



ASIAKAS- JA JÄSENPAVELIJAN PIKAOPAS

Kuluttajien yleisimpiä kysymyksiä mobiilikanavasta

Intellipocketin palvelusta toimitetut mobiilisovellukset testataan aina markkinoilla olevilla älypuhelinmalleilla ja käyttöjärjestelmillä. Sovelluksen lataaminen on kuluttajalle helppoa ja nopeaa. Silti kuluttajille voi herätä kysymyksiä sovelluksen asentamisesta ja käytöstä. Tähän dokumenttiin on kerätty vastauksia kuluttajien yleisimpiin kysymyksiin.

Teknisistä vikatilanteista pyydämme laittamaan Intellipocketille tietoa sähköpostitse osoitteeseen: tuki@intellipocket.com. Vikailmoituksissa pyydämme kertomaan sovelluksen käyttäjän puhelinnumeron, jolla vika ilmenee.

SISÄLLYS

INTELLIPOCKET OY
ENERGIAKUJA 3
FI-00180 HELSINKI
FINLAND
INFO@INTELLIPOCKET.COM
WWW.INTELLIPOCKET.COM

BUSINESS ID: 2295953-8

Sovelluksen jakeluun ja lataamiseen liittyvät yleiset kysymykset.....	2
Sovelluksen toimintaongelmiin liittyvät kysymykset	3
Eri puhelinten ominaisuuksiin liittyvät kysymykset.....	4
Digitaalisen leimakorttiin liittyvät kysymykset	5
Digitaalisen bonuskertymään liittyvät kysymykset.....	6
Yleisesti kanta-asiakasmarkkinointiin ja muihin sovelluksen ominaisuuksiin liittyvät kysymykset.....	6



KULUTTAJAN YLEISIMPIÄ
KYSYMYKSIÄ
MOBIILIKANAVASTA

Sovelluksen jakeluun ja lataamiseen liittyvät yleiset kysymykset

Mistä voin ladata sovelluksen? Sitä ei löydy laitevalmistajan sovelluskaupasta, kuten Google Playsta tai AppStoresta.

Julkisesti jaettavat sovellukset tilataan sovelluksen levittäjän nettisivuilta olevalta lomakkeella, tekstiviestillä tai ystävän suosittelusta. Yksityisessä jakelussa olevien sovellusten jakelusta vastaa aina sovelluksen levittäjä. Ohjeet tilaamiseen saa sovelluksen levittäjältä.

Toimiiko sovellus puhelimessani?

Sovellus toimii Android-, iOS- ja Windows Phone puhelimissa, siis lähes kaikissa puhelinmalleissa. Sovellus ei enää toimi useita vuosia vanhoissa puhelimissa eikä Windows Phone 7 puhelimissa.

Sain tekstiviestillä latauslinkin. Miten minun pitäisi toimia?

Sovellus asennetaan näpäyttämällä tekstiviestissä olevaa latauslinkkiä. Linkki avaa sovelluksen asennussivun puhelimen selaimeen. Sivulla on ohjeet sovelluksen asentamiseksi.

Kuinka asennan sovelluksen puhelimeeni?

Sovelluksen asentamisessa on hiukan eroa eri puhelimien välillä. Sovellus asennetaan aina asennussivulta. Sivulle päädytään joko tilauslomakkeen Lataa-painiketta tai tekstiviestillä tullutta latauslinkkiä näpäyttämällä. Sivua vierittämällä löytyy kuvitetut ohjeet, kuinka sovellus asennetaan juuri siihen puhelimeen.

Valtaosassa Android-puhelimissa sekä iPhoneissa ja Windows Phoneissa sovellus asennetaan aivan kuten nettisivun kirjainmerkki luodaan: lisätään sovellus nettiselaimen valikosta puhelimen koti- tai aloitusnäyttöön.

Osassa Androideja, erityisesti vanhemmissa malleissa, asennussivulla on suuri Lataa sovellus-painike. Sitä näpäyttämällä puhelimeen ladataan asennuspaketti, jolla sovellus asennetaan. Asennuspaketin tunnista .apk päätteestä. Noudata asentamisessa asennussivun ohjeita.

Puhelimeni meni rikki. Kuinka saan sovelluksen uudestaan puhelimeeni?

Sovelluksen voi tilata uudelleen samalla tavalla kuin ensimmäisellä kerralla. Kun uusitaan tilaus vanhaan puhelinnumeroon, säilyvät kaikki sovelluksella kerätyt kanta-asiakasedut. Yksityisesti jaettavissa sovelluksissa tulee olla yhteydessä sovelluksen levittäjään. Pääkäyttäjä voi lähettää sovelluksen, kun hänellä on tiedossa riittävät henkilötiedot. Näitä ovat puhelinnumero, asiakasnumero sekä etu- ja sukunimi.

Olen hankkinut uuden puhelimen.

Kuinka saan sovelluksen uuteen puhelimeeni?

Sovelluksen voi tilata uudelleen samalla tavalla kuin ensimmäisellä kerralla. Kun uusitaan tilaus vanhaan puhelinnumeroon, säilyvät kaikki sovelluksella kerätyt



KULUTTAJAN YLEISIMPIÄ
KYSYMYKSIÄ
MOBIILIKANAVASTA

kanta-asiakasedut. Yksityisesti jaettavissa sovelluksissa tulee olla yhteydessä sovelluksen levittäjään. Pääkäyttäjä voi lähettää sovelluksen, kun hänellä on tiedossa riittävät henkilötiedot. Näitä ovat puhelinnumero, asiakasnumero sekä etu- ja sukunimi.

Nimeni on vaihtunut, koska menin naimisiin; tai kirjoitin nimeni väärin tilauksessa. Kuinka korjaan nimen?

Sovellus tilataan uudelleen korjatuilla nimitiedoilla. Kun sovellus tilataan samaan puhelinnumeroon, säilyvät kaikki sovelluksella kerätyt kanta-asiakasedut. Yksityisesti jaettavissa sovelluksissa tulee olla yhteydessä sovelluksen levittäjään. Pääkäyttäjä voi lähettää sovelluksen, kun hänellä on tiedossa riittävät henkilötiedot. Näitä ovat puhelinnumero, asiakasnumero sekä etu- ja sukunimi.

Asensin sovelluksen puhelimeeni. Mistä löydän sen?

- Android-puhelimet: Sovellus löytyy Koti-valikon ensimmäisestä vapaasta paikasta. Osassa Androideja sovellusta ei asenneta sovellusvalikkoon vaan se asennetaan ainoastaan Koti-valikkoon.
- iPhone-puhelimet: Sovellus löytyy puhelimen Koti-valikon ensimmäisestä vapaasta paikasta.
- Windows Phone-puhelimet: Sovellus löytyy puhelimen Aloitusnäkyvän ensimmäisestä vapaasta paikasta. Sovellusta ei asenneta puhelimen sovellusvalikkoon.

Kaverini haluaa sovelluksen. Voinko jakaa sen hänelle?

Sovelluksen voi jakaa kaverille, kun sovelluksessa on käytössä 'Suosittele kaverille'-ominaisuus. Sovelluksessa löytyy sivu, josta kuluttaja voi lähettää kaverilleen sovelluksen latauslinkin. Yksityisessä jakelussa olevaa sovellusta ei voi jakaa kaverille.

Sovelluksen toimintaongelmiin liittyvät kysymykset

Lähetin tekstinviestillä saamani vanhan latauslinkin toiseen puhelimeeni.

Linkki ei avaudu. Kuinka saan sovelluksen uuteen puhelimeeni?

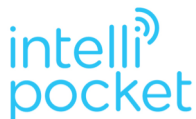
Jos kuluttaja on ladannut sovelluksen puhelimeensa, linkkiä ei voi jakaa toiseen puhelimeen. Ohjaa kuluttaja tilaamaan sovellus uudestaan samalla tavalla, kuin hän tilasi sen ensimmäisellä kerralla.

Jos tilaan uudelleen sovelluksen uuteen puhelimeen, toimiiko sovellus?

Kyllä toimii.

Sovelluksesta puuttuu sisältöä tai aikaisemmin näkynyt sisältö on yhtäkkiä kadonnut. Mistä tämä voi johtua?

Tarkista ensimmäiseksi, onko puhelin yhteydessä internetiin. Sovelluksen käyttö vaatii toimivan nettiyhteyden, joko mobiilidatan tai langattoman verkon.



KULUTTAJAN YLEISIMPIÄ
KYSYMYKSIÄ
MOBIILIKANAVASTA

Sovelluksen sisältö ja ulkoasu on päivitettävissä reaaliajassa. Sovelluksen sisältö voi muuttua siinä tapahtuvien sisällön päivitysten myötä.

Jos sisältö ei näy, vaikka sen pitäisi näkyä sovelluksessa, ota ensin yhteyttä julkaisu- ja jakelutyökalun pääkäyttäjään. Hän voi tarkistaa, että sisällön ajastus ja kohdentaminen tehty oikein. Mikäli ongelma ei selviä, pääkäyttäjä tekee tukipyynnön Intellipocketille.

Eri puhelimien ominaisuuksiin liittyvät kysymykset

Minulla on Android. Poistin sovelluksen ikonin puhelimen Koti-valikosta. En löydä sovellusta enää. Kuinka saan sen takaisin?

Osassa Androideja sovellus poistuu puhelimesta, kun se poistetaan Koti-valikosta. Siinä tapauksessa kuluttajan tulee tilata sovellus uudestaan.

Android-puhelimeni pyytää lupaa asentaa sovellus tuntemattomasta lähteestä. Miten toimin?

Kuluttajalla on puhelimen oletusselaimena muu selain kuin Chrome tai hän käyttää iäkkäämpää Androidin mallia, jossa ei ole Chromea. Hänen tulee vaihtaa oletusselaimeksi Chrome puhelimen sovellusasetuksista ja tehdä tilaus uudestaan. Jos hänellä ei ole Chrome-selainta, hän voi sallia sovellusten asentamisen tuntemattomista lähteistä puhelimen asetuksista ja noudattaa puhelimen asennusohjeita. Sovellus ei vahingoita puhelinta. Suosittelemme käyttämään Chrome-selainta puhelimen oletusselaimena.

Asensin sovelluksen Android-puhelimeen ohjeiden mukaisesti kiinnittämällä sovelluksen Koti-valikkoon. Sovellusta ei löydy puhelimen Koti-valikosta. Mistä löydän sovelluksen?

Osassa Androideja voidaan puhelimen ominaisuuksia vähentää valitsemalla helppo käyttötila normaalin sijasta. Helpossa käyttötilassa asennettua sovellusta ei pääse käyttämään. Kuluttajan tulee vaihtaa puhelimen käyttötilaksi normaali. Ominaisuus löytyy muun muassa Sonyn ja Samsungin puhelimista.

Minulla on Windows Phone. Poistin sovelluksen ikonin puhelimen Aloitusnäkyästä. En löydä sovellusta enää. Kuinka saan sen takaisin?

Kuluttajan tulee tilata sovellus uudestaan. Sovellus poistuu puhelimesta, kun se poistetaan Aloitusnäkyästä.

Voinko asentaa sovelluksen tablettiin, esimerkiksi iPadiin?

Sovellusta ei voi asentaa tablettiin. Sovellus on tarkoitettu aina mukana kulkeväksi tunnisteeksi, joten sen käyttö on rajattu matkapuhelimiin.



KULUTTAJAN YLEISIMPIÄ
KYSYMYKSIÄ
MOBIILIKANAVASTA

Digitaaliseen leimakorttiin liittyvät kysymykset

Kuinka kerään leimoja passiin?

Kanta-asiakasohjelman sääntö määrittelee, mistä ostoksesta leiman saa. Leimoja annetaan tunnistamalla asiakas sovelluksesta. Asiakastunniste luetaan koodilukijalla sovelluksessa olevasta QR-koodista Intellipocketin leimausohjelmaan tai kassajärjestelmään. Samalla kassahenkilö myöntää ostoksen perusteella oikean määrän leimoja. Jos tunnistetta ei voi lukea koodilukijalla, voidaan tunniste kirjoittaa käsin. Asiakastunnisteena toimiva numerosarja löytyy muun muassa sovelluksen Asetus-sivulta. Usein tunniste on kuluttajan puhelinnumero msisdn-muodossa (maakoodilla ilman plus-merkkiä, esimerkiksi 358451234567).

Minulla on uusi puhelinnumero. Kuinka saan hankkimani leimat sovellukseen?

Tietoturvasyistä ansaittuja etuja ei voi siirtää toiseen puhelinnumeroon. Puhelinnumeron vaihtuessa kuluttajan tulee olla yhteydessä sovelluksen levittäjään.

Jos tilaan sovelluksen uudestaan, näkyvätkö hankkimani leimat ja edut?

Mikäli puhelinnumero ei ole muuttunut, aikaisemmat tiedot mukaan lukien leimat ja bonuskertymä näkyvät myös uudessa sovelluksessa.

Kuinka monta leimaa minun pitää kerätä saadakseni edun?

Kanta-asiakasohjelma määrittelee leimakortin säännön. Etuun oikeuttavien leimojen määrän näkee esimerkiksi laskemalla leimakortissa näkyvät leimojen paikat tai ohjetekstistä. Sovelluksessa voi olla useampi leimakortti, joilla on erilainen sääntö.

Minkä edun saan täydellä leimakortilla?

Kanta-asiakasohjelma määrittelee edun arvon. Etuna voi olla euromääräinen bonuskertymä, jonka arvoa voi käyttää kanta-asiakasohjelman säännön mukaisesti tai jokin tuote-etu. Ansaitut edut näkyvät sovelluksen bonuskertymästä.

Leimakortissani olevat leimat katosivat. Miksi näin tapahtui?

Kuluttaja on kerännyt leimakortin täyteen, jolloin hän ansaitsee edun ja leimakortti tyhjenee. Leimoilla ansaittu etu siirtyy bonuskertymään. Leimojen keräämistä leimakorttiin voidaan jatkaa.

Voinko antaa hankkimani leiman ystävälleni?

Edut ovat henkilökohtaisia. Kuluttaja ei voi siirtää leimaa toiselle.

Minulla eivät näy kaikki hankkimani leimat. Miten tarkistan leimani?

Sovelluksen leimakortin sisältö päivittyy taustajärjestelmästä aina, kun leimakortti-sivu avataan tai painetaan sivulla olevaa päivitys-painiketta. Kassahenkilö voi tarkistaa leimojen ja saldon lukumäärän leimausohjelmasta tai



KULUTTAJAN YLEISIMPIÄ
KYSYMYKSIÄ
MOBIILIKANAVASTA

kassajärjestelmästä. Mikäli leimojen määrä ei silti kuluttajan mielestä täsmää, ei kaikista ostopahtumista ole merkitty leimaa.

Digitaaliseen bonuskertymään liittyvät kysymykset

Kuinka bonusta kertyy, kun kanta-asiakasohjelmassa on leimakortti?

Kun leimakortti täytyy, antaa se kanta-asiakasohjelman säännön mukaisen bonuksen. Kaikissa kanta-asiakasohjelmissa ei ole käytössä leimakorttia. Kuluttajan bonussaldoa ylläpidetään Intellipocketin pilvipalvelussa ja sovellus tarkistaa ajantasaisen saldon aina kuluttajan avatessa bonuskertymä-sivun.

Kuinka bonusta kertyy, kun kanta-asiakasohjelmassa on bonuskertymä?

Bonuskertymä on sidoksissa kassajärjestelmään. Ostoksen yhteydessä, kuitenkin ollessa avoinna, asiakastunniste luetaan kassajärjestelmään. Ohjelma laskee ostoksen loppusummasta kanta-asiakasohjelman mukaisesti bonuksen ja lisää sen asiakkaan bonuskertymään. Kertymä näkyy sovelluksessa. Kaikissa kanta-asiakasohjelmissa ei ole käytössä bonuskertymää. Kuluttajan bonussaldoa ylläpidetään Intellipocketin pilvipalvelussa ja sovellus tarkistaa ajantasaisen saldon aina kuluttajan avatessa bonuskertymä-sivun.

Miten käytän bonusta? Voinko maksaa sillä?

Bonuskertymä käytetään samalla tavalla, kuin bonusta kerätään tai leimoja annetaan: asiakastunniste luetaan sovelluksen QR-koodista ja etu kuitataan käytetyksi Intellipocketin leimausohjelmalla tai kassajärjestelmällä. Kanta-asiakasohjelman sääntö määrittelee, mitä tuotteita tai palveluita edulla voi maksaa.

Yleisesti kanta-asiakasmarkkinointiin ja muihin sovelluksen ominaisuuksiin liittyvät kysymykset

Sovelluksessa on etukuponki. Kuinka käytän edun?

Etukuponki on kertakäyttöinen etu. Kupongin tunnistaa sivun alareunassa olevasta Käytä etu-painikkeesta. Etu käytetään maksun yhteydessä. Kassahenkilö tarkistaa, että kuluttaja näpäyttää ensin painiketta 'Käytä etu' sekä vahvistaa edun käytön vastaamalla OK sovelluksen sitä kysyessä. Käytetyssä kupongissa on painikkeen tilalla päivämäärä ja kelloaika, koska etu on käytetty. Käytetty etu jää näkyviin kuluttajan sovellukseen, kunnes pääkäyttäjä poistaa etukupongin (poistuu tällöin näkyvistä kaikilta sovelluksen käyttäjiltä).

Mistä löydän rekisteriselosteen?

Sovelluksen levittäjä omistaa sovelluksen taustalla olevan henkilörekisterin. Rekisteriseloste löytyy sovelluksen levittäjältä.