

proximity

Proximity est une filiale  EDF

GUIDE PRATIQUE D'UTILISATION de la plateforme Loyalty Operator (Adelya)

et du boîtier connecté FAMOCO



TAB^LE DES MATIÈRES

1

**SE CONNECTER ET ENREGISTRER
UNE FICHE CLIENT**

2

RÉCUPÉRER UNE FICHE CLIENT

3

CRÉDITER DES EUROS ET UTILISER LA CAGNOTTE
Cagnottage/décagnottage

5

GÉRER MES CLIENTS

7

CONSULTER MON COMPTE

Consulter vos statistiques

Comment lire votre tableau statistiques ou résultats du compte pivot?

Exporter vos données

13

COMMENT UTILISER MA PUBLICITÉ SUR LIEU DE VENTE ?

14

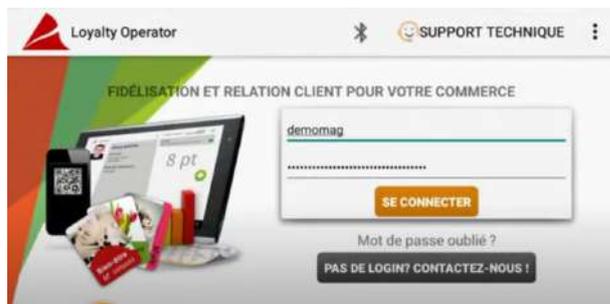
DES QUESTIONS ? CONTACTEZ-NOUS !

SE CONNECTER ET ENREGISTRER UNE FICHE CLIENT

1



Allumez votre boîtier FAMOCO et connectez-vous.



Le client effectue un achat, vous lui proposez de créer un pass, il accepte :

Prenez une carte vierge puis collez-la au dos de votre boîtier FAMOCO pour lui créer un compte.

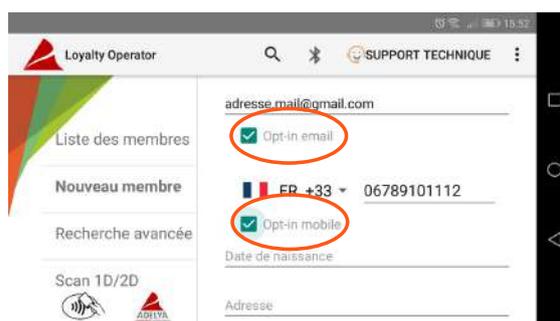
2

3

Renseignez la fiche de votre client en direct avec lui. Vous devez impérativement remplir les champs suivants : Civilité / Nom / Prénom / adresse mail, téléphone mobile (l'un ou l'autre est obligatoire) / code postal. Les autres informations ne sont pas obligatoires.



Pensez à cocher les cases d'autorisation email et mobile



4

Cliquez sur "Enregistrer".



Vous pouvez à présent enregistrer l'achat de votre client (cf page 3)

RÉCUPÉRER UNE FICHE CLIENT



Le client effectue un achat. Il a déjà un pass mais n'est jamais venu dans votre boutique.

1



Posez le pass derrière le FAMOCO.

Cochez les cases "Autorisation e-mail" et "Autorisation mobile" puis cliquez sur "Enregistrer".

2

← Loyalty Operator SUPPORT TECHNIQUE

Acceptez-vous d'importer les données suivantes dans le fichier client de MAGASIN DEMO ?

Civilité madame

BUIS

Gisèle

g.buis@gmail.com

Vous pouvez à présent enregistrer l'achat de votre client (cf page 3)



CRÉDITER DES EUROS ET UTILISER LA CAGNOTTE

CAGNOTTAGE



Votre client va effectuer un achat et vous allez l'enregistrer sur son pass avant de l'encaisser.

1



Posez le pass derrière le FAMOCO.

2

Enregistrez le montant de la vente dans la case ci-contre puis appuyez sur la touche "Ajouter CA" pour enregistrer le montant.
Ex : si le client effectue un achat de 10€, tapez 10.



Le crédit qui revient à votre client est automatiquement calculé et génère une bulle d'information qui vous donne le montant. Le crédit de votre client a bien augmenté.

CRÉDITER DES EUROS ET UTILISER LA CAGNOTTE



Le client a ensuite deux possibilités :

- Il ne souhaite pas utiliser sa cagnotte, vous pouvez alors l'encaisser
- Il souhaite utiliser sa cagnotte, passez au décagnottage

DÉCAGNOTTAGE

3



Indiquez dans la case ci-contre le montant que le client souhaite déduire de sa cagnotte puis appuyez sur la touche "-" (moins) pour valider le montant.

Mes coupons
Pas de coupon en cours

Gisèle BUIS
01234
g.buis@gmail.com
Numéro de carte
8583237
Réassocier une carte

Moulin's

TOTAL CRÉDITS
0.0

TOTAL CA
450.24EUR

AJOUTER CA

4



ATTENTION : pensez à déduire ce montant du prix total lors de l'encaissement

GÉRER MES CLIENTS

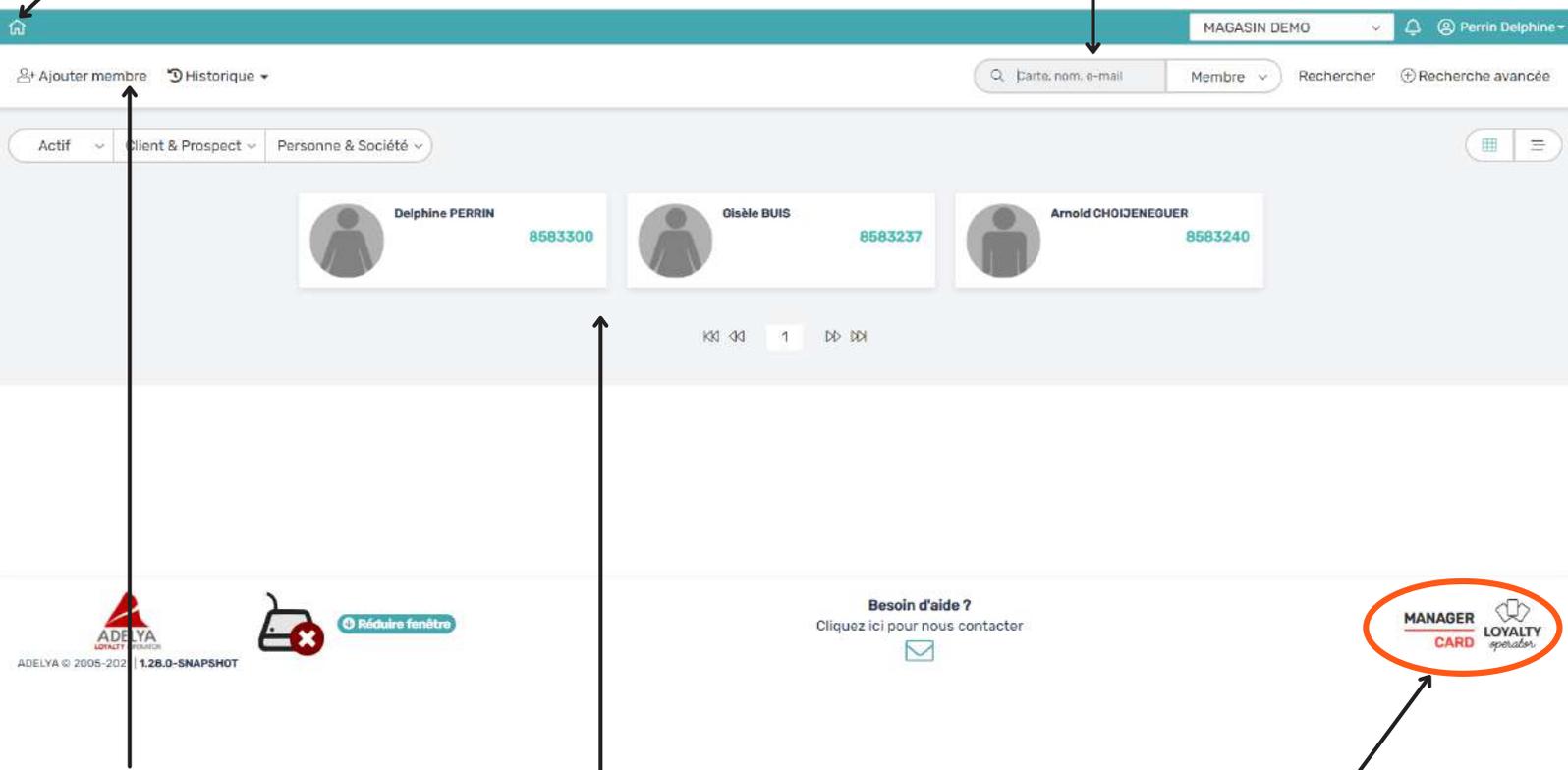
Pour gérer vos clients et consultez votre compte, connectez-vous sur asp.loyaltyoperator.com depuis un ordinateur. Utilisez le même identifiant et mot de passe que pour le boîtier FAMOCO.

Accueil

Cliquez ici pour revenir à l'accueil

Zone de recherche

Recherchez un client dans votre base



Ajoutez membre

Créez un nouveau client

Fiches clients

Vos dernières fiches clients créées et récupérées

Manager / Card

Cliquez ici pour retourner dans Manager

GÉRER MES CLIENTS

Fiche client

Accédez à la fiche de votre client pour compléter ou modifier ses données. Vous trouverez en rouge ou orange les données non complétées avec la mention "à remplir".

Solde d'euros cumulés sur le pass

Euros acquis par le client

The screenshot shows the 'Fiche client' (Client Card) for 'Lemoineau HENRI'. The interface is divided into several sections:

- Client Information:** Includes fields for 'ADRESSE', 'E-MAIL' (wazo@yopmail.fr), 'MOBILE', and 'TÉLÉPHONE', all marked as 'à remplir' (to be filled). A 'Fiche client' button is located below this section.
- Communication Preferences:** A table with columns for 'Saint Priest Resto' and 'SAINT PRIEST', and rows for 'Communication Email', 'Communication SMS', and 'Communication téléphone'. Each cell contains a 'Oui' (Yes) or 'Non' (No) button.
- Coupons:** A section titled 'Pas de coupon en cours...' with a 'Voir' (View) button.
- Messages:** A section with a 'Voir' (View) button.
- Historique:** A section with a 'Voir' (View) button, showing a record for '04/01/2022: 0.22 € (ACTION SUR LE COMPTE VILLE (ADDOA))'.
- Votre carte:** A section showing the 'Numero de carte' as '912366' and a 'Reassocier une carte' (Reassociate card) button.
- Summary:** On the right, it shows 'SAINT PRIEST' with 'Action' and 'Historique' buttons, 'Pas de coupon en cours...', and a 'Total cagnotte (€)' of '0.22'.

Préférences de communication

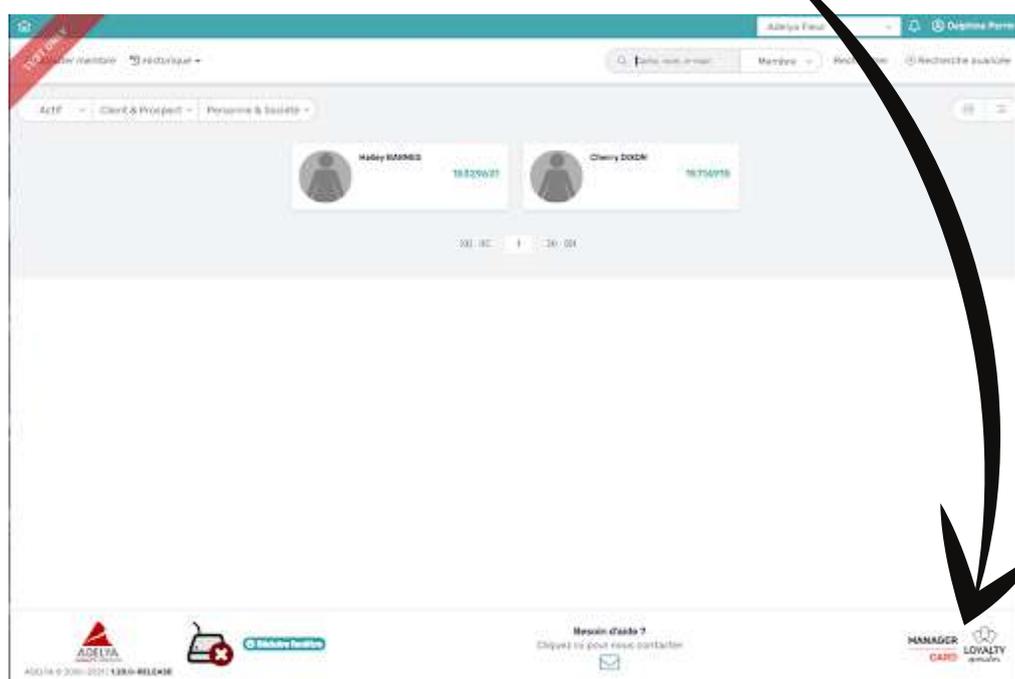
- Communication email : permet d'envoyer ou renvoyer le mail de validation des préférences de communication à votre client
- Communication SMS : permet d'envoyer ou renvoyer le SMS de validation des préférences de communication à votre client
- (Communication téléphone : pas utile)

CONSULTEZ VOTRE COMPTE

Deux interfaces existent sur votre plateforme de fidélisation.

Vous utilisez l'une au quotidien dans votre magasin via votre boîtier FAMOCO, elle vous permet d'enregistrer les achats de vos clients : **CARD**.

L'autre s'utilise ponctuellement, elle sert à gérer votre compte magasin, il s'agit de **MANAGER**. Pour passer de l'un à l'autre cliquez en bas à droite de votre écran.



Interface Manager ?

L'interface MANAGER sert à piloter votre compte et à animer votre base de données clients. Seuls les utilisateurs de type «Administrateur» accèdent à l'interface Manager.

- Accéder aux statistiques
- Envoyer des emails, des SMS
- Créer des bons plans



Interface Card ?

L'interface CARD permet la gestion quotidienne de vos clients et de votre programme de fidélité. Elle est utilisée par les collaborateurs dans le point de vente.

- Créer de nouveaux clients
- Identifier vos clients
- Enregistrer les achats de vos clients et leur attribuer des euros automatiquement

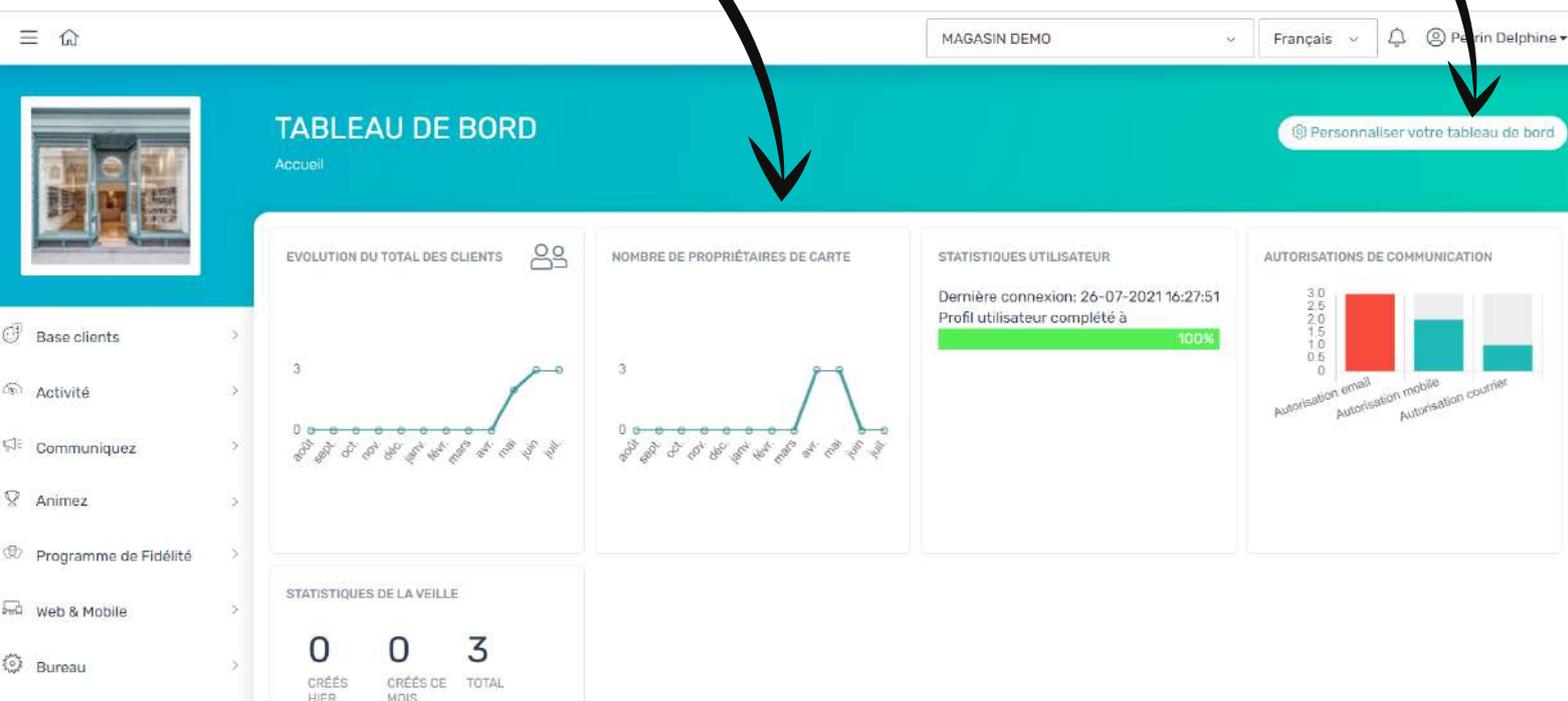
CONSULTEZ VOTRE COMPTE

Tableau de bord

En un clin d'oeil, toutes les données de votre relation client

Personnalisez votre tableau de bord

Vous pouvez ici choisir les informations que vous souhaitez afficher dans votre tableau de bord. Cliquez et cochez/décochez les cases.



Menu de navigation

Accès aux différentes fonctionnalités de votre plateforme

CONSULTEZ VOTRE COMPTE

 Pliez et dépliez le menu

 Cliquez dessus pour revenir à l'accueil

Base clients / Activité

Accédez à votre base clients et à vos statistiques d'activité

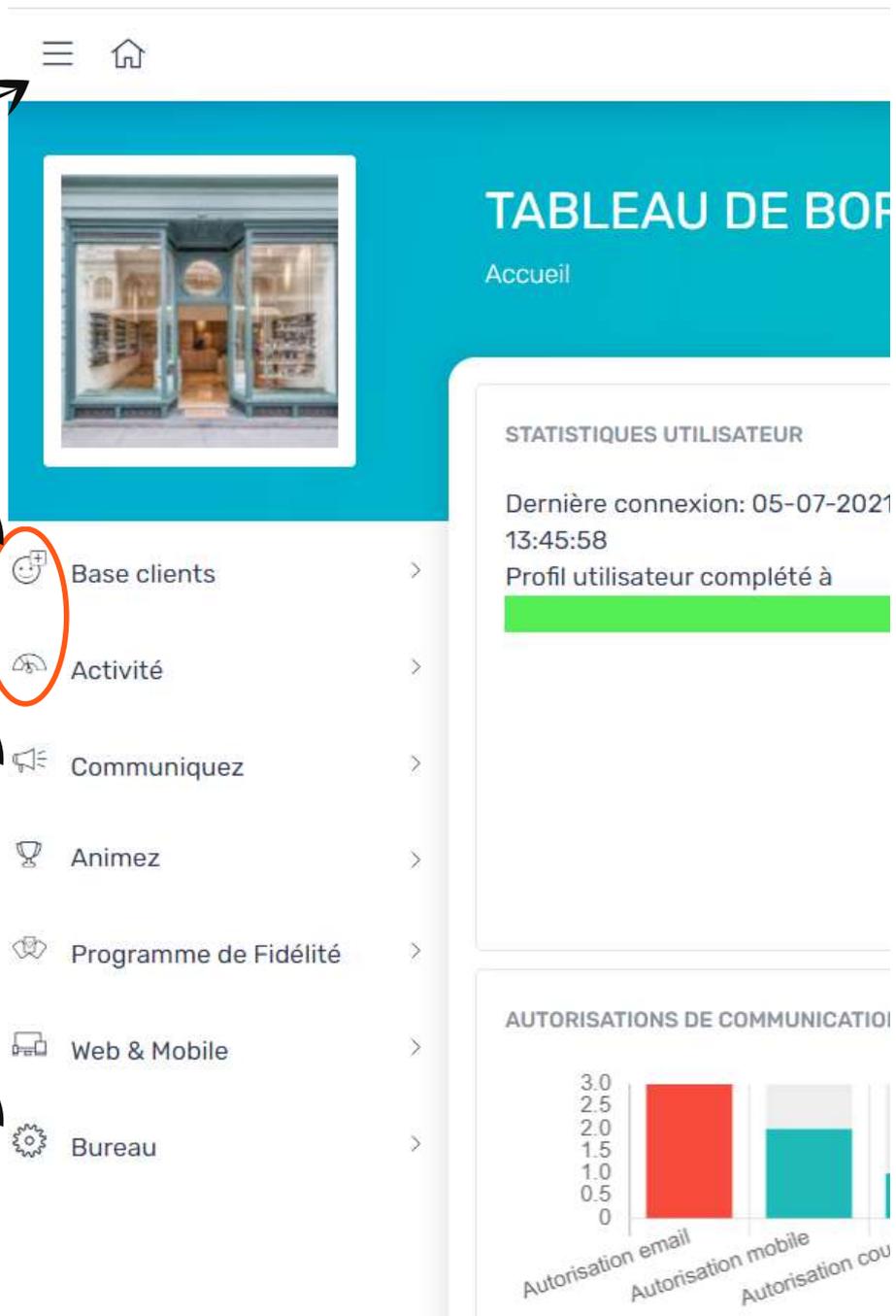
Communiquez

(utilisation avancée, demandez conseil à votre animateur)

Créez des sms et/ou emails à envoyer à vos clients

Bureau

Gérez les informations de votre commerce et créez les utilisateurs de votre compte



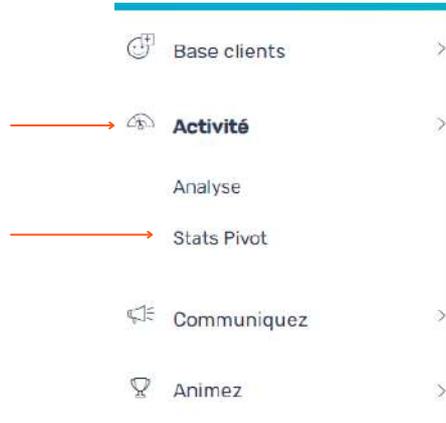
The screenshot shows the Proximity account dashboard. At the top, there is a navigation bar with a menu icon (three horizontal lines) and a home icon (house). Below this is a large teal header with a photo of a store entrance and the text 'TABLEAU DE BORD Accueil'. On the left side, there is a vertical menu with several items: 'Base clients' (with a smiley face icon), 'Activité' (with a bar chart icon), 'Communiquez' (with a megaphone icon), 'Animez' (with a trophy icon), 'Programme de Fidélité' (with a gift icon), 'Web & Mobile' (with a laptop icon), and 'Bureau' (with a gear icon). The 'Base clients' and 'Activité' items are circled in red. On the right side, there is a 'STATISTIQUES UTILISATEUR' section showing 'Dernière connexion: 05-07-2021 13:45:58' and 'Profil utilisateur complété à' followed by a green progress bar. Below that is an 'AUTORISATIONS DE COMMUNICATION' section with a bar chart showing 'Autorisation email' at approximately 2.8, 'Autorisation mobile' at approximately 1.8, and 'Autorisation cou' at approximately 0.5.

CONSULTEZ VOTRE COMPTE

CONSULTEZ VOS STATISTIQUES

1

Pour accéder aux statistiques de votre commerce, cliquez dans le menu à gauche sur "Activité". Cliquez ensuite sur "Stats Pivot".



2

Cliquez sur le champ avec les dates, un module calendrier s'ouvre alors.

The 'STATS PIVOT' interface shows a date range selector for '01/07/2021 - 26/07/2021'. A calendar overlay is open, showing the month of July 2021. A red arrow points from the date range selector to the calendar. Another red arrow points from the 'Filtrer' button to the right side of the interface.

3

Choisissez la période voulue en cliquant sur une date de début puis une date de fin. Puis, appuyez sur "Filtrer".

The date range selector is updated to show the period from '01/02/2021' to '31/03/2021'. The calendar overlay shows February and March 2021, with the 1st of February and the 31st of March highlighted.

CONSULTEZ VOTRE COMPTE

Comment lire votre tableau statistiques ou résultats du compte pivot* ?

TAUX UC**

Pourcentage des frais de gestion et de services (exemple ici : sur 100€ acheté le commerçant paie 0,5€ de frais de gestion et de services)

TAUX CLIENT

Pourcentage de cagnotte offert aux clients (exemple ici : sur 100€ acheté, le client cagnotte sur son pass 2,5€)

NB D'ACHATS

Nombre d'achats effectués par vos clients avec le pass sur la période

SOMME DES ACHATS

Chiffre d'affaires enregistré par vos clients avec le pass sur la période

Rapport du 01/01/2021 au 31/12/2021

COMPTE	CRÉÉ LE	TAUX UC / CLIENT	NB D'ACHATS	SOMME DES ACHATS	SOMME DES CAGNOTTAGES	FRAIS À REVERSER À L'UC	SOMME DES FRAIS ET CAGNOTTAGES	NB DE DÉCAGNOTTAGES	SOMME DES DÉCAGNOTTAGES
Au Bonheur des dames	10/05/2021	0.5 / 2.5	28	2460.0	60.05	12.8	72.85	20	-228.15
			28.00	2460.00	60.05	12.80	72.85	20.00	-228.15

SOMME DES CAGNOTTAGES

Somme des achats x taux client

FRAIS À REVERSER À L'UC

Somme des achats x taux UC

SOMME DES FRAIS ET CAGNOTTAGES

coût total du dispositif pour votre magasin sur la période (montant prélevé chaque mois par le compte pivot)

NB DE DÉCAGNOTTAGES

nombre de cagnottes utilisées par les clients dans votre magasin

SOMME DES DÉCAGNOTTAGES

montant total récupéré sur les pass clients lors des décagnottages dans votre magasin sur la période (montant versé sur votre compte chaque mois par le compte pivot)

Compte pivot* = Compte commun à tous les commerçants de votre territoire sur lequel transitent les cagnottes que vous offrez aux clients. Ainsi chaque fin de mois vous êtes prélevé de la somme des cagnottages et dans le même temps vous recevez la somme des décagnottages correspondante aux cagnottes qui ont été utilisées par les clients dans votre magasin.

****TAUX UC** = cette somme vous est prélevée en même temps que les cagnottes mais fait l'objet d'une facturation distincte.

CONSULTEZ VOTRE COMPTE

EXPORTER VOS DONNÉES

Vous pouvez exporter au format Excel les données suivantes :

- Détails “NB d’achats” (cliquez sur le nombre en gras directement dans le tableau)
- Détails “NB de décagnottages” (cliquez sur le nombre en gras directement dans le tableau)
- La totalité du tableau (cliquez sur l’onglet “Exporter” juste au-dessus de la zone de choix de la période)

1

Rapport du 01/02/2021 au 31/03/2021

COMPTE	CRÉÉE LE	FERMÉE LE	TALX UC / CLIENT	NB D'ACHATS	SOMME DES ACHATS	SOMME DES CAGNOTTAGES	FRAIS À REVERSER À L'UC	SOMME DES FRAIS ET CAGNOTTAGES	NB DE DÉCAGNOTTAGES	SOMME DES DÉCAGNOTTAGES
Adelya Fleur	09/03/2021	-	0.5 / 2.5	3	210.5	5.1	1.1	6.21	2	-20.2
				3.00	210.50	5.10	1.10	6.21	2.00	-20.20

2

Colonne Exporter

Détails du 01/02/2021

DATE	UNIVERS	PRÉNOM	N° CARTE	VALEUR	CAGNOTTE	
19/03/2021	MME	DIXON	Cherry	15714915	100.0	2.5
29/03/2021	MME	DIXON	Cherry	15714915	10.5	0.1
30/03/2021	MME	DIXON	Cherry	15714915	100.0	2.5
				210.50	5.10	

Afficher 20 éléments

3

Colonne Exporter Excel

Rapport du 01/02/2021 au 31/03/2021

COMPTE	CRÉÉE LE	FERMÉE LE	TALX UC / CLIENT	NB D'ACHATS	SOMME DES ACHATS	SOMME DES CAGNOTTAGES	FRAIS À REVERSER À L'UC	SOMME DES FRAIS ET CAGNOTTAGES	NB DE DÉCAGNOTTAGES	SOMME DES DÉCAGNOTTAGES
Adelya Fleur	09/03/2021	-	0.5 / 2.5	3	210.5	5.1	1.1	6.21	2	-20.2
				3.00	210.50	5.10	1.10	6.21	2.00	-20.20

Afficher 20 éléments

COMMENT UTILISER MA PUBLICITÉ SUR LIEU DE VENTE ?



DES QUESTIONS ? CONTACTEZ-NOUS !

Découvrir la plateforme en tutoriels vidéos :



→ *Flashez le QR code*

Lien de la page internet : <https://proximity-edf.com/tutoriels-commercants>

Mot de passe : Tutocommercant

Notes :

.....

.....



Une demande technique ?

Le support technique vous répond du lundi au vendredi (hors jours fériés)
de 9h à 12h et de 14h à 17h

Numéro de téléphone : 05 47 74 83 71

Adresse mail : support@adelya.com



Pour vos besoins en formation et questions sur l'animation ?

Delphine PERRIN

Responsable Animation des Territoires

Numéro de téléphone : 07 49 56 44 13

Adresse mail : delphine@proximity-edf.com

