

---

## SERVEI KELVIN RETAIL:

- 1\_\_ Què és Kelvin Retail?
- 2\_\_ S'adapta Kelvin Retail a les característiques del meu negoci (presencial, eCommerce, mixt)?
- 3\_\_ Què inclou?
- 4\_\_ Què inclou el portal en línia?
- 5\_\_ Què són les notificacions periòdiques i les alertes?
- 6\_\_ Quina informació em pot mostrar?
- 7\_\_ Com es tracta la privacitat?
- 8\_\_ Quant costa?
- 9\_\_ Es troba disponible per a mòbils i tauletes?

---

## ACCÉS

- 10\_\_ Qui pot accedir al servei?
- 11\_\_ Hi poden accedir usuaris utilitzant l'accés secundari o mitjançant CAL?
- 12\_\_ Com accedeixo a Kelvin Retail?
- 13\_\_ Accediré a la versió presencial o eCommerce?

---

## ÚS DE L'EINA:

- 14\_\_ Com gestiono els meus "Favorits"?
- 15\_\_ Per què alguns indicadors no contenen informació?

- 16\_\_ On es mostra informació dels indicadors? Què és l'"Índex BS"?
- 17\_\_ En els indicadors apareixen els eixos següents: "El meu negoci", "Sector presencial" i "Sector eCommerce". Què són i per a què serveixen?
- 18\_\_ Com puc seleccionar el període de temps que mostra l'indicador?
- 19\_\_ De quin històric de dades dispenso?
- 20\_\_ Què representa el botó "Agregat" del selector de comerços?

---

## SECTOR

- 21\_\_ Què s'entén per "Sector presencial"?
- 22\_\_ Què s'entén per "Sector eCommerce"?
- 23\_\_ On puc veure el sector al qual he estat assignat?
- 24\_\_ El meu sector no és l'adequat. Es pot canviar?

---

## CONTACTO E INCIDENCIAS

- 25\_\_ Com puc resoldre els meus dubtes?
- 26\_\_ Tinc una incidència tècnica. Què faig?
- 27\_\_ Com puc fer els meus suggeriments i comentaris sobre Kelvin Retail?
- 28\_\_ Puc contactar amb Kelvin Retail a través de les xarxes socials?

## 1

### QUÈ ÉS KELVIN RETAIL?

Kelvin Retail és un servei d'informació adreçat al petit i mitjà comerç amb l'objectiu d'ajudar-te en la presa de decisions del teu negoci. T'ajudarà a mesurar diversos factors del negoci que d'una altra manera seria complicat conèixer, com ara el percentatge dels teus clients fidelitzats o la comparativa del teu tiquet mitjà amb el del teu sector.

## 2

### S'ADAPTA KELVIN RETAIL A LES CARACTERÍSTIQUES DEL MEU NEGOCI (PRESENCIAL, ECOMMERCE, MIXT)?

Si. Posem a la teva disposició dos versions per donar resposta a les teves necessitats

- Kelvin Retail: amb Kelvin Retail obtens una visió agregada de l'activitat i ús dels TPV que tinguis contractats amb Banc Sabadell, ja siguin del teu comerç presencial o del teu comerç electrònic.
- Kelvin Retail per eCommerce: si vens per internet a través del Banc Sabadell, posem a la teva disposició indicadors clau adaptats a les necessitats específiques dels comerços online.

## 3

### QUÈ INCLOU?

Kelvin Retail es compon de dos elements principals:

- Un portal en línia privat amb informació personalitzada del comerç actualitzada setmanalment.
- Un servei de comunicacions per correu electrònic que inclou notificacions periòdiques i alertes.

4

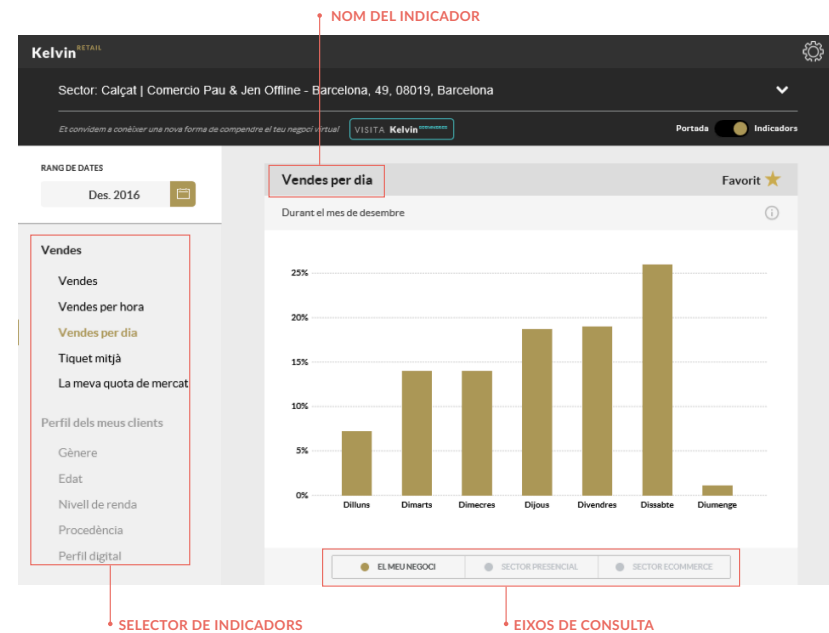
QUÈ INCLOU EL PORTAL EN LÍNIA?

El portal en línia posa a disposició indicadors de l'activitat comercial del teu comerç agrupats en 3 categories.

| INDICADORS                     | KELVIN RETAIL           | KELVIN ECOMMERCE |
|--------------------------------|-------------------------|------------------|
| VENDES                         | Vendes                  |                  |
|                                | Vendes per hora         |                  |
|                                | Vendes per dia          |                  |
|                                | Tiquet mitjà            |                  |
|                                | La meva quota de mercat | Ranking online   |
|                                | Devolucions             |                  |
| PERFIL DELS MEUS CLIENTS       | Gènere                  |                  |
|                                | Edat                    |                  |
|                                | Nivell de renda         |                  |
|                                | Procedència             | Nacionalitat     |
|                                | Perfil digital          | -                |
| COMPORTAMENT DELS MEUS CLIENTS | Nous/recurrents         |                  |
|                                | Fidelització            |                  |
|                                | Freqüència de compra    |                  |
|                                | Compres 1 hora abans    |                  |
|                                | Compres 1 hora després  |                  |
|                                | Cistell de la compra    |                  |

A més a més, la majoria d'indicadors es poden consultar sota tres eixos comparables entre ells.

- El meu negoci
- Sector presencial
- Sector eCommerce



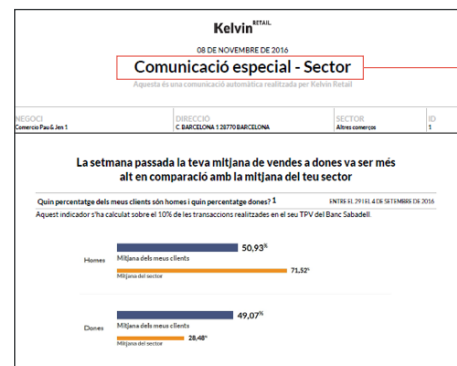
## 5

### QUÈ SÓN LES NOTIFICACIONS PERIÒDIQUES I LES ALERTES?

El portal d'informació es complementa amb un servei de comunicacions per correu electrònic, l'objectiu del qual és facilitar el consum de la informació. Per rebre aquesta informació has de donar d'alta el teu correu electrònic en Kelvin Retail.

Hi ha dos tipus de comunicacions:

- **Comunicacions periòdiques:** amb una periodicitat mensual, t'enviarem un correu amb el resum de l'activitat del teu comerç durant l'últim mes. Aquest resum farà referència a les operacions, els clients i el sector d'activitat. Sota cada indicador hi haurà un enllaç per accedir a l'eina Kelvin Retail i poder complementar la informació.



6

## QUINA INFORMACIÓ EM POT MOSTRAR?

S'obtenen dues fonts d'informació principals.

- Les transaccions emeses a través d'un terminal de punt de venda (TPV) de Banc Sabadell.
- Les transaccions iniciades des d'una targeta de Banc Sabadell. Aquesta informació s'utilitza per oferir dades demogràfiques.

Per tant, no inclou informació de les operacions fetes en efectiu o de TPV no pertanyents a Banc Sabadell.

7

## COM ES TRACTA LA PRIVACITAT?

La informació del teu negoci és exclusivament per al teu ús personal i no es comparteix amb altres usuaris. Tota la informació que s'ofereix és anònima, agregada i sempre es mostra de manera estadística, de manera que en tot moment es respecta al màxim la privacitat. A més a més, no es mostra cap indicador que no agregui com a mínim 10 operacions.

8

## QUANT COSTA?

Actualment el servei és totalment gratuït per als comerços de Banc Sabadell. Cal comptar amb un TPV del banc actiu per accedir a l'eina. L'objectiu és ajudar-te en la presa de decisions del teu negoci.

9

## ES TROBA DISPONIBLE PER A MÒBILS I TAULETES?

Sí. Kelvin Retail és accessible a través de l'aplicació mòbil de Banc Sabadell (cal tenir instal·lada la versió 16.5 o superior de l'aplicació mòbil).

A més a més, el web s'adapta als dispositius mòbils i les tauletes. Gràcies a això, la navegació i el contingut es mostren correctament en qualsevol tipus de pantalla.

### 10

#### QUI POT ACCEDIR AL SERVEI?

Tots els comerços que tinguin activat un TPV de Banc Sabadell poden accedir de manera gratuïta a Kelvin Retail, ja siguin clients nous o existents. L'accés només està disponible pel titular del contracte del comerç.

### 11

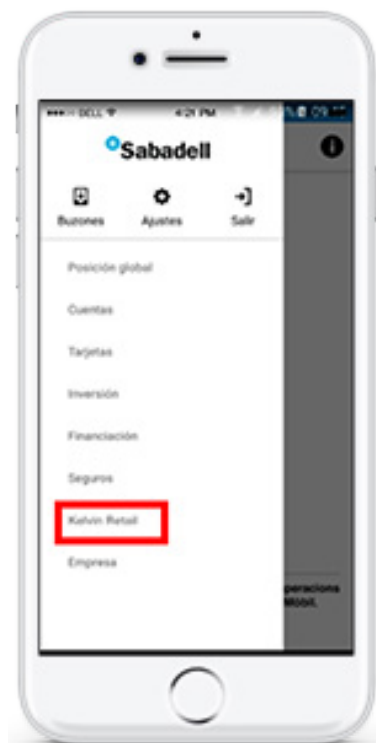
#### HI PODEN ACCEDIR USUARIS UTILITZANT L'ACCÉS SECUNDARI O MITJANÇANT CAL?

Actualment, els accessos mitjançant targeta secundària i per CAL (clau d'accés limitat) no tenen accés a Kelvin Retail.

### 12

#### COM ACCEDEIXO A KELVIN RETAIL?

L'accés al web de Kelvin Retail es troba disponible a través del web i de l'aplicació mòbil de Banc Sabadell.



#### A través de BS Online Empresas:

1. Accedeix a [www.bancsabadell.com](http://www.bancsabadell.com).
2. Selecciona la pestanya "BS Online".
3. Introdueix les teves credencials en la secció "Accés a empreses".
4. Una vegada dins de BS Online Empresas, selecciona l'opció "Kelvin Retail", que apareixerà en el menú lateral esquerre de la pantalla.
5. Selecciona el missatge que apareix en la pantalla per accedir directament a Kelvin Retail.

#### A través de l'aplicació BS Mòbil:

Es mostrarà un punt de menú per a aquells clients que accedeixin com a usuari d'empresa (cal tenir instal·lada la versió 16.5 o superior de l'aplicació mòbil). En cas de tenir el TPV del banc actiu, en seleccionar el punt de menú "Kelvin Retail", seràs redirigit directament a la portada del servei amb les dades del teu comerç precarregades. En cas de no tenir actiu el teu TPV, t'informarem de com procedir.

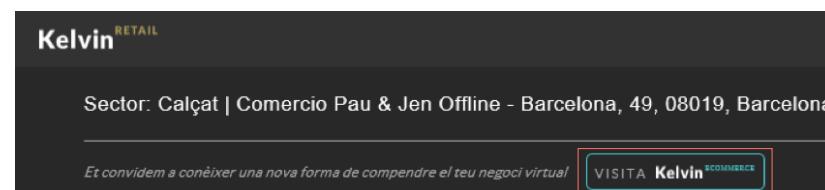
També es pot accedir al servei a través dels enllaços inclosos en els correus de Kelvin Retail o a través del web [www.kelvinretail.com](http://www.kelvinretail.com)

# 13

## QUI POT ACCEDIR AL SERVEI?

Dependrà del tipus de TPV que tinguis contractat amb Banc Sabadell.

- TPV presencial: accediràs a la versió de començ presencial, Kelvin Retail.
- TPV a distancia: accediràs a la versió de comerç electrònic, Kelvin eCommerce.
- TPV presencial y TPV electrònic: per defecte accediràs a la versió de Kelvin Retail, on podràs obtenir informació desglossada dels TPVs del teu comerç presencial i electrònic. A més, des del menú superior, podràs accedir a la versió de Kelvin eCommerce amb indicadors específics del teu negoci electrònic.



# 14

## COM GESTIONO ELS MEUS "FAVORITS"?

En la portada s'ofereix la visió dels meus "Favorits", on es mostren aquells indicadors seleccionats com a favorits. Es poden agregar o treure els indicadors marcats seleccionant l'estrella que es mostra en la part superior dreta de cada indicador.



**16.646 €**  
Vendes via TPV del Banc Sabadell en el meu negoci

EL MEU NEGOCI



15

## ¿PER QUÈ ALGUNS INDICADORS NO CONTENEN INFORMACIÓ?

Amb l'objectiu de complir els estàndards de privacitat, no es mostrarà informació quan el càlcul de l'indicador no agregui com a mínim 10 operacions.

Si l'indicador té "Índex BS", no es mostraran dades si aquest és inferior al 5 %.

D'altra banda, les dades del sector no es mostraran si no hi ha almenys 10 comerços en el sector.

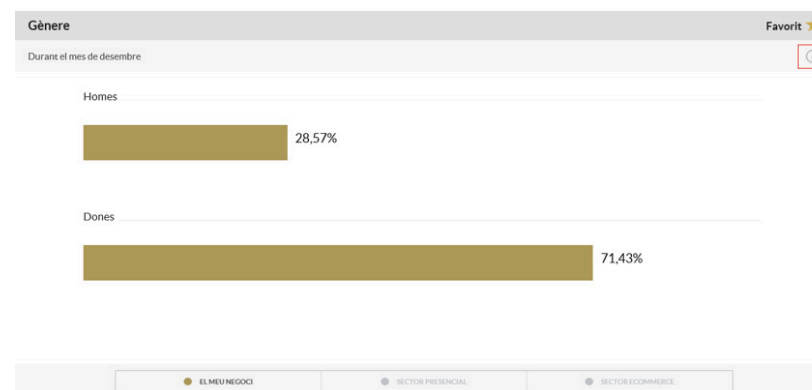
A més a més, si acabes de contractar el teu TPV, hauràs d'esperar almenys una setmana per comptar amb informació disponible.

16

## ON ES MOSTRA INFORMACIÓ DELS INDICADORS? QUÈ ÉS L'ÍNDEX BS?

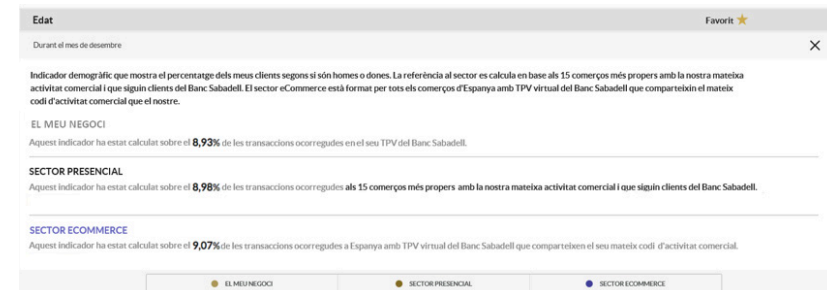
En la part superior dreta de cada indicador es mostra el símbol d'"informació": ⓘ

. En prémer sobre aquesta icona es mostra la descripció de l'indicador.



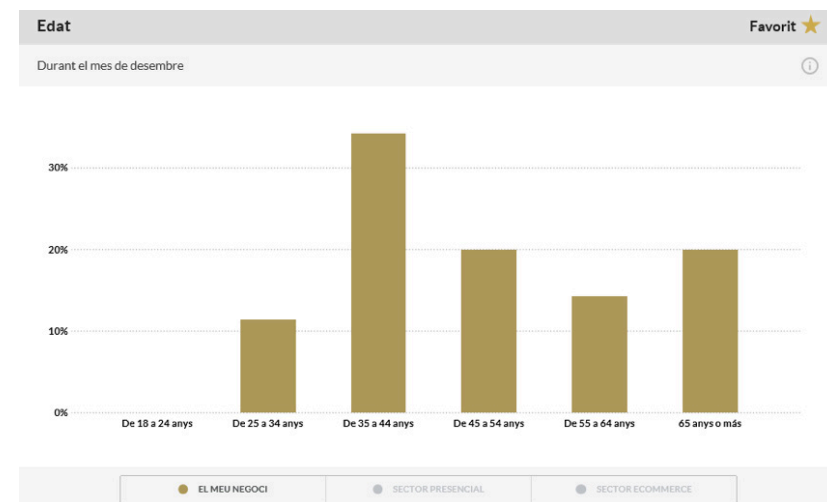
Dins de la secció d'informació, en alguns indicadors es mostra l'"Índex BS", on s'informa de la mostra utilitzada per obtenir la dada. L'"Índex BS" només apareix en indicadors de caràcter sociodemogràfic: gènere, edat, nivell de renda, procedència i perfil digital.

La dada es construeix tenint en compte el percentatge de les transaccions fetes en el TPV de Banc Sabadell que representen les targetes de Banc Sabadell.

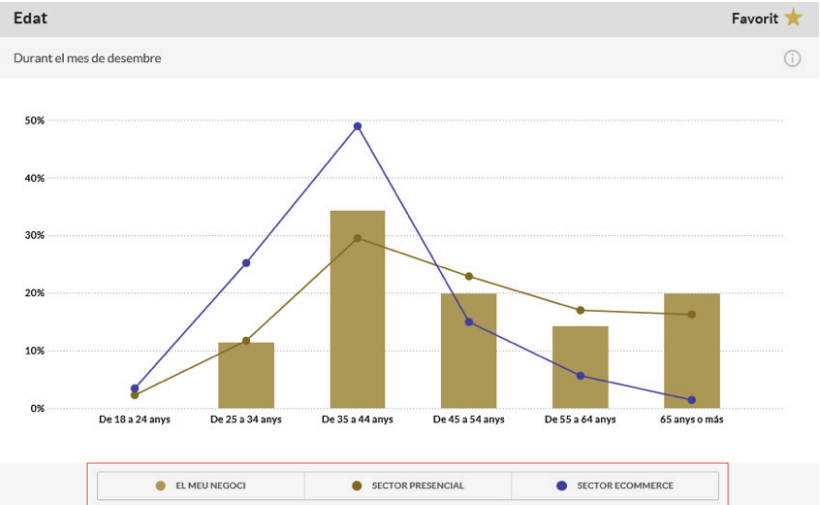


## 17 EN ELS INDICADORS APAREIXEN ELS EIXOS SEGÜENTS: “EL MEU NEGOCI”, “SECTOR PRESENCIAL” I “SECTOR ECOMMERCE”. QUÈ SÓN I PER A QUÈ SERVEIXEN?

La informació que es mostra per defecte és personalitzada i fa referència a la teva activitat comercial (“El meu negoci”).



Si vols, pots sobreimpressionar en el mateix gràfic la informació relativa al teu sector d'activitat i també a la del sector en línia. Per fer-ho, només cal seleccionar en el mateix eix les opcions de “Sector” i “Sector en línia”.



## 18

### COM PUC SELECCIONAR EL PERÍODE DE TEMPS QUE MOSTRA L'INDICADOR?

Per defecte, la informació mostrada sempre es referirà a l'últim mes. Si es vol consultar la informació referent a un altre període de temps, caldrà utilitzar el selector temporal que està situat en la part superior esquerra. Una vegada desplegat, es podrà seleccionar l'any, el mes i la setmana.



Quan selecciones un mes de l'any, pots optar per agregar totes les setmanes (és l'opció per defecte) o, si ho prefereixes, pots triar una setmana concreta en la secció "Setmanes".

## 19

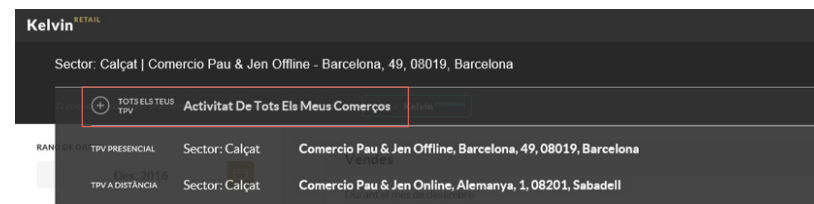
### DE QUIN HISTÒRIC DE DADES DISPOSO?

Les dades s'acumulen des del mes de juny de 2015. Cal destacar que un client nou únicament tindrà dades a partir del moment en què hagi donat d'alta el TPV amb Banc Sabadell.

## 20

### QUÈ REPRESENTA EL BOTÓ “AGREGAT” DEL SELECTOR DE COMERÇOS?

Per a aquells negocis que disposin de més d'un TPV de Banc Sabadell, per exemple en tenir dos comerços, en el selector de comerços hi ha disponible el botó “Agregat”. Seleccionar aquesta opció permet veure els indicadors de Kelvin Retail que resultarien de l'agregació de tots els establiments.



## 21

### QUÈ S'ENTÉN PER “SECTOR PRESENCIAL”?

És la mitjana obtinguda pels 15 comerços físics més pròxims del comerç analitzat que siguin clients de Banc Sabadell i amb els quals es comparteixi el mateix codi d'activitat comercial.

D'altra banda, les dades del sector no es mostraran si no hi ha almenys 10 comerços en el sector.

## 22

### QUÈ S'ENTÉN PER “SECTOR ECOMMERCE”?

És la mitjana de tots els comerços d'Espanya amb TPV virtual de Banc Sabadell que comparteixin el mateix codi d'activitat comercial.

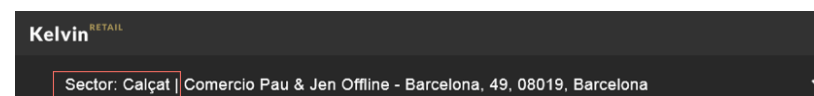
D'altra banda, les dades del sector no es mostraran si no hi ha almenys 10 comerços en el sector.

# 23

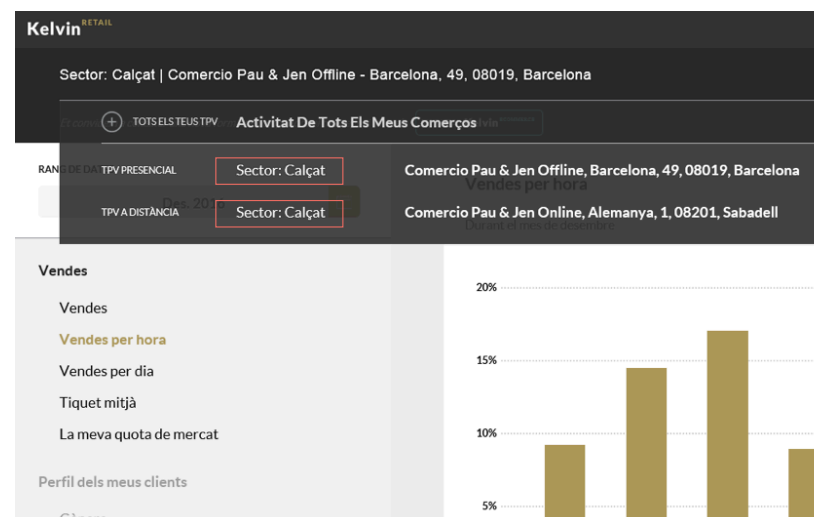
## ON PUC VEURE EL SECTOR AL QUAL HE ESTAT ASSIGNAT?

El sector per a la comparativa d'indicadors es correspon amb la teva activitat comercial. Aquesta informació es va donar d'alta en el moment en què vas signar el contracte amb Banc Sabadell. Kelvin Retail mostra el sector al qual estàs assignat en dos àmbits, si bé actualment no es mostra l'activitat comercial (un nivell inferior del sector). Ho pots comprovar a:

- Kelvin Retail: en la barra superior de l'eina, sobre el nom del comerç.



- En cas de tenir més d'un comerç amb Banc Sabadell, si desplegues el selector de comerços, sobre cadascun d'aquests pots veure el sector assignat.



- Correu de notificació: en la part superior dreta dels correus.

**Kelvin**<sup>RETAIL</sup>

08 DE NOVEMBRE DE 2016

**Informe mes de març**

Aquesta és una comunicació automàtica realitzada per Kelvin Retail

|                                |                                            |                           |         |
|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|---------|
| NEGOCI<br>Comercio Pau & Jen 1 | DIRECCIÓ<br>C. BARCELONA 1 28770 BARCELONA | SECTOR<br>Altres comerços | ID<br>1 |
|--------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------|---------|

**24****EL MEU SECTOR NO ÉS  
L'ADEQUAT. ES POT CANVIAR?**

El sector assignat es correspon amb l'activitat comercial seleccionada en signar el contracte amb Banc Sabadell. Aquests sectors són generats per ServiRed. El sector assignat té impacte en diferents variables, com ara la taxa d'intercanvi o el pagament d'impostos.

A causa de la rellevància d'aquesta variable, actualment el canvi de sector s'ha de sol·licitar a través del teu gestor, qui t'informarà dels impactes derivats d'un canvi de sector. A més a més, el comerç haurà de demostrar que l'activitat principal es correspon amb el nou sector sol·licitat.

**25****COM PUC RESOLDRE ELS MEUS  
DUBTES?**

Trobaràs un vídeo explicatiu del servei en l'enllaç

<http://www.bancsabadell.tv/nuevo-servicio-kelvin-retail/>.

La manera més fàcil per resoldre qualsevol dubte sobre el servei és enviar un correu electrònic a [kelvin@bancsabadell.com](mailto:kelvin@bancsabadell.com).

26

## TINC UNA INCIDÈNCIA TÈCNICA. QUÈ FAIG?

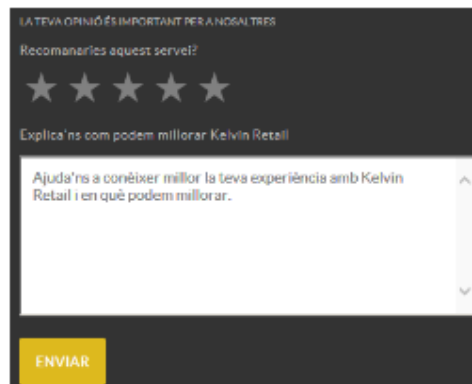
A través del número de telèfon **902 323 000** o del correu electrònic [kelvin@bancsabadell.com](mailto:kelvin@bancsabadell.com), pots comunicar qualsevol incidència tècnica, i tan aviat com sigui possible et serà donada una solució.

27

## COM PUC FER ELS MEUS SUGGERIMENTS I COMENTARIS SOBRE KELVIN RETAIL?

A Banc Sabadell volem conèixer la teva opinió. En aquest sentit, hem habilitat en Kelvin Retail un **botó de “La teva opinió”** per tal que valoris el servei i ens ajudis a millorar.

També ens pots escriure a través de l'adreça de correu electrònic [kelvin@bancsabadell.com](mailto:kelvin@bancsabadell.com).

El formulari de feedback de Kelvin Retail té un fons fosc. A la part superior, hi ha el text "LA TEVA OPINIÓ ÉS IMPORTANT PER A NOSALTRES" i "Recomanaries aquest servei?". A continuació, hi ha una fila de cinc estrelles grises. Després, hi ha el text "Explica'ns com podem millorar Kelvin Retail". A sota, hi ha un camp de text blanc amb el placeholder "Ajuda'ns a conèixer millor la teva experiència amb Kelvin Retail i en què podem millorar.". Al final, hi ha un botó groc amb el text "ENVIAR".

28

## PUC CONTACTAR AMB KELVIN RETAIL A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS?

Sí. Pots contactar a través del compte oficial de Banc Sabadell i esmentar “Kelvin Retail” en el teu missatge.