,3%)
Media	24,76 EUR	0,00 EUR	18,21 EUR	63,73 EUR	79,81 EUR	59,21 EUR	46,42 EUR

Mostra gli acquisti e la frequenza degli acquisti distribuiti secondo i giorni della settimana.

La distribuzione secondo zona di provenienza mostra i clienti a seconda della distanza dal punto vendita. Il grafico rappresentato sotto mostra ad esempio che il 40% ovvero 66 clienti dell'azienda abitano nel raggio di 5 km dal punto vendita.

DISTRIBUZIONE DEI CLIENTI ABITUALI

	Clienti	Distribuzione
 Raggio 5 km	66	40 %
 Raggio 10 km	40	25 %
 Raggio 20 km	13	8 %
 Raggio 50 km	27	17 %
 Raggio 50+ km	17	10 %

Mostra i clienti che acquistano a seconda della distanza dai punti vendita.



5.3 Acquisti degli aderenti Lyoness

Dal menu "Le mie statistiche" si giunge al sotto menu "Acquisti degli aderenti Lyoness".

Filtro

Qui si possono filtrare informazioni dettagliate su determinati clienti, sui fatturati in determinati periodi, etc.:

- ID aderente/Numero della carta
- Data dell'acquisto dal - al
- Numero di riferimento
- Status dell'acquisto
- Variante Cashback
- Status della fattura

- Luogo/Punto vendita (se sono presenti più filiali)

FILTRO

ID aderente/Numero della carta	Data dell'acquisto dal - al 01/12/2015 dd/MM/yyyy	Numero di riferimento	Status dell'acquisto Tutti ▼
Variante Cashback Tutti ▼	Status della fattura Tutti ▼	Utilizza il filtro	

Variante Cashback

- Tutti ▼
- Tutti**
- Cashback Card
- Buoni originali
- Buoni on-line
- Accredito diretto
- Online Shopping
- Buono mobile
- Prepaid Lyonesse MasterCard®
- Vantaggi personalizzati tra imprese convenzionati

Status della fattura

- Tutti ▼
- Tutti**
- L'acquisto non è reperibile in alcuna fattura
- Fattura aperta
- Fattura saldata
- Non è stata registrata alcuna fattura

Status dell'acquisto

- Tutti ▼
- Tutti**
- In sospeso
- Non stornato
- Storno parziale
- Stornato
- Fatturato stornato

Acquisti

I dati filtrati vengono mostrati in una tabella.

ACQUISTI

Fatturato	1.035,00 EUR
Vantaggi Lyonesse	103,50 EUR

Status	Data	ID aderente	Numero di riferimento	ID impresa convenzionata	Fatturato	Vantaggi Lyonesse	Deal
●	13/01/2016 14:23	039.000.324.673		804625	-100,00 EUR	-10,00 EUR	
●	13/01/2016 14:22	039.000.324.673		804625	100,00 EUR	10,00 EUR	
●	12/01/2016 18:20	039.000.211.041		804625	-100,00 EUR	-10,00 EUR	
●	12/01/2016 18:19	039.000.211.041		804625	100,00 EUR	10,00 EUR	
●	12/01/2016 12:29	039.000.211.041		804625	1.000,00 EUR	100,00 EUR	
●	12/01/2016 09:21	039.000.211.041		804625	-100,00 EUR	-10,00 EUR	
●	12/01/2016 09:20	039.000.211.041		804625	100,00 EUR	10,00 EUR	
●	10/01/2016 15:59	039.000.261.380	b75	804625	35,00 EUR	3,50 EUR	




 Pagina 1) di 1

 8 Gruppi dati



La colonna di sinistra contiene le informazioni relative allo status del buono. Lo status può avere i seguenti valori:

-  In sospeso
-  Non stornato
-  Storno parziale
-  Stornato
-  Fatturato stornato

La colonna di destra contiene le informazioni relative allo status dell'emissione della fattura. Lo status può avere i seguenti valori:

-  L'acquisto non è reperibile in alcuna fattura
-  Fattura aperta
-  Fattura saldata
-  Non è stata registrata alcuna fattura

Per passare alle pagine successive cliccare sulle frecce in fondo alla tabella posizionate prima e dopo "Pagina di". Vengono date anche ulteriori informazioni in base ai criteri di scelta selezionati.

E' possibile esportare in dati in formato CSV oppure Excel cliccando sui rispettivi simboli sull'angolo in basso a destra.

6 Newsletter

[SP-Deals](#)[CRM](#)[Le mie statistiche](#)[Newsletter](#)[Sondaggio sulla soddisfazione della clientela](#)[Assistenza/servizio](#)

Con il modulo Newsletter di Lyoness le imprese convenzionate possono creare delle newsletter da inviare per E-Mail.

Il modulo comprende la creazione di newsletter con modelli di testo e design, la definizione dei destinatari e una ricca campagna tracking (valutazioni).

Informazioni generali

Mittente (nome e indirizzo):

le newsletter vengono spedite in nome e per conto dell'impresa convenzionata.

Design delle newsletter:

le newsletter contengono in automatico il design dell'impresa convenzionata, ovvero vengono utilizzate le informazioni caricate nella Merchant Lounge, quali ad esempio i colori ed il logo. Anche nel layout non c'è alcun riferimento a Lyoness (ad esempio il logo).

Norme di legge:

tutte le disposizioni giuridiche vengono comunicate in uno spazio predefinito (Header e Footer) della mail.

6.1 Contingente di newsletter

E' previsto un contingente mensile di newsletter. Il numero del contingente delle newsletter viene ricalcolato ogni mese.

Per il calcolo del mese successivo si prende il numero di clienti **presenti alla fine del mese** e lo si moltiplica per 2.

In più, ogni mese l'azienda convenzionata ha a disposizione 10 invii-test.

Per esempio:

A maggio l'azienda convenzionata ha registrato 25 aderenti Lyoness come suoi clienti, a giugno riceverà quindi una quota di 60 e-mail per l'invio di newsletter. $(25 \times 2 + 10)$

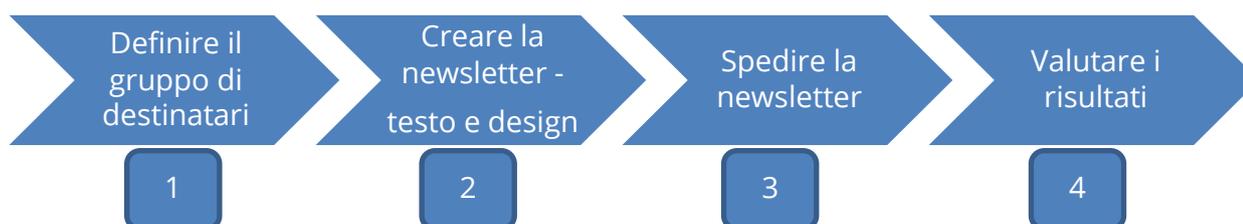
Le mail del pacchetto non utilizzate scadono alla fine di ogni mese.

Ordine di un pacchetto aggiuntivo

Le aziende convenzionate possono ordinare un altro pacchetto di newsletter. Il pacchetto contiene 10.000 pezzi.

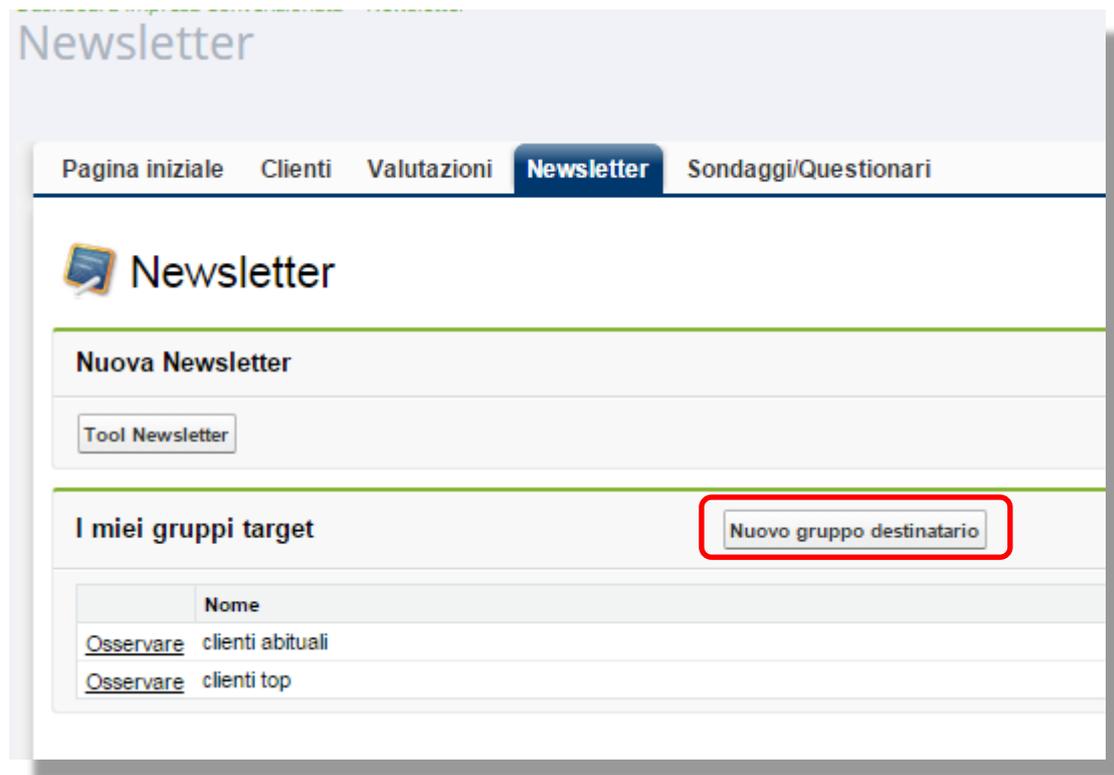
A differenza del pacchetto di newsletter assegnato di default che è valido solo per il mese corrente, i pacchetti aggiuntivi non scadono mai.

6.2 Procedimento per la creazione di newsletter



6.2.1 Passo 1 – Definire il gruppo dei destinatari della newsletter

La creazione del gruppo dei destinatari della newsletter può essere fatta nel modulo CRM oppure nel modulo Newsletter.



E' possibile creare fino a **tre gruppi di destinatari** che possono poi essere scelti nell'**invio della newsletter**.

I gruppi di destinatari vengono scelti **filtrando o limitando la scelta secondo vari criteri**:

- » Tipo di cliente (Lyonesse o non-Lyonesse)
- » Gruppi di età
- » Sesso
- » Acquisti dei clienti (numero di acquisti in un determinato periodo o importo degli acquisti in un determinato periodo)
- » Nessun acquisto da (per clienti inattivi)

I **criteri** possono anche essere **combinati**, ad esempio cercare tutti gli uomini di età compresa tra i 30 e i 50 con almeno un acquisto di 200 € nell'ultimo mese.

E' inoltre possibile attivare un **filtro ampliato**:

- Cliente abituale da
- Segmentazione
- Informazioni aggiuntive
- Lingua

C'è infine la possibilità di filtrare i destinatari per data di compleanno e importo dell'acquisto di una transazione.

Dopo aver salvato il criterio/i criteri, compare un elenco dei clienti ad esso/essi corrispondenti.

Newsletter

Pagina iniziale Clienti Valutazioni **Newsletter** Sondaggi/Questionari

Indietro alla lista dei gruppi destinatari

Newsletter gruppo ricevente

Nome dei gruppi target

Appellativo per le donne Appellativo per gli uomini

Tipo cliente

Gruppi di età Da fino a Sesso

Con massimo Da Compleanno nei prossimi giorni Sattimana/a

Con almeno Transazioni pro Con almeno Transazioni durante

Nessuna transazione durante:

Filtro avanzato

Cliente abituale dal (data) Da fino a Segmentazione

Informazione aggiuntiva 1 Lingua

Informazione aggiuntiva 2

Informazione aggiuntiva 3

6.2.2 Passo 2 - Creare la newsletter - Testo e Design

Per la **creazione** di una newsletter si va sul Tool Newsletter e poi sul button **Crea e-mail** che compare sull'angolo in alto a destra.

Panoramica

Limite invii email

586 Invii rimanenti

0/586 Invii utilizzati

Email modificata più di recente

Oggetto: Now prices are falling, %%S...

Nome: Template_Autumn_EN

Creata: 13/01/2016 11:43

Modificata: 13/01/2016 11:43

Risultati email Oltre gli ultimi 7 giorni

Apriti/Tasso di clic

No data to display

Nessuna informazione di tracking

Email

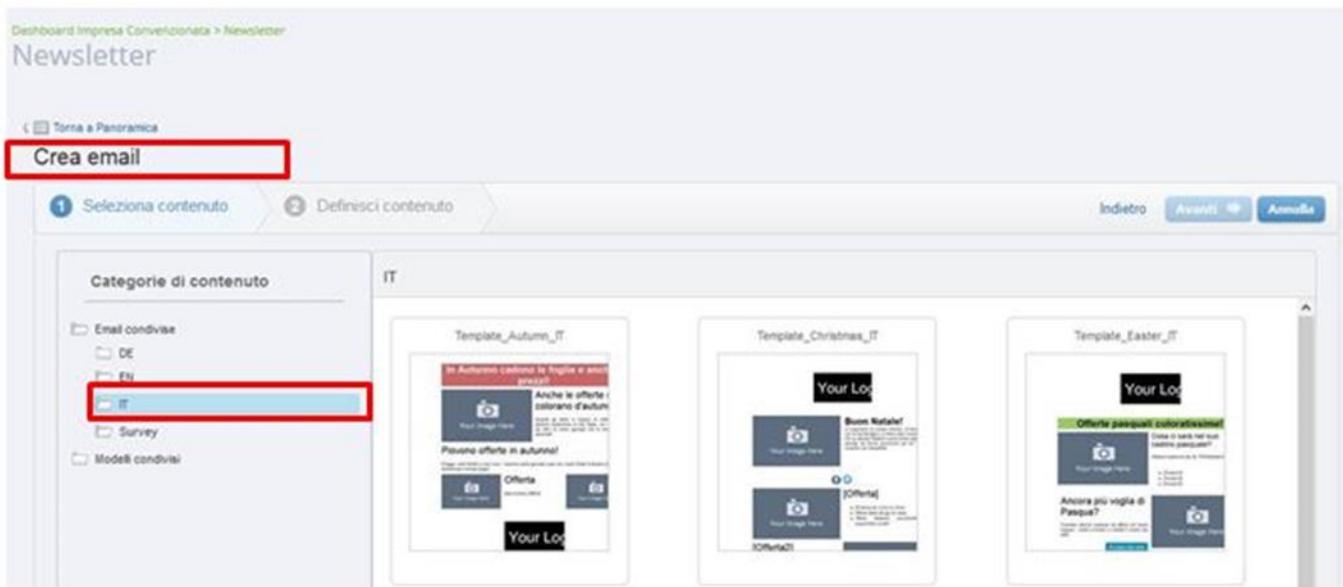
Cerca

Nome	Oggetto	Creata	Ultima modifica	Azioni
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	13/01/2016 11:43	13/01/2016 11:43	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Invia"/> <input type="button" value="Elimina"/>
Template_Christmas_DE	Frohe Weihnachten, %%Salutation%% %%Las...	12/01/2016 20:28	12/01/2016 20:31	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Invia"/> <input type="button" value="Elimina"/>
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	12/01/2016 16:10	12/01/2016 16:10	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Invia"/> <input type="button" value="Elimina"/>
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	12/01/2016 14:29	12/01/2016 14:29	<input type="button" value="Modifica"/> <input type="button" value="Invia"/> <input type="button" value="Elimina"/>

6.2.2.1 Scelta del modello

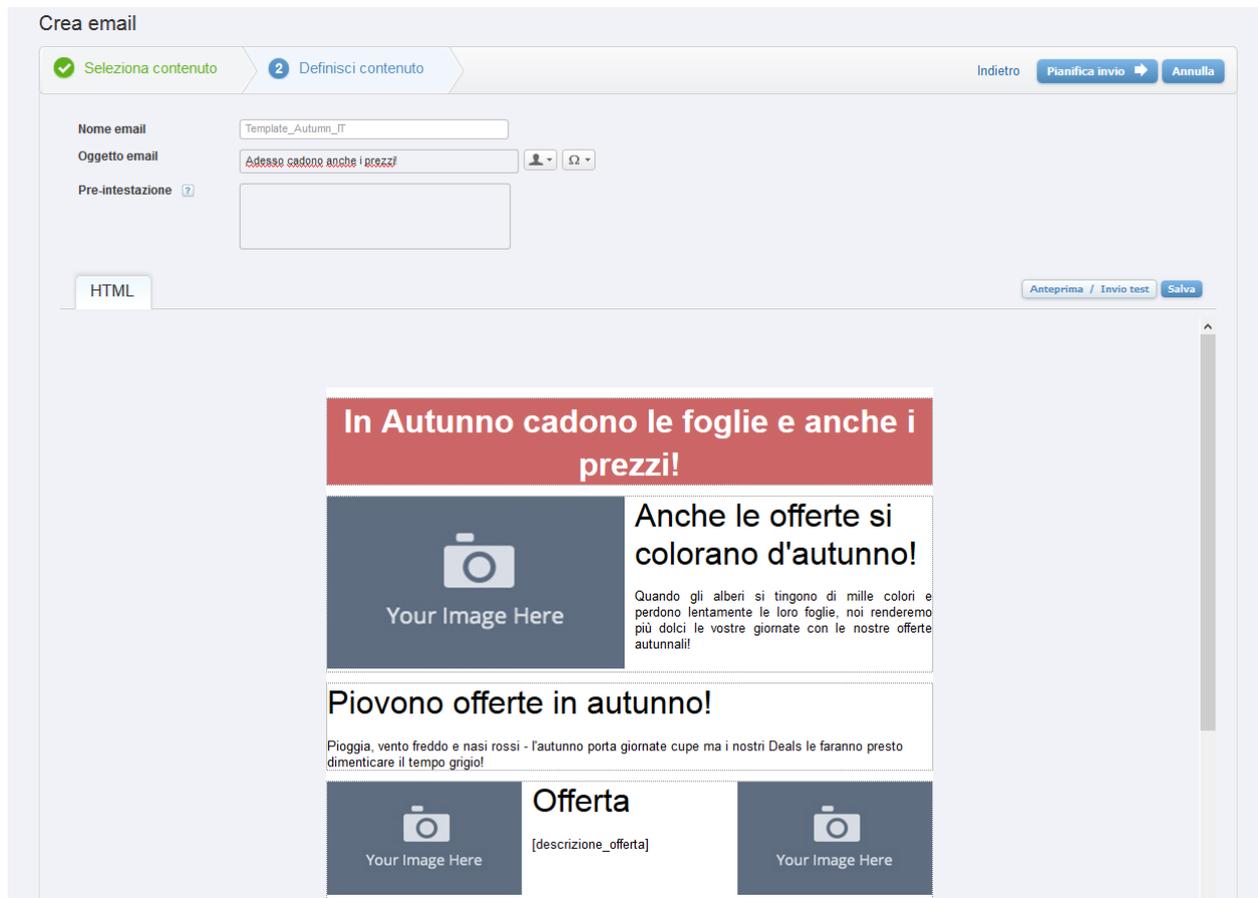
L'impresa convenzionata ha la possibilità di creare la newsletter

- partendo da **modelli di e-mail già inviati** sotto "**E- Mail condivise**" e di modificare queste mail oppure
- **oppure di creare un modello da impostare secondo le proprie esigenze andando sotto „Modelli condivisi“.**



Poi si sceglie il modello più adatto per la propria newsletter cliccando sul modello desiderato.

6.2.2.2 Definire i contenuti in "e-mail condivise"



L'azienda convenzionata può inserire dei **"jolly" personalizzati** sia nel testo dell'e-mail sia nell'oggetto e impostare così una mail più individuale.

Come primo passo si sceglie il **nome (1)**, sotto il quale la newsletter si può ricercare nel modulo. Poi si sceglie l'**oggetto (2)**. La scelta dell'oggetto è molto importante perchè da questo dipende se il destinatario apre la newsletter o la cancella. L'oggetto deve quindi essere formulato in modo preciso e accattivante!

Andando sul pulsante **"Inserire personalizzazione" (3)** si può aggiungere nell'oggetto un titolo personalizzato. Ad esempio "Ci sono novità per Lei, sig.ra Maria Rossi". Qui si possono inserire i **simboli (4)**.

Il **Preheader-pre-intestazione (5)** è un campo previsto in vari programmi di e-mail dove poter inserire una breve anteprima della mail, ma non è necessario. Viene visualizzato nell'anteprima della mail dopo la riga dell'oggetto. Queste informazioni si trovano anche cliccando sulla casellina con il punto interrogativo.

Nell'area sottostante può ora modificare il template dell'e-mail. L'immagine con "Your Logo" è un placeholder che viene sostituito con il logo dell'azienda al momento dell'invio. Si può ora adattare il template scelto con testi, immagini e link dell'e-mail scelta.



Nel campo del testo si può scegliere tra varie caratteristiche del testo stesso:

- Tipo di carattere
- Dimensioni del carattere
- Colore del testo
- Colore dello sfondo
- Elenco (numerazione o elenco puntato)
- Aumentare o diminuire il rientro
- Allineato a destra, centrato, allineato a sinistra o giustificato
- Controllo ortografico

- Indicizzazione (il contenuto della newsletter può essere indicizzato)
- Grassetto, corsivo, sottolineato o barrato
- Posto in alto
- Rimuovere la formattazione
- Tagliare, copiare
- Aggiungere, aggiungere come testo o da word
- Ripristinare
- Aggiungere o rimuovere un link
- Aggiungere un'immagine
- Aggiungere personalizzazioni



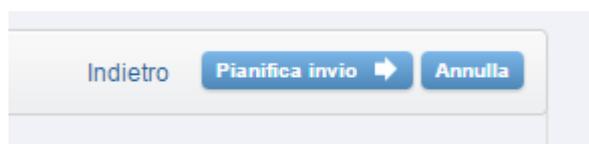
Dopo aver compilato tutti i campi delle newsletter salvare il template finito.

6.2.2.3 Anteprima newsletter/Test di invio

Dopo aver configurato la newsletter secondo le proprie esigenze, si può utilizzare la funzione "Anteprima" ed effettuare un invio test. Si clicca su "Anteprima /invio test", si inserisce l'indirizzo mail nel campo in basso "Invia email di test a" e si riceve subito dopo la notifica dell'invio della mail-test. Con la mail-test si vede la newsletter, proprio come viene visualizzata dal cliente destinatario.



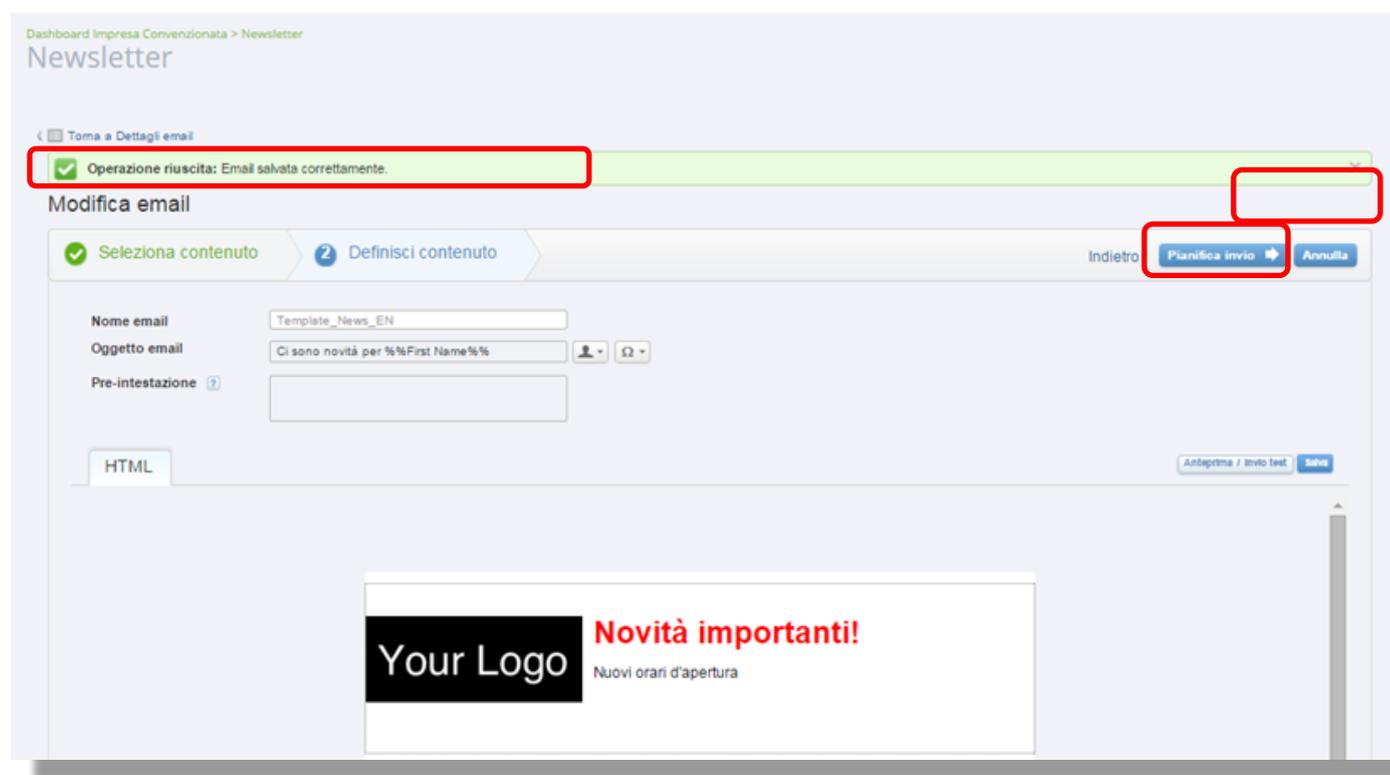
Si può inoltre pianificare l'invio della newsletter ("Pianifica invio") oppure interrompere la creazione della newsletter. Per tornare al passo 1 cliccare su "indietro".



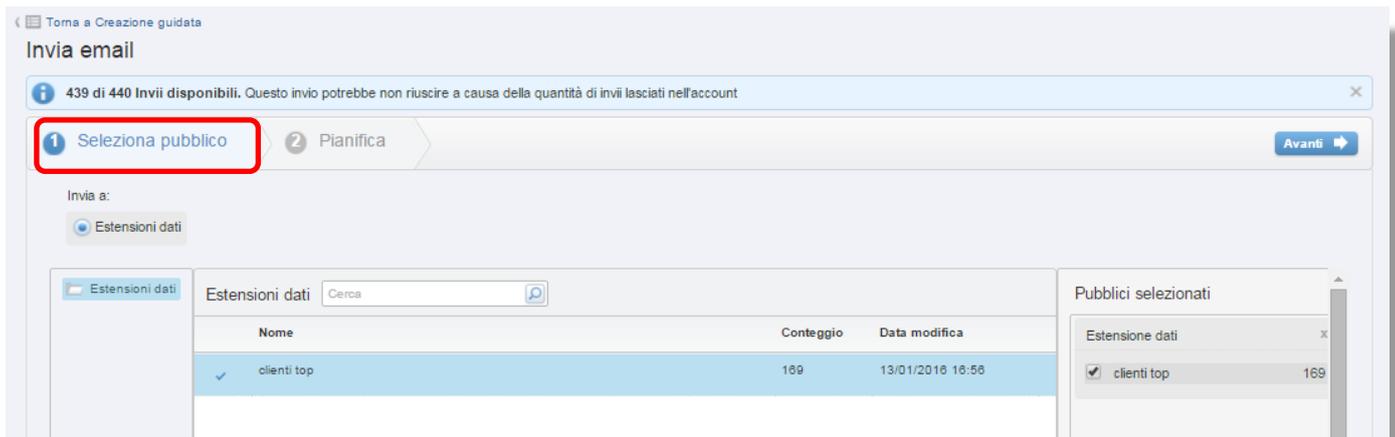
6.2.3 Passo 3 – Invio della newsletter

6.2.3.1 Scegliere il gruppo di destinatari e fissare il termine per l'invio

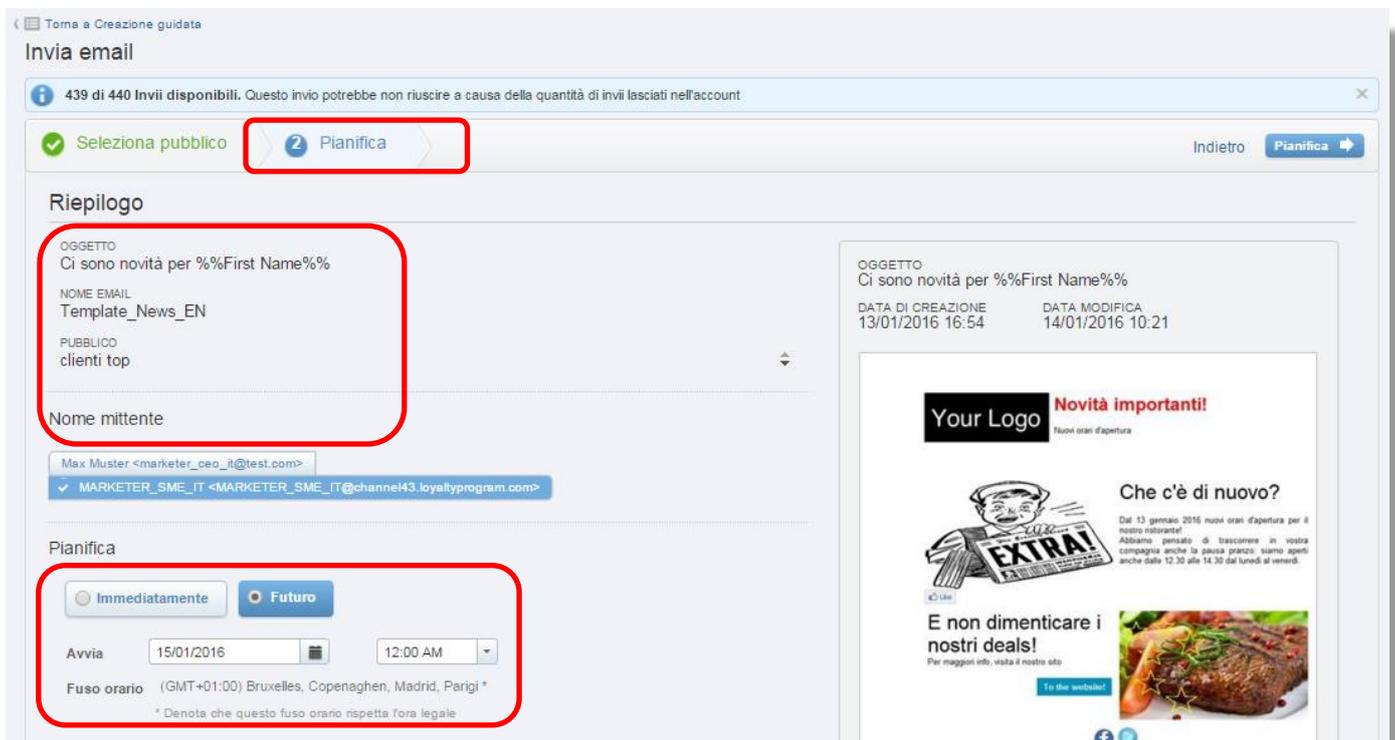
Dopo l'opzionale invio test si clicca sul button "Pianifica invio" per gestire le impostazioni per l'invio.



Sotto "Seleziona pubblico" si sceglie il gruppi di destinatari che si era messo nel campo precedente.



Sotto "Pianifica" si sceglie il momento in cui deve avvenire l'invio. Riceverà di nuovo una panoramica dei parametri più importanti come oggetto, nome della mail, gruppo dei destinatari, etc. così come un'anteprima della newsletter. Poi si inserisce il mittente (nome e indirizzo). Qui si stabilisce se la newsletter deve essere inviata subito o in un momento successivo.



6.2.4 Passo 4 – Valutare i risultati

6.2.4.1 Newsletter – Panoramica

Dopo aver stabilito il gruppo dei destinatari e il momento per l'invio, si arriva automaticamente alla panoramica generale.

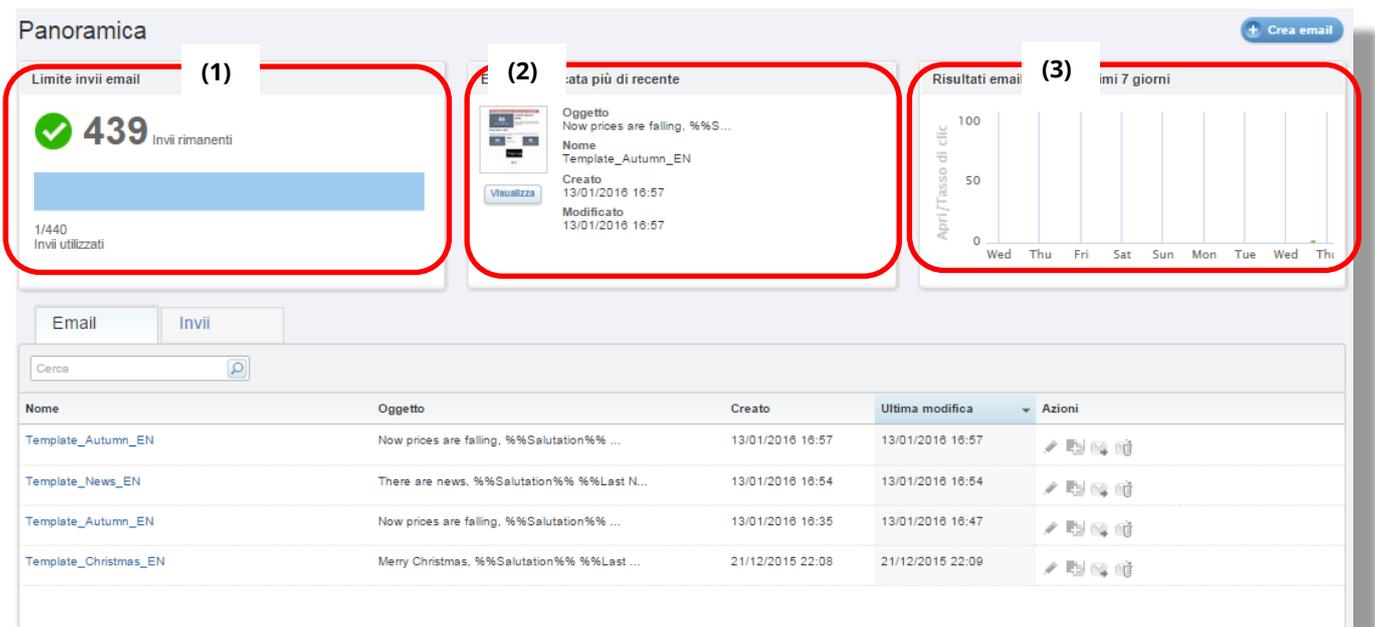
Qui si possono vedere tutte le newsletter salvate.

Queste newsletter possono essere richiamate, modificate ed inviate.

(1) Il primo widget mostra quante newsletter del pacchetto rimangono.

(2) Il secondo widget mostra le informazioni relative l'ultima e-mail modificata.

(3) Il terzo widget mostra quante mail sono state aperte negli ultimi 7 giorni.



Panoramica Crea email

Limite invii email (1)

✔ **439** Invii rimanenti

1/1440 Invii utilizzati

Ultima email modificata (2)

Nome: Template_Autumn_EN

Oggetto: Now prices are falling, %%S...

Creata: 13/01/2016 16:57

Modificata: 13/01/2016 16:57

[Visualizza](#)

Risultati email (3)

Aperti/Tasso di clic (ultimi 7 giorni)

Bar chart showing 0% across all days (Wed, Thu, Fri, Sat, Sun, Mon, Tue, Wed, Thu).

Email Invii

Cerca

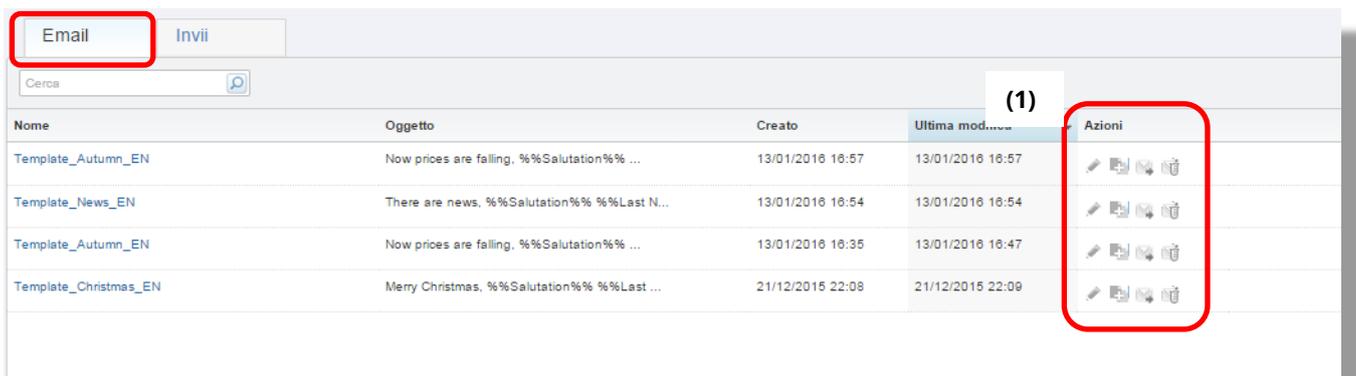
Nome	Oggetto	Creato	Ultima modifica	Azioni
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	13/01/2016 16:57	13/01/2016 16:57	
Template_News_EN	There are news, %%Salutation%% %%Last N...	13/01/2016 16:54	13/01/2016 16:54	
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	13/01/2016 16:35	13/01/2016 16:47	
Template_Christmas_EN	Merry Christmas, %%Salutation%% %%Last ...	21/12/2015 22:08	21/12/2015 22:09	

E-mail

Sotto Email c'è una panoramica di tutte le **newsletter già create**.

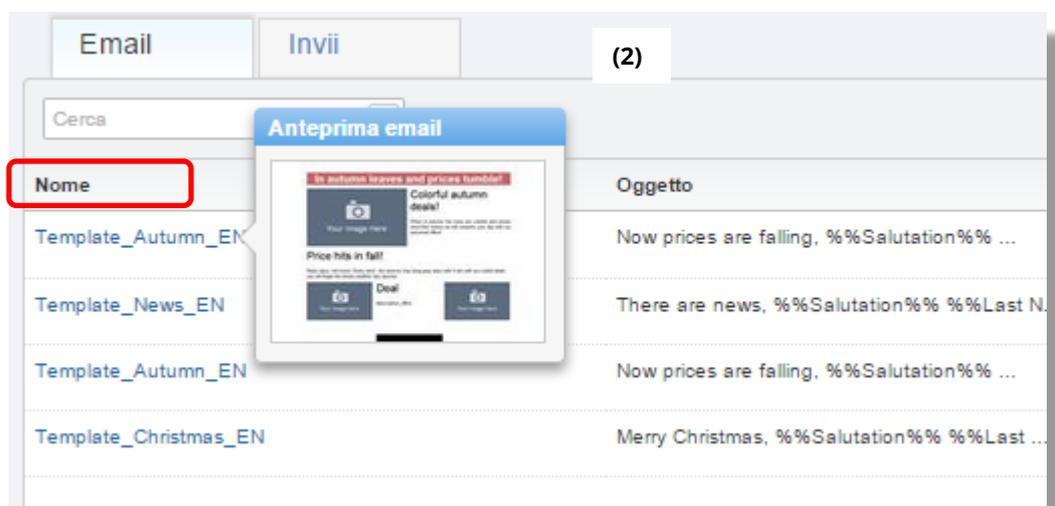
Qui sono possibili le seguenti opzioni (1):

- Modificare un'e-mail
- Copiare un'e-mail
- Eseguire l'invio test



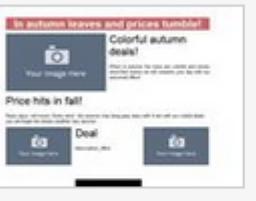
Nome	Oggetto	Creato	Ultima mod...	Azioni
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	13/01/2016 16:57	13/01/2016 16:57	[Edit] [Copy] [Test]
Template_News_EN	There are news, %%Salutation%% %%Last N...	13/01/2016 16:54	13/01/2016 16:54	[Edit] [Copy] [Test]
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...	13/01/2016 16:35	13/01/2016 16:47	[Edit] [Copy] [Test]
Template_Christmas_EN	Merry Christmas, %%Salutation%% %%Last ...	21/12/2015 22:08	21/12/2015 22:09	[Edit] [Copy] [Test]

Cliccando sul nome della newsletter nella colonna più a sinistra si apre l'anteprima della mail (2).



Nome	Oggetto
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...
Template_News_EN	There are news, %%Salutation%% %%Last N...
Template_Autumn_EN	Now prices are falling, %%Salutation%% ...
Template_Christmas_EN	Merry Christmas, %%Salutation%% %%Last ...

Anteprima email

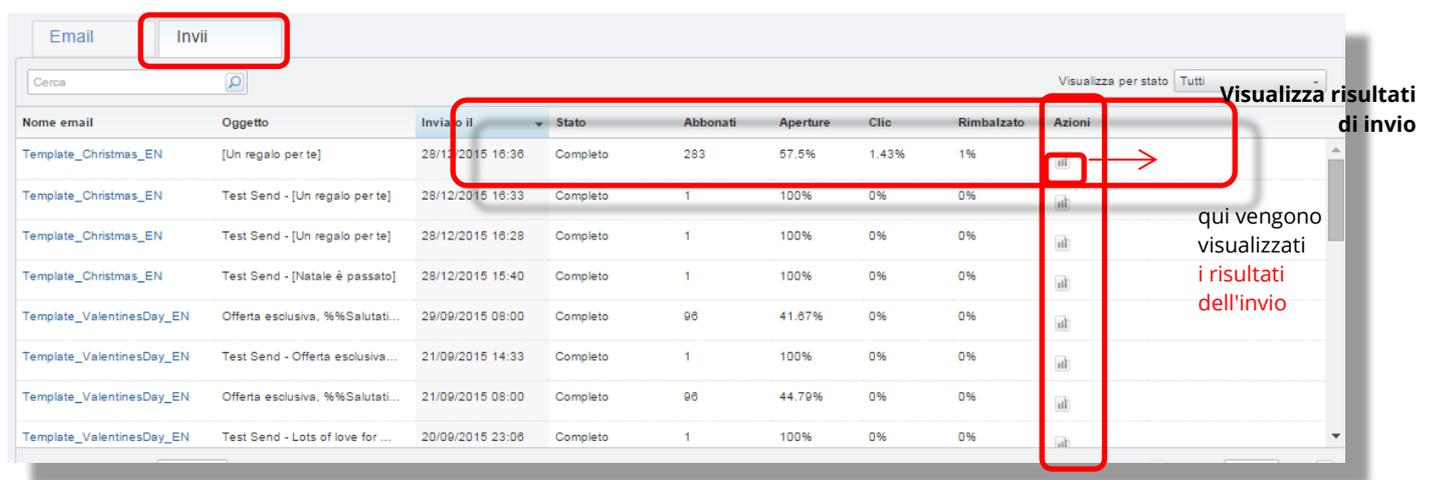


Invii

Sotto "Invii" si trovano tutte le **newsletter già inviate**.

Questa panoramica contiene anche altre informazioni relative l'invio:

- Data di invio della newsletter (inviato il)
- Stato della newsletter (completo o annullato)
- A quanti destinatari è stata inviata la mail? (Abbonati)
- Quanti destinatari, in percentuale, hanno aperto la mail? (Aperture)
- Quanti destinatari, in percentuale, hanno cliccato su un link all'interno della mail? Clic
- Quanti destinatari, in percentuale, non hanno ricevuto la mail? (Rimbalzato)

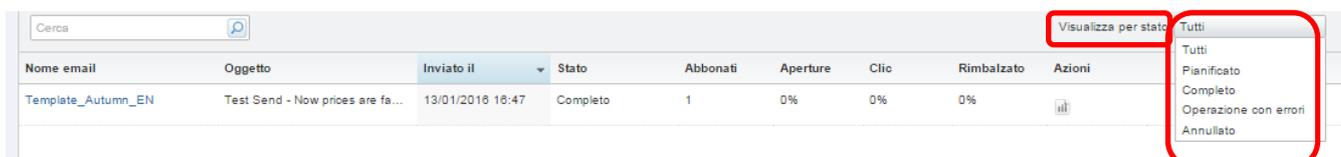


Nome email	Oggetto	Inviato il	Stato	Abbonati	Aperture	Clic	Rimbalzato	Azioni
Template_Christmas_EN	[Un regalo per te]	28/12/2015 16:38	Completo	283	57.5%	1.43%	1%	[Icona]
Template_Christmas_EN	Test Send - [Un regalo per te]	28/12/2015 16:33	Completo	1	100%	0%	0%	[Icona]
Template_Christmas_EN	Test Send - [Un regalo per te]	28/12/2015 16:28	Completo	1	100%	0%	0%	[Icona]
Template_Christmas_EN	Test Send - [Natale è passato]	28/12/2015 15:40	Completo	1	100%	0%	0%	[Icona]
Template_ValentinesDay_EN	Offerta esclusiva, %%Salutati...	29/09/2015 08:00	Completo	96	41.67%	0%	0%	[Icona]
Template_ValentinesDay_EN	Test Send - Offerta esclusiva...	21/09/2015 14:33	Completo	1	100%	0%	0%	[Icona]
Template_ValentinesDay_EN	Offerta esclusiva, %%Salutati...	21/09/2015 08:00	Completo	96	44.79%	0%	0%	[Icona]
Template_ValentinesDay_EN	Test Send - Lots of love for ...	20/09/2015 23:08	Completo	1	100%	0%	0%	[Icona]

Si può anche visualizzare la newsletter secondo lo **stato**. Bisogna scegliere tra:

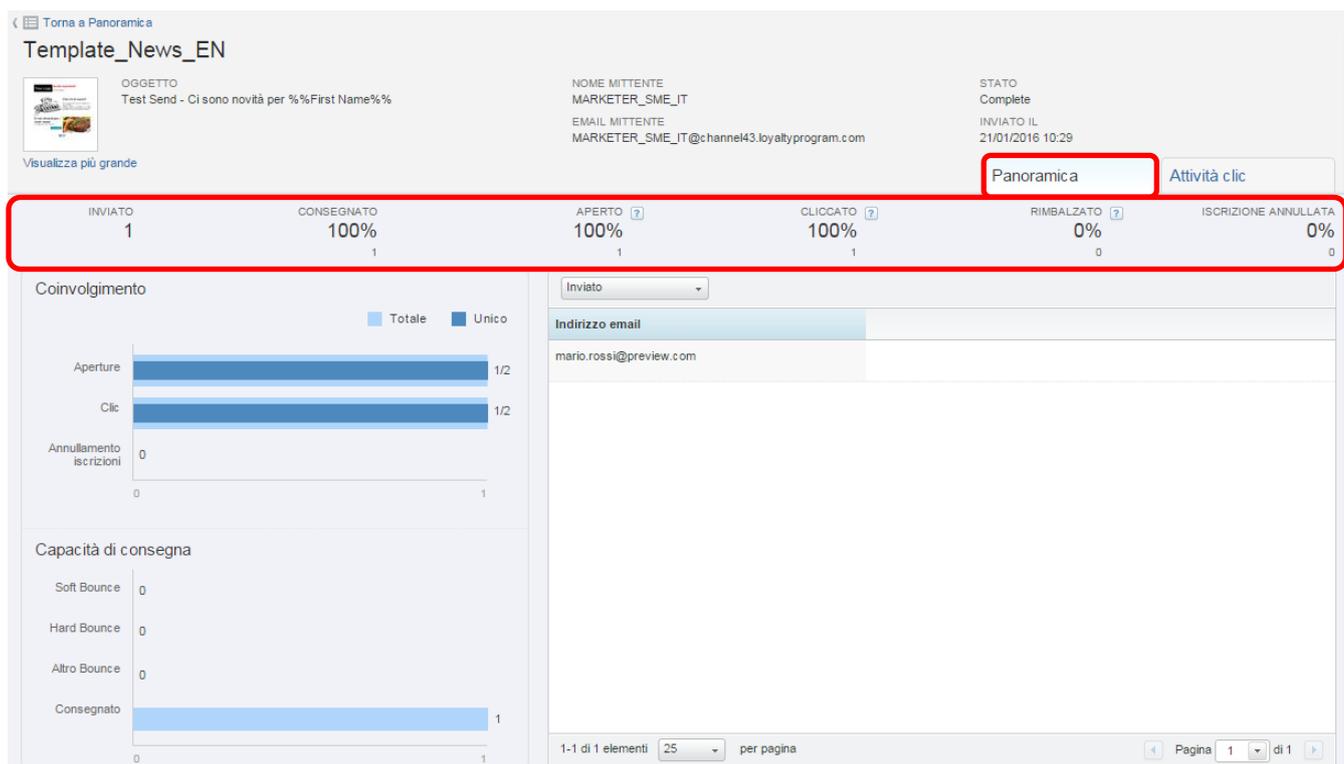
Tutti, pianificato, completo, operazione con errori, annullato

6.2.4.1.1



Nome email	Oggetto	Inviato il	Stato	Abbonati	Aperture	Clic	Rimbalzato	Azioni
Template_Autumn_EN	Test Send - Now prices are fa...	13/01/2016 16:47	Completo	1	0%	0%	0%	[Icona]

Risultati invio - panoramica



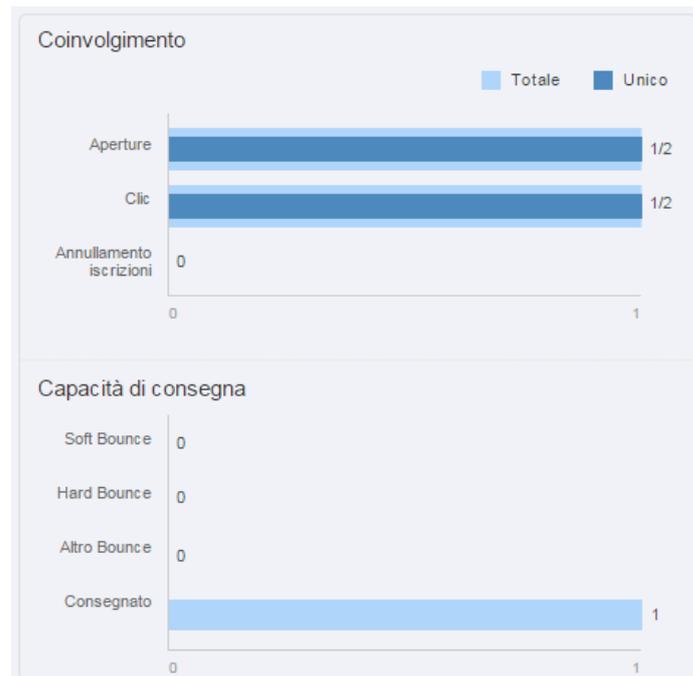
Sotto **Azioni** "Mostra risultati invio" si vedono i dettagli delle valutazioni.

Nella sezione "Panoramica" sono disponibili le seguenti informazioni:

- **Inviato:** quantità di mail inviate
- **Consegnato:** mostra in percentuale quante mail sono state consegnate.
- **Aperto:** mostra in percentuale quante mail sono state aperte rispetto a tutte le mail inviate. Ogni cliente viene contato solo una volta. Più aperture da parte di uno stesso destinatario non vengono conteggiate.
- **Cliccato:** qui è indicato quante volte viene cliccato un link all'interno di una newsletter.
- **Rimbalzato:** qui viene indicata la percentuale di mail che non sono state recepite dal destinatario.
- **Iscrizione annullata:** quante cancellazioni dalla newsletter ci sono state

La parte del grafico chiamata "**Coinvolgimento**" mostra oltre alle aperture e ai clic anche il numero di cancellazioni dalla newsletter, mentre la sezione "**Consegna**" mostra i cosiddetti "**Soft Bounces**" e "**Hard Bounces**" (mail rimbalzate) oltre al numero di newsletter consegnate.

Con "Bounce" si intende un messaggio di errore che viene generato in automatico da un Mailserver.



Gli **Hard Bounces** vengono generati di solito da **errori permanenti** (es. Indirizzo E-Mail del destinatario non esiste).

es.: mio-nome@-online.de questo indirizzo non viene trovato perché il provider non si chiama online.de ma t-online.de.

I **Soft Bounces** vengono generati di solito da **problemi temporanei**.

es.: quando la casella di posta del destinatario o il disco fisso sono pieni. Si tratta semplicemente di uno stato temporaneo. Il ricevente può quindi cancellare e quindi liberare dello spazio nella memoria per il salvataggio e ricevere così la mail.

Altri Bounces: qui vengono conteggiati i Bounces di blocco e di tipo tecnico.

I Block Bounces si presentano quando il server delle mail respinge un messaggio a causa di problemi di filtro, ad esempio perché l'URL è stato bloccato. Il destinatario che riceve un Block Bounce riceverà un nuovo messaggio al prossimo invio.

I Bounces tecnici si presentano quando il server delle mail respinge un messaggio a causa di problemi tecnici. Un esempio sono problemi con il formato dei file o errori di rete. Il destinatario che riceve un Bounce di tipo tecnico riceverà un nuovo messaggio al prossimo invio.

Filtro di indirizzi e-mail



Risultati di invio - Attività clic

OGGETTO
Test Send - Ci sono novità per %%First Name%%

Visualizza più grande

NOME MITTENTE
MARKETER_SME_IT

EMAIL MITTENTE
MARKETER_SME_IT@channel43.loyaltyprogram.com

STATO
Complete

INVIATO IL
21/01/2016 10:29

Panoramica
Attività clic

Collegamenti con migliori prestazioni

Collegamenti	Numero totale di clic	Clic unici	Tasso di click-through	
1	%%=RedirectTo@facbo...	0	0	0%
2	%%=v(@twitterURL)=%%	0	0	0%
3	http://cls6.exct.net...	0	0	0%
4	http://cls6.exct.net...	0	0	0%
5	http://cls6.exct.net...	0	0	0%
6	http://email.exacttar...	0	0	0%
7	http://pages.s6.exact...	0	0	0%
8	http://view.s6.exact...	0	0	0%
9	http://www.lyoness.net	2	1	100%
10	Facebook Like - Conte...	0	0	0%

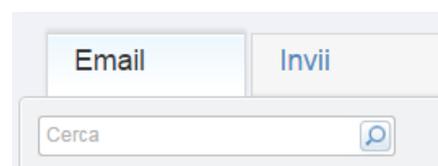
1-10 di 10 elementi 25 per pagina Pagina 1 di 1

Le attività clic indicano quante volte i link vengono cliccati:

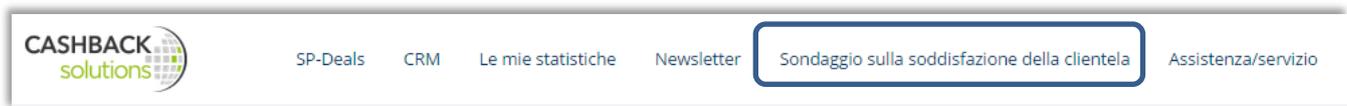
- Numero totale di clic su un determinato link
- Clic di ogni destinatario conteggiati una sola volta per persona
- Clic in percentuale

Ricerca newsletter

Si possono cercare e visualizzare singole newsletter anche per nome inserendo il nome della newsletter nel campo della ricerca e cliccando sulla lente.



Sondaggio sulla soddisfazione della clientela



Come impresa si desidera avere sempre dei clienti soddisfatti che ritornano e che consigliano il proprio negozio anche ad altri. I sondaggi sulla soddisfazione della clientela non sono degli artifici miracolosi per l'incremento del fatturato ma uno **strumento importante ed economico** per riconoscere i desideri dei clienti ed attivarsi prontamente per soddisfarli. L'azienda così non deve più "agire d'istinto" ma può prendere delle decisioni mirate sulla base dei feedback dei propri clienti.

L'imprenditore deve sapere cosa pensano i suoi clienti per poter andare incontro alle loro esigenze! Con un sondaggio sulla soddisfazione della clientela si ottengono varie informazioni, tra le quali:

- Come giudicano i clienti la cordialità?
- I clienti segnalerebbero l'azienda ad altri?
- Come considerano i clienti l'impresa nel suo insieme?

Il modo più efficiente ed economico per valutare la soddisfazione dei clienti sono i sondaggi online. Con il modulo "Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti" l'azienda ha la possibilità di inviare dei questionari online direttamente dopo l'avvenuto acquisto e di ricevere un feedback.

I dati dei clienti vengono presi dal modulo CRM.

I risultati del sondaggio sono **anonimi al 100 %!** Ovvero non è possibile associare una risposta o un feedback ad una persona precisa.

I risultati dei sondaggi vengono sempre mostrati in totale, cioè si vedono ad esempio 100 feedback dei clienti e come questi hanno risposto.

Per l'azienda, comunque, non è solo importante la soddisfazione dei clienti in sé e per sé, ma anche quanto i clienti stessi reputino rilevanti questi aspetti. In questo modo, infatti, si può sapere se il cliente è soddisfatto per ogni singolo aspetto e quanto questo sia per lui importante.

Un esempio:

- Il cliente **non è soddisfatto** della **visibilità dei prodotti** all'interno del negozio, ma questo **non è importante** per lui.
Quindi **non serve** prendere **alcun provvedimento**.
- **Il cliente non è soddisfatto della visibilità dei prodotti all'interno del negozio**, ma questo è **molto importante** per lui.
Quindi è **necessario** prendere subito dei **provvedimenti**, se tanti clienti esprimono lo stesso parere.

L'insoddisfazione dei clienti può portare a tanti reclami, lamentele, etc. e di conseguenza ad un loro allontanamento che a lungo termine può costituire un problema per l'azienda stessa.

6.3 Gruppo di riferimento

I sondaggi sulla soddisfazione della clientela possono essere inviati solo ai clienti Lyoness, i cui dati vengono presi dal CRM. L'invio del sondaggio avviene in automatico dopo l'acquisto. In questo modo si è sicuri che i clienti rispondano subito dopo aver effettuato l'acquisto. -> Il feedback su un acquisto effettuato recentemente risulta sempre più immediato e sincero.

L'impresa può decidere:

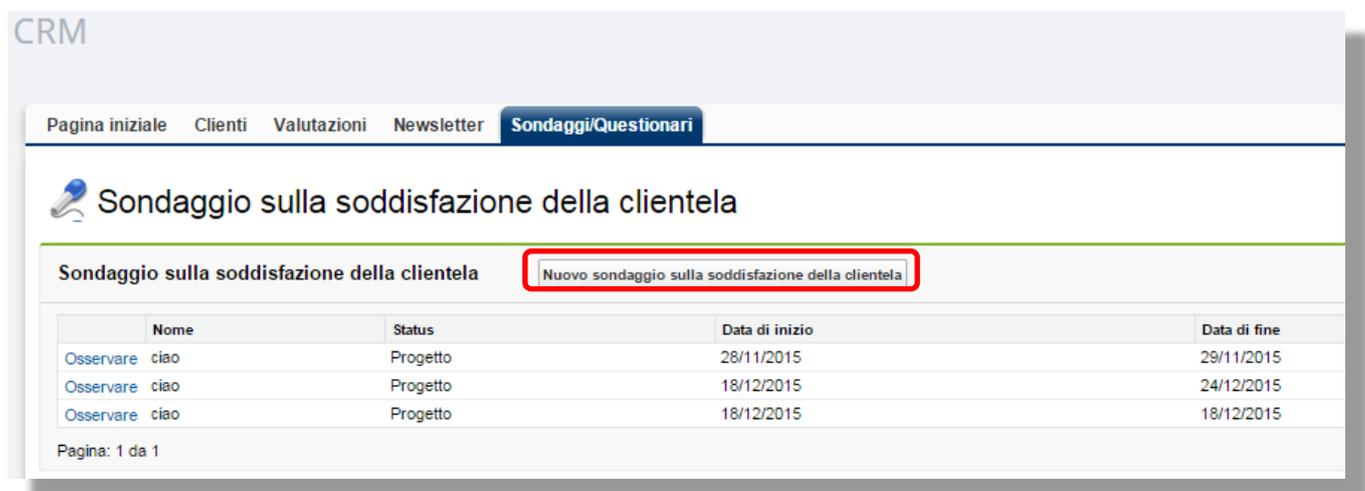
- quanti sondaggi inviare ad ogni cliente (ad esempio max. 2 sondaggi all'anno ad ogni cliente)
- quali clienti devono ricevere il sondaggio (ad esempio tutti i clienti che almeno una volta hanno acquistato per più di 100€)

6.4 Procedura



6.4.1 Passo 1 - Creare un nuovo questionario

Come già accennato nel capitolo CRM, la creazione del questionario può essere fatta sia nel modulo CRM sia nel modulo Sondaggio sulla soddisfazione sulla clientela. .



CRM

Pagina iniziale Clienti Valutazioni Newsletter **Sondaggi/Questionari**

 Sondaggio sulla soddisfazione della clientela

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela

	Nome	Status	Data di inizio	Data di fine
Osservare	ciao	Progetto	28/11/2015	29/11/2015
Osservare	ciao	Progetto	18/12/2015	24/12/2015
Osservare	ciao	Progetto	18/12/2015	18/12/2015

Pagina: 1 da 1

6.4.2 Passo 2 – Stabilire le impostazioni di base

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela



AIUTO

Qui sotto può rinominare il Suo sondaggio sulla soddisfazione della clientela, inserire un testo, fissare una data di inizio e fine e le condizioni per l'invio. Scegli il gruppo dei destinatari in base al numero di transazioni fatte in un determinato periodo oppure in base al fatturato minimo di una transazione. Inoltre può fissare quanto spesso un Suo cliente deve ricevere un sondaggio (ad esempio max un sondaggio all'anno).

Nuovo sondaggio sulla soddisfazione della clientela Salva Interrompi

Generale

Nome <input type="text"/>	Data di inizio <input type="text" value="13/01/2016"/>
Status <input type="text" value="Progetto"/>	Data di fine <input type="text" value="13/01/2016"/>
Oggetto <input type="text"/>	Appellativo per le donne <input type="text"/>
Testo <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">Inserisca una breve comunicazione che desidera inviare ai Suoi clienti</div>	Appellativo per gli uomini <input type="text"/>

Regole

Frequenza sondaggi per cliente

Inviare ai seguenti clienti

Almeno Fatturato di 1 transazione

e almeno Transazioni durante

Salva Interrompi

Generale

Cliccando su "Nuovo sondaggio sulla soddisfazione della clientela" si inizia ad impostare i criteri del questionario.

Il riquadro superiore contiene alcune informazioni guida.

Nel campo **Nome** si inserisce il nome/ la definizione del questionario.

Come **Status** viene indicato "progetto" perchè ogni questionario inizialmente è un progetto/ una bozza da definire.

Nel campo **Oggetto** viene inserito l'oggetto che deve essere visualizzato nella mail.

Nel campo **Testo** si inserisce il testo desiderato che i destinatari scelti riceveranno insieme al questionario. (Ad es.: „La ringraziamo per la Sua visita! Ci impegniamo ad offrirLe sempre il servizio migliore! Per continuare a garantire la qualità dei nostri servizi, Le chiediamo gentilmente un prezioso feedback, che sarà per noi anonimo al 100%“)

Nei campi **Data di inizio** e **Data di fine** si inseriscono le date entro le quali si desidera che venga inviato il sondaggio.

Nei campi **Appellativo per le donne** e **Appellativo per gli uomini** si inserisce l'appellativo rispettivamente per le donne e per gli uomini. In seguito si ottiene una panoramica su tutti i dati inseriti.

Regole

Qui viene stabilito con quale frequenza il cliente deve ricevere il sondaggio da parte dell'azienda (ad es. max. 1 sondaggio ogni mese/trimestre/semestre/anno).

Inviare ai seguenti clienti

Scegliere il gruppo dei destinatari in base al numero di transazioni fatte in un determinato periodo oppure in base al fatturato minimo di una transazione.

Dopo l'inserimento delle impostazioni di base salvare il sondaggio.

6.4.3 Passo 3 – Scegliere / formulare le domande

Domande

Domande selezionate

Nessun dato trovato

Aggiungere una nuova domanda

Scelta di domande già esistenti specifiche del settore

Domanda	Categoria	Tipo di domande
<input type="checkbox"/> Come siete venuti a conoscenza della nostra Impresa?	Generale	Scala
<input type="checkbox"/> Ci consigliereste ad altre persone?	Generale	Si-No
<input type="checkbox"/> Avete delle osservazioni?	Generale	Testo
<input type="checkbox"/> Reperibilità del referente/consulente	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Gentilezza del referente/consulente	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Competenza del referente/consulente	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Competenza nell'esecuzione dei compiti	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Servizio in camera	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Assistenza/servizio	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Analisi dei problemi/Problem Solving	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti	Scala
<input type="checkbox"/> Disponibilità per il parcheggio	Impressione generale	Scala
<input type="checkbox"/> Disponibilità di informazioni preliminari al vostro arrivo	Impressione generale	Scala
<input type="checkbox"/> Rapporto qualità/prezzo delle nostre offerte	Impressione generale	Scala
<input type="checkbox"/> Pulizia delle sale di lavoro	Pulizia	Scala
<input type="checkbox"/> Pulizia dei tavoli	Pulizia	Scala
<input type="checkbox"/> Pulizia del ristorante	Pulizia	Scala
<input type="checkbox"/> Pulizia delle camere	Pulizia	Scala
<input type="checkbox"/> Affidabilità e puntualità	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Offerta di servizi aggiuntivi	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Mantenimento dei prezzi inizialmente proposti	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Descrizione/spiegazione del lavoro eseguito	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Sapore dei cibi	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Temperatura dei cibi	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Impressione a prima vista dei cibi	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Porzioni dei cibi	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Qualità dei prodotti acquistati	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Freschezza dei prodotti	Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio	Scala
<input type="checkbox"/> Reperibilità telefonica	Tempi d'attesa/Tempi di consegna	Scala
<input type="checkbox"/> Disponibilità per gli appuntamenti	Tempi d'attesa/Tempi di consegna	Scala
<input type="checkbox"/> Tempi d'attesa per il ritiro	Tempi d'attesa/Tempi di consegna	Scala
<input type="checkbox"/> Tempi d'attesa per i cibi ordinati	Tempi d'attesa/Tempi di consegna	Scala
<input type="checkbox"/> Tempi di consegna	Tempi d'attesa/Tempi di consegna	Scala
<input type="checkbox"/> Assistenza tecnica	Servizi aggiuntivi	Scala
<input type="checkbox"/> Mezzi di trasporto/Auto di cortesia	Servizi aggiuntivi	Scala
<input type="checkbox"/> <input type="text"/>	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti ▼	Scala ▼
<input type="checkbox"/> <input type="text"/>	Gentilezza, reperibilità, competenza dei dipendenti ▼	Scala ▼

Possibilità di creare nuove domande.

Sotto "Aggiungere una nuova domanda" si sceglie dalla lista di domande già predisposte (create ad hoc per il settore di appartenenza dell'azienda) quelle che si vuole inserire nel sondaggio.

Si possono creare anche delle domande individuali → queste tuttavia non possono essere usate per la comparazione con aziende dello stesso settore merceologico.

Complessivamente si possono scegliere **7 domande, delle quali al massimo 2** possono essere definite **individualmente**.

Il "**Tipo di domande**" indica quale tipologia di risposta è possibile per ogni domanda.

"**Scala**" significa che il cliente può scegliere un giudizio che va da "molto bene" a "molto male", una "domanda **Si-No**" invece richiede una risposta che può essere o solo "si" o solo "no".

La serie di domande e categorie scelte può essere modificata spuntando il quadratino davanti ad ogni domanda. Cliccando su "**Spostare la scelta verso l'alto**" la domanda o la categoria viene spostata in una posizione più alta.

Domande

Domande selezionate

Gentilizza, reperibilità, competenza dei dipendenti

#	Domanda	Tipo di domande
<input type="checkbox"/> 1	Analisi dei problemi/Problem Solving	Scala
<input type="checkbox"/> 2	Assistenza/servizio	Scala
<input type="checkbox"/> 3	Competenza del referente/consulente	Scala
<input type="checkbox"/> 4	Gentilezza del referente/consulente	Scala

Affidabilità/qualità del prodotto/del servizio

#	Domanda	Tipo di domande
<input type="checkbox"/> 5	Descrizione/spiegazione del lavoro eseguito	Scala

Impressione generale

#	Domanda	Tipo di domande
<input type="checkbox"/> 6	Rapporto qualità/prezzo delle nostre offerte	Scala

Anteprima questionario

<p>DOMANDA 2</p> <p>Ci consigliereste ad altre persone?</p>	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No	
<p>DOMANDA 3</p> <p>Avete delle osservazioni?</p>	<input type="text" value="Inserire qui il testo"/>	
IMPRESSIONE GENERALE		
<p>DOMANDA 4</p> <p>Visibilità in negozio/all'interno del locale</p>	<p>Soddisfazione</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>	<p>Importanza</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>
<p>DOMANDA 5</p> <p>Velocità del servizio</p>	<p>Soddisfazione</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>	<p>Importanza</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>
<p>DOMANDA 6</p> <p>Orari d'apertura</p>	<p>Soddisfazione</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>	<p>Importanza</p> <p> <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  <input type="radio"/>  </p>

Attivare il sondaggio

Cliccando su "Programmare" il sondaggio è attivo e viene inviato per e-mail ai clienti.

Sondaggio sulla soddisfazione della clientela

[Indietro alla lista dei sondaggi](#)



Qui può scegliere al massimo sette domande per il Suo sondaggio sulla soddisfazione della clientela. Fintantochè non viene fissata la data di inizio del sondaggio o lo stesso non è ancora iniziato, può ancora modificare le domande. Le domande chiave non possono essere modificate mentre è possibile inserire altre domande. Può modificare l'ordine delle domande spostando le une con le altre. Dopo aver completato la preparazione del sondaggio può anche visualizzare un'anteprima.

dfdf

Generale

Nome	dfdf	Data di inizio	14/01/2016
Status	Progetto	Data di fine	14/01/2016
Oggetto	dfgd	Appellativo per le donne	
Testo	dfg	Appellativo per gli uomini	

Regole

Frequenza sondaggi per cliente

Inviare ai seguenti clienti

Almeno Fatturato di 1 transazione

e almeno Transazioni durante

6.4.4 Passo 4 - Risultati del sondaggio

Non appena il questionario viene inviato ed i primi clienti hanno dato la loro risposta è possibile vedere i risultati aggiornati del sondaggio. Per questo bisogna andare su "Indietro alla lista dei sondaggi" e scegliere "Visualizzare i risultati". Qui si può vedere la rappresentazione grafica dei risultati.

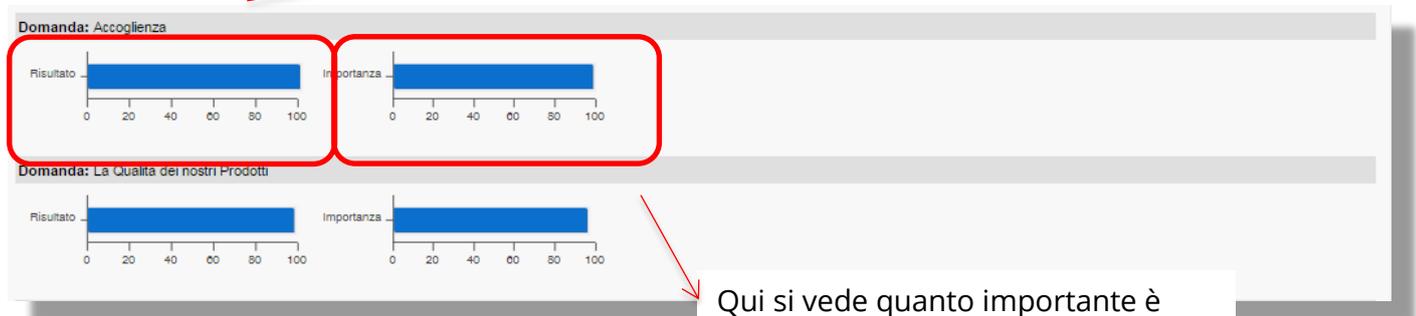
Poi scegliere il button "Visualizzare i risultati"

Generale

Nome		Data di inizio	09/12/2014
Status	Concluso	Data di fine	09/12/2015
Oggetto	indice di gradimento	Appellativo per le donne	Gentile Sig.ra /na
Testo	ci piacerebbe ricevere una tua opinione sul nostro servizio	Appellativo per gli uomini	Gentile Sig.

Risultati attuali di un sondaggio

Qui si vede il grado medio di soddisfazione riguardo all'accoglienza, di tutti i clienti che hanno partecipato al sondaggio.



Qui si vede quanto importante è l'accoglienza per i clienti.

Esempio di un sondaggio sulla soddisfazione della clientela

Un cliente è andato a cenare per la quinta volta in questo mese presso il suo ristorante preferito. Il titolare del ristorante ha impostato che ogni cliente che effettua almeno 5 acquisti/transazioni in un mese riceva un sondaggio sulla soddisfazione della clientela.

Questo non deve essere inviato la sera stessa ma il giorno dopo. Il sondaggio serve a valutare la soddisfazione e l'importanza per il cliente di 7 punti:

- Pulizia del ristorante
- Pulizia dei tavoli
- Sapore dei cibi
- Temperatura dei cibi
- Porzioni dei cibi
- Tempi d'attesa per i cibi ordinati
- Velocità del servizio

Per ringraziarlo del tempo che dedicherà a dare queste risposte, la prossima volta che il cliente verrà al ristorante riceverà una bevanda gratis.

7 Assistenza

L'area assistenza/servizio è ripartita in tre categorie:

- **Supporto**
- **Impostazioni**
- **Downloads**



The screenshot shows the 'Assistenza/Servizio' section of the CASHBACK solutions website. The navigation menu at the top includes: SP-Deals, CRM, Le mie statistiche, Newsletter, Sondaggio sulla soddisfazione della clientela, and Assistenza/servizio. The main content area is divided into three columns:

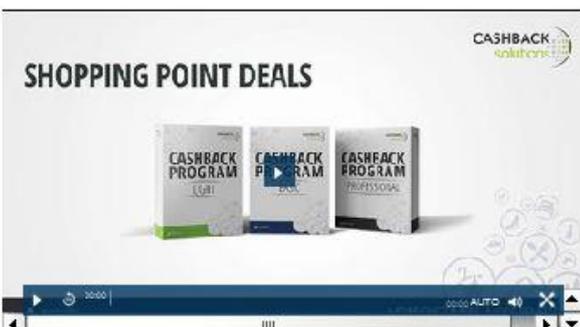
- ASSISTENZA/SERVIZIO**
 - Supporto**
 - Istruzioni Video
 - Support Center
 - Contatti
- Impostazioni**
 - La mia presentazione
 - Invio fattura
 - La mia storia di successo
- Downloads**
 - Fatture ricevute
 - Stampa la cartina con le aziende convenzionate proposte
 - Lyoness Economy Magazine
 - Materiale per la comunicazione
 - Requisiti di sistema per l'MTERM App

On the left side of the main content area, there is a vertical text block: "MORE CUSTOMERS, MORE BENEFIT!". At the bottom right corner of the screenshot, there is a cluster of colorful circular icons representing various services and features.

7.1 Supporto

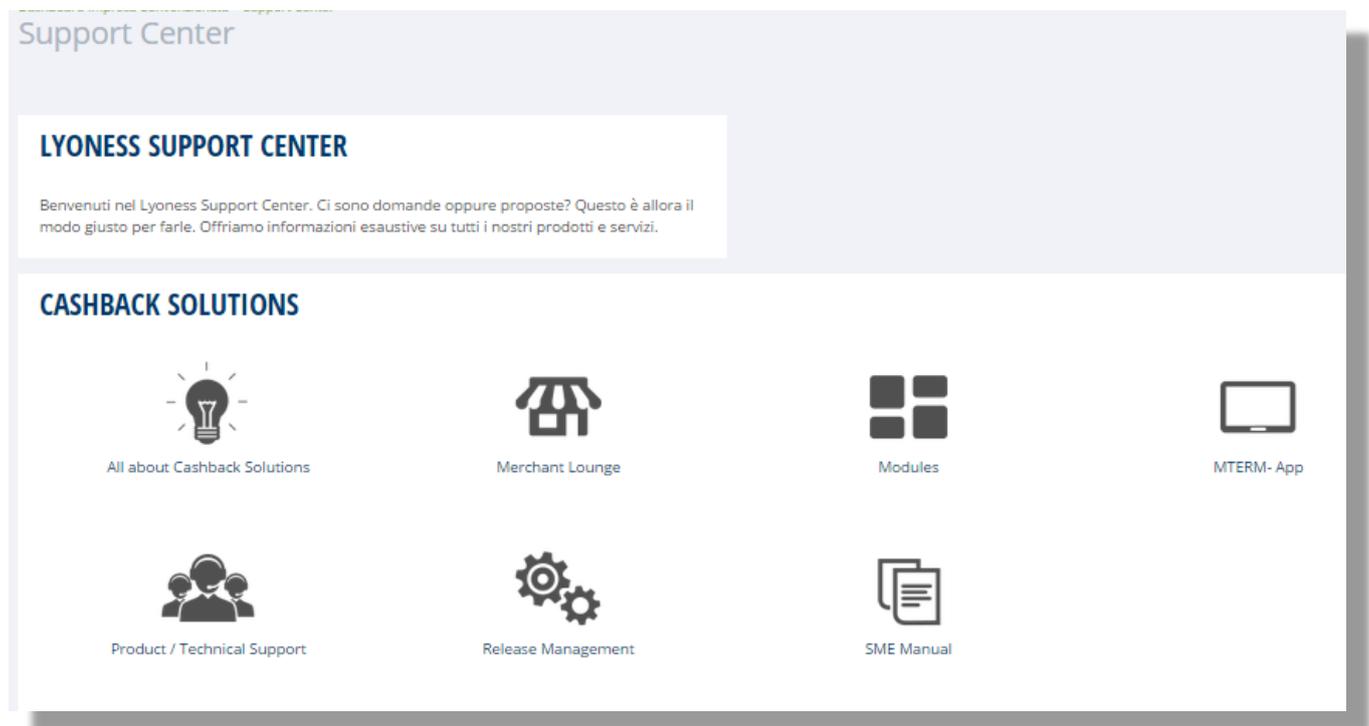
7.1.1 Istruzioni video

Questi video tutorial mostrano in pochi minuti e con esempi pratici come possono essere usati i singoli moduli.

<p>Newletter Tutorial</p>  <p>NEWSLETTER</p>	<p>Customer Satisfaction Survey Tutorial</p>  <p>CUSTOMER SATISFACTION SURVEY</p>
<p>CRM Tutorial</p>  <p>CRM</p>	<p>Statistics Tutorial</p>  <p>STATISTICS</p>
<p>Shopping Point Deal Tutorial</p>  <p>SHOPPING POINT DEALS</p>	<p>VTERM Tutorial</p>  <p>VTERM</p>
<p>Online Registration Tutorial</p>  <p>ONLINE REGISTRATION</p>	<p>MTERM- App Tutorial</p>  <p>MTERM- APP</p>

7.1.2 Support Center

Nel Support Center vengono gestite le domande poste più di frequentemente e relative ai vari prodotti e servizi delle Cashback Solutions.



The screenshot shows the 'Support Center' page. At the top, it says 'Support Center'. Below that is a white box with the heading 'LYONESS SUPPORT CENTER' and a welcome message: 'Benvenuti nel Lyonesse Support Center. Ci sono domande oppure proposte? Questo è allora il modo giusto per farle. Offriamo informazioni esaustive su tutti i nostri prodotti e servizi.' Below this is a section titled 'CASHBACK SOLUTIONS' with seven icons and their corresponding labels: a lightbulb for 'All about Cashback Solutions', a storefront for 'Merchant Lounge', a grid of squares for 'Modules', a laptop for 'MTERM- App', a group of people for 'Product / Technical Support', two gears for 'Release Management', and a document for 'SME Manual'.

7.1.3 Contatti



The screenshot shows the 'Contatti' page. At the top, it says 'Dashboard Impresa Convenzionata > Contatti' and 'Contatti'. Below that is a section titled 'IL MIO MERCHANT MARKETER'. On the left is a blue circular placeholder for a profile picture. To the right of the circle, the text reads: 'NOME COGNOME', 'Mobiltelefon 0039123456789', and 'E-Mail: info@info.com'. To the right of the text is a blue circular badge with a ribbon that says 'CERTIFIED MERCHANT MARKETER'. Below this section is another section titled 'CONTATTI' with the following contact information: 'Lyonesse Italia S.R.L.', 'Via Belvedere 15', '37066 Sommacampagna - Caselle, Italia', 'Tel: +39 045 2080 590', 'E-Mail: sme-service@lyonesse.it', and 'www.lyonesse.com'.

Qui si trovano i contatti del relativo Merchant Marketer e dell'ufficio Lyonesse nazionale.

7.2 Impostazioni

7.2.1 La mia presentazione

In questa sezione sono visibili tutti i dati che possono essere caricati, ovvero il logo dell'impresa convenzionata, i criteri di ricerca, una breve descrizione, una descrizione dettagliata, gli orari di apertura, i colori dell'impresa, l'indirizzo per la fatturazione e un banner pubblicitario. Tutti i dati (ad eccezione del logo) possono sempre essere modificati in modo autonomo.

Dashboard Imprese Convenzionate > La mia presentazione

La mia presentazione

Nazione: 39 - Italia - Italiano ▼

LOGO

Status: 🕒



Cancella

Caricare

Tipi di file accettati e dimensioni per il Logo: JPG, PNG; min. 500px; max. 15MB

LOGO-UPLOAD IN 4 SEMPLICI PASSI

1. Assicuratevi che il logo della vostra impresa abbia le dimensioni richieste e sia disponibile nel formato indicato. Controllate le Specifiche per il logo, per verificare i requisiti tecnici richiesti.
2. Cliccate sul button Upload. Si aprirà una finestra da cui potrete scegliere un file grafico tra quelli salvati sul vostro computer. Dopo la scelta del file il vostro logo verrà caricato.
3. Il logo comparirà a sinistra nella finestra di anteprima e verrà inviato al nostro reparto grafico per il controllo.
4. Dopo aver ottenuto l'autorizzazione del reparto grafico, viene creato il design con cui il logo comparirà sul sito. Per gli utenti del Cashback Program Basic e Professional il logo viene utilizzato anche per la preparazione della Full-branded Cashback Card. Prima di andare in stampa, dovrà dare il consenso al design.

Non appena avrete terminato correttamente il processo di caricamento del Logo e tutti gli altri passaggi presenti su questa pagina, il vostro logo comparirà sul sito web Lyoness.

Qualora abbiate bisogno di altre informazioni, se avete domande o bisogno di assistenza, vi preghiamo di contattare il vostro Lyoness SME Service.

CRITERI DI RICERCA

Status: ✔

chalet X
dolomiti X
montagna X

estate X
vacanza X

La preghiamo di inserire almeno 1 parola chiave (criterio di ricerca).

Aggiungi

INSERITE LE PAROLE CHIAVE IMPORTANTI (CRITERI DI RICERCA)

1. Per essere trovati sul sito Lyoness sotto i criteri di ricerca più rilevanti per la vostra azienda, è importante inserire parole chiave significative (criteri di ricerca). Provate ad immedesimarvi in potenziali clienti e pensate quali concetti possano al meglio descrivere i vostri prodotti o servizi e sotto quali categorie principali elenchereste la vostra impresa. Separate le singole parole chiave con una virgola.

Esempi:
Scarpe sportive, scarpe da tennis, scarpe da uomo, scarpe da donna

⊘ Non inserite parole chiave troppo lunghe o troppo generali.

BREVE DESCRIZIONE

Status: ✔

Il nostro chalet sarà la culla dei vostri migliori sogni

La preghiamo di inserire almeno 50 caratteri e max. 250 caratteri.

TUTTE LE COSE IMPORTANTI IN POCHE PAROLE!

1. La descrizione deve essere semplice e concisa! Spiegate in non più di 140 caratteri (inclusi spazi e punteggiatura), quali prodotti o servizi caratterizzano la vostra impresa. Non perdetevi di vista il punto centrale della vostra offerta!

Esempio:
Offriamo una grande scelta tra le migliori marche di scarpe sportive. Non importa quali scarpe cerchiate, abbiamo tutto per uomo, donna e bambini!

La vostra breve descrizione verrà mostrata nei risultati della ricerca rivenditori.

Dashlets sotto "La mia presentazione"

Logo

Qui si visualizza il logo dell'azienda dopo che è stato caricato. Se il logo non è ancora stato caricato, cliccare su "Upload" e inviare il logo all'Ufficio SME nazionale. La modifica/sostituzione di un logo già caricato può essere fatta solo dall'ufficio SME nazionale (Lyoness SME Service).

Criteria di ricerca

Sotto "Criteria di ricerca" inserire i criteri di ricerca, ovvero le parole chiave più adatte affinché l'azienda possa essere trovata dai clienti quando effettuano la ricerca. Qui è consigliabile inserire oltre al nome specifico del settore e ai prodotti/servizi offerti anche delle parole e concetti simili/sinonimi. In questo modo aumentano le possibilità che la propria azienda venga trovata quando si effettua la ricerca sul sito Lyoness.



Breve descrizione - Tutte le cose importanti in poche parole!

La descrizione breve verrà mostrata nei risultati della ricerca rivenditori.

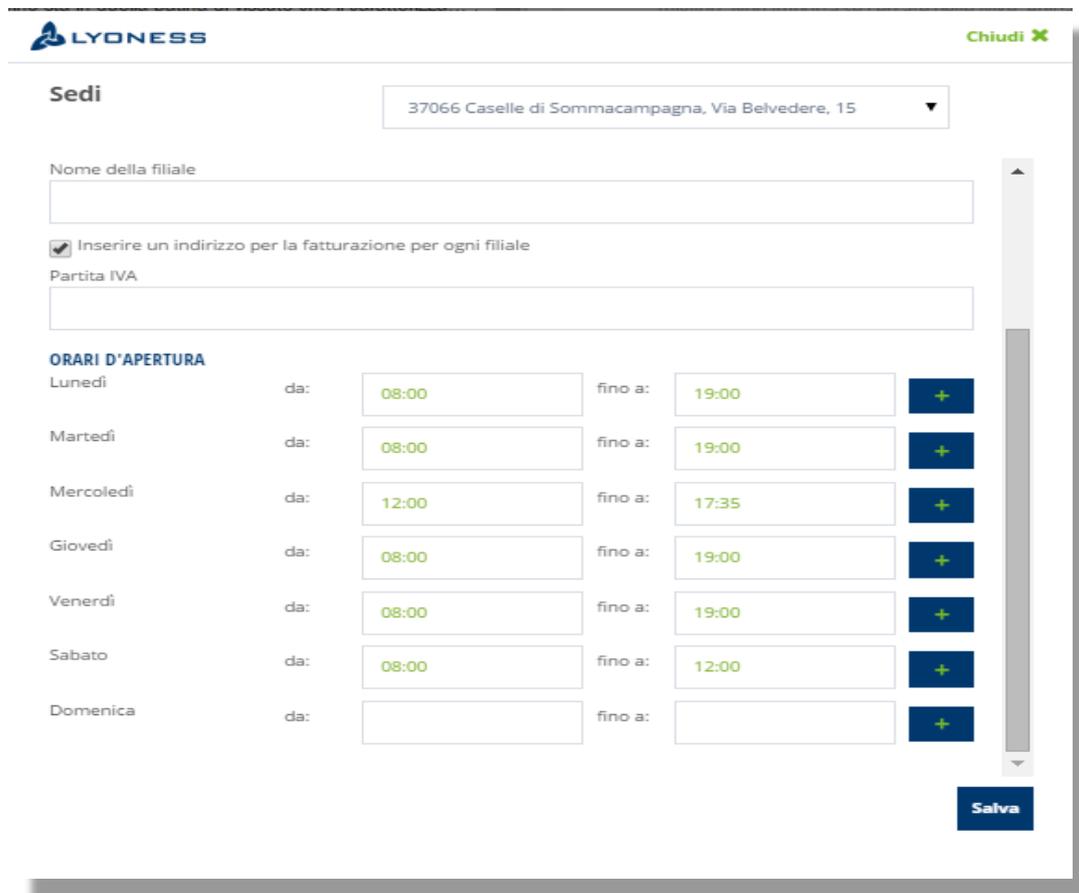
La descrizione breve deve spiegare nel più semplice modo possibile e in non più di 140 caratteri (inclusi spazi e punteggiatura), quali prodotti o servizi caratterizzano l'impresa. Bisogna arrivare subito al punto!

Esempio:

Offriamo una grande scelta tra le migliori marche di scarpe sportive. Non importa quali scarpe cerciate, abbiamo tutto per uomo, donna e bambino!

Orari d'apertura

I clienti vogliono sapere quando possono acquistare presso l'impresa convenzionata. L'azienda può quindi inserire nel profilo aziendale i propri orari di apertura cliccando su "Salva".



LYONESS Chiudi ✕

Sedi 37066 Caselle di Sommacampagna, Via Belvedere, 15 ▼

Nome della filiale

Inserire un indirizzo per la fatturazione per ogni filiale

Partita IVA

ORARI D'APERTURA

Lunedì	da: 08:00	fino a: 19:00	+
Martedì	da: 08:00	fino a: 19:00	+
Mercoledì	da: 12:00	fino a: 17:35	+
Giovedì	da: 08:00	fino a: 19:00	+
Venerdì	da: 08:00	fino a: 19:00	+
Sabato	da: 08:00	fino a: 12:00	+
Domenica	da:	fino a:	+

Salva

I miei colori

Qui si scelgono i colori base per le newsletter ed i buoni. Consiglio: i colori scelti dovrebbero corrispondere al logo dell'impresa convenzionata in modo che le mail inviate e gli Shopping Point Deals riprendano i colori dell'azienda creando così una comunicazione uniforme. Il colore primario viene ad esempio usato come sfondo nel footer della newsletter mentre quello secondario come colore carattere.

I MIEI COLORI

COLORE PRIMARIO

#f5ebe3

COLORE SECONDARIO

#8f6f17

Questi colori verranno utilizzati per l'impaginazione della Sua newsletter e per il layout dei Suoi buoni.

I miei dati

Qui vengono riportate le informazioni di contatto. Sotto "Contatti" possono essere inseriti e modificati il numero di telefono (anche per il footer della Newsletter), il numero di telefono formattato, indirizzo mail e web, Social Media (Facebook, Google+, Twitter).

Contatti

Telefono

0039328333435

Numero di telefono formattato

E-Mail

marketer_sme_it@test.com

Sito web

 Sì, desidero ricevere la newsletter Lyonesse!

SOCIAL



Facebook



Google+



Twitter

Salva

Banner pubblicitario

Sotto "Banner pubblicitario" possono essere caricati dei propri banner pubblicitari. Attenzione: dimensione massima 730x400 Pixel.

BANNER PUBBLICITARIO



Cancella

Caricare

*Max. 730x400

I miei documenti

Quando l'azienda vuole comunicare il listino prezzi, il calendario degli eventi, etc., può caricare dei file sulla pagina dei dettagli dell'impresa e renderli così visibili agli aderenti Lyonesse. Tipi di file validi: JPG, JPEG, PNG, GIF, PDF I documenti caricati possono essere rimossi in qualsiasi momento.

I MIEI DOCUMENTI

Nuovo documento

7.2.2 Invio fattura

Poichè la tutela dell'ambiente è un tema che sta molto a cuore a Lyones, cerchiamo di ridurre il più possibile il consumo della carta. Per questo motivo le fatture vengono inviate, su richiesta, anche per e-mail.

In "Modalità d'invio" cliccare sulla variante desiderata. Se le fatture vengono inviate per e-mail bisogna inserire l'indirizzo mail nel relativo campo. Questo indirizzo E-Mail verrà utilizzato esclusivamente per l'invio delle fatture emesse da Lyones.

E-Billing

CI AIUTI A PROTEGGERE L'AMBIENTE E RICHIEDA LA FATTURA ELETTRONICA.

Lyones non solo è una delle più grandi comunità d'acquisto del mondo: con la Lyones Greenfinity Foundation la nostra impresa sostiene anche progetti di tutela dell'ambiente in tutto il mondo. Avremmo volentieri anche il vostro supporto in questa attenzione per l'ambiente, cercando anche internamente di ridurre lo spreco di carta. Con il Suo consenso, Le invieremo le Sue fatture non più per posta ma solo per E-Mail.

LE MIE IMPOSTAZIONI PER LA FATTURA

Indirizzo per la fattura Via Belvedere, 15, 37066 Caselle di Sommacampagna	Modalità d'invio <input checked="" type="radio"/> Per E-Mail <input type="radio"/> Per Posta	Indirizzo E-Mail per le fatture elettroniche marketer_sme_it@test.com	
---	---	--	--

Salva

7.3 Downloads

7.3.1 Fatture ricevute

Qui l'azienda convenzionata ha una panoramica di tutte le fatture di margine inviate da Lyonesse.

7.3.1.1 Filtro

Utilizzare il "filtro" per visualizzare le singole fatture secondo determinati criteri. Sotto "**Stato del conteggio**" si può scegliere tra le fatture in sospeso, pagate o stornate. Si possono anche selezionare più opzioni contemporaneamente.

Per definire il periodo di tempo del quale si desidera visualizzare le fatture, scegliere le date desiderate sotto i campi "**Data della fattura dal - al**". Cliccando su "Utilizza il filtro" vengono mostrate tutte le fatture corrispondenti ai criteri di ricerca.

In base ai criteri scelti viene mostrato l'**importo netto** delle fatture elencate.

FATTURE DI MARGINE DELL'AZIENDA		FATTURE DI MATERIALE AGGIUNTIVO		
Stato del conteggio ▲	Data ▼	Nr. Fattura	ID dell'impresa convenzionata ▲	Importo ▲
Non ci sono dati disponibili				
<ul style="list-style-type: none"> ● In sospeso ● Pagato ● Stornato 				

Per ogni fattura viene mostrato lo stato del conteggio, la data, il numero di fattura, l'ID dell'impresa convenzionata e l'importo. Cliccando sul triangolo nella colonna relativa si cambia la visualizzazione dei report.

Alla fine di ogni riga si trova il simbolo : qui si visualizzano i dettagli della fattura.

Dettagli sulla fattura

Fatture di margine: mostra tutti i dettagli relativi alle fatture di margine

Fatture di materiale aggiuntivo: mostra tutte le fatture relative al materiale aggiuntivo. (Full-branded Cards etc.)

7.3.1.2 Panoramica imprese stampabile

Qui è possibile stampare la lista delle imprese che si trovano nelle proprie vicinanze e consegnarla all'aderente che si dimostri interessato. In questo modo gli aderenti Lyoness hanno una panoramica completa delle altre imprese convenzionate Lyoness della zona. Questo significa che l'azienda stessa può essere consigliata ad altri aderenti e il titolare dell'azienda beneficia così di ulteriori bonus amicizia!

[SP-Deals](#)
[CRM](#)
[Le mie statistiche](#)
[Newsletter](#)
[Sondaggio sulla soddisfazione della clientela](#)
[Assistenza/servizio](#)

Dashboard Impresa Convenzionata > Stampa la cartina con le aziende convenzionate proposte

Modifica panoramica imprese convenzionate in formato stampabile

Modalità Cashback

● 12 km Raggio

CAP

Località/Prov.

Q

Stampa panoramica

FILTRO ATTIVO: Ripristina filtro ✕

IMPRESE
CONVENZIONATE
REGIONALI SELEZ...

CASHBACK
ONLINESHOPS
SELEZIONATI

IMPRESE
CONVENZIONATE
RISULTANTI DALL...

Impresa convenzionata	Indirizzo	Contatto			
	Farmacia Cortaccia Piazza Hauptmann Schweigg 5/1, 39040 Cortaccia sulla strada del vino	Tel. 00390471881011 Fax 00390471881011 info@farmaciacortaccia.it	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	▼
	Conny Via Degli Artigiani Sud, 11/12, 39044 Egna	00390471881424 soccorsostradale@conny-bz.com	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼
	Rimatherm Via Stazione, 33, 39044 Egna	Tel. 0039 0471 812224 Fax. 0039 0471 823392 rimatherm@dnet.it	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼
	Gasthaus Waldthaler Piazza Principale, 34, 39040 Ora	Tel 00390471810568 info@gasthaus-waldthaler.com	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼
	Carmix Via Merano, 90, 39100 Bolzano	Cellulare: 0039 333 1696000 E-mail: motor.sport@virgilio.it	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼
	Estfeller s.r.l./GmbH via Nazionale, 64, 39040 Ora (BZ)	00390471810089 info@estfeller.com	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼
	Conter Forniture via G. di Vittorio, 17/c, 39100 Bolzano	Tel. 0039 0471 201301 info@conterforniture.it	✕ Elimina	✕ Aggiungi tutte le filiali	^ ▼

Per generare la panoramica stampabile delle aziende si va sotto il menu Assistenza/servizio e poi "Stampa la cartina con le aziende convenzionate proposte" Per modificare la panoramica da stampare si va su "Modifica panoramica imprese convenzionate in formato stampabile".

Dashboard Impresa Convenzionata > Stampa la cartina con le aziende convenzionate proposte

Stampa panoramica

Modifica panoramica imprese convenzionate in formato stampabile

Per ottenere un risultato stampa ottimale, La preghiamo di assicurarsi di stampare con uno zoom del 60%. Ciò si può impostare nel browser nell'anteprima di stampa.

Ora si apre una finestra nella quale si possono filtrare le aziende desiderate per modalità di acquisto, per località/CAP e tramite l'inserimento di parole chiave. Il titolare dell'azienda convenzionata può anche rimuovere manualmente delle imprese, aggiungere delle filiali o modificare la sequenza di visualizzazione.

Dashboard Impresa Convenzionata > Stampa la cartina con le aziende convenzionate proposte

Modifica panoramica imprese convenzionate in formato stampabile

Modalità Cashback 12 km Raggio CAP Località/Prov.

Stampa panoramica

FILTRO ATTIVO: Ripristina filtro ✕

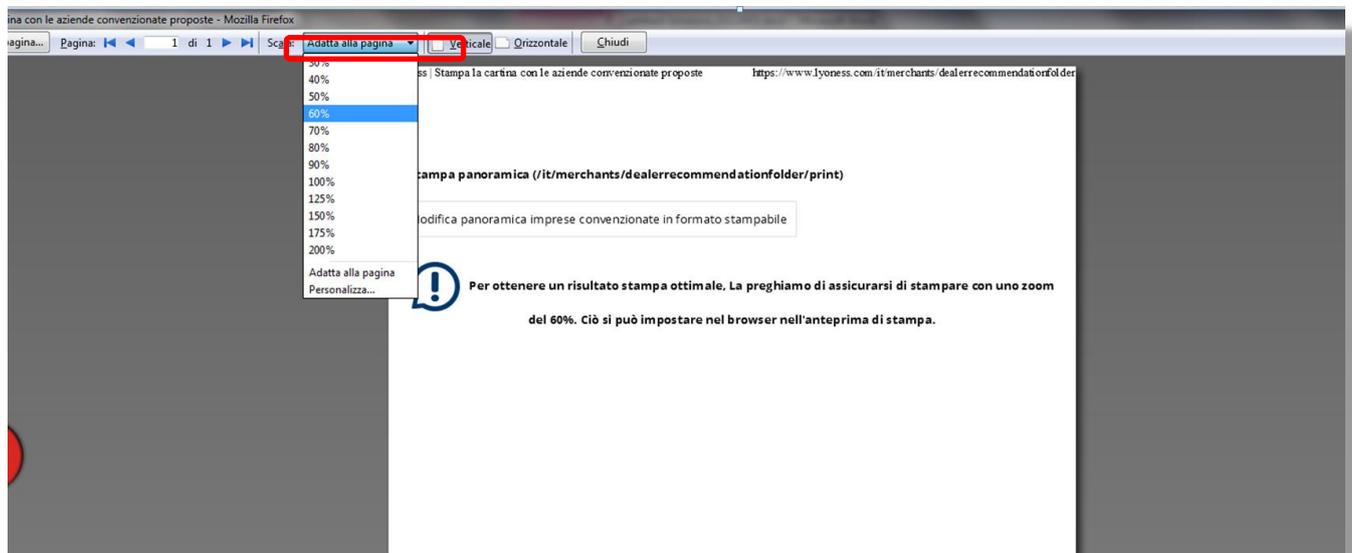
IMPRESE CONVENZIONATE REGIONALI SELEZ...	CASHBACK ONLINESHOPS SELEZIONATI	IMPRESE CONVENZIONATE RISULTANTI DALL...			
	Farmacia Cortaccia Piazza Hauptmann Schweigg 5/1, 39040 Cortaccia sulla strada del vino	Tel. 00390471881011 Fax 00390471881011 info@farmaciacortaccia.it	Elimina	Aggiungi tutte le filiali	▼
	Conny Via Degli Artigiani Sud, 11/12, 39044 Egna	00390471881424 soccorsostadale@conny-bz.com	Elimina	Aggiungi tutte le filiali	▲ ▼
	Rimatherm Via Stazione, 33, 39044 Egna	Tel. 0039 0471 812224 Fax. 0039 0471 823392 rimatherm@dnet.it	Elimina	Aggiungi tutte le filiali	▲ ▼

Dopo l'impostazione dei criteri di ricerca si va su "Stampa panoramica".

Per ottenere una stampa di buona qualità, assicurarsi che la scala di stampa sia **del 60%**. Questa può essere impostata nel browser durante l'anteprima di stampa.

Mozilla Firefox

1. Aprire il menu
2. Aprire la modalità di stampa
3. Scala: scegliere 60%
4. Chiudere e stampare



7.3.1.3 Lyoness Economy Online Magazine

Il LYONESS ECONOMY ONLINE MAGAZINE è disponibile regolarmente ed è pensato per le esigenze specifiche delle imprese convenzionate. Questa rivista fornisce informazioni sul mondo Lyoness ed offre una panoramica sulle più attuali innovazioni Lyoness e sulle storie di successo delle imprese convenzionate.

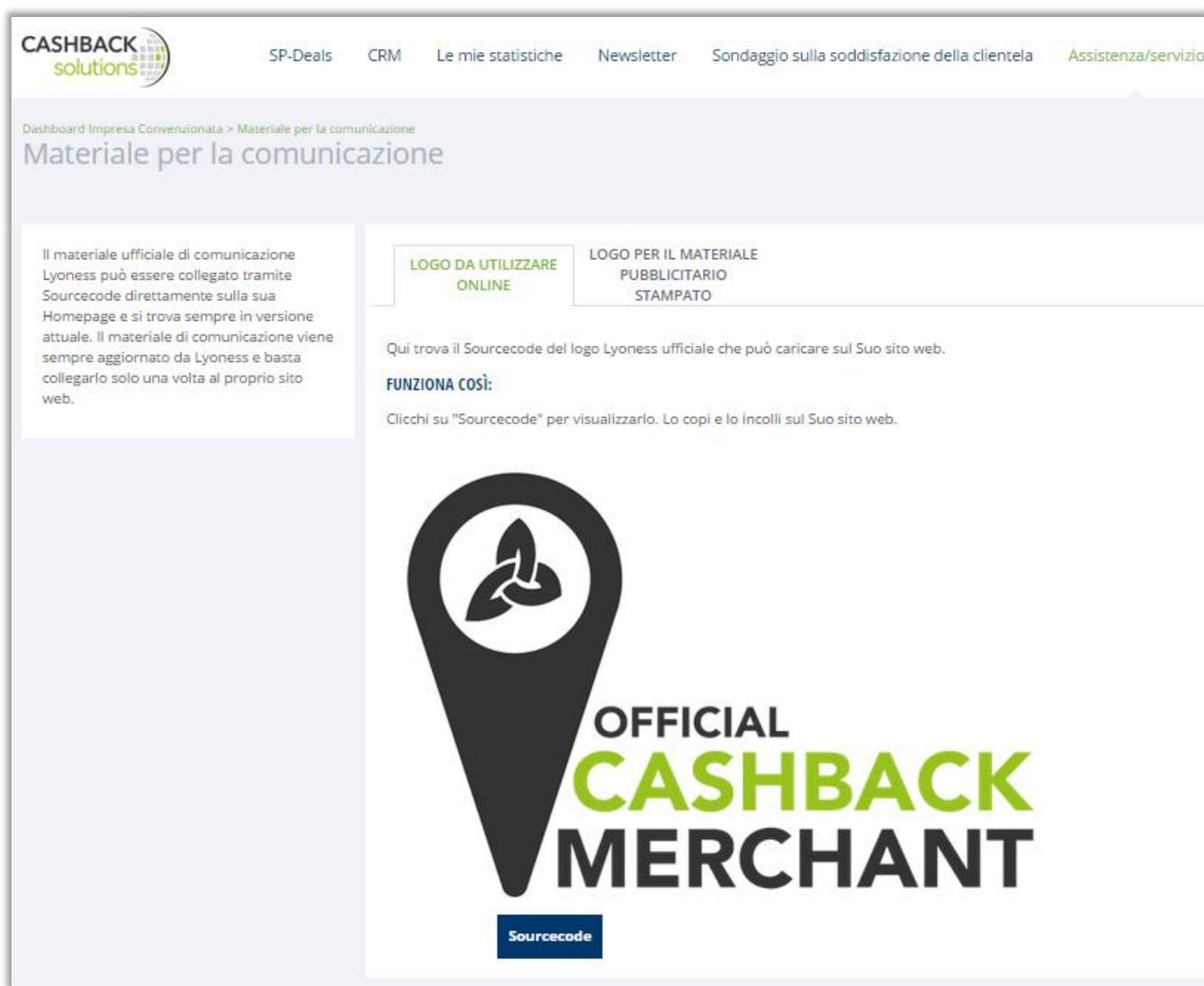


7.3.1.4 Materiali per la comunicazione

Il logo ufficiale Cashback-Card può essere inserito sul sito web (Logo per utilizzo online) oppure può essere usato anche per il materiale pubblicitario stampato (Print-Logo) previa autorizzazione dell'Ufficio SME nazionale. Il materiale ufficiale per la comunicazione online può essere collegato tramite il sourcecode direttamente sulla Homepage e si trova sempre in versione attuale. Il materiale di comunicazione viene sempre aggiornato da Lyoness e basta collegarlo solo una volta al proprio sito web.

Print-Logo

Qui si può scaricare il logo in formato ad alta definizione. Basta cliccare sul button Download.



The screenshot shows the 'Materiale per la comunicazione' section of the Cashback solutions dashboard. It features a navigation bar with links like 'SP-Deals', 'CRM', and 'Assistenza/servizio'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a text block explaining that the official communication material can be linked via sourcecode. The right column has two tabs: 'LOGO DA UTILIZZARE ONLINE' and 'LOGO PER IL MATERIALE PUBBLICITARIO STAMPATO'. Below these tabs, there is a text block stating that users can find the sourcecode for the official Lyoness logo and instructions on how to use it. At the bottom, there is a large graphic of a location pin containing a leaf logo, with the text 'OFFICIAL CASHBACK MERCHANT' and a 'Sourcecode' button below it.

7.3.1.5 Requisiti hardware

Qui si trovano i requisiti di sistema sempre aggiornati e le raccomandazioni tecniche da tenere presenti per un utilizzo ottimale dei prodotti Lyoness.