



Sistema de Fidelización



Índice Temático

1.- Acceso al sistema	2,3
PANELES	
2.- Panel Administrador	
2.1.- Mi Tienda:	
- Mis Datos	4
- Mis Límites	4
- Mis Tarjetas.....	4
- Mis Clientes: Gestión Base de datos y Filtrar información	5,6,7
- Mi Cajero	7
2.2.- Alertas:	
- Alertas Generales: Crear alertas, Tipos de alertas	8,9,10,11
2.3.- Configuración: - Cuentas de correo	12,13
2.4.- Registros:	
- Emails.....	14
3.- Panel Cajero	
3.1.- Descripción:	
- Descripción detallada del panel	15,16
- Activar una Tarjeta e Identificación del cliente.....	17,18,19,20
- Ventana Promociones.....	21,22,23
- Tarjeta Regalo	24
- Otras funciones	25
3.2.- Menú Configuración:	
- Gestionar Cajeros	26,27
- Cambiar Contraseña	28
- Administración	28
- Cerrar Sesión	

1.- Acceso al sistema

A través de www.tarjeta-cliente.com Botón

ACCEDA AL SISTEMA



The screenshot shows the homepage of the website www.tarjeta-cliente.com. The main navigation bar includes links for "¿Qué es TarjetaCliente?", "¿Cómo funciona?", "Aplicaciones", and "Testimonios". The central banner features the text "Analice los RESULTADOS" and "podrá comprobar la progresión de sus ingresos y conocer mejor el perfil de sus clientes". Below this, there are four icons representing different services: "Acumulación de puntos", "Acumulación de Importe", "Tarjeta regalo", and "Colectivos". On the right side, a green button labeled "ACCEDA AL SISTEMA" is highlighted with a red box and a red arrow. Below this button is a red box containing a map of Spain and the text "Área Distribuidores". At the bottom right, there is a section titled "Ideas y Guía Rápida" with links for "Ejemplos de uso según su Sector", "Manual de Usuario", and "Condiciones de Uso".

Escriba el nombre de usuario y Password facilitados por su Distribuidor

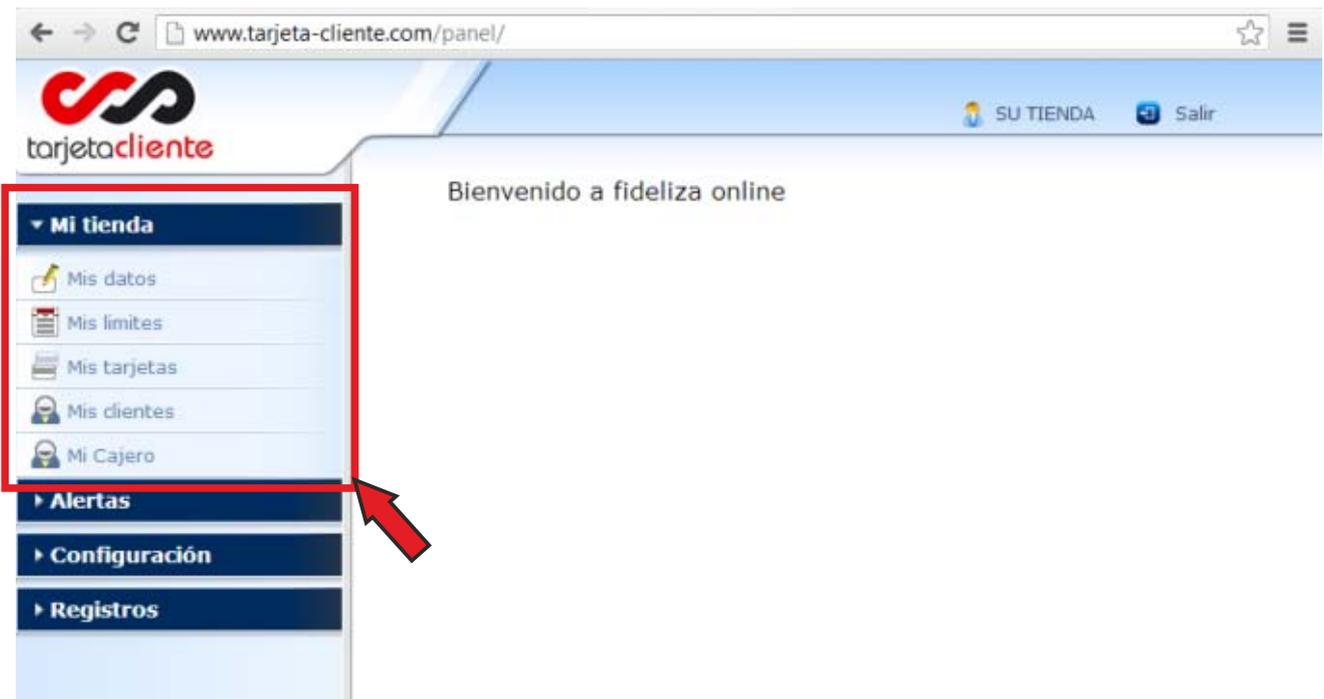


Si olvidó su contraseña, clique en “Recordar contraseña” y le enviaremos una nueva, una vez verificados los datos o bien póngase en contacto con nosotros al 902 024 908.

PANELES

2.- Panel ADMINISTRADOR

2.1.- Mi Tienda:



Desde aquí podrá editar sus datos personales, fiscales y modificar también su contraseña.



Conozca sus límites en cuanto a tarjetas, Emails y SMS disponibles



El rango alfanumérico asignado a su comercio



Gestión de su propia base de datos. Conozca y visualice los datos de sus clientes, sus saldos, movimientos, edad...
Una potente herramienta que le permitirá analizar el rumbo de su negocio para así focalizar las campañas de forma más efectiva.

Opciones y ejemplos en el siguiente cuadro:

Datos de mis clientes

Puede ordenar y filtrar los datos por multiples campos.



Puede seleccionar los datos que prefiera visualizar o tenerlos todos a la vista (utilice el scroll inferior para desplazarse)

Cambiar Columnas Filtrar datos Exportar a excel

Selecciona las columnas que deseas ver en la tabla de resultados:

Datos del cliente

<input checked="" type="checkbox"/> Nombre	<input checked="" type="checkbox"/> Apellidos	<input checked="" type="checkbox"/> CP	<input checked="" type="checkbox"/> País	<input checked="" type="checkbox"/> Provincia
<input checked="" type="checkbox"/> Ciudad	<input checked="" type="checkbox"/> Calle	<input checked="" type="checkbox"/> Número calle	<input checked="" type="checkbox"/> Piso	<input checked="" type="checkbox"/> Calle completa
<input checked="" type="checkbox"/> Fecha Nacimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Edad	<input checked="" type="checkbox"/> Sexo	<input checked="" type="checkbox"/> Email	<input checked="" type="checkbox"/> Móvil
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono	<input checked="" type="checkbox"/> Observaciones			

Datos de la tarjeta

<input checked="" type="checkbox"/> Puntos	<input checked="" type="checkbox"/> Puntos positivos	<input checked="" type="checkbox"/> Puntos negativos	<input checked="" type="checkbox"/> Euros	<input checked="" type="checkbox"/> Euros negativos
<input checked="" type="checkbox"/> Euros positivos	<input checked="" type="checkbox"/> Último movimiento Fecha	<input checked="" type="checkbox"/> Último movimiento Valor	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha creación	<input checked="" type="checkbox"/> Estado

Podrá visualizar los siguientes datos de sus clientes e incluso exportarlos a Excel:

Nº de Tarjeta - DNI - Nombre - Apellidos - CP - País - Ciudad - Dirección - Fecha de Nacimiento (Edad) - Sexo Email - Móvil - Teléfono - Observaciones - Puntos (positivos y negativos) - Euros (positivos y negativos) Último movimiento (Fecha, valor) - Fecha Creación y Estado

Tabla de datos de clientes

Tabla de datos de clientes

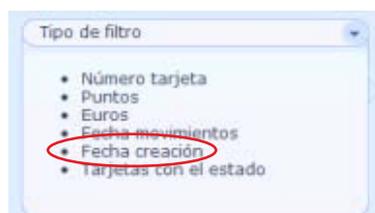
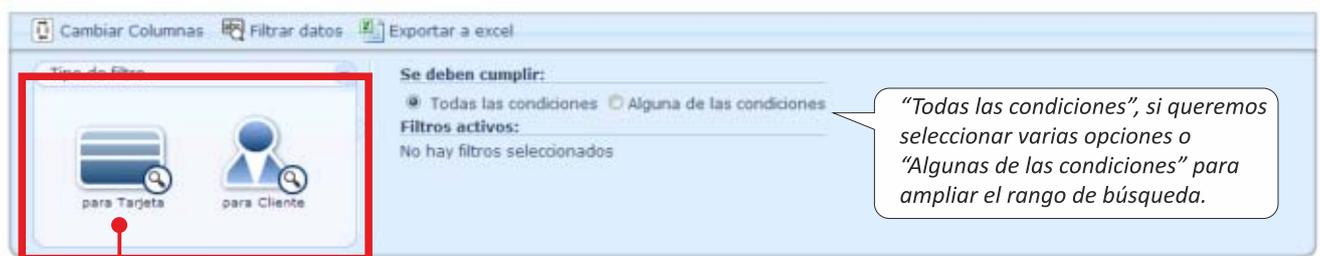
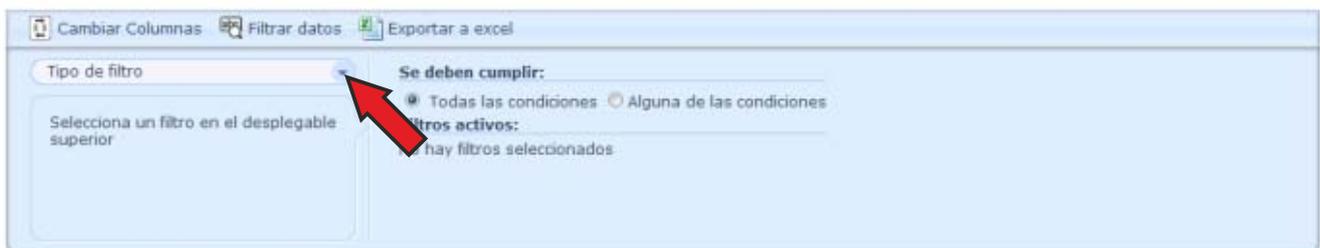
Tramite	DNI	Nombre	Apellidos	CP	País	Provincia	Ciudad	Dirección	Fecha Nacimiento	Edad	Sexo	Email	Móvil	Teléfono	Observaciones	Puntos	Puntos positivos	Puntos negativos	Euros	Euros positivos	Euros negativos	Fecha creación	Estado
...

Datos de mis clientes

Puede ordenar y filtrar los datos por multiples campos.



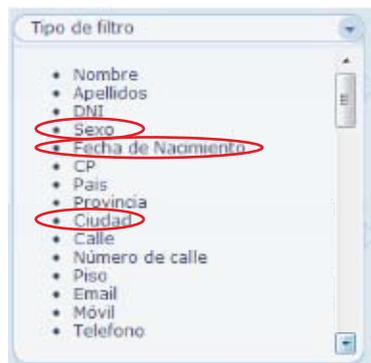
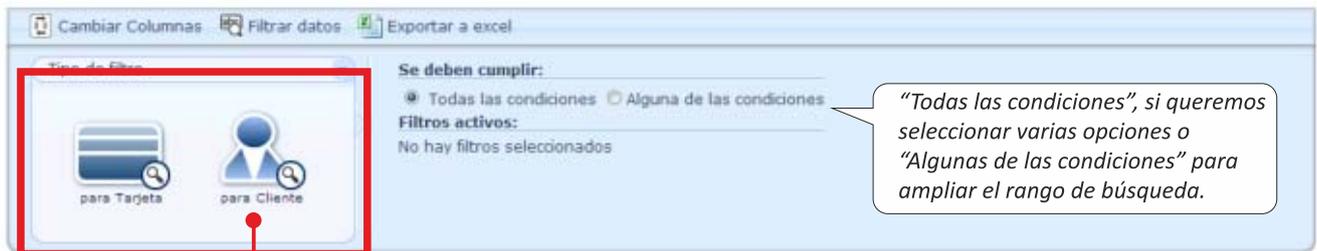
Utilice los filtros para obtener información según los criterios que le interesen.



Filtrar datos de Tarjetas

Ejemplo:

Si queremos saber cuántas Tarjetas dimos de alta en el mes de Febrero. Seleccionamos **Fecha creación** y asinamos la fecha que nos interesa (febrero).



Filtrar datos de Clientes

Ejemplo:

Si queremos saber qué clientes de sexo femenino entre 30 y 40 años y que vivan de Barcelona:

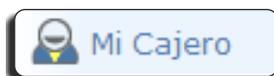
Seleccionamos

- Sexo
- Fecha de Nacimiento
- Ciudad

Y filtramos. Nos aparecerán todos los clientes que cumplan esos criterios.

Los criterios de filtro se pueden usar de forma simultánea en los dos tipos de filtro (para tarjeta y para cliente), por lo tanto podremos saber en este caso cuántos clientes Mujeres, de 30 a 40 años residentes en Barcelona se dieron de alta en el mes de Febrero.

Use todas las combinaciones que necesite para realizar sus estadísticas y para analizar el resultado del sistema.



Accede al Panel Cajero. Éste es el panel sobre el que trabajarán los usuarios o empleados de su tienda. Ver punto 3 de este manual.

2.2.- Mis Alertas: Alertas Generales



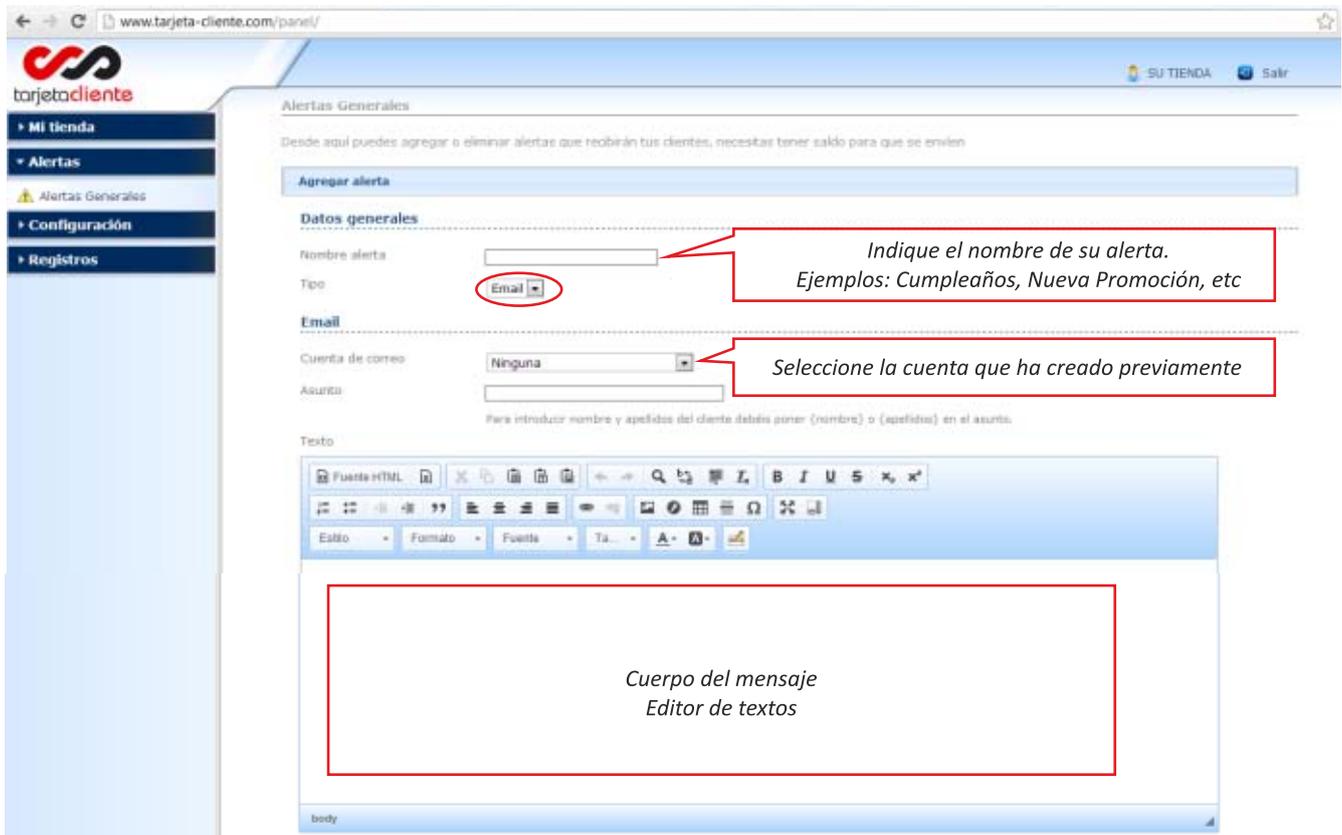
Tarjeta Cliente dispone de un sistema de Alertas automáticas, mediante las que podrá mantener un canal de comunicación directo con sus clientes.
Enviar promociones, recordar el saldo o la última visita, felicitar el cumpleaños a sus clientes...todo de forma automatizada y totalmente personalizada.

Nota: Para poder realizar los envíos debe configurar previamente su cuenta de correo en el sistema. Ver apartado 2.2

CREAR UNA NUEVA ALERTA



CREAR UNA NUEVA ALERTA



www.tarjeta-cliente.com/panel/

tarjetacliente

SU TIENDA Salir

Alerías Generales

Desde aquí puedes agregar o eliminar alertas que recibirán tus clientes, necesitar tener saldo para que se envíen

Agregar alerta

Datos generales

Nombre alerta

Tipo **Email**

Email

Cuenta de correo Ninguna

Asunto

Para introducir nombre y apellidos del cliente debes poner (nombre) o (apellidos) en el asunto.

Texto

Fuente HTML

Estilo Formato Fuente Tamaño

Cuerpo del mensaje
Editor de textos

body

Hay 3 tipos de alertas que variarán los criterios que el sistema utiliza para lanzar los mensajes:

- **CONSUMO** Mensajes que hagan referencia al consumo, por ejemplo:
 - Recordar a un cliente que le quedan pocos puntos para conseguir un regalo.
 - Informar que ha superado los puntos necesarios de alguna promoción.
 - Enviar su saldo a modo informativo y recordatorio...

- **INACTIVIDAD** Mensajes que hagan referencia al tiempo de inactividad de un cliente:
 - Recordar a un cliente el tiempo que hace que no nos visita.
 - Motivarlo a que vuelva mediante alguna ventaja o incremento de su saldo.
 - Informar sobre la promoción que tengamos activa en ese momento...

- **ANIVERSARIO** Mensajes de felicitación por cumpleaños de nuestros clientes:
 - Informarle unos días antes que si viene el día de su cumpleaños tendrá un obsequio.
 - Felicitar el mismo día y motivarlo a venir a cambio de ampliar su saldo...

CREAR UNA NUEVA ALERTA

- CONSUMO

Quando se envía

Según

Según Consumo

Mayor/Menor que

Cantidad

Puntos o Euros

Repetir

Hora de aviso

Mayor o Menor que...
Cantidad de...
Puntos o Euros.

Periodicidad y
hora de envío

Aceptar

Cancelar

- INACTIVIDAD

Quando se envía

Según

Según Inactividad

Meses sin movimientos

Repetir

Hora de aviso

Número de meses sin movimientos

Periodicidad y
hora de envío

Aceptar

Cancelar

- ANIVERSARIO

Quando se envía

Según

Según Aniversario cliente

Avisar días antes

Hora de aviso

Permite hacer llegar el mensaje unos días antes.
Valor 0 para que lo reciba el mismo día de su aniversario

Hora de envío

Aceptar

Cancelar

CREAR UNA NUEVA ALERTA

EDITOR DE TEXTOS

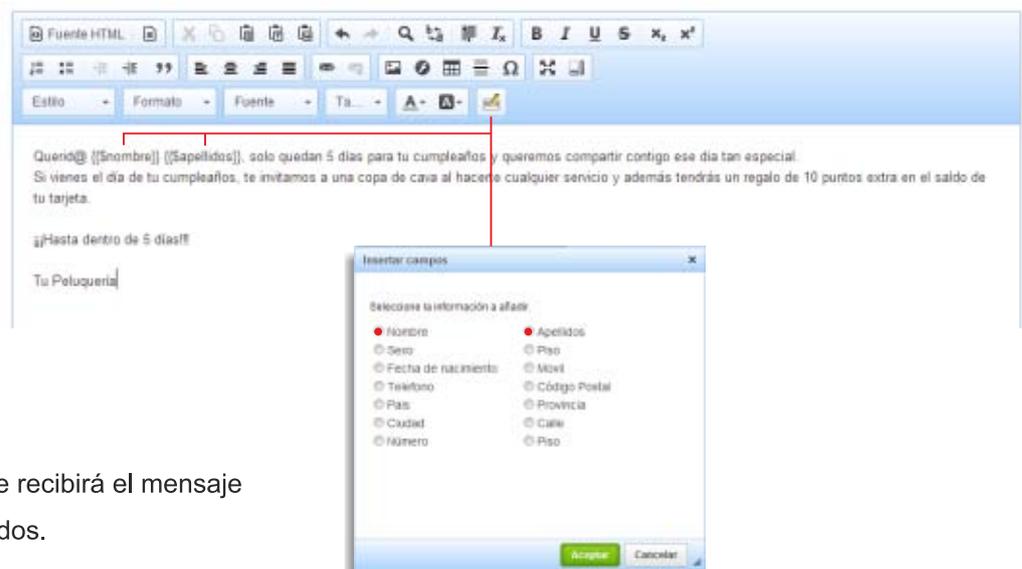


1 Plantillas	11 Subrayado	21 Inserta imagen	31 Tamaño Fuente
2 Pegar	12 Tachado	22 Inserta Flash	32 Color Fuente
3 Pegar como texto plano	13 Subíndice	23 tablas	33 Color fondo
4 Pegar de word	14 Superíndice	24 Línea horizontal	34 Insertar campo*
5 Buscar	15 Numeración	25 Carácter especial	
6 Reemplazar	16 Viñetas	26 Maximizar	
7 Seleccionar todo	17 Aumentar sangría	27 Mostrar bloques	
8 Eliminar formato	18 Cita	28 Estilo Texto	
9 Negrita	19 Alineación/Justificado	29 Formato Texto	
10 Cursiva	20 Insertar/Editar vínculo	30 Tipografía	

body

* Insertar campo. Puede usar esta función para personalizar el mensaje con datos del cliente,

Ejemplo de mensaje:



Querido@ [[Nombre]] [[Apellidos]], solo quedan 5 dias para tu cumpleaños y queremos compartir contigo ese dia tan especial. Si vienes el día de tu cumpleaños, te invitamos a una copa de cava al hacer cualquier servicio y además tendrás un regalo de 10 puntos extra en el saldo de tu tarjeta. ¡¡Hasta dentro de 5 días!! Tu Peluquería

Insertar campos

Seleccione la información a añadir:

- Nombre
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Teléfono
- País
- Ciudad
- Número
- Apellidos
- País
- Movil
- Código Postal
- Provincia
- Calle
- Piso

Aceptar Cancelar

De esta forma el cliente recibirá el mensaje con su nombre y apellidos.

2.3.- Configuración: -Cuentas de correo

Para que los envíos se puedan efectuar, es necesario configurar la cuenta de Email desde la cual se van a enviar los mensajes.

Para ello seguiremos los siguientes pasos:



Seleccionaremos el tipo de cuenta que vamos a usar.

Cuentas de correo

Desde aquí puedes agregar o eliminar cuentas de correo que utilizara el sistema para el envío de emails.

Agregar cuenta de correo

Tipo de cuenta

Tipo de cuenta

Datos de acceso

Email

Password

Datos personalizados

Usuario

Nombre a mostrar

Servidor SMTP

Puerto

SSL

Aceptar **Cancelar**

Cuenta personalizada si tenemos dominio propio: sunombre@sudominio.com



Manual de Usuario

Tipo de cuenta

Tipo de cuenta

Datos de acceso

Email

Password

Datos personalizados

Usuario

Nombre a mostrar

Servidor SMTP

Puerto

SSL

Aceptar

Cancelar

En todos los casos deberemos indicar la dirección de Email y el Password.

En los Datos personalizados será necesario además introducir los datos de acceso Usuario, el Nombre que aparecerá en el mensaje como remitente, su servidor SMTP* (ejemplo: mail.sudominio.com), el puerto de salida de datos (por defecto el 25) y si quiere activar el sistema de seguridad SSL.

**En caso de no conocer este dato, consulte con su proveedor de dominio o bien si utiliza Microsoft Outlook, le aparecerán en la configuración de la cuenta.*

En los demás casos solo será necesario introducir el Email y el Password.

NOTA: En caso de usar una cuenta de Google (GMAIL), deberá leer detenidamente las instrucciones que aparecen

Tipo de cuenta

Tipo de cuenta

Datos de acceso

Email

Password

Pasos para configurar la cuenta:

- 1.- Introducir los datos de su cuenta y aceptar, verá que no se ha podido crear, esto es debido a la política seguridad de gmail.
- 2.- Abra el navegador y entre en su cuenta de gmail, verá un mensaje desde el cual dará acceso a fidelizaonline a su cuenta.
- 3.- En menos de 10 minutos debe aceptar de nuevo la creación de la cuenta.



2.4.- Registros: - Emails

Puede hacer el seguimiento de los envíos realizados por el sistema, a medida que se vayan enviando quedarán registrados durante 3 meses con los siguientes datos:

Registro de emails enviados

Resumen de emails enviados por el sistema de los últimos 3 meses

Motivo del envío	Enviado a:	Fecha	DNI
------------------	------------	-------	-----

PANELES

3.- Panel CAJERO

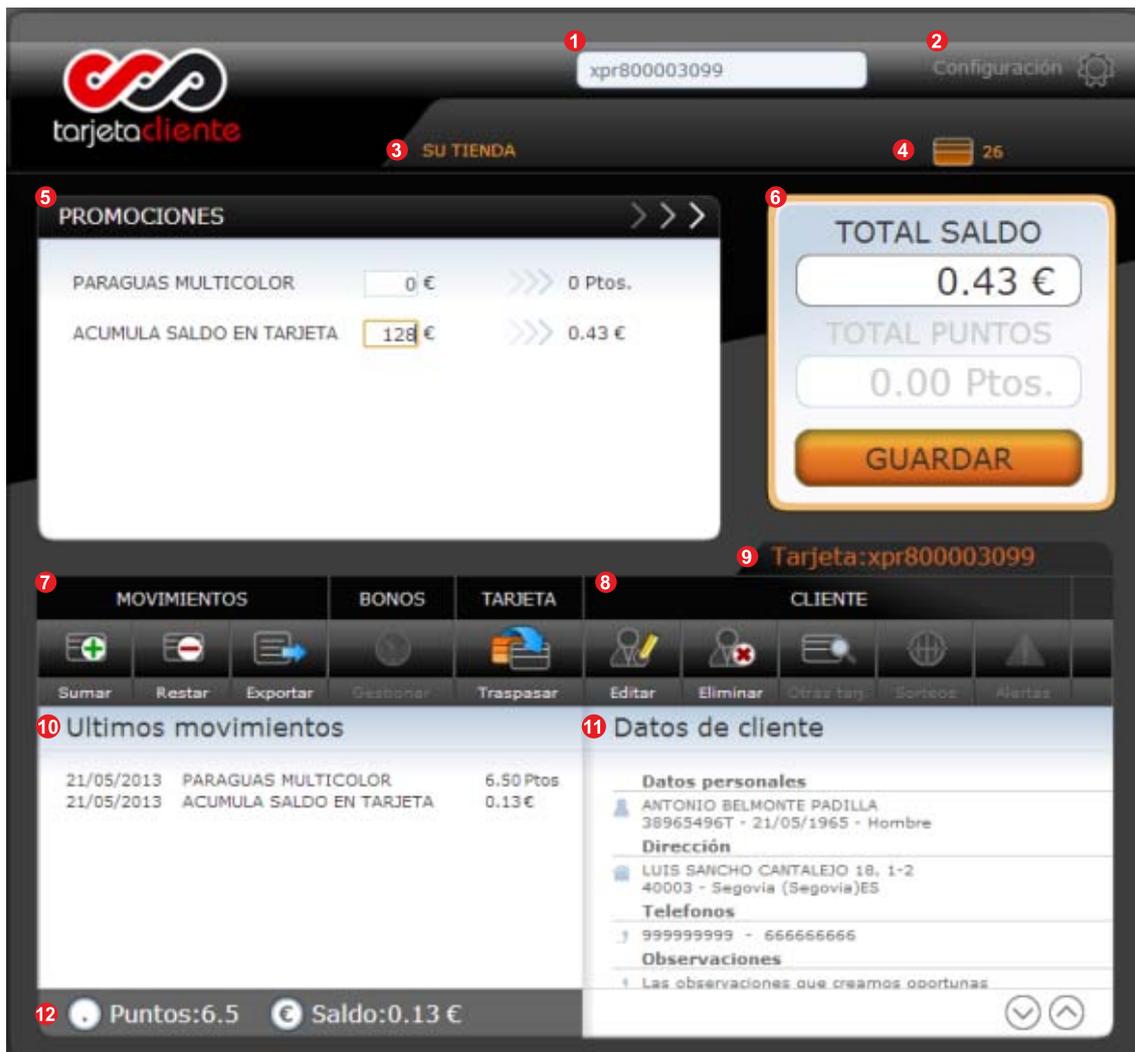
3.1.- Descripción:

Éste es el panel que tendrá siempre abierto y donde llevará a cabo la mayor parte de la operativa de uso. Desde aquí se realizarán las operaciones de acumulación, canjeo, identificación de los clientes, configuración de promociones, etc.



PANELES

Descripción detallada del panel:



The screenshot shows the mobile app interface for 'tarjetacliente'. At the top, there is a header with the logo, a client ID field (1), a configuration menu (2), and the store name 'SU TIENDA' (3). Below this, there are sections for 'PROMOCIONES' (5) with two items, a 'TOTAL SALDO' (6) section showing 0.43 € and 'TOTAL PUNTOS' (0.00 Ptos.) with a 'GUARDAR' button, and a 'MOVIMIENTOS' (7) section with a table of transactions. A bottom navigation bar (8) contains icons for 'Sumar', 'Restar', 'Exportar', 'Gestionar', 'Traspasar', 'Editar', 'Eliminar', 'Otras tarjetas', 'Sorteos', and 'Alertas'. The bottom status bar (12) shows 'Puntos:6.5' and 'Saldo:0.13 €'. On the right, there is a 'CLIENTE' section (9) with 'Datos de cliente' (11) including personal and address information.

- | | | | |
|---|------------------------------|----|---|
| 1 | Código Id. cliente | 7 | Opciones variables para Tarjeta |
| 2 | Menú Configuración | 8 | Opciones de edición de cliente |
| 3 | Nombre del comercio | 9 | Identificador de tarjeta activa |
| 4 | Nº de tarjetas activas | 10 | Historial de movimientos de ese cliente |
| 5 | Promociones activas | 11 | Datos del cliente y observaciones |
| 6 | Visualizador de saldo activo | 12 | Total saldos acumulados |

OPERATIVA DE USO

- Activación de la Tarjeta.

Una vez el cliente nos facilita sus datos a través del folleto de captación, deberemos introducirlos en el sistema.

Para ello primero debemos registrar el código de una tarjeta mediante el lector de código de barras o introduciendo de forma manual dicho código.

Láser Lector Código de barras

Si no dispone de lector, puede realizar la entrada del código de forma manual.



El sistema nos pregunta si queremos asignar un importe inicial. En caso de querer obsequiar al cliente con saldo (tanto puntos como €) al hacerse la tarjeta, deberemos indicar la cantidad, sino dejaremos el valor en 0 y clickaremos sobre **Crear la tarjeta**




Ya tenemos activada la tarjeta, sólo nos resta asignarle un usuario.

Es el momento de introducir los datos que nos ha facilitado nuestro cliente a través del folleto de captación de datos.

Click sobre la imagen para introducir los datos del cliente.

Creación de Nuevo Usuario - Tarjeta xpr800003099

DATOS PERSONALES

Nombre*: Apellidos*:
DNI*: Nacimiento: Sexo:

DATOS DE CONTACTO

Móvil: Teléfono:
E-mail:

DIRECCION

CP: Ciudad:
Calle: Num: Piso:
Provincia: País:

OBSERVACIONES

Crear Usuario Volver



Creación de Nuevo Usuario - Tarjeta xpr800003099

DATOS PERSONALES

Nombre*: Apellidos*:
DNI*: Nacimiento: Hombre

DATOS DE CONTACTO

Móvil: Teléfono:
E-mail:

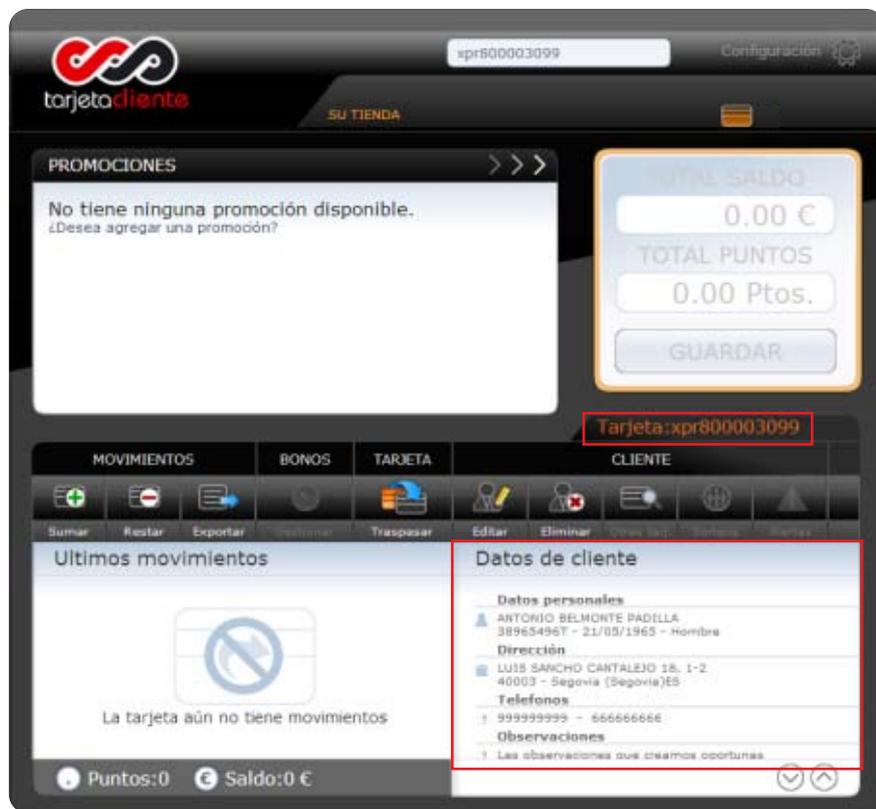
DIRECCION

CP: Ciudad:
Calle: Num: Piso:
Provincia: País:

OBSERVACIONES

Crear Usuario Volver





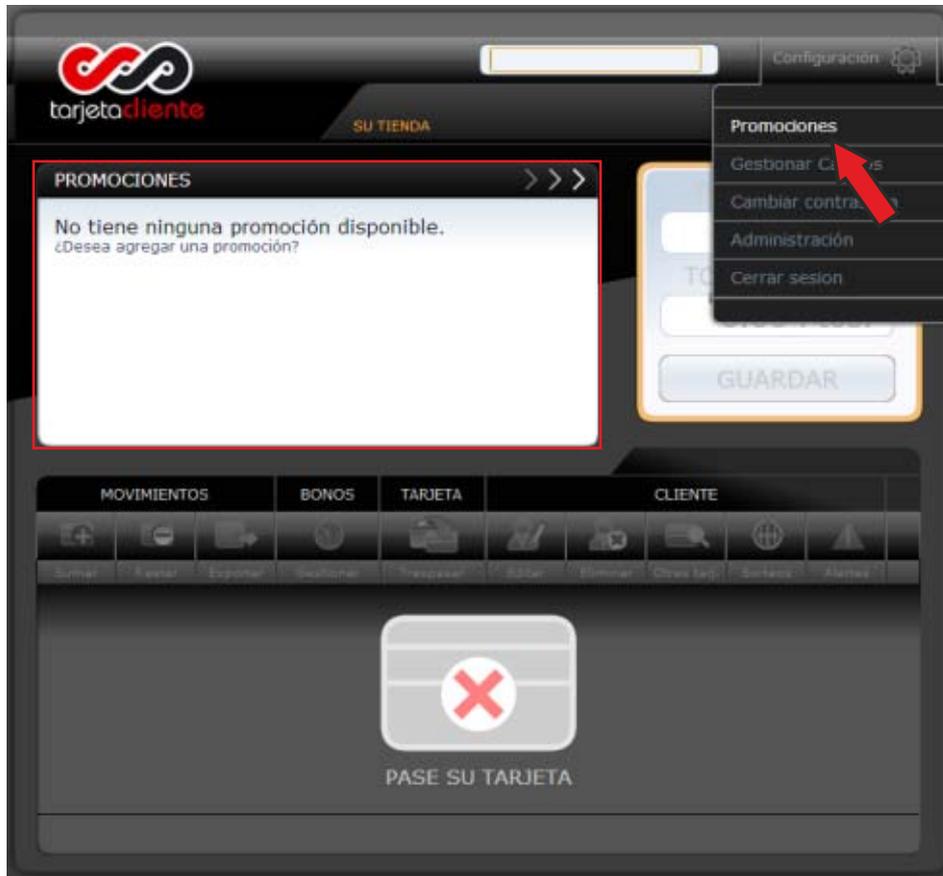
Ya tenemos la tarjeta activada y un usuario asociado con todos los datos que ya forman parte de nuestra base de datos.

Recuerde que para identificar al cliente cuando nos presenta la tarjeta podemos hacerlo mediante el lector de códigos de barra, introduciendo el código alfanumérico que aparece bajo el código de barras o bien introduciendo el DNI del cliente.

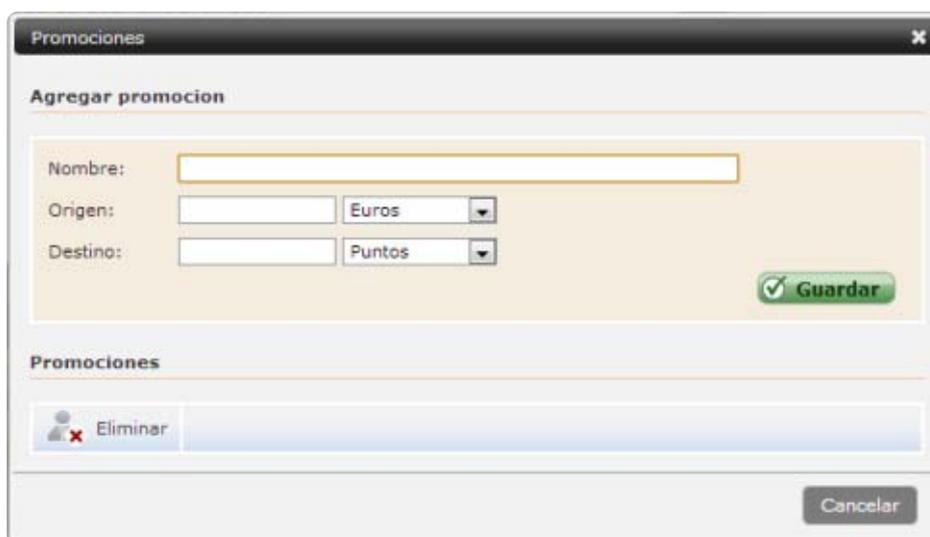


Podrá editar o eliminar los datos del cliente siempre que sea necesario.

- PROMOCIONES: Cómo crear y gestionar Promociones



Para crear una nueva promoción entraremos en la sección “Promociones” a través del menú Configuración. Nos aparecerá la siguiente pantalla:



The screenshot shows a window titled 'Promociones'. Inside, there is a section titled 'Agregar promoción'. It contains three input fields: 'Nombre' (a text box), 'Origen' (a text box followed by a dropdown menu set to 'Euros'), and 'Destino' (a text box followed by a dropdown menu set to 'Puntos'). A green 'Guardar' button with a checkmark is located to the right of the 'Destino' field. Below this section, there is a section titled 'Promociones' with an 'Eliminar' button (a blue button with a red 'X' icon). At the bottom right of the window is a 'Cancelar' button.

- PROMOCIONES: Ejemplos

Asignaremos un nombre a la promoción y en qué consiste. En este ejemplo vemos que nuestra promoción consiste en que por cada 60€ de compra, nuestro cliente acumula un saldo de 20 céntimos que se irán acumulando en su tarjeta y que podrá canjear cuando quiera en nuestro establecimiento.



Promociones

Agregar promocion

Nombre: ACUMULA SALDO EN TARJETA

Origen: 60 Euros

Destino: 0,2 Euros

Guardar

Promociones

Eliminar

Cancelar

Otro ejemplo puede ser que por cada compra, premiemos a nuestro cliente con puntos que serán canjeables por regalos o descuentos.

Por ejemplo: si tenemos sobre-stock de algún producto de difícil venta o acumulados en almacén vamos a crear una promoción para dar salida a este producto.

“Con 50 puntos obtendrá un exclusivo paraguas multicolor. 10€ = 1 punto”



Promociones

Agregar promocion

Nombre: PROMOCION PARAGUAS MULTICOLOR

Origen: 10 Euros

Destino: 1 Puntos

Guardar

Promociones

Eliminar

Cancelar



Puede tener una o infinitas promociones. De forma independiente o simultáneamente, su imaginación e ingenio a la hora de crearlas será la única limitación. Utilice esta herramienta como mejor le convenga a su negocio: liberar stock acumulado, potenciar franjas horarias de poca actividad, hacer un catálogo de regalos, potenciar servicios o productos nuevos...

- TARJETA REGALO

Podemos crear una tarjeta con el importe que decidamos para que nuestro cliente la regale a otra persona (cliente potencial).

Para ello crearemos una tarjeta (*ver apartado **Activación de Tarjeta** en pág. 17*), introduciremos el importe que queremos cargar a la tarjeta pero no le asignaremos cliente.

Cuando la persona venga con esa tarjeta a canjear el importe por artículos o servicios, le pediremos los datos para asignar ese cliente a esa tarjeta y de esta forma pasará a formar parte de nuestra base de datos y, por tanto habremos ganado otro cliente.



Dar de alta la tarjeta

Introduce la cantidad inicial de Saldo o Puntos para crear una nueva tarjeta. El número de tarjeta se generará automáticamente a partir de la tarjeta que acaba de introducir.

+ Introducir las cantidades iniciales para la nueva tarjeta

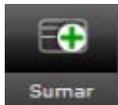
Saldo inicial: 50 €

Puntos iniciales: 0

Crear la tarjeta Volver

- OTRAS FUNCIONES DEL PANEL CAJERO

MOVIMIENTOS			BONOS	TARJETA	CLIENTE				
									
Sumar	Restar	Exportar	Gestionar	Traspasar	Editar	Eliminar	Otras tarj.	Sorteos	Alertas



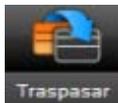
Suma puntos o € en la tarjeta. Utilice esta función cuando quiera incentivar el uso de la misma. Atraiga a sus clientes ofreciéndoles saldo extra o como respuesta a una promoción.



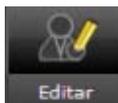
Utilice esta función para efectuar los canjes cuando un cliente quiera consumir su saldo.



Cuando queremos ver el historial completo de un cliente o analizar los hábitos de consumo del mismo. Podrá verlo en pantalla o generar un archivo Excel.



En caso de pérdida de la tarjeta, podremos asignarle otra y traspasar toda la información e historial de consumo, pero con otro código de cliente.



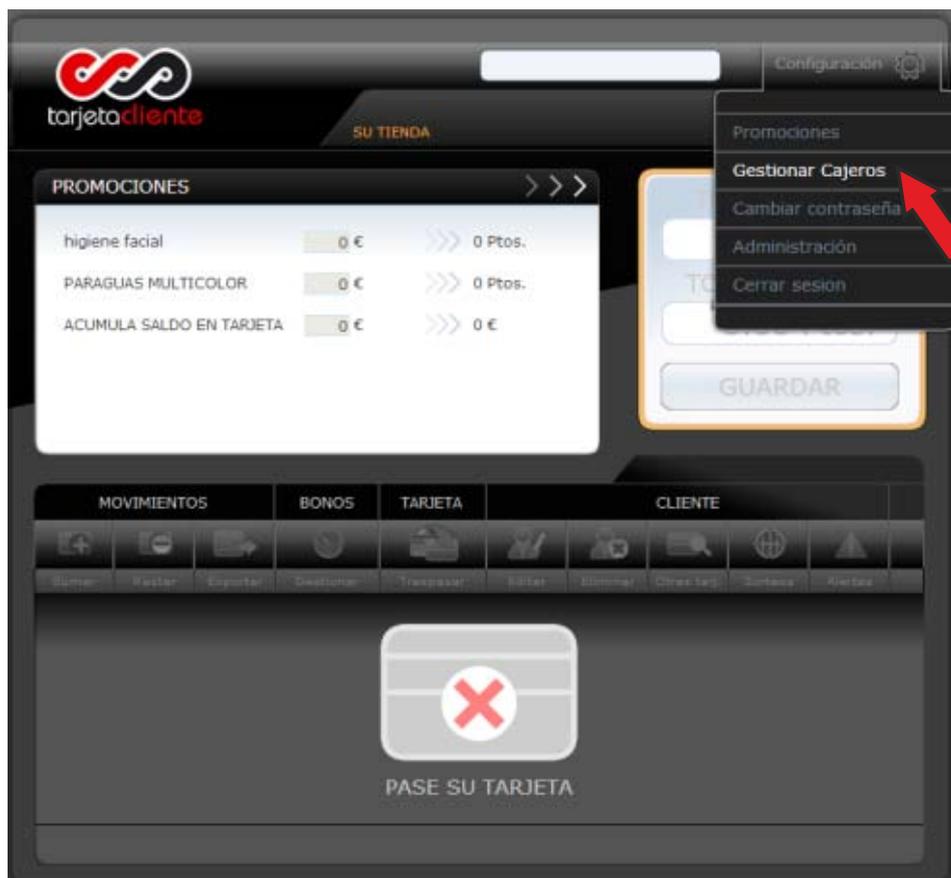
Podrá editar los datos personales de un cliente siempre que quiera.



Para dar de baja a un usuario. Elimina toda la información del sistema sobre ese cliente.

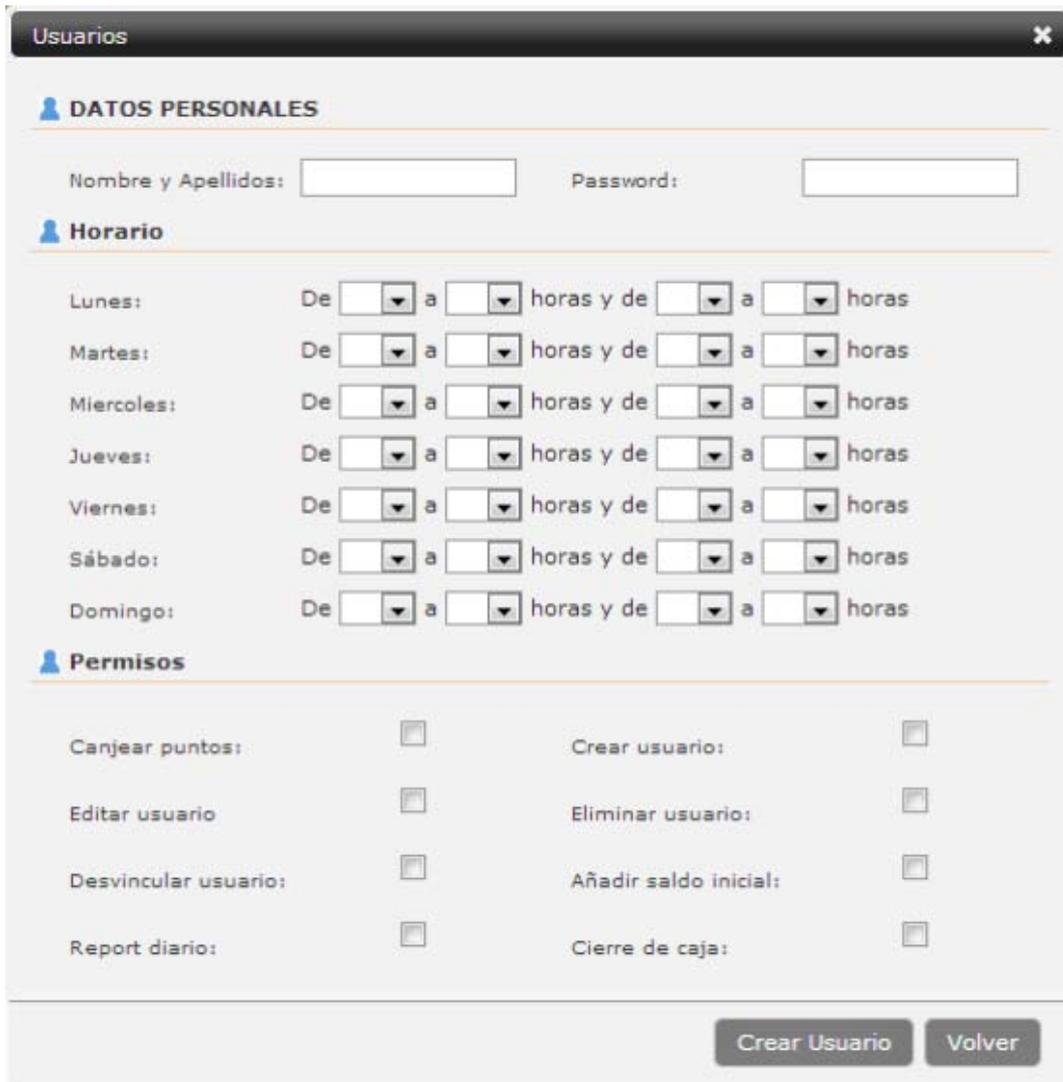
- GESTIONAR CAJEROS

Gestión de uso de nuestros usuarios u operarios, donde vamos a poder asignar horarios, limitar acciones y controlar el uso del sistema por parte de nuestros empleados.



- GESTIONAR CAJEROS

Gestión de uso de nuestros usuarios u operarios, donde vamos a poder asignar horarios, limitar acciones y controlar el uso del sistema por parte de nuestros empleados.



Introducimos un nombre y un password a nuestro empleado. Podemos también asignar los horarios de trabajo en caso de tener varios empleados a turnos, para detectar quién estaba en turno, en caso de incidencia.

A continuación le asignaremos una serie de permisos, según nuestro interés para limitar las acciones que puedan perjudicar el uso del sistema.

- CAMBIO DE CONTRASEÑA

Modifique su contraseña cada cierto tiempo por su seguridad y anótelas en un sitio seguro. Recuerde que Ud. será el único responsable de la custodia de los datos personales e información contable que pueda ser usada de forma fraudulenta.



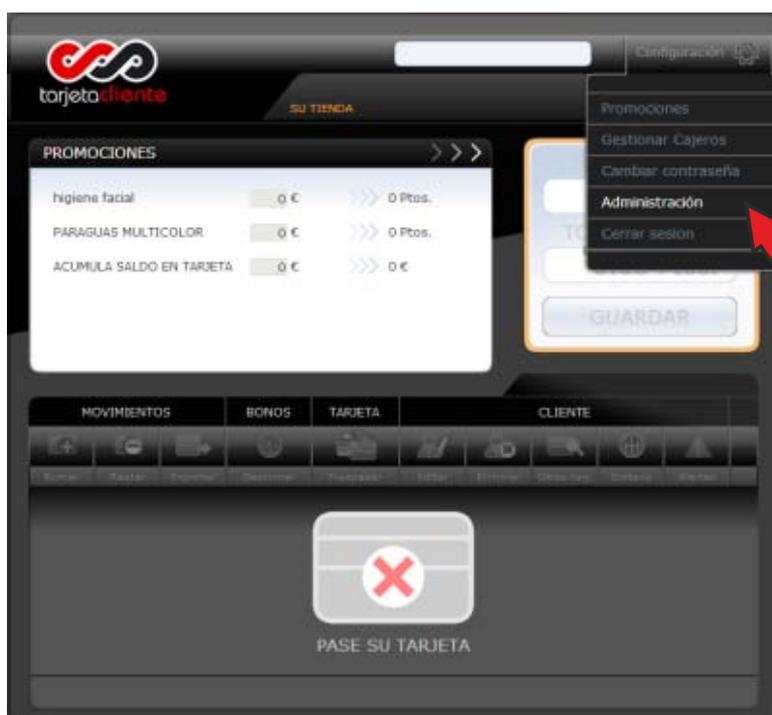
Cambia tu contraseña

Introduzca su nueva contraseña en los siguientes campos.

Contraseña:

Repetir Contraseña:

Aceptar Cancelar



- Menú "Administración"

Vuelve al panel de administrador
(ver cap. 2 de este Manual)

NOTAS



Oficinas Centrales Barcelona:
Avenida Once de Septiembre 263
08820 El Prat de Llobregat - BCN

 902 024 908

 www.tarjeta-cliente.com

 info@tarjeta-cliente.com

 [TarjetaClienteFidelizacion](https://www.facebook.com/TarjetaClienteFidelizacion)