

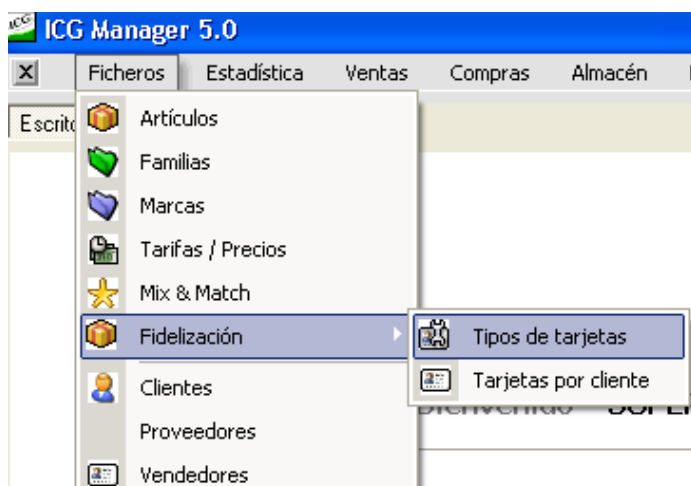
FIDELIZACIÓN DE CLIENTES ICGMANAGER & FRONTRETAIL

ICGManager y FrontRetail permiten la creación y gestión de tarjetas de fidelización a clientes. Vamos a mostrar como crearlas y utilizarlas.

➤ En ICGManager

CREACIÓN DE TIPOS DE TARJETAS

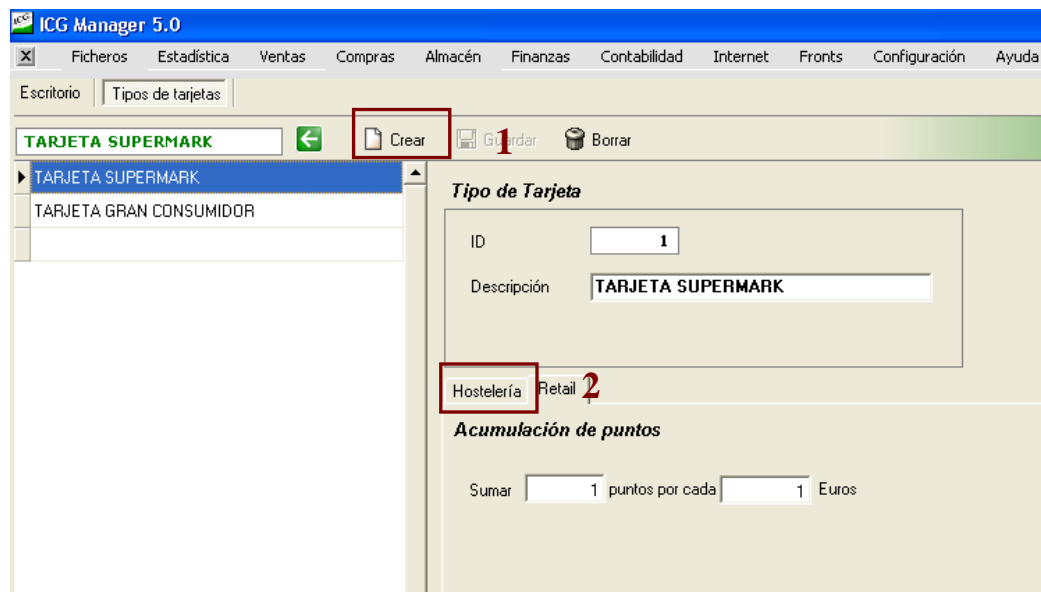
Ubicación en el Menú: **FICHEROS / FIDELIZACIÓN / TIPOS TARJETAS.**



Dentro de esta opción se podrán definir cuantos tipos de tarjetas queramos otorgar a los clientes. Distinguiendo si el tipo de tarjeta es para venta en FrontRetail o para FrontRest.

■ Para FrontRetail:

Para definir una nueva tarjeta solamente hay que pulsar el botón **CREAR** y a continuación seleccionar la pestaña **RETAIL**.



ICG Manager 5.0

Ficheros Estadística Ventas Compras Almacén Finanzas Contabilidad Internet Fronts Configuración Ayuda

Escritorio Tipos de tarjetas

TARJETA SUPERMARK

TARJETA SUPERMARK

TARJETA GRAN CONSUMIDOR

Crear Guardar Borrar

Tipo de Tarjeta

ID: 1

Descripción: TARJETA SUPERMARK

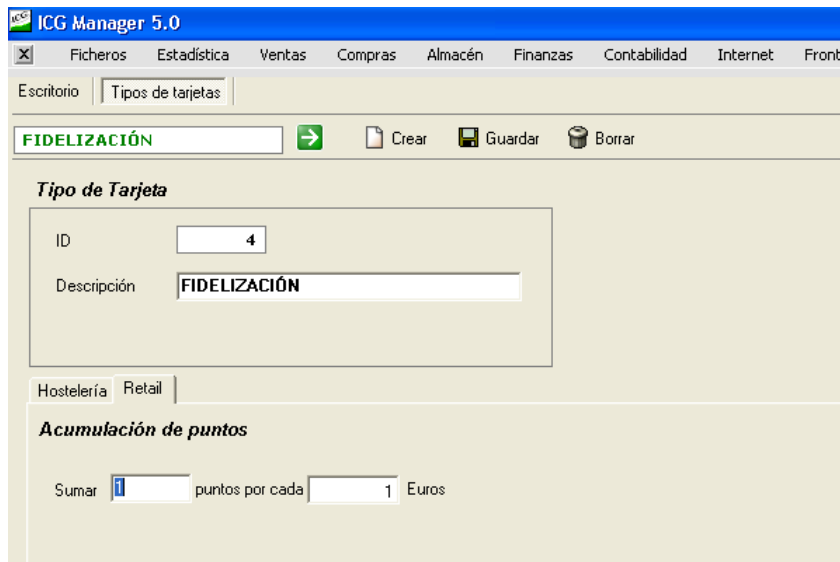
Hostelería Retail

Acumulación de puntos

Sumar: 1 puntos por cada 1 Euros

Si el usuario quisiera ver la pantalla de inserción de datos en modo amplio, sin listado de tarjetas, pulsar el botón .

Una vez en dicha pantalla insertar:



ICG Manager 5.0

Ficheros Estadística Ventas Compras Almacén Finanzas Contabilidad Internet Front

Escritorio Tipos de tarjetas

FIDELIZACIÓN

Crear Guardar Borrar

Tipo de Tarjeta

ID: 4

Descripción: FIDELIZACIÓN

Hostelería Retail

Acumulación de puntos

Sumar: 1 puntos por cada 1 Euros

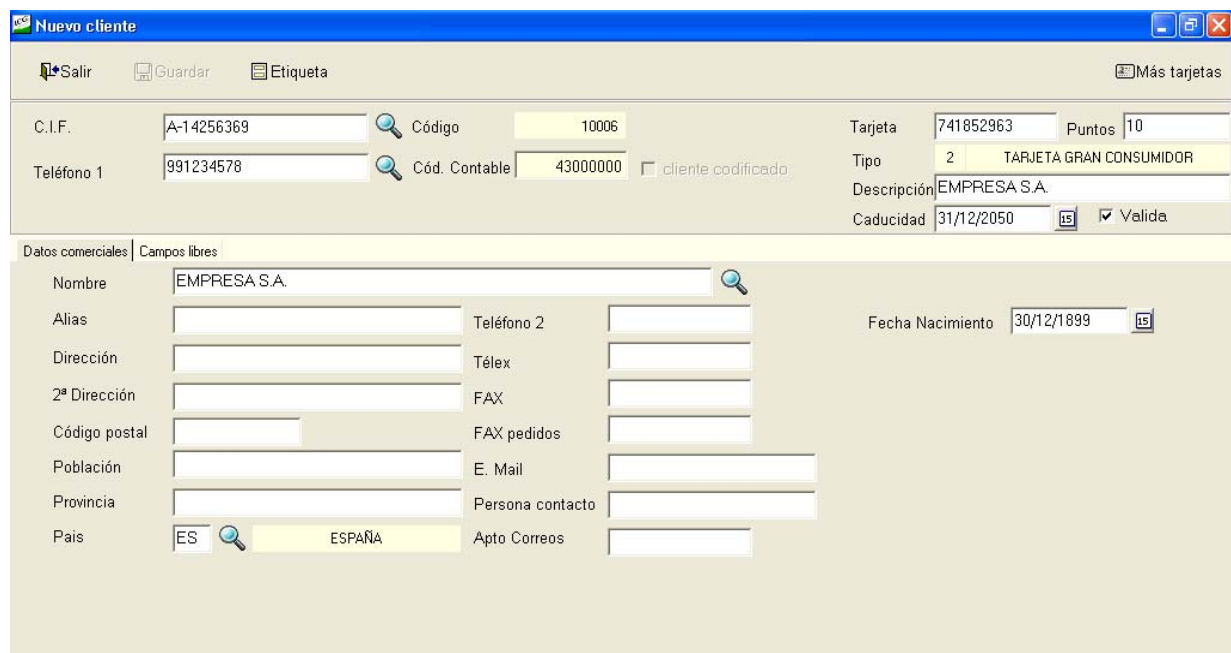
- ✓ ID: Es un campo autonumérico que ICGManager completa.
- ✓ Descripción: Es el nombre con el que vamos a identificar la tarjeta.

- ✓ Acumulación puntos: En este apartado se indicará cuantos puntos se acumularán cada vez que compre el usuario por un valor mínimo de X euros, con dicha tarjeta.

P. ej.: por cada 5€ de compra mínima se acumulará 1 punto.

ASOCIAR TIPO TARJETAS POR CLIENTE

Ubicación en el Menú: **FICHEROS / FIDELIZACIÓN / TARJETAS POR CLIENTE.**



Nuevo cliente

Salir Guardar Etiqueta Más tarjetas

C.I.F. A-1 4256369 Código 10006 Tarjeta 741852963 Puntos 10

Teléfono 1 991234578 Cód. Contable 43000000 cliente codificado Tipo 2 TARJETA GRAN CONSUMIDOR

Descripción EMPRESA S.A. Caducidad 31/12/2050 Valida

Datos comerciales Campos libres

Nombre EMPRESA S.A.

Alias Teléfono 2 Fecha Nacimiento 30/12/1899

Dirección Télex

2ª Dirección FAX

Código postal FAX pedidos

Población E. Mail

Provincia Persona contacto

País ES ESPAÑA Apto Correos

Dentro de esta ficha hay dos opciones:

1.- Crear un nuevo cliente: **Para crear un nuevo cliente solamente hay que insertar los datos necesarios y guardar la ficha. Además se puede seleccionar si dicho cliente tendrá cuenta contable propia (Cliente Codificado) o será del tipo clientes varios.**


2.- Asociar un cliente: **Seleccionar un cliente de los que se tengan ya creados pulsando cualquiera de los botones de filtro existentes o en su defecto F6.**

Polígono Industrial Torrefarrera • 25123 Torrefarrera (Lleida) - Spain

Área Comercial Tel.: (+34) 973 22 85 40 / Fax: (+34) 973 22 85 92

Fábrica y soporte Tel.: (+34) 973 75 15 33 / Fax: (+34) 973 75 17 41

comercial@icg.es • www.icg.es

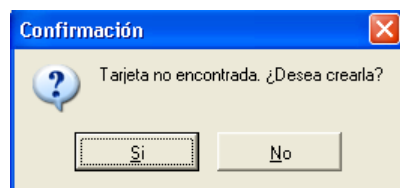
- ✓ **Num. de tarjeta:** Podremos insertar el número de tarjeta manualmente o automáticamente mediante el icono .

¿Que codificación se puede asociar a la tarjeta?

La codificación de una tarjeta de ha de cumplir con las siguientes indicaciones:

- No puede se alfanumérico.
- Solo aceptará entre 1 y 9 dígitos.
- Si la tarjeta viene preimpresa con un código EAN 13, la lectura de esta será: descartar 3 primeros dígitos y el último dígito.

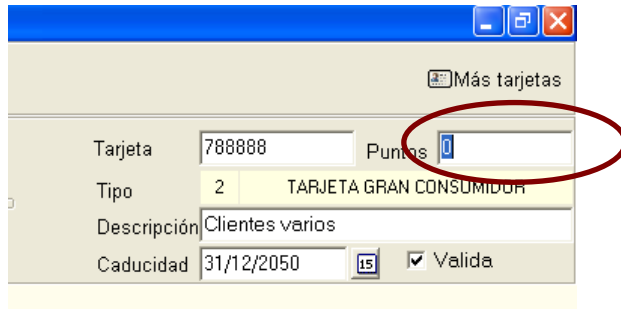
Una vez insertado el código de la tarjeta la aplicación nos consultará si queremos crear la tarjeta o no.



Si indicamos que sí entonces, si existe más de una tarjeta de fidelización creada, nos pedirá que escojamos una de ellas.

✓ Aceptar ✗ Cancelar	
Id.	Tipo Tarjeta
1	TARJETA SUPERMARK
2	TARJETA GRAN CONSUMIDOR
4	FIDELIZACIÓN

- ✓ **Puntos:** El usuario puede indicar el núm. de puntos iniciales para dicha tarjeta y cliente.



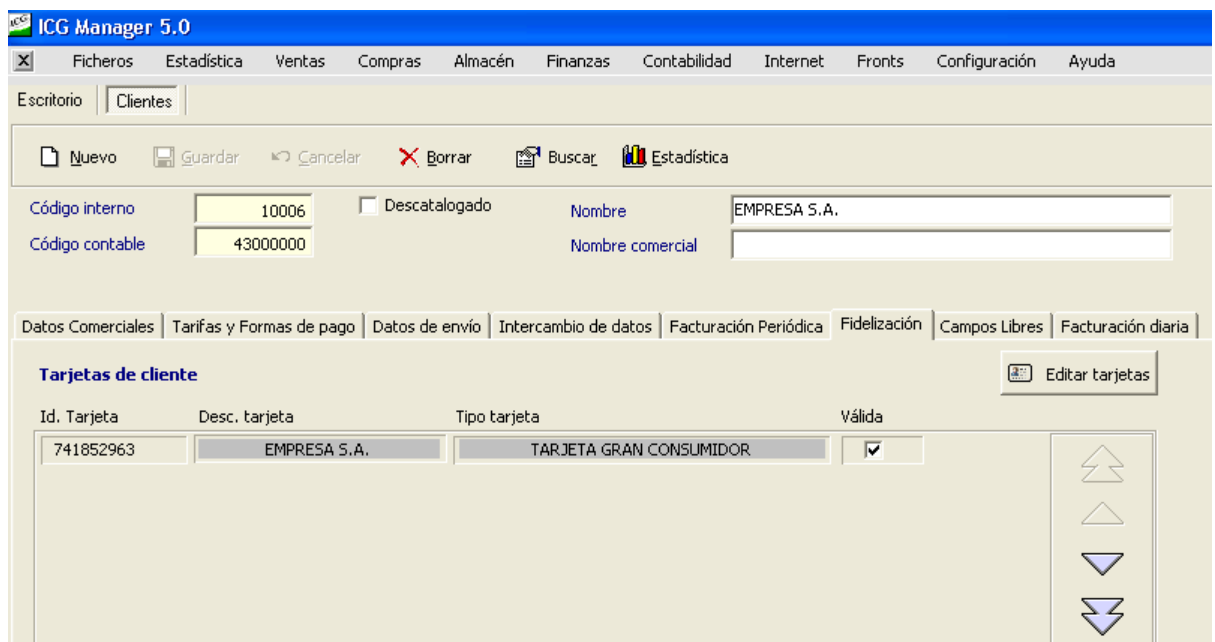
Más tarjetas

Tarjeta	788888	Puntos	0
Tipo	2 TARJETA GRAN CONSUMIDOR		
Descripción	Clientes varios		
Caducidad	31/12/2050	<input checked="" type="checkbox"/>	Valida

Como asociar tarjeta fidelización desde la ficha de cliente

Para que se pueda asociar una tarjeta fidelización desde **Ficheros / Clientes**, previamente el usuario deberá haber marcado el check de **“mostrar fidelización clientes”**, desde **Configuración / Empresa / Fidelización**.

Sin dicho check marcado no aparecería la siguiente pestaña en la ficha del cliente.



ICG Manager 5.0

Ficheros Estadística Ventas Compras Almacén Finanzas Contabilidad Internet Fronts Configuración Ayuda

Escritorio Clientes

Nuevo Guardar Cancelar Borrar Buscar Estadística

Código interno 10006 Descatalogado Nombre EMPRESA S.A.

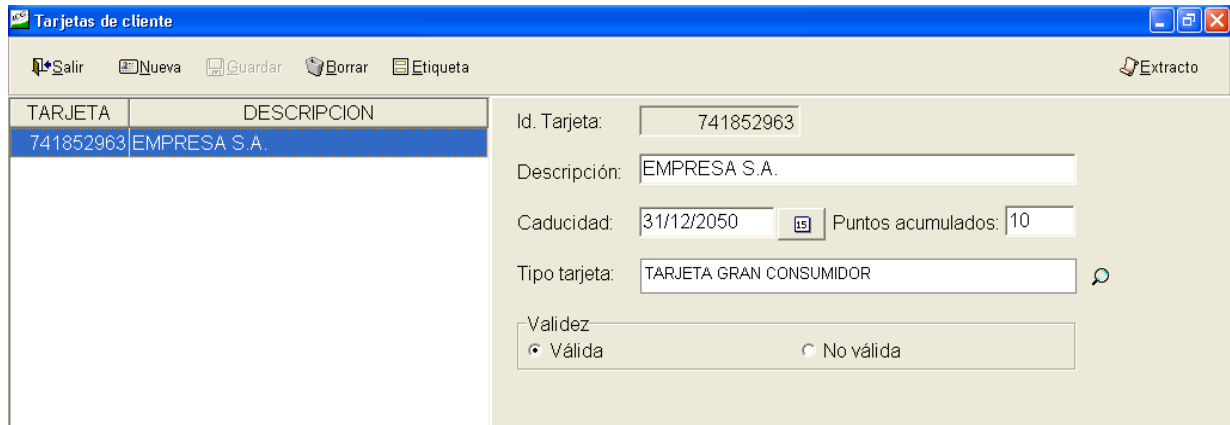
Código contable 43000000 Nombre comercial

Datos Comerciales Tarifas y Formas de pago Datos de envío Intercambio de datos Facturación Periódica **Fidelización** Campos Libres Facturación diaria

Tarjetas de cliente Editar tarjetas

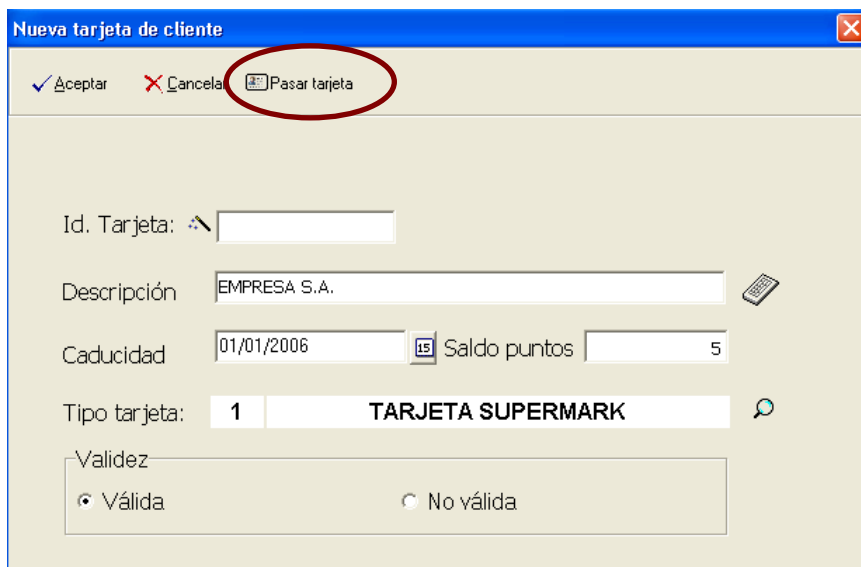
Id. Tarjeta	Desc. tarjeta	Tipo tarjeta	Válida
741852963	EMPRESA S.A.	TARJETA GRAN CONSUMIDOR	<input checked="" type="checkbox"/>

Una vez dentro de la pestaña de fidelización, el usuario pulsará **“EDITAR TARJETAS”**



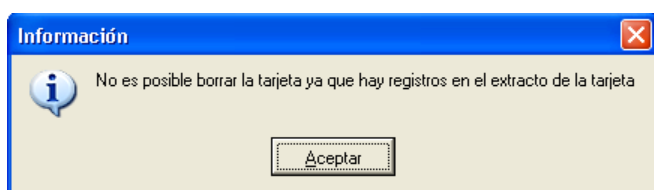
Dentro de esta pantalla se podrán realizar las siguientes operaciones:

- ✓ **NUEVA:** Permite asociar una nueva tarjeta al cliente. Además de completar campos como descripción, caducidad, saldo puntos, etc..., hay que tener en cuenta que el tipo de tarjeta a seleccionar deberá haber sido creada previamente desde Ficheros / Fidelización / Tipos de tarjetas. Por defecto la descripción de la tarjeta será el nombre del cliente. Dicho dato ya lo selecciona automáticamente la aplicación.

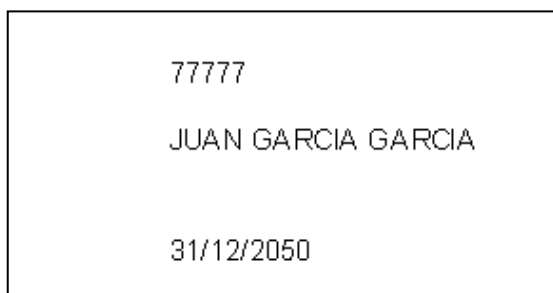


Si el Terminal tiene asociado un lector de banda magnética, se podrá leer la tarjeta y automáticamente se asociará el código leído en el campo ID TARJETA. Para ello hay que pulsar el botón **PASAR TARJETA** previamente.

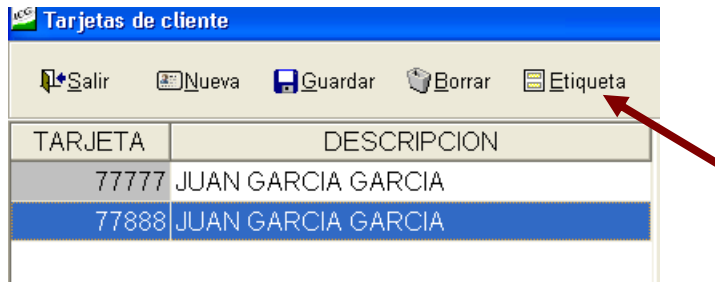
- ✓ **BORRAR:** Permitirá eliminar la tarjeta fidelización que tengamos en pantalla, siempre y cuando no haya registrado movimientos, en dicho caso la única opción para quitarla de circulación es caducándola. El mensaje que nos daría al intentar eliminarla sería:



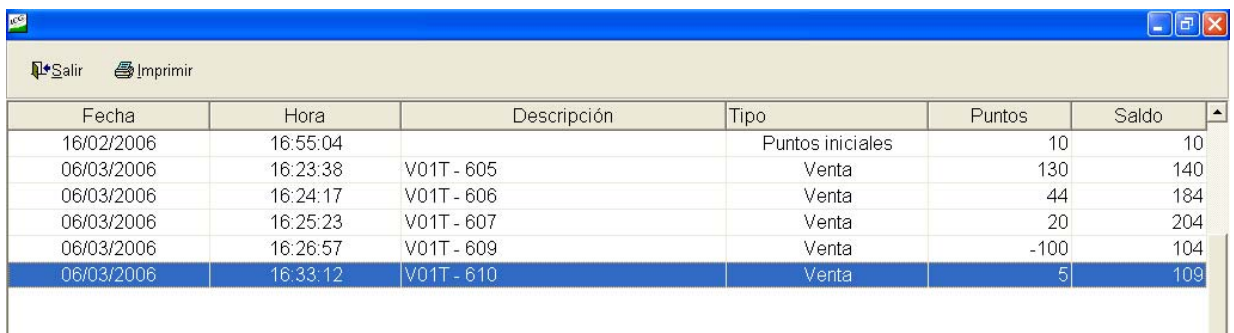
- ✓ **ETIQUETA:** Permite al usuario imprimir una etiqueta perteneciente al grupo clientes, que nos mostraría datos referentes a la tarjeta como: IDTARJETA, DESCRIPCIÓN y CADUCIDAD.



En el caso de que el cliente tenga más de una tarjeta asociada, solamente se podrá visualizar la etiqueta correspondiente a la tarjeta que esté, en esos momentos, seleccionada en la lista.



- ✓ **EXTRACTO:** Mostrará un seguimiento de la tarjeta, indicándonos la fecha, además de la serie/número de la venta que acumuló X puntos en la tarjeta, el número de puntos, etc....



Fecha	Hora	Descripción	Tipo	Puntos	Saldo
16/02/2006	16:55:04		Puntos iniciales	10	10
06/03/2006	16:23:38	V01T - 605	Venta	130	140
06/03/2006	16:24:17	V01T - 606	Venta	44	184
06/03/2006	16:25:23	V01T - 607	Venta	20	204
06/03/2006	16:26:57	V01T - 609	Venta	-100	104
06/03/2006	16:33:12	V01T - 610	Venta	5	109

Esta opción también es válida para crear tarjetas en la ficha de clientes desde FronRetail

Puntualizaciones, a tener en cuenta

En ICGManager, existe un apartado en el menú de CONFIGURACION / EMPRESA / CONTADORES, en donde el usuario puede indicar rangos de creación de clientes varios, clientes, proveedores, artículos, etc.... Dependiendo del rango de creación seleccionado, esto también afectará a la asociación de tarjetas de fidelización y se comportará de la siguiente manera:

- Si tenemos marcado el check de rango de creación de clientes varios, la aplicación no dejará asociar tarjetas fidelización a aquellos clientes que no pertenecen al rango de creación, cuando sean clientes varios (43000000).
- Si no tenemos marcado el check de rango de creación de "clientes varios", entonces solamente se dejará asociar tarjetas fidelización a aquellos clientes que

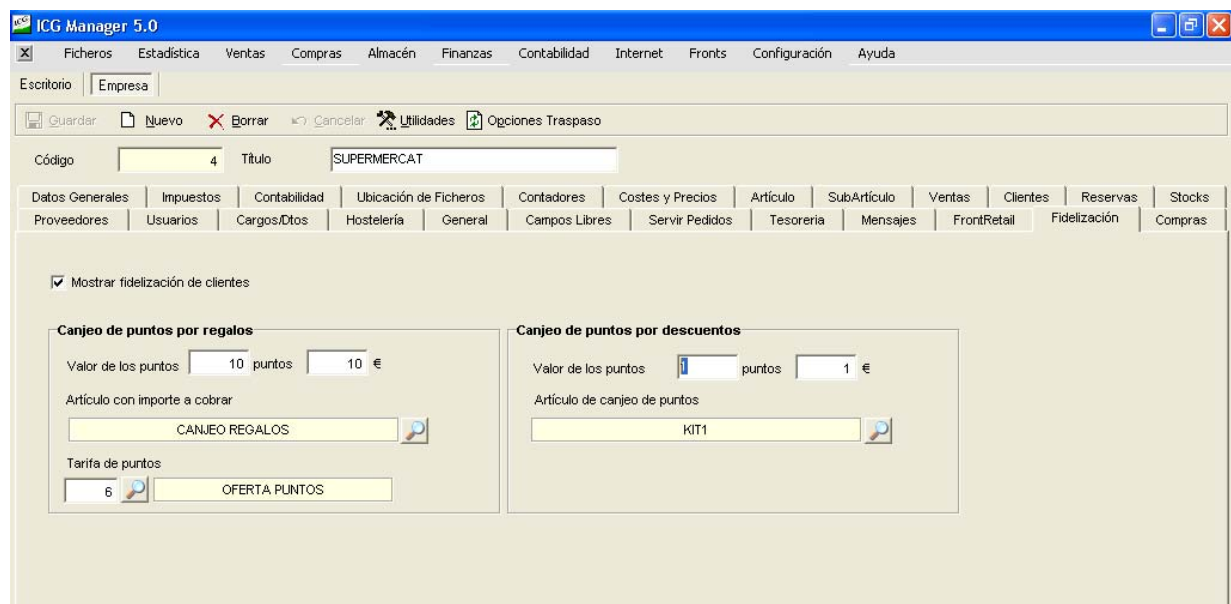
tengan cuenta contable propia (no 4300000). También deberá estar marcado la opción de “Crear Clientes entre...” además que cumplir la condición de estar dentro del rango indicado.

Datos Generales	Impuestos	Contabilidad	Ubicación de Ficheros	Contadores	Costes y Precios	Artículo	SubArtículo	Ventas	Clientes
				Contador actual					
<input checked="" type="checkbox"/>	Crear clientes entre	1	y	999999	1055				
<input checked="" type="checkbox"/>	Crear Clientes varios entre	1	y	999999	10008	Descripción clientes varios: Clientes varios			
<input checked="" type="checkbox"/>	Crear proveedores entre	1	y	999999	369				
<input checked="" type="checkbox"/>	Crear artículos entre	1	y	9999999	15104				
<input checked="" type="checkbox"/>	Crear vendedores entre	1	y	99999	0				

DEFINIR REGLAS CANJEACIÓN DE PUNTOS ACUMULADOS, TARJETAS FIDELIZACIÓN FRONTRETAIL.

CANJEACIÓN DE PUNTOS:

Una vez definidas las tarjetas por puntos, se tendrá que configurar como canjear posteriormente puntos acumulados en la tarjeta. Esto se deberá realizar desde CONFIGURACIÓN / EMPRESA / FIDELIZACIÓN.



¿Que podremos hacer con dichos puntos?

Estos puntos serán posteriormente canjeables, a cambio de descuentos en euros, que restarán del total de la compra.

También nos reportarán regalos que serán entregados, a cambio de una serie de puntos que serán estipulados a partir de una tarifa de puntos.

¿Que es una tarifa de Puntos?

Una tarifa de puntos no es más que una tarifa de venta, que contendrá aquellos artículos susceptibles de ser regalados.

En el precio de venta de la tarifa se indicarán el núm. de puntos necesarios para la obtención de dicho regalo.

USO TARJETAS FIDELIZACIÓN DESDE ICGMANAGER:

En ICGManager el usuario solo podrá acumular puntos en las tarjetas fidelización, a través de los albaranes de venta, insertando el núm. de tarjeta desde la pestaña FIDELIZACIÓN.



Totales	Envío / Adicional	Opciones	Tarifa	Obs.	Fidelización	Mix & Match
EXTRACTO						
Número Tarjeta	123456789	JUAN PEREZ GARCIA				
Tipo Tarjeta	2	GRUP CLIENTS+				
Fecha Caducidad	31/12/2050	Puntos	52			
Puntos en esta venta	44					
Riesgo	Pendientes	Anticipos	Pedidos			

➤ En FrontRetail:

USO TARJETAS FIDELIZACIÓN PARA FRONTRETAIL:

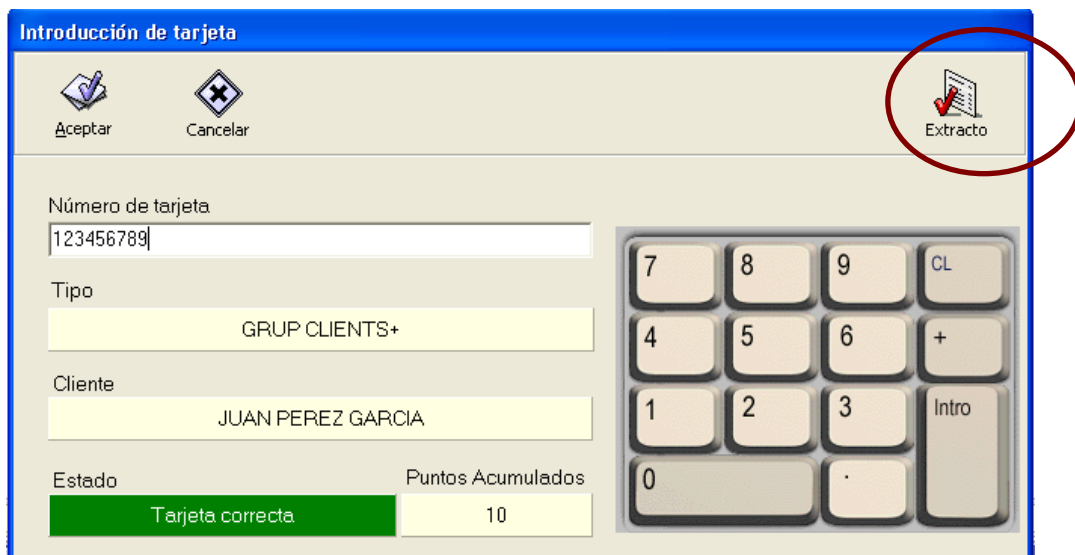
Explicaremos como cargar y canjear puntos de una tarjeta fidelización desde FrontRetail.

✓ **COMO CARGAR PUNTOS EN UNA TARJETA FIDELIZACIÓN:**

Para cargar puntos en una tarjeta fidelización de un cliente hay que pulsar antes de totalizar, el botón:



Una vez pulsado dicho botón aparecerá un cuadro para insertar el código que identifica la tarjeta, además de mostrar información adicional acerca de la tarjeta como puntos acumulados, tipo tarjeta y cliente.



Introducción de tarjeta

Aceptar Cancelar **Extracto**

Número de tarjeta
123456789

Tipo
GRUP CLIENTS+

Cliente
JUAN PEREZ GARCIA

Estado Puntos Acumulados
Tarjeta correcta 10

7 8 9 CL
4 5 6 +
1 2 3 Intro
0 .

El botón **EXTRACTO** mostrará un resumen de todos los movimientos de canjeo y acumulación de puntos.

✓ **COMO CANJEAR PUNTOS:**

Existen dos maneras de canjear puntos:

Canjeo puntos por regalos:

Pulsando el botón



, se le solicitará al usuario insertar el núm. de tarjeta del cliente y a continuación le mostrará la siguiente pantalla:

CANJEO PUNTOS

Referencia	Descripción	Talla	Color	Unidades	Puntos
100872	ANTIC-FG	40	NEGRE	1	10

Saldo Inicial: 30
 Puntos canjeados: 10
 Saldo final: 20
 A Pagar: 0,00 €

Pulsando el botón **AÑADIR ARTÍCULO**, se podrá insertar como regalo aquellos artículos que estén declarados en la **TARIFA DE PUNTOS**.

Si el núm. de puntos acumulado de los artículos a regalar sobrepasa la cantidad de puntos acumulados en la tarjeta, entonces la aplicación valorará el núm. de puntos sobrantes mediante conversión definida de: $X \text{ puntos} = X \text{ €}$

La cantidad que se deberá cobrar por sobrepasar al núm. de puntos acumulados en la tarjeta, se mostrará asociada a un **artículo genérico**.

Mostrar fidelización de clientes:

Canjeo de puntos por regalos

Valor de los puntos: puntos €

Artículo con importe a cobrar:

Tarifa de puntos:

Canjeo de puntos por descuentos

Valor de los puntos: puntos €

Artículo de canjeo de puntos:

P.ejemplo:

Valoración puntos: 1 puntos = 2 €

Puntos acumulados tarjeta: 20 puntos.

Se regala un producto que en la tarifa de puntos tiene un coste de 20 puntos.

A continuación otro producto que vale 10 puntos.

Polígono Industrial Torrefarrera • 25123 Torrefarrera (Lleida) - Spain

Área Comercial Tel.: (+34) 973 22 85 40 / Fax: (+34) 973 22 85 92

Fábrica y soporte Tel.: (+34) 973 75 15 33 / Fax: (+34) 973 75 17 41

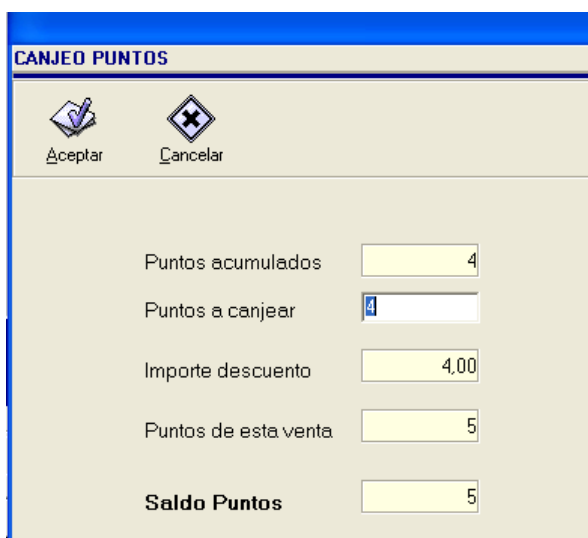
comercial@icg.es • www.icg.es

En el documento de venta nos cobrarían 20€, que sería el resultado de multiplicar 2€ x 10 puntos.

Canjeo puntos por descuentos:

Cuando el vendedor haya insertado las líneas de venta, entonces antes de totalizar, pulsará el botón  Tarjeta.

A continuación después de haber insertado el código de la tarjeta, para identificar al cliente, se totalizará el ticket. En la pantalla de totales aparecerá un botón adicional denominado **CANJEAR PUNTOS**.



The screenshot shows a dialog box titled "CANJEO PUNTOS". It contains two buttons at the top: "Aceptar" (Accept) and "Cancelar" (Cancel). Below the buttons, there are five rows of data, each with a label and a text input field:

Label	Value
Puntos acumulados	4
Puntos a canjear	4
Importe descuento	4,00
Puntos de esta venta	5
Saldo Puntos	5

Pulsando este botón la aplicación calculará que importe puede restar del total del ticket respecto a la conversión **X puntos = X €**, definido en configuración de ICGManager.

El cálculo de los puntos a restar de la tarjeta siempre se efectuará en base al total del documento sin impuestos incluidos.

Mostrar fidelización de clientes:

Canjeo de puntos por regalos

Valor de los puntos puntos €

Artículo con importe a cobrar

Tarifa de puntos

Canjeo de puntos por descuentos

Valor de los puntos puntos €

Artículo de canjeo de puntos

Si aceptamos el canjeo de puntos. Entonces en el tiquet se añadirá una segunda línea, correspondiente al artículo de canjeo de puntos, por el importe que va a descontar.

Serie	Número	Referencia	Talla	Color	Descripción	Unid	Precio	Desc	Total
▶ V01T	627	108811	18	ROSA	1A.POSTURA	1	25,00	0	25,00
V01T	627	Q	.	.	CANJEO PUNTOS	-18	1,00	0	-18,00