
SERVICIO KELVIN RETAIL

- 1 __ ¿Qué es Kelvin Retail?
- 2 __ ¿Se adapta Kelvin Retail a las características de mi negocio (presencial, eCommerce, mixto)?
- 3 __ ¿Qué incluye?
- 4 __ ¿Qué incluye el portal online?
- 5 __ ¿Qué son las notificaciones periódicas y las alertas?
- 6 __ ¿Qué información me puede mostrar?
- 7 __ ¿Cómo se trata la privacidad?
- 8 __ ¿Cuánto cuesta?
- 9 __ ¿Está disponible para móviles y tabletas?

ACCESO

- 10 __ ¿Quién puede acceder al servicio?
- 11 __ ¿Pueden acceder usuarios utilizando el acceso secundario o mediante CAL?
- 12 __ ¿Cómo accedo a Kelvin Retail?
- 13 __ ¿Accederé a la versión presencial o eCommerce?

USO DE LA HERRAMIENTA

- 14 __ ¿Cómo gestiono mis "Favoritos"?
- 15 __ ¿Por qué algunos indicadores no contienen información?

- 16 __ ¿Dónde se muestra información de los indicadores? ¿Qué es el "Índice BS"?
- 17 __ En los indicadores aparecen los siguientes ejes: "Mi negocio", "Sector presencial" y "Sector eCommerce". ¿Qué son y para qué sirven?
- 18 __ ¿Cómo puedo seleccionar el periodo de tiempo que muestra el indicador?
- 19 __ ¿De qué histórico de datos dispongo?
- 20 __ ¿Qué representa el botón "Agregado" del selector de comercios?

SECTOR

- 21 __ ¿Qué se entiende por "Sector presencial"?
- 22 __ ¿Qué se entiende por "Sector eCommerce"?
- 23 __ ¿Dónde puedo ver el sector al que he sido asignado?
- 24 __ Mi sector no es el adecuado. ¿Se puede cambiar?

CONTACTO E INCIDENCIAS

- 25 __ ¿Cómo puedo resolver mis dudas?
- 26 __ Tengo una incidencia técnica. ¿Qué hago?
- 27 __ ¿Cómo puedo hacer mis sugerencias y comentarios sobre Kelvin Retail?
- 28 __ ¿Puedo contactar con Kelvin Retail a través de las redes sociales?

1 ¿QUÉ ES KELVIN RETAIL?

Kelvin Retail es un servicio de información dirigido al pequeño y mediano comercio con el objetivo de ayudarte en la toma de decisiones de tu negocio. Te ayudará a medir diversos factores del negocio que de otro modo sería complicado conocer, como el porcentaje de tus clientes fidelizados o la comparativa de tu ticket medio con el de tu sector.

2 ¿SE ADAPTA KELVIN RETAIL A LAS CARACTERÍSTICAS DE MI NEGOCIO (PRESENCIAL, ECOMMERCE, MIXTO)?

Sí. Ponemos a tu disposición dos versiones para dar respuesta a tus necesidades.

- Kelvin Retail: con Kelvin Retail obtienes una visión agregada de la actividad y uso de los TPV que tengas contratados con Banco Sabadell, ya sean de tu comercio presencial o de tu comercio electrónico.
- Kelvin Retail para eCommerce: si vendes por internet a través de Banco Sabadell, ponemos a tu disposición indicadores clave adaptados a las necesidades específicas de los comercios online.

3 ¿QUÉ INCLUYE?

Kelvin Retail se compone de dos elementos principales:

- Un portal online privado con información personalizada del comercio actualizada semanalmente.
- Un servicio de comunicaciones por correo electrónico que incluye notificaciones periódicas y alertas.

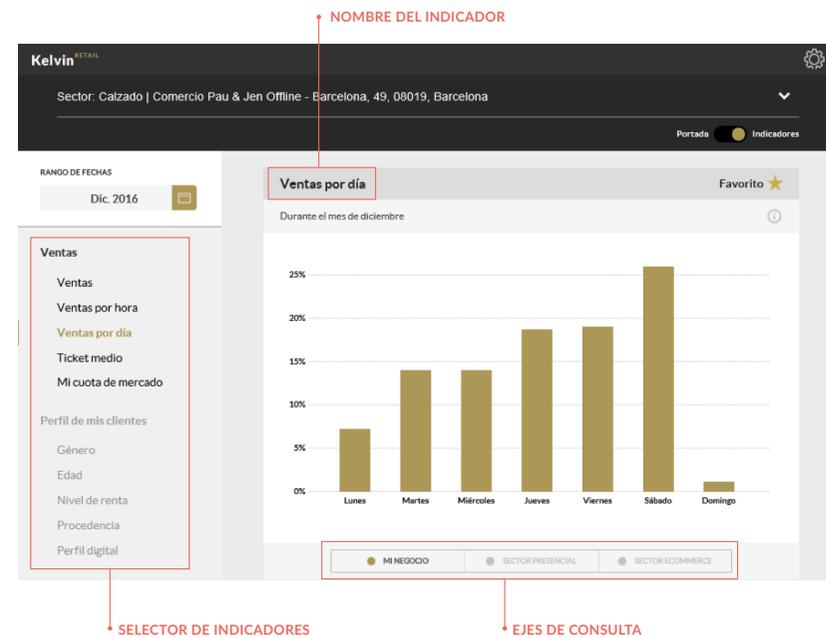
4**¿QUÉ INCLUYE EL PORTAL ONLINE?**

El portal online pone a tu disposición indicadores de la actividad comercial de tu comercio agrupados en 3 categorías:

INDICADORES	KELVIN RETAIL	KELVIN ECOMMERCE	
VENTAS		Ventas	
		Ventas por hora	
		Ventas por día	
		Ticket medio	
	Mi cuota de mercado		Ranking online
	-		Devoluciones
PERFIL DE MIS CLIENTES		Género	
		Edad	
		Nivel de renta	
	Procedencia		Nacionalidad
	Perfil digital		-
COMPORTAMIENTO DE MIS CLIENTES:		Nuevos/recurrentes	
		Fidelización	
		Frecuencia de compra	
		Compras 1 hora antes	
		Compras 1 hora después	
	Cesta de la compra		

Además, la mayoría de indicadores se pueden consultar bajo tres ejes comparables entre ellos.

- Mi negocio
- Sector presencial
- Sector eCommerce



5

¿QUÉ SON LAS NOTIFICACIONES PERIÓDICAS Y LAS ALERTAS?

El portal de información se complementa con un servicio de comunicaciones por correo electrónico, cuyo objetivo es facilitar el consumo de la información. Para recibir esta información debes dar de alta tu correo electrónico en Kelvin Retail. Existen dos tipos de comunicaciones:

Comunicaciones periódicas: con una periodicidad mensual, te mandaremos un correo con el resumen de la actividad de tu comercio en el último mes. Este resumen hará referencia a las operaciones, los clientes y el sector de actividad. Debajo de cada indicador habrá un enlace para acceder a la herramienta Kelvin Retail y poder complementar dicha información.

Comunicaciones especiales: de manera puntual, se mandará un aviso cuando se detecte una actividad que difiera de forma considerable de la media del sector o cuando exista una variación de las estadísticas interanuales relevantes. Se enviará un correo mostrando el indicador que ha generado la alerta junto con los indicadores relacionados.



6 ¿QUÉ INFORMACIÓN ME PUEDE MOSTRAR?

Se obtienen dos fuentes de información principales.

- Las transacciones emitidas a través de un terminal de punto de venta (TPV) de Banco Sabadell.
- Las transacciones iniciadas desde una tarjeta de Banco Sabadell. Esta información se utiliza para ofrecer datos demográficos.

Por tanto, no incluye información de las operaciones realizadas en efectivo o de TPV no pertenecientes a Banco Sabadell.

7 ¿CÓMO SE TRATA LA PRIVACIDAD?

La información de tu negocio es exclusivamente para tu uso personal y no se comparte con otros usuarios. Toda la información que se ofrece es anónima, agregada y siempre se muestra de forma estadística, respetando al máximo la privacidad en todo momento. Además, no se muestra ningún indicador que no agregue como mínimo 10 operaciones.

8 ¿CUÁNTO CUESTA?

Actualmente el servicio es totalmente gratuito para los comercios de Banco Sabadell. Es necesario contar con un TPV del banco activo para acceder a la herramienta. El objetivo es ayudarte en la toma de decisiones de tu negocio.

9 ¿ESTÁ DISPONIBLE PARA MÓVILES Y TABLETAS?

Sí. Kelvin Retail es accesible a través de la aplicación móvil de Banco Sabadell, siendo necesario tener instalada la versión 16.5 o superior.

Además, la web se adapta a los dispositivos móviles y tabletas. Gracias a ello, la navegación y el contenido se muestran correctamente en cualquier tipo de pantalla.

10 ¿QUIÉN PUEDE ACCEDER AL SERVICIO?

Todos los comercios que tengan activado un TPV de Banco Sabadell pueden acceder de forma gratuita a Kelvin Retail, ya sean clientes nuevos o existentes. El acceso está disponible únicamente para el titular del contrato del comercio.

11 ¿PUEDEN ACCEDER USUARIOS UTILIZANDO EL ACCESO SECUNDARIO O MEDIANTE CAL?

Actualmente, los accesos mediante tarjeta secundaria y por CAL (clave de acceso limitado) no tienen acceso a Kelvin Retail.

A partir de ahora, su empresa dispondrá de 3 tipos de usuarios ^(*)

TARJETA PRINCIPAL



La **Tarjeta Principal** está asociada al NIF del apoderado/autorizado de la cuenta. Los poderes de firma en BS Online se adaptan a sus atribuciones en la empresa.

TARJETAS SECUNDARIAS



Las **Tarjetas Secundarias** permiten que el titular de una tarjeta Principal pueda delegar capacidades operativas y de firma en otras personas de la empresa.

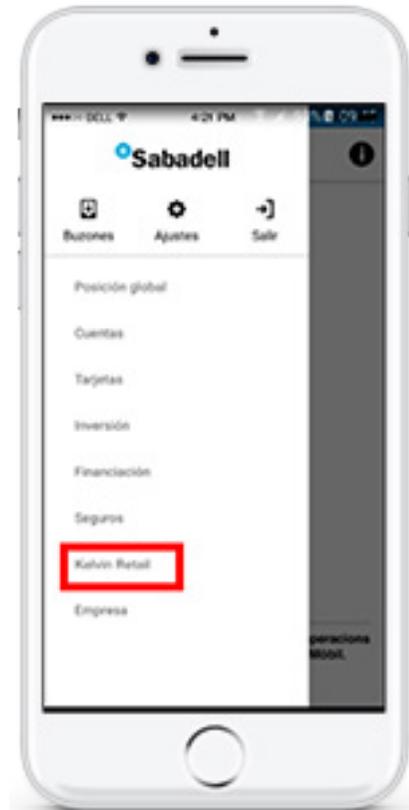
CAL (CLAVE DE ACCESO LIMITADO)



Las **CAL** permiten que el titular de una Tarjeta Principal pueda delegar capacidades operativas y de inicio de operaciones, que posteriormente deberá firmar una Tarjeta Principal o Secundaria.

^(*) Los 3 tipos de usuarios permiten a la empresa a adaptar los perfiles de acceso a los diferentes capacidades operativas de sus empleados.

12 ¿CÓMO ACCEDO A KELVIN RETAIL?



El acceso a la web de Kelvin Retail está disponible a través de la web y de la aplicación móvil de Banco Sabadell.

A través de BS Online Empresas:

1. Accede a www.bancsabadell.com.
2. Selecciona la pestaña “BS Online”.
3. Introduce tus credenciales en la sección “Acceso a empresas”.
4. Una vez dentro de BS Online Empresas, selecciona la opción “Kelvin Retail”, que aparecerá en el menú lateral izquierdo de la pantalla.
5. Selecciona el mensaje que aparece en la pantalla para acceder directamente a Kelvin Retail.

A través de la aplicación BS Móvil:

Se mostrará un punto de menú para aquellos clientes que accedan como usuario de empresa, siendo necesario tener instalada la versión 16.5 o superior de la aplicación móvil. En caso de tener el TPV del banco activo, al seleccionar el punto de menú “Kelvin Retail”, serás redirigido directamente a la portada del servicio con los datos de tu comercio precargados. En caso de no tener activo tu TPV, te informaremos de cómo proceder.

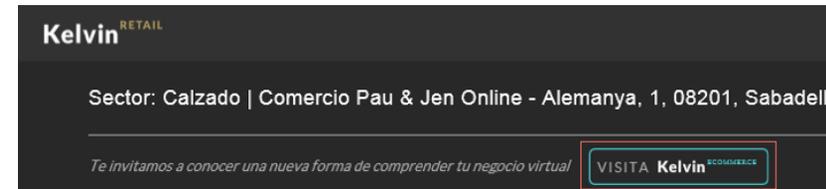
También se puede acceder al servicio a través de los enlaces incluidos en los correos de Kelvin Retail o a través de la web www.kelvinretail.com.

13

¿ACCEDERÉ A LA VERSIÓN PRESENCIAL O ECOMMERCE?

Dependerá del tipo de TPV que tengas contratado con Banco Sabadell.

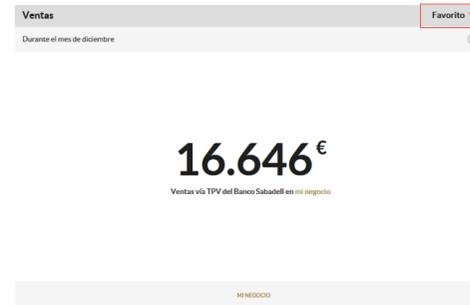
- TPV presencial: accederás a la versión de comercio presencial, Kelvin Retail.
- TPV a distancia: accederás a la versión comercio electrónico, Kelvin eCommerce.
- TPV presencial y TPV a distancia: por defecto accederás a la versión de Kelvin Retail, donde podrás obtener información desglosada de los TPVs de tu comercio presencial y electrónico. Además, desde el menú superior, podrás acceder a la versión de Kelvin eCommerce con indicadores específicos de tu negocio electrónico.



14

¿CÓMO GESTIONO MIS "FAVORITOS"?

En la portada se ofrece la visión de mis "Favoritos", donde se muestran aquellos indicadores seleccionados como favoritos. Se pueden agregar o quitar los indicadores marcados seleccionando la estrella que se muestra en la parte superior derecha de cada indicador.



15

¿POR QUÉ ALGUNOS INDICADORES NO CONTIENEN INFORMACIÓN?

Con el objetivo de cumplir con los estándares de privacidad, no se mostrará información cuando el cálculo del indicador no agregue como mínimo 10 operaciones.

Si el indicador tiene "Índice BS", no se mostrarán datos si este es menor del 5%.

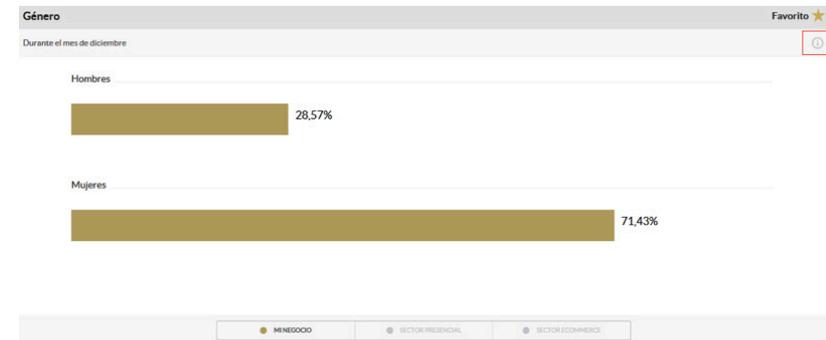
Por otro lado, los datos del sector no se mostrarán si no hay al menos 10 comercios en el sector.

Además, si acabas de contratar tu TPV, deberás esperar al menos una semana para contar con información disponible.

16

¿DÓNDE SE MUESTRA INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES? ¿QUÉ ES EL “ÍNDICE BS”?

En la parte superior derecha de cada indicador se muestra el símbolo de “información”: . Al pulsar sobre este icono se muestra la descripción del indicador.



Dentro de la sección de información, en algunos indicadores se muestra el “Índice BS”, donde se informa de la muestra utilizada para obtener el dato. El “Índice BS” solo aparece en indicadores de carácter sociodemográfico: género, edad, nivel de renta, procedencia y perfil digital.

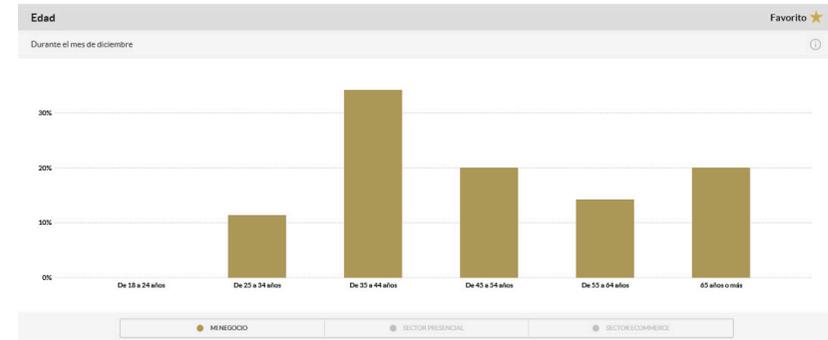
El dato se construye teniendo en cuenta el porcentaje de las transacciones realizadas en el TPV de Banco Sabadell que representan las tarjetas de Banco Sabadell.



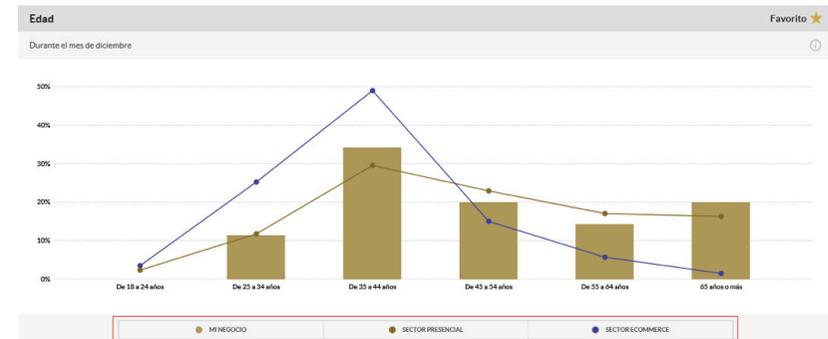
17

EN LOS INDICADORES APARECEN LOS SIGUIENTES EJES: “MI NEGOCIO”, “SECTOR PRESENCIAL” Y “SECTOR ECOMMERCE”. ¿QUÉ SON Y PARA QUÉ SIRVEN?

La información que se muestra por defecto es personalizada y hace referencia a tu actividad comercial (“Mi negocio”).

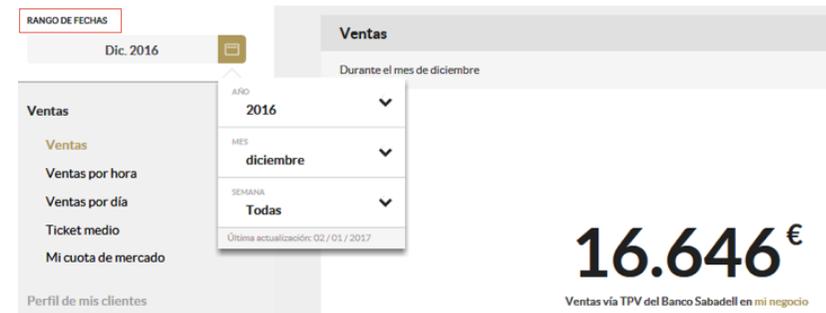


Si lo deseas, puedes sobreimpresionar en el mismo gráfico la información relativa a tu sector de actividad y también a la del sector online. Para ello solo hace falta seleccionar en el mismo eje las opciones de “Sector” y “Sector online”.



18 ¿CÓMO PUEDO SELECCIONAR EL PERIODO DE TIEMPO QUE MUESTRA EL INDICADOR?

Por defecto, la información mostrada siempre será referente al último mes. Si se quiere consultar la información referente a otro periodo de tiempo, se deberá usar el selector temporal que está situado en la parte superior izquierda. Una vez desplegado, se podrá seleccionar el año, el mes y la semana.



The screenshot shows the Kelvin Retail interface. At the top left, there is a 'RANGO DE FECHAS' (Date Range) selector showing 'Dic. 2016'. Below it, a dropdown menu is open, allowing selection of 'AÑO' (Year) as '2016', 'MES' (Month) as 'diciembre', and 'SEMANA' (Week) as 'Todas'. The main content area displays 'Ventas' (Sales) for 'Durante el mes de diciembre' (During the month of December) with a large value of '16.646 €'. Below the value, it says 'Ventas vía TPV del Banco Sabadell en mi negocio'. On the left side, there is a navigation menu with options: 'Ventas', 'Ventas por hora', 'Ventas por día', 'Ticket medio', 'Mi cuota de mercado', and 'Perfil de mis clientes'.

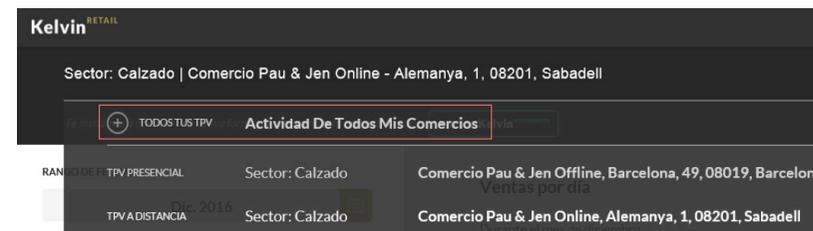
Cuando seleccionas un mes del año, puedes optar por agregar todas las semanas (es la opción por defecto) o, si lo prefieres, puedes elegir una semana concreta en la sección “Semanas”.

19 ¿DE QUÉ HISTÓRICO DE DATOS DISPONGO?

Los datos se acumulan desde junio de 2015. Cabe resaltar que un cliente nuevo únicamente tendrá datos a partir del momento en el que dio de alta el TPV con Banco Sabadell.

20 ¿QUÉ REPRESENTA EL BOTÓN “AGREGADO” DEL SELECTOR DE COMERCIOS?

Para aquellos negocios que dispongan de más de un TPV de Banco Sabadell, por ejemplo al tener dos comercios, en el selector de comercios está disponible el botón “Agregado”. Seleccionar esta opción permite ver los indicadores de Kelvin Retail que resultarían de la agregación de todos los establecimientos.



21 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR “SECTOR PRESENCIAL”?

Es el promedio obtenido por los 15 comercios físicos más cercanos del comercio analizado que sean clientes de Banco Sabadell y con los que se comparta el mismo código de actividad comercial.

Por otro lado, los datos del sector no se mostrarán si no hay al menos 10 comercios en el sector.

22 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR “SECTOR ECOMMERCE”?

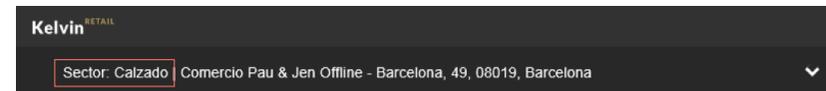
Es el promedio de todos los comercios de España con TPV virtual de Banco Sabadell que compartan el mismo código de actividad comercial.

Por otro lado, los datos del sector no se mostrarán si no hay al menos 10 comercios en el sector.

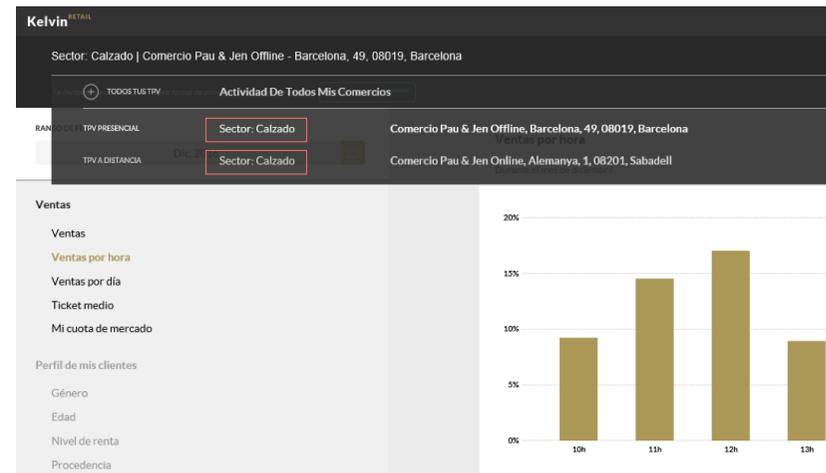
23 ¿DÓNDE PUEDO VER EL SECTOR AL QUE HE SIDO ASIGNADO?

El sector para la comparativa de indicadores se corresponde con tu actividad comercial. Esta información se dio de alta en el momento en el que firmaste el contrato con Banco Sabadell. Kelvin Retail muestra el sector al que estás asignado en dos ámbitos, si bien actualmente no se muestra la actividad comercial (un nivel inferior del sector). Lo puedes comprobar en:

- Kelvin Retail: en la barra superior de la herramienta, encima del nombre del comercio.



- En caso de tener más de un comercio con TPV con Banco Sabadell, si despliegas el selector de comercios, encima de cada uno de ellos puedes ver el sector asignado.



- Correo de notificación: en la parte superior derecha de los correos.



24

MI SECTOR NO ES EL ADECUADO. ¿SE PUEDE CAMBIAR?

El sector asignado se corresponde con la actividad comercial seleccionada al firmar el contrato con Banco Sabadell. Estos sectores son generados por ServiRed. El sector asignado tiene impacto en diferentes variables, como son la tasa de intercambio o el pago de impuestos.

Debido a la relevancia de esta variable, actualmente el cambio de sector debe solicitarse a través de tu gestor, quien te informará de los impactos derivados de un cambio de sector. Además, el comercio deberá demostrar que la actividad principal se corresponde con el nuevo sector solicitado.

25 ¿CÓMO PUEDO RESOLVER MIS DUDAS?

Encontrarás un vídeo explicativo del servicio en el enlace <http://www.bancsabadell.tv/nuevo-servicio-kelvin-retail/>.

La forma más fácil para resolver cualquier duda sobre el servicio es mandar un correo electrónico a kelvin@bancsabadell.com.

26 TENGO UNA INCIDENCIA TÉCNICA. ¿QUÉ HAGO?

A través del número de teléfono **902 323 000** o del correo electrónico kelvin@bancsabadell.com, puedes comunicar cualquier incidencia técnica, y en la máxima brevedad posible se te dará una solución.

27 ¿CÓMO PUEDO HACER MIS SUGERENCIAS Y COMENTARIOS SOBRE KELVIN RETAIL?

En Banco Sabadell queremos conocer tu opinión. Para ello, hemos habilitado en Kelvin Retail un botón de “Tu opinión” para que valores el servicio y nos ayudes a mejorar.

También puedes escribirnos a través de la dirección de correo electrónico kelvin@bancsabadell.com.



TU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS

¿Recomendarías este servicio?

★ ★ ★ ★ ★

Cuéntanos cómo podemos mejorar Kelvin Retail

Ayúdanos a conocer mejor tu experiencia con Kelvin Retail y en qué podemos mejorar.

ENVIAR

28

**¿PUEDO CONTACTAR CON
KELVIN RETAIL A TRAVÉS DE LAS
REDES SOCIALES?**

Sí. Puedes contactar a través de la cuenta oficial de Banco Sabadell y mencionar "Kelvin Retail" en tu mensaje.