

# e-Mka

## Twoje Zakupy

### FAQ „e-Mka Twoje Zakupy” DETALISTA



## OGÓLNE INFORMACJE O APLIKACJI I ROZPOCZĘCIU KORZYSTANIA

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

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 wejdź do aplikacji e-Mka i w zakładce Ustawienia sklepu wybierz „Usługa Zamów i Odbierz” – włącz usługę klikając na suwak umieszczony na górze ekranu.

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 wejdź do aplikacji e-Mka i w zakładce **Ustawienia** sklepu wybierz „Usługa Zamów i Odbierz” – włącz usługę klikając na suwak umieszczony na górze ekranu..

### 2. Co powinienem zrobić jeżeli moje dane w Panelu Detalisty są niepoprawne?

Jeżeli dane w Panelu Detalisty są nieaktualne – **zadzwoń do helpdesk** pod numer telefonu **+48 22 113 95 60**. Nasi pracownicy pomogą Ci zaktualizować dane.

### 3. 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.

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

Jedynego czego potrzebujesz to smartfon z dostępem do internetu.

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

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

W **Panelu Detalisty M/platform** 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.

Jeżeli **nie jesteś użytkownikiem** Panelu Detalisty M/platform materiały znajdziesz na: <https://emkatwojezakupy.pl/>. Wydrukuj materiały i **zamieść je** w widocznym dla klientów miejscu.

## ZAMÓWIENIA

### 6. 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.**

### 7. 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.

### 8. 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.

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

Tak. W aplikacji znajdziesz **zakładkę USTAWIENIA**, a w niej „Zarządzanie pracownikami” po wejściu do tej zakładki, **będziesz mógł dodać swoich pracowników** do obsługi wpływających zamówień. Pracownik może pobrać aplikację na swój telefon i po dokonaniu rejestracji będzie mógł realizować wpływające zamówienia.

Pracownicy zarejestrowani w aplikacji mogą mieć przydzielone role. **Kierownik sklepu**, ma takie uprawnienia jak właściciel profilu (może edytować ustawienia sklepu przez apkę), **Pracownik sklepu** może jedynie obsługiwać zamówienia.

### 10. Mam kilka sklepów, co powinienem zrobić, żeby każdy ze sklepów obsługiwał sam swoje zamówienia.

Jeżeli chcesz aby to pracownicy sklepu obsługiwali wpływające listy zakupów powinieneś

**zaopatrzyć dany sklep w telefon z aplikacją e-Mka** (może to być dodatkowy telefon, bądź telefon pracownika, który będzie obsługiwał zamówienia – oczywiście jeżeli pracownik wyrazi na to zgodę).

**Na telefon przypisany do danego sklepu należy pobrać aplikację e-Mka** i zarejestrować się wprowadzając numer telefonu z którego korzysta sklep (ten na który została pobrana aplikacja).

Aby pracownicy sklepu mogli obsługiwać wpływające zamówienia musisz na swoim telefonie w swojej aplikacji (tej z numerem telefonu zgodnym z M/platform) **przypisać pracowników do danego sklepu**. Dopóki tego nie zrobisz, pracownik w swojej aplikacji zobaczy jedynie widok dostępny dla klienta.

## USTAWIENIA APLIKACJI

### 11. 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 sklepu w którym został mianowany kierownikiem. 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**.

### 12. 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.

### 13. 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.

### 14. 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**.

## **15. 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).