Il valore dei servizi Catalina

Manuale di formazione per il personale di punto vendita sul mantenimento ed utilizzo del sistema Catalina.

Materiale disponibile online sul sito:

www.infocatalina.com

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Sommario

Il sistema Catalina

1. Funzionamento e manutenzione. (Slide 3-8)
2. Emissione ed utilizzo dei coupon (Slide 9-19)
3. FAQ (Frequently Asked Questions) (Slide 20)

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Apparati di Catalina in punto vendita

2 sono gli apparati Catalina installati in punto vendita:

- 1 server
- 1 stampante per cassa

Ingombro
Larghezza 185 mm
Profondità 197 mm
Altezza 191 mm
(Senza parti sporgenti)

Peso
Circa 4 kg
(senza cartuccia e rotolino carta)

Ingombro
Larghezza 175 mm
Profondità 425 mm
Altezza 353 mm

Peso
Circa 9 kg

- Ogni cassa ha la sua Stampante: non scambiatele **MAI** fra di loro (anche se una non funziona).
- La stampante non necessita di accensione o spegnimento, non staccatela **MAI** dall'alimentatore.
- ATTENZIONE: la pulizia esterna della stampante deve essere effettuata con un detergente per vetri (non usare alcool o prodotti abrasivi).

"Il 90% circa delle risoluzioni dei problemi avviene al telefono

Il 70% delle problematiche è legato a cavi staccati...

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

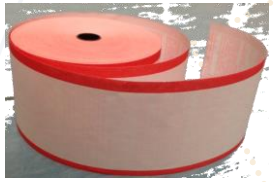
Funzionamento del Media Catalina

Per funzionare il Media Catalina ha bisogno di:

- Essere collegato alla presa elettrica dedicata;
- Essere collegato alla presa rete dai dedicata;
- Avere il rotolino di carta inserito correttamente;
- Avere la cartuccia inchiostro inserita correttamente.

Stampante

Cartuccia Inchiostro



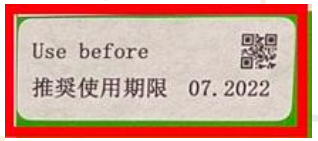
Rotolino Carta

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Gestione delle cartucce inchiostro

Cartuccia Inchiostro

- Le stampanti a colori vengono fornite con una cartuccia preinstallata.
- Gestione automatica da parte di Catalina dello stock (il punto vendita non dovrà preoccuparsi del riordino). Le cartucce vengono consegnate tramite corriere espresso direttamente al punto vendita.
- Le cartucce vengono consegnate periodicamente in base allo stock presente in negozio. Si ricorda di utilizzare le nuove cartucce solo dopo aver esaurito quelle della precedente consegna. Su ognuna di esse è presente la data di scadenza che può essere utile per identificare quelle consegnate prima.



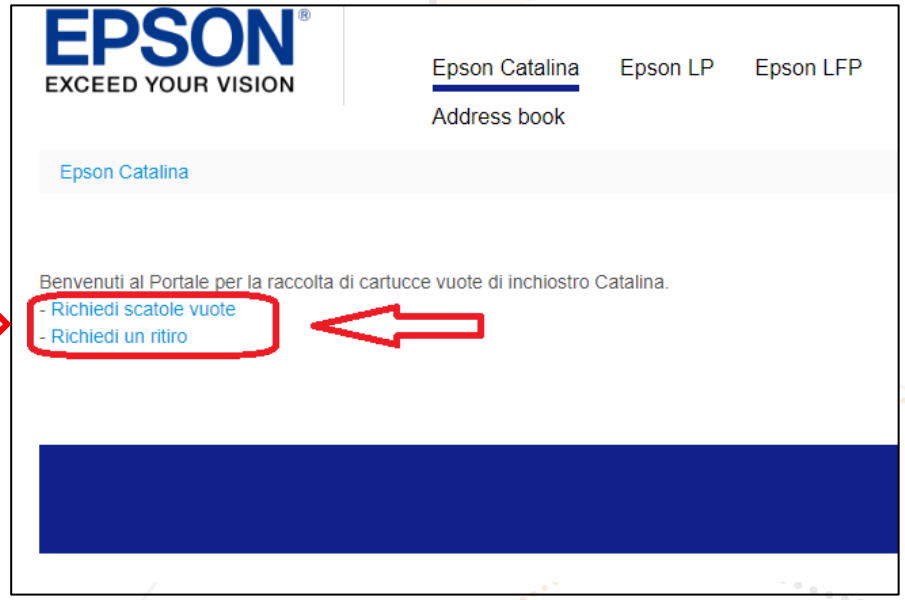
- Le cartucce una volta consumate devono essere raccolte separatamente nell'apposito contenitore marchiato EPSON, che verrà consegnato su richiesta del punto vendita successivamente all'installazione.
- La richiesta è gestita tramite il portale https://epson-recycling.cycleon.eu/it/home.

  Selezionare l'icona Epson Catalina e seguire la procedura per l'ordine dei contenitori Epson. Alla fine del processo vi verrà inviata una mail di conferma.
- Quando il contenitore sarà pieno, sempre attraverso il portale https://epson-recycling.cycleon.eu/it/home sarà possibile ordinarne il ritiro.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Gestione delle cartucce inchiostro

La prima volta è necessario registrarsi, poi basterà fare il Login



Selezionare:

- **Richiedi scatole vuote:** per richiedere i nuovi box dove raccogliere i toner esausti

- **Richiedi un ritiro:** Per richiedere il passaggio del corriere presso il negozio per ritirare il box pieno di toner esausti.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

RICHIESTA

Scatole vuote

1. Selezionare il numero di box che si desidera ricevere

2. Inserire i dati del negozio ove devono essere consegnati; **è necessario inserire la PEC di riferimento del punto vendita** o in alternativa quella della sede amministrativa

3. Cliccando su successivo, si arriverà sulla pagina di conferma.

4. Cliccando su conferma, verrà attivata la richiesta e verrà inviata una email all'indirizzo indicato

Ritiro

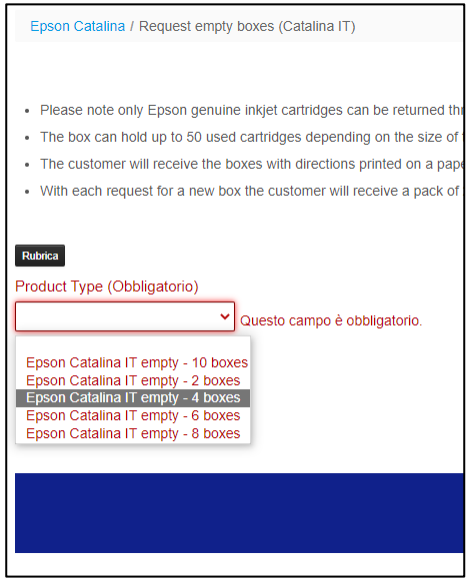
1. Selezionare Il numero di box che si desidera far ritirare

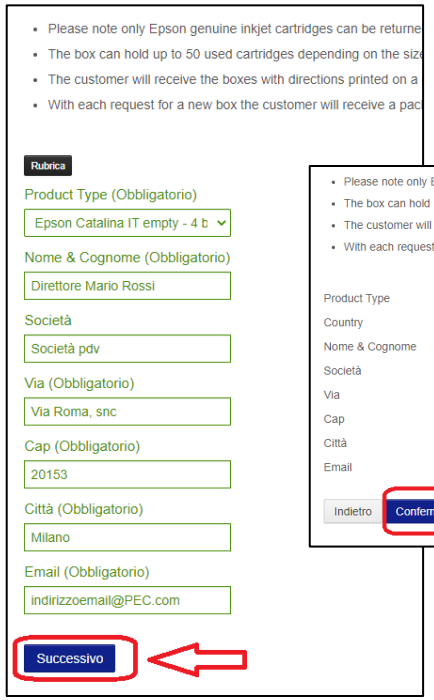
2. Inserire i dati del negozio ove il corriere deve procedere con il ritiro; **è necessario inserire la PEC di riferimento del punto vendita** o in alternativa quella della sede amministrativa

3. Cliccando su successivo, si arriverà sulla pagina di conferma.

4. Cliccando su conferma, verrà attivata la richiesta e verrà inviata una email all'indirizzo indicato

5. Ricordarsi sempre di richiedere nuovi box in concomitanza con il ritiro



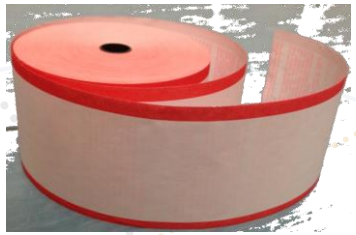


2022 Catalina Confidential

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Riordino e gestione dei rotolini carta

- Le stampanti a colori vengono fornite con 1 rotolino di carta preinstallato.
- Al momento dell’installazione degli apparati Catalina viene fornito uno stock iniziale di rotolini di carta.
- L’ordine e la consegna dei rotolini è gestita dal vostro CE.DI



Rotolino Carta

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Gestione delle Stampanti: pulizia delle testine

- **Il coupon è illeggibile o bianco:**
  - ✓ **In assenza di spie accese se la stampante emette coupon completamente bianchi o con il codice a barre illeggibile tenere premuto il tasto “A>A 3sec” per almeno 10 secondi**
  - ✓ **Ripetere l’operazione fino ad un massimo di 3 volte consecutive**

- **La pulizia delle testine della stampante è fondamentale, eseguita correttamente ed in maniera regolare evita molte attività di manutenzione e migliora la percezione del pdv.**

Pulsante pulizia testine

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

La vostra collaborazione è fondamentale!

- **Catalina effettua verifiche dello stato di funzionamento dei suoi apparati su tutti i pdv del Network:**
  - ✓ **saltuariamente potreste essere contattati dai nostri tecnici per una rapida verifica del corretto funzionamento del sistema;**

- **In alcuni casi potreste essere voi a chiamare direttamente i ns. tecnici per anticipare il malfunzionamento del sistema:**
  - ✓ **in tal caso i nostri tecnici vi chiederanno di effettuare delle prime verifiche sul sistema che normalmente risolvono la maggior parte degli incovenienti.**

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Un funzionamento intuitivo

1

Il cliente effettua una spesa

2

I prodotti vengono fatti passare a scanner

3

Vengono stampate le offerte basate sulla spesa

4

Le offerte vengono consegnate al cliente dal personale di cassa e sono valide sulla spesa successiva

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Consegna delle comunicazioni Catalina ai Clienti

- L'emissione può avvenire durante il passaggio dei prodotti a scanner e/o dopo la chiusura della transazione. Le possibili cause scatenanti sono le seguenti:
  - ✓ Il passaggio in cassa di determinati prodotti - Il valore dello scontrino - L'utilizzo di un altro coupon Catalina
- Al termine della transazione la stampante emette un segnale sonoro per avvisare che sono stati emessi dei coupon Catalina: **ATTENZIONE!**
  - ✓ E' fondamentale attendere il segnale sonoro che indica il termine della stampa prima di prelevare i coupon, per non compromettere la qualità di stampa;
  - ✓ Il sistema emette automaticamente le comunicazioni senza che sia richiesta alcuna procedura manuale da parte del personale di cassa;
  - ✓ Consegnare i coupon al cliente insieme allo scontrino. **NB.** Ogni cliente deve ricevere SOLO i coupon a lui destinati.

1

2

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

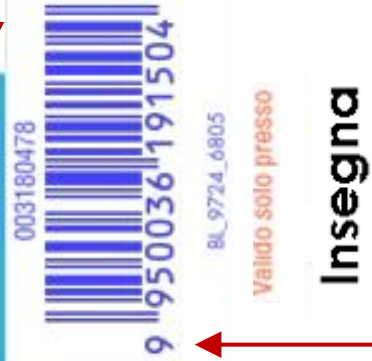
Tipologie di comunicazione Catalina:

Le Comunicazioni Promozionali Catalina Industria

Le Comunicazioni Promozionali Catalina sono sempre e solo **valide sul prossimo acquisto** nel punto di vendita dove è stato emesso il coupon.

validità

valore facciale



Logo

Codice a barre coupon

A COSA SERVE IL CODICE A BARRE? Permette di attribuire automaticamente lo sconto al cliente e di misurare il risultato delle promozioni.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Utilizzo delle comunicazioni Catalina Industria (richiesta)

- All’inizio della transazione in cassa chiedere al Cliente se è in possesso di comunicazioni Catalina;
- Quando il cliente presenta un comunicazione promozionale Catalina Industria si devono verificare le seguenti condizioni:
  - l’effettivo acquisto del prodotto a cui è legato il buono sconto Catalina;
  - il rispetto della data di validità;
  - il logo indicato sotto la scritta “Valido solo presso” deve essere quello della vostra catena.

NB: se anche una sola di queste condizioni non viene rispettata **NON SI DEVE accettare** la comunicazione.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Utilizzo delle Comunicazioni Catalina Industria (incasso e gestione)

Quando riceverete una Comunicazione Promozionale Catalina Industria dal cliente sarà necessario:

- passare, in qualsiasi momento della transazione, sul lettore ottico della cassa il codice a barre della Comunicazione Promozionale, poi premere il tasto SUBTOTALE (il software di cassa scalerà automaticamente l'importo del/dei buono/i come forma di pagamento, denominata Coupon, visualizzando la rimanenza da pagare a video).

- chiudere lo scontrino con la formula di pagamento scelta dal cliente (Contanti, Pagamento Elettronico, Buono Sconto)

- consegnare al cliente, insieme al resto e allo scontrino, le eventuali Comunicazioni Promozionali Catalina nel frattempo emessi dal media.

- le Comunicazioni Promozionali Catalina Industria sono delle **forme di Pagamento**, vanno quindi trattati come già gestite attualmente i coupon che rientrano nel circuito Valassis.

***La procedura illustrata è stata condivisa con la vostra sede, in caso di eventuali modifiche fare riferimento alla sede/gestore Software di Cassa.**

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Tipologie di comunicazione Catalina:

Le Comunicazioni Promozionali Catalina Retail

validità

valore facciale

Logo

Codice a barre coupon

A COSA SERVE IL CODICE A BARRE? Permette di attribuire automaticamente lo sconto al cliente e di misurare il risultato delle promozioni.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Utilizzo delle comunicazioni Catalina Retail (richiesta)

- All’inizio della transazione in cassa chiedere al Cliente se è in possesso di Comunicazioni Catalina
- Quando il cliente presenterà una Comunicazione Promozionale Catalina Retail dovrete verificare i seguenti requisiti:
  - Il rispetto delle condizioni inserite nella Comunicazione Catalina;
  - il rispetto della data di validità;
  - il logo indicato sotto la scritta “Valido solo presso” deve essere quello della vostra catena.

NB: se anche una sola di queste condizioni non viene rispettata **NON SI DEVE accettare** la comunicazione.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Utilizzo delle Comunicazioni Catalina Retail (incasso e gestione)

Quando riceverete una Comunicazione Promozionale Catalina Retail dal cliente sarà necessario:

- **passare, in qualsiasi momento della transazione, sul lettore ottico della cassa il codice a barre della Comunicazione Promozionale, poi premere il tasto SUBTOTALE (il software di cassa scalerà automaticamente l'importo della/delle comunicazione/i promozionale/i Catalina).**
- **Chiudere come di consueto la transazione.**
- **Consegnare al cliente, insieme al resto e allo scontrino, gli eventuali Comunicazioni Promozionali Catalina nel frattempo emessi dalla stampante.**
- **I Coupon promozionali rientranti in questa fattispecie verranno gestiti secondo l'indicazione della vostra sede.**

***La procedura illustrata è stata condivisa con la vostra sede, in caso di eventuali modifiche fare riferimento alla sede/gestore Software di Cassa.**

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Tipologie di comunicazione Catalina:

I messaggi Catalina Retail

Le Comunicazioni Catalina possono veicolare anche messaggi informativi diretti alla vostra clientela.

NB. in questo caso non sarà presente il codice a barre.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Tipologie di comunicazione Catalina:

Le comunicazioni Catalina Advertising

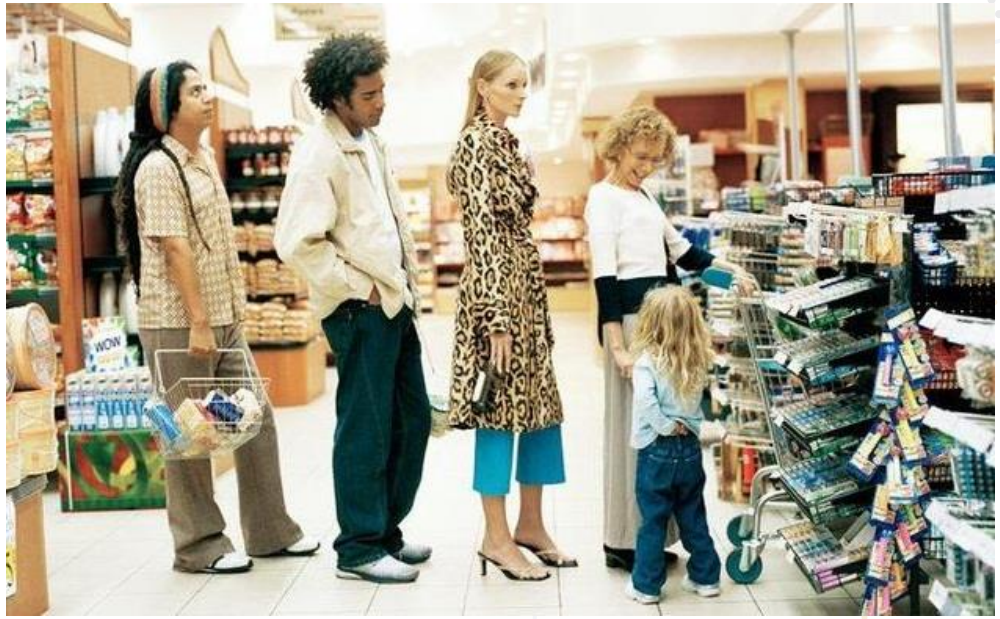
Le comunicazioni Catalina possono veicolare anche proposte dirette alla vostra clientela con offerte promozionali esterne al negozio (es. negozi della galleria, parchi divertimento, stazioni di rifornimento, catene di fast food, ecc.).

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Il vostro ruolo è fondamentale!

La relazione con il cliente durante la fase di pagamento e di consegna dei coupon è estremamente importante per ottenere i migliori risultati dalle campagne promozionali!

- **Il coupon è un'opportunità per relazionarsi con i vostri clienti**
- **State consegnando l'equivalente di denaro contante, il cliente deve percepire il valore della comunicazione.**
- **Ogni Comunicazione Promozionale Catalina ha un valore di sconto, una data entro la quale utilizzarlo e un comportamento da tenere per poterne usufruire.**



CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE

Le principali osservazioni dei clienti

1.“ No grazie non li voglio!”

✓Annullateli strappando il codice a barre e buttateli. Non regalateli al cliente successivo!

2.“Perché io non ho ricevuto i buoni?”

✓Spiegategli che i buoni si stampano in funzione di determinati acquisti nel punto vendita e che ne potrà ricevere in una delle prossime spese effettuate nel vostro punto vendita.

3.“Ottimo, ho appena acquistato il prodotto, ho subito lo sconto?”

✓I buoni sono consegnati a transazione chiusa e a pagamento avvenuto sono quindi utilizzabili solo sul prossimo acquisto.

4.“I coupon Catalina sono cumulabili?” Dipende dalla tipologia:

✓Coupon promozionali Catalina Industria: per ciascun prodotto acquistato potrà essere utilizzato un solo Coupon promozionale Catalina industria; è possibile invece cumularli con altre tipologie di buoni sconto/ promozioni sui prodotti Industria, oppure con le offerta presenti nel PV (volantino, 3x2 ecc…).

✓Coupon promozionali Retail: dipende dalle situazioni e sarà indicato sul coupon stesso o da comunicazione della vostra sede.

5.“Dove li posso usare?”

✓I buoni sono validi esclusivamente nell’insegna indicata sul buono, se vi è anche il nome del PV allora il buono è utilizzabile solo in quel PV.

✓Nel caso dei Coupon Advertising Network è sempre indicato il luogo dove poter utilizzare il coupon (luogo fisico e/o virtuale)

6.“Non ho dato al cliente i suoi buoni Catalina!”

✓Annullateli strappando il codice a barre e buttateli. Non regalateli al cliente successivo.

CATALINA®
PRECISION THAT POWERS PERFORMANCE