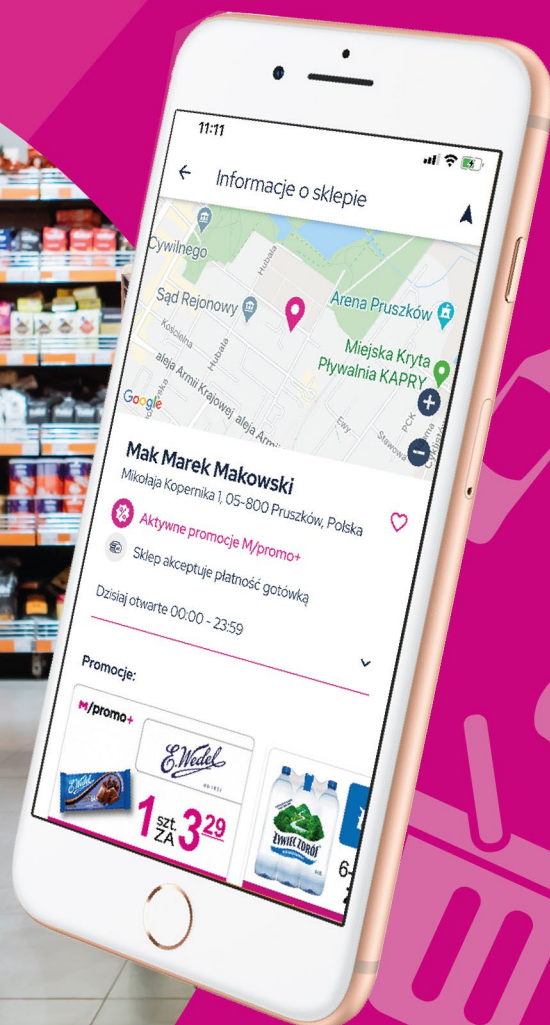


# e-Mka

## Twoje Zakupy

# FAQ

## Najczęściej zadawane pytania DETALISTA



## OGÓLNE INFORMACJE O APLIKACJI I ROZPOCZĘCIU KORZYSTANIA

### 1. Jak aktywować usługę e-Mka – Twoje Zakupy?

Jeżeli nie jesteś użytkownikiem M/platform wejdź na stronę <https://emkatwojezakupy.pl/>. Przejdź do zakładki **KONTAKT** i wypełnij formularz dla właściciela sklepu. Na numer podany z formularza otrzymasz **SMS** potwierdzający dodanie sklepu do aplikacji e-Mka – Twoje zakupy, następnie postępuj zgodnie ze wskazówkami zawartymi w SMS.

Jeżeli jesteś użytkownikiem M/platform zaloguj się do **Panelu Detalisty**, a następnie w zakładce **USŁUGI** wybierz usługę e-Mka – Twoje Zakupy klikając: **DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ**. Sprawdź poprawność swoich danych. Aktualne dane są niezbędne do prawidłowego działania aplikacji e-Mka – Twoje Zakupy.

Jeżeli dane są aktualne, dokonaj aktywacji usługi klikając przycisk **AKTYWUJ** na dole ekranu.

Na numer telefonu wskazany w Panelu Detalisty otrzymasz wiadomość **SMS** potwierdzającą dodanie sklepu do aplikacji e-Mka – Twoje Zakupy, następnie postępuj zgodnie ze wskazówkami zawartymi w SMS.

Część danych możesz zmienić sam w aplikacji w zakładce ustawienia. Jeżeli nie możesz zmienić jakiś danych (np. nr telefonu) skontaktuj się z nami pisząc pod adres e-mail: [kontakt@emkatwojezakupy.pl](mailto:kontakt@emkatwojezakupy.pl)

### 2. Ile to kosztuje?

Usługa e-Mka Twoje – Zakupy jest bezpłatna, jest świadczona w ramach usług **M/platform. e-Mka Twoje – Zakupy** powstała po to, aby wesprzeć właścicieli sklepów, ich pracowników oraz klientów w realizacji codziennych zakupów, w trudnym dla wszystkich okresie kryzysu epidemicznego.

### 3. Co jest potrzebne, aby korzystać z e-Mka – Twoje Zakupy?

Jedynie czego potrzebujesz to smartfon z dostępem do internetu.

**Aplikacja e-Mka – Twoje Zakupy** działa niezależnie od posiadanej kasy i systemu kasowego.

### 4. Jak moi klienci dowiedzą się, że korzystam z usługi?

Jeżeli nie jesteś użytkownikiem Panelu Detalisty materiały dostępne są na:

<https://emkatwojezakupy.pl/>. Pamiętaj wydrukuj materiały i zamieść je w widocznym dla klientów miejscu.

Jeżeli jesteś użytkownikiem to w **Panelu Detalisty** znajdziesz **pakiet materiałów informacyjnych**, które możesz wydrukować i rozwiesić w sklepie.

Jeżeli Twoi klienci korzystają już z aplikacji e-Mka – Twoje Zakupy, Twój sklep wyświetli im

się na liście sklepów z tą usługą, dodatkowo uruchomimy szereg działań, aby wypromować aplikację, co może się również przełożyć na pozyskanie nowych klientów Twojego sklepu.

## 5. Czy zostanę poinformowany o nowym zamówieniu?

Tak. Kiedy klient złoży u Ciebie nowe zamówienie, **otrzymasz wiadomość push (powiadomienie)** z informacją o nowym zamówieniu. **Zamówienia możesz również sprawdzić w aplikacji na stronie głównej oraz w zakładce MOJE ZAMÓWIENIA.**

## ZAMÓWIENIA

## 6. Jak mogę skontaktować się z klientem?

Kontakt z klientem możliwy jest na dwa sposoby: **poprzez wysłanie wiadomości (czat) oraz telefonicznie.**

W każdym zamówieniu widoczna jest **ikona wiadomości** .

**Po kliknięciu w jej symbol** otworzy się **pole na wpisanie wiadomości.**

Dodatkowo jeśli klient wyraził zgodę na przekazanie numeru telefonu, w zamówieniu zobaczysz **numer telefonu** oraz **ikonę słuchawki.**

Po kliknięciu w ikonę następuje **połączenie telefoniczne.**

W przypadku zamówienia z dostawą numer telefonu jest zawsze widoczny.

## 7. Czy mogę anulować zamówienie, które zacząłem już przygotowywać?

Tak. **Zamówienie można anulować** gdy jest **w trakcie realizacji.**

**Wejdz w zamówienie i zmień jego status na „Odrzuć”.**

Podaj **powód odrzucenia** zamówienia i **kliknij: ODRZUĆ.**

Klient zostanie poinformowany o anulowaniu zamówienia.

## 8. Co to są zamówienia przez SMS?

Klientom, którzy preferują rozwiązania starszego typu dajemy możliwość składania zamówień przez SMS.

Aby zarejestrować się przez SMS **klient powinien wysłać SMS o treści REJESTRACJA pod numer 732 120 027**, a następnie postępować zgodnie ze wskazówkami otrzymywanymi w wiadomościach SMS.

Po zarejestrowaniu klient wysyła kolejne komunikaty.

**Aby złożyć zamówienie przez SMS** klient powinien wysłać wiadomość pod numer 732 120 027.

**W treści wiadomości należy podać numer ID Twojego sklepu** (np. Sklep 0000) **oraz listę zakupową.**

Uwaga! Produkty wypisane w wiadomości **muszą być oddzielone przecinkami** (np. serek wiejski, woda niegazowana).

## 9. Gdzie znajdę numer ID mojego sklepu?

Numer ID swojego sklepu znajdziesz w aplikacji jakiej? **e-Mka – Twoje Zakupy**. W zakładce **USTAWIENIA** -> „Ustawienia sklepu” (rys. poniżej)



## 10. Jak obsłużyć zamówienie przesłane przez SMS?

Zamówienie złożone przez SMS **pojawi się u Ciebie w aplikacji na liście Twoich zamówień**. Obsługa takiego zamówienia przebiega tak samo, jak w przypadku zamówienia złożonego przez aplikację.

### USTAWIENIA APLIKACJI

## 11. Czy mogę dać pracownikom dostęp do aplikacji e-Mka – Twoje Zakupy?

Tak. W aplikacji znajdziesz **zakładkę USTAWIENIA**, a w niej „Zarządzanie pracownikami”. Po wejściu w tę zakładkę, **będziesz mógł dodać swoich pracowników** do obsługi wpływających przychodzących zamówień.

Pracownik może pobrać aplikację na swój telefon i po dokonaniu rejestracji będzie mógł realizować wpływające zamówienia.

## 12. Co oznacza „Mianuj kierownikiem” w zakładce „Zarządzanie pracownikami” i jak to zrobić?

Wybranych pracowników możesz mianować kierownikami sklepu. Kierownik sklepu ma takie same uprawnienia w aplikacji jak właściciel sklepu, ale dotyczą one tylko sklepów w których został mianowany. Uprawnienia te pozwalają na zmiany w ustawieniach sklepu, odbieranie zamówień oraz zmiany w szczegółach sklepu. Możesz to zrobić odznaczając **CHECKBOX „Mianuj kierownika”** znajdujący się poniżej danych pracownika w zakładce **ZARZĄDZANIE PRACOWNIKAMI**.

## 13. Jak mogę przełączyć się na mój inny sklep?

Aby przejść do innego sklepu wejdź w zakładkę „**Przełącz na inny sklep**”, a następnie wybierz sklep do którego ustawień chcesz się zalogować, aplikacja automatycznie przeloguje Cię do wybranego sklepu.

## KATEGORIE

### 14. Co oznacza informacja o ustawieniu kategorii?

Informacja ta pojawia się, aby przypomnieć Ci o ustawieniu kategorii sklepu (profilu). Ustawienie kategorii pozwoli klientom na łatwiejsze wyszukanie Twojego sklepu.

### 15. Jak mogę ustawić szczegółowe informacje dotyczące kategorii mojego sklepu?

Możesz to zrobić przechodząc do **MENU** do zakładki **USTAWIENIA** -> **USTAWIENIA SKLEPU** -> **KATEGORIE**. Możesz oznaczyć kilka kategorii sklepu, ale tylko jedna kategoria może być ustawiona jako główna. Po ustawieniu odpowiedniej kategorii kliknij przycisk **ZAPISZ**.

### 16. Co jeżeli na liście do wyboru kategorii nie ma kategorii mojego sklepu?

Jeżeli żadna z dostępnych kategorii nie odpowiada profilowi Twojego sklepu możesz wybrać kategorie inne lub wysłać nam wiadomość z prośbą o dodanie kategorii na [kontakt@emkatwojezakupy.pl](mailto:kontakt@emkatwojezakupy.pl).