

İŞİNİZİ
DAHA FAZLA
MÜŞTERİYLE BÜYÜTÜN

MÜŞTERİ
SADAKATI
DAHA FAZLA
DEĞER

Loyalty Client

Kullanım Kılavuzu

Sadakat ve Puan Sistemi

Wolvox satış ekranınızla çalışan müşteri puan programı

DAHA BAĞLI MÜŞTERİLER / DAHA GÜÇLÜ İŞLER

*Sadakat
Büyütür*



Puan Kazanma

ALİŞVERİŞLE
PUAN KAZANIN



Puan Kullanma

PUANLARINIZI
HARCAYIN



KVKK Onayı

GÜVENLİ VE
YASAL SÜREÇ



Şubeler Ortak

TÜM ŞUBELERDE
ORTAK PUAN



Online Mağaza Entegrasyonu

E-TİCARET İLE
TAM ENTEGRASYON

TEK SİSTEM
DAHA FAZLA
MÜŞTERİ
DAHA PARLAK YARINLAR

İçindekiler & Genel Bakış

Müşteri sadakatini kolaylaştıran, entegre ve güçlü bir çözüm.

İçindekiler



- 01 Sistem ne yapıyor?
- 02 Nasıl çalışır — genel bakış
- 03 Günlük kullanım: kasiyerin yaptıkları
- 04 Yeni müşteri kaydı
- 05 Müşteri onayı (KVKK)
- 06 Puan kullanımı
- 07 İnternet kesilirse ne olur?
- 08 Uygulama ekranı
- 09 Kurulum ve ilk ayarlar
- 10 Sık karşılaşılan durumlar
- 11 Sıkça sorulan sorular

1. Sistem ne yapıyor?

Müşterileriniz alışveriş yaptıkça puan kazanır, daha sonraki alışverişlerinde bu puanları indirim olarak kullanır. Tüm bunlar, Wolvox satış ekranından hiç çıkmadan gerçekleşir.



Puan kazanma

Her satışta otomatik.
Kasiyerin bir şey yapması
gerekmez.



Puan kullanma

Satış ekranındaki
"Puan Kullan" butonuyla,
ürün bazında.



Müşteri kaydı

Telefon numarasıyla
saniyeler içinde.



Cari kartı

Yeni müşteri için Wolvox'ta
otomatik oluşur.



Kampanyalar

Yönetim panelinden
tanımlanır, kasada
otomatik uygulanır.



Onay (KVKK)

SMS veya e-posta
ile alınır.



Başlıca Faydalar

- ✓ Müşteri sadakati — Müşterileriniz size daha bağlı kalır.
- ✓ Müşteri veritabanı — Değerli bir müşteri kitlesi oluşur.
- ✓ Kasada ek iş yok — Süreç tamamen otomatik çalışır.
- ✓ Şubeler ortak — Tüm şubelerde ortak puan kullanımı.
- ✓ Online mağazayla ortak — Fiziksel ve online satışlar entegre.

2. Nasıl çalışır — genel bakış

Cloidea, Wolvox ile sunucu arasındaki köprüyü kurar. Kasiyer satışını yapar, puanlar otomatik olarak işlenir.



WOLVOX
(satış ekranı)

Kasiyerin çalıştığı satış ekranıdır.
Satış, müşteri ve puan kullanımı
işlemleri burada yapılır.



LOYALTY CLIENT
(arka planda çalışır)

Wolvox ile sunucu arasında çalışan
görünmeyen köprüdür. Bilgisayar
açıldığında otomatik olarak başlar.



SUNUCU
(yönetim paneli)

Müşteri kayıtları, puan bakiyeleri
ve kampanya kuralları sunucuda
tutulur ve tüm şubelerle senkronize
edilir.



Önemli: Loyalty Client kasa bilgisayarında sürekli açık olmalıdır.
Kapalıyken satışlar birikir ve puanlar sunucuya işlenmez.

3. Günlük kullanım: kasiyerin yaptıkları

Kasiyerin günlük satış akışında yaptığı işlemler çok basittir.

Puan kazandırmak — hiçbir şey yapmayın

Müşterinin carisi seçiliyse, satış tamamlandığında puanlar otomatik olarak işlenir.

1



Müşteriyi seç

Wolvox'ta müşterinin carisini seçin.

2



Ürünleri gir

Müşterinin satın aldığı ürünleri kasaya işleyin.

3



Satışı tamamla

Satış işlemini normal şekilde tamamlayın.

4



Puan otomatik yüklendi

Puanlar müşterinin hesabına otomatik olarak işlenir.



Ek işlem gerekmez

Puan kazandırmak için herhangi bir ekstra butona basmanıza veya farklı bir ekrana girmenize gerek yoktur.



Puanlar sunucuda hesaplanır

Kazanılacak puan tutarı, kampanya kurallarına göre sunucuda otomatik hesaplanır.



Oranı bilmenize gerek yok

Kasiyerin puan oranını bilmesine gerek yoktur. Sistem doğru tutarı otomatik olarak belirler.



Güvenli ve hatasız

Tüm işlemler arka planda gerçekleşir, böylece hatalı puan yüklenmesi riski ortadan kalkar.



Fişteki bedelsiz satırlar da kaydedilir

Hediye ürün, promosyon veya tutarı tamamen puanla karşılanan kalem müşterinin alışverişi geçmişinde adıyla görünür. Bu satırlar puan kazandırmaz, yalnızca kaydın eksiksiz kalmasını sağlar.

Müşteriyi tanımak

Doğru müşteriyi seçmek, puanların doğru kişiye ulaşmasını sağlar.



Müşteri daha önce kayıtlıysa

Wolvox'ta carisini seçmeniz yeterli — sistem otomatik tanır.



Kayıtlı olup olmadığınızdan emin değilseniz

Loyalty Client'ta telefon numarasıyla sorgulayabilirsiniz.



Müşteri Seçimi

Q Cari adı veya telefon no...

Ahmet Yılmaz
0555 123 45 67

Zeynep Demir
0532 987 65 43

Mehmet Kaya
0507 456 78 90

Sadakat
Büyüttür

4. Yeni müşteri kaydı

Yeni müşterileri hızlı ve kolay bir şekilde sisteme kaydedin, anında puan kazandırmaya başlayın.

- 1 **Loyalty Client'i açın**
(görev çubuğunda simgesi vardır)
- 2 **"Telefon No" seçeneğini işaretleyin,**
numarayı yazın, **"Puanı Getir"**
butonuna basın.
- 3 Kayıt yoksa **" + Müşteri Oluştur "**
butonu çıkar ; ona basıp müşterinin
adını girin.
- 4 Kayıt olduktan sonra Wolvox tarafında
birkaç saniye içinde şu soru belirir:
**"Ahmet Yılmaz (05321234567) carisi
eklendi. Aktif edilsin mi?"**
- 5 **"Evet"** derseniz cari otomatik açılır
ve satışa hazır olur.



Ne oldu?

- ✓ Müşteri sunucuya kaydedilir ve puan biriktirmeye başlar.
- ✓ Wolvox'ta cari kartı otomatik olarak oluşturulur.
- ✓ Müşteri tüm şubelerde tanınır.



İpucu: Kayıt sırasında e-posta adresi de alırsanız, onay bağlantısını e-postayla gönderebilirsiniz. SMS'ten daha kolay olur.

5. Müşteri onayı (KVKK)

KVKK onayı, müşterilerin verilerinin güvenli işlenmesi için gereklidir.



Müşteri onay verene kadar **puan biriktirebilir**, ancak puanlarını **kullanamaz**.



Müşteri **puan biriktirebilir**



Müşteri puanlarını **kullanamaz**



SMS ile Onay

Müşterinin telefonuna 4 haneli kod gider.
Kodu müşteriden alıp ekrana girersiniz.
Onay anında tamamlanır.



E-posta ile Onay

Müşteriye bağlantı e-postalanır.
Müşteri kendi cihazından belgeleri
okuyup onaylar. Kasiyerin beklemesi
gerekmez.



E-posta yöntemi kullanıldıysa, müşteri onayladıktan sonra
"Onay Durumunu Yenile" butonuyla durumu kontrol edebilirsiniz.



Dikkat: Müşteri onay vermeden puanlarını kullanmak isterse, Wolvox'ta aşağıdaki uyarı görünür:
"Bu müşteri puanlarını kullanamaz. İmzalanmamış belgesi bulunuyor."
Puanlar birikmeye devam eder; belgeler imzalandıktan sonra kullanılabilir."

6. Puan kullanımı

Müşteri puanlarını satış ekranında kolayca indirim'e dönüştürün.

Puanlar
Değere Dönüşür

Adım adım puan kullanımı

1 Satış ekranında ürünleri normal şekilde girin.

Ürün	Tutar
Kahve	80,00
Sandviç	120,00
Su	25,00

+ Ürün Ekle

2 Puan uygulanacak ürünü seçin.

Ürün	Tutar
Kahve	80,00
Sandviç	120,00
Su	25,00

3 Satış ekranındaki "Puan Kullan" butonuna basın.

Puan Kullan

% İndirim Yap

Ödeme Al

4 Açılan pencerede müşterinin kullanılabilir puanı görünür.

Puan Kullan

Müşteri
Ahmet Yılmaz

Kullanılabilir Puan
260

5 "Puan Uygula" butonuna basın.

Puan Kullan

Kullanılabilir Puan
260

Puan Uygula

☐ Kısmi kullanım



Ürünün tutarı kadar puan düşülür ve **indirim satışa yansır.**



Kısmi kullanım

Müşterinin puanı ürün tutarını karşılamıyorsa, "Kısmi kullanım" kutusunu işaretleyin. Mevcut kullanılabilir puan indirim olarak uygulanır, kalan tutarı müşteri nakit veya kart ile öder.



Örnek:

100 TL'lik ürün, müşterinin 60 puanı var →
Kısmi kullanım işaretli: **60 TL puan + 40 TL nakit**



Karşılaşabileceğiniz uyarılar

Uyarı	Anlamı	Ne yapmalı
Puan Yeterli Değil	Ürün tutarı puandan fazla	Kısmi kullanımı işaretleyin
Kullanılabilir puan yok	Müşterinin puanı bitmiş	—
Zaten Puan Kullanılmış	Bu ürüne puan uygulanmış	Başka ürün seçin
Seçili ürün yok	Ürün seçilmemiş	Listeden ürün seçin
Bu müşteri puanlarını kullanamaz	KVKK onayı eksik	Onay alın
Bu müşteriye ait puan kaydı bulunamadı	Cari puan sistemine bağlı değil	Müşteriyi telefonla sorgulayın



Puanı geri almak

Puan uygulanmış ürün satıştan silinirse, puanlar müşteriye otomatik olarak geri döner. Tüm fiş iptal edilirse aynı şekilde puanlar müşteriye iade edilir. Hiçbir puan kaybolmaz.



PUANLARINIZ
GÜVENDE

6. Puan kullanımı — ileri durumlar

Güvenli, tutarlı ve doğru puan kullanımı için gelişmiş senaryolar.

6.1 Çift kullanım koruması

Aynı müşteri aynı anda iki farklı kasada işleme alınıyorsa, sistem aynı puanların iki kez harcanmasını engeller. İkinci kasada "puan yetersiz" uyarısı gösterilir. Böylece gerçekte mevcut olmayan puanlarla indirim verilmesi önlenir.



Bu koruma, puanların güvenli ve tutarlı şekilde kullanılmasını sağlar.

6.2 Aynı koruma web sitesi için de geçerlidir

Müşteri hem internet sitesinde hem de kasada aynı anda puan kullanmak isterse, sistem puanları rezerve eder ve tutarlılığı korur.



Müşteri internet sitesindeki siparişi tamamlarsa: 200 puan gerçekten düşülür, bakiye güncellenir.



Müşteri sepeti abandon ederse: Rezerve edilen puanlar otomatik olarak geri döner. En geç 1 saat içinde rezerve puanlar otomatik olarak serbest bırakılır.



Müşteri "puanım eksik görünüyor" diyorsa önce internet sitesinde bekleyen bir sepeti olup olmadığını sorun. Gerekirse yönetim paneli → müşteri sayfası → Açık Rezervasyonlar bölümünden durumu görebilir, kaldırabilirsiniz.

7. İnternet kesilirse ne olur?

İnternet bağlantısı kesilse bile işiniz aksamaz. Sistem güvenli şekilde çalışmaya devam eder.



Kısa cevap: Kasa çalışmaya devam eder, hiçbir satış kaybolmaz.



7.1 Kesinti sırasında

- ✓ Satışlar normal şekilde yapılmaya devam eder.
- ✓ Fişler yazdırılır.
- ✓ Her satış bilgisayarda yerel olarak kaydedilir ve kuyrukta bekler.
- ✓ Kasiyerin herhangi bir şey yapmasına gerek yoktur.
- ✓ Puanlar henüz sunucuda işlenmez, bağlantı gelince gönderilir.



3 bekleyen satış

Bu uyarı, 3 satışın gönderilmek üzere beklediğini gösterir. Satışlar kaybolmaz, güvenli saklanır.



7.2 İnternet tekrar geldiğinde

- ✓ Sistem, bekleyen satışları otomatik olarak sırayla sunucuya gönderir.
- ✓ Gönderim tamamlandığında sarı uyarı kendiliğinden kaybolur.
- ✓ Kasiyerin herhangi bir işlem yapmasına gerek yoktur.



7.3 Önemli detaylar

- ✓ Bekleyen satışların ne kadar süre bekleyebileceğine dair bir sınır yoktur.
- ✓ Uygulamayı kapatmak, bilgisayarı yeniden başlatmak, elektrik kesintisi yaşanması veya uygulamanın beklenmedik şekilde kapanması bekleyen kayıtları silmez.
- ✓ Bilgisayar yeniden açılıp uygulama başladığında, bekleyen satışlar otomatik olarak gönderilir.



Tek koşul: Loyalty Client'ın açılması gerekir. Bu yüzden "Windows açılışında otomatik başlat" seçeneği açık olmalıdır.



İnternet yokken müşteri puanını kullanabilir.

İndirim uygulanır, satış tamamlanır ve puan düşümü bağlantı gelince işlenir.

8. Uygulama ekranı

Loyalty Client, sadece birkaç işlem için açılır:



Müşteri sorgulamak



Yeni müşteri kaydetmek



Onay (KVKK) almak



Puan geçmişine bakmak

Sadakat Büyütür

Diğer zamanlarda arka planda sessizce çalışır.



Sorgulama (sol üst)

Müşteri kodu veya telefon numarasıyla arama. Numarayı yazıp Enter'a basmanız yeterli.



Durum göstergeleri (sağ üst)

- Yeşil nokta: sistem çalışıyor, satışlar izleniyor.
- Sarı uyarı: gönderilmeyi bekleyen satış var.

Loyalty Client

Müşteri kodu veya telefon numarası girin...

Aramak için Enter'a basın

Ahmet Yılmaz
Müşteri Kodu: M001234
Telefon: 535 123 45 67

Güncel Puan
320 ★

Puan Kullan

Puan Ekle

Müşteriyi Düzenle

Puan kullanımı kapalı
Bu müşteride puan kullanımı devre dışıdır.

İşlem Geçmişi [Tümünü Gör](#)

Tarih	Açıklama	Puan
14.04.2024	300 TL alışveriş	+30
02.04.2024	Puan kullanımı	-50
18.03.2024	250 TL alışveriş	+25
05.03.2024	100 TL alışveriş	+10
21.02.2024	Puan kullanımı	-20
10.02.2024	500 TL alışveriş	+50
28.01.2024	200 TL alışveriş	+20
14.01.2024	Puan kullanımı	-30

< 1 2 3 >



Sonuç kartı

Müşteri adı, kodu ve güncel puanı. Puan kullanımı kapalıysa burada kırmızı uyarı çıkar.



İşlem geçmişi (sağ taraf)

Müşterinin puan hareketleri: ne zaman ne kadar kazanmış, ne kadar harcamış. Kazanılan puanlar yeşil, harcananlar kırmızı gösterilir.

TEK SİSTEM
DAHA FAZLA
MÜŞTERİ
DAHA PARLAK YARINLAR

9. Kurulum ve ilk ayarlar

Cloidea Loyalty Client'i hızlı ve kolay bir şekilde kurun, birkaç ayarla kullanıma başlayın.



Kurulum

Uygulamayı birkaç adımda bilgisayarınıza kurun.



01

İndirdiğiniz kurulum dosyasını çalıştırın ve ekrandaki adımları takip edin.



02

Hem 32-bit hem de 64-bit Windows sürümleri desteklenir. Sistem, bilgisayarınız için doğru sürümü otomatik olarak seçer.



03

Ek bir program (.NET veya başka bir çalışma zamanı) yüklemenize gerek yoktur. Gerekli tüm bileşenler kurulum dosyasının içindedir.



04

Varsayılan kurulum yolu:

C:\Cloidea\loyalty



İlk ayarlar

Uygulamayı kullanmaya başlamak için aşağıdaki ayarları girin.

Ayar	Açıklama
API Base URL	Sunucu adresi
Token	Bu kasaya özel güvenlik anahtarı
Client	Kasa/terminal kodu (örn. kasa_1)
Varsayılan Ödül Grubu	Puan programının adı (boş bırakılırsa sunucudaki varsayılan kullanılır)



Bu bilgiler size
sistem yöneticiniz
tarafından verilir.



Bağlantıyı test edin

Ayarlarınızı kaydetmeden önce bağlantıyı test ederek her şeyin doğru çalıştığından emin olun.

✓	Ayarlar	— sunucu adresi ve terminal kodu okundu
✓	Sunucuya bağlantı	— kimlik doğrulandı
✓	Saat kontrolü	— saat farkı 1 saniye
✓	Yetki ve imza	— terminal bu sunucuda yetkili
✓	Ödül grubu	— TEMEL
✗	Saat kontrolü	— Bu bilgisayarın saati sunucudan 3 saat farklı. Windows saat ayarlarından 'Saati otomatik ayarla' seçeneğini açıp saati eşitleyin.



Tüm kontroller yeşil olduğunda



Kaydet

düğmesine basın.



Önerilen ayarlar

Daha sorunsuz bir kullanım için aşağıdaki ayarın açık olması önerilir.



Windows açılışında otomatik başlat



Açık olmalı. Kasa bilgisayarı her açıldığında uygulama kendiliğinden başlar ve bekleyen satışlar gönderilir.

10. Sık karşılaşılan durumlar

Sorun Değil
Çözüm Var

En sık yaşanan sorunlar ve çözüm önerileri. Her zaman yanınızdayız.



1. Müşteri “puanım görünmüyor” diyor

Önerilen çözüm adımları:

- 01 Loyalty Client'tan telefon numarasıyla sorgulayın.
- 02 Puan görünüyorsa Wolvox'ta doğru cari seçili mi kontrol edin.
- 03 Sağ üstte sarı “bekleyen satış” uyarısı varsa son alışveriş henüz işlenmemiş olabilir ve internet gelince görünecektir.



2. Müşterinin puanı olması gerekenden az görünüyor

Muhtemelen internet sitesinde açık bir sepet (yarım kalmış sipariş) vardır ve ayrılmış puanlar kasada görünmez.

Önerilen çözüm adımları:

- 01 Müşteriye internet sitesinde yarım kalmış siparişi olup olmadığını sorun.
- 02 Sipariş tamamlanacaksa beklemek yeterlidir.
- 03 Vazgeçildiyse puan en geç 1 saat içinde geri gelir.
- 04 Acele durumunda yönetim paneli → ilgili müşteri → Açık Rezervasyonlar bölümünden ayrılmış puanı “Sil” ile hemen serbest bırakabilirsiniz.



3. Puan Kullan butonuna basınca “puan kaydı bulunamadı” diyor

Wolvox'taki cari, puan sistemindeki müşteriyle eşleşmemiştir.

Önerilen çözüm:

- 01 Müşteriyi telefon numarasıyla Loyalty Client'tan sorgulayın, sistem eşleştirmeyi kendisi yapar.



4. Yeni müşteri kaydettim ama Wolvox'ta cari çıkmadı

Wolvox'un soruyu göstermesi birkaç saniye sürebilir.

Önerilen çözüm:

- 01 Çıkmazsa satış ekranını kapatıp açın.



5. Sarı bekleyen satış uyarısı kaybolmuyor

Bu uyarı, son satışın sunucuya henüz iletilmediğini gösterir.

Önerilen çözüm adımları:

- 01 İnternet bağlantısını kontrol edin.
- 02 Bağlantı varsa Ayarlar → Bağlantıyı Test Et ile sorunun nerede olduğunu görebilirsiniz.



6. Müşteri onay vermek istemiyor

Bu bir sorun değildir. Müşteri puan biriktirmeye devam eder, sadece puanlarını kullanamaz.

Önerilen çözüm:

- 01 Müşteri, istediği zaman onay verip birikmiş puanlarını kullanabilir.

11. Sıkça sorulan sorular

Aklınızdaki soruların hızlı ve net yanıtları.

Sorular
Çözümleri
Hızlandırır



01 Kasiyerin ek iş yükü ne kadar?

Puan kazanımı için sıfır. Yalnızca yeni müşteri kaydı (bir kez, yaklaşık 30 saniye) ve puan kullanımı (birkaç saniye) elle yapılır.



02 Wolvox'ta çalışma düzenimiz değişiyor mu?

Hayır. Satış ekranına yalnızca "Puan Kullan" butonu eklenir. Diğer her şey aynı kalır.



03 İnternet yokken satış yapabilir miyiz?

Evet. Kasa normal çalışır, satışlar bekletilir ve bağlantı gelince otomatik gönderilir.



04 Müşteri puanını başka şubede kullanabilir mi?

Evet. Puanlar sunucuda tutulur, tüm şubeler aynı havuzu görür.



05 Online mağazamızla ortak çalışır mı?

Evet. Web sitesi ve mağaza aynı puan havuzunu kullanır; müşteri internetten kazandığı puanı mağazada harcayabilir. Müşteri internet sitesinde sepetine puan uyguladıysa o puan geçici olarak ayrılır ve kasada görünmez; böylece aynı puan iki yerde harcanamaz.



06 Kampanya oranlarını kim belirliyor?

Yönetim panelinden siz belirlersiniz. Kasada değişiklik yapmaya gerek yoktur; tanımladığınız kural anında geçerli olur.



07 Müşteri puanını unutursa ne olur?

Puanlar süresiz durur (aksini yönetim panelinden tanımlamadıysanız). Müşteri istediği zaman kullanır.



08 Yanlışlıkla puan uygularsak?

Ürünü satıştan silin ya da fişi iptal edin; puan otomatik geri döner.



09 Kaç kasa bağlayabiliriz?

Sınır yok. Her kasaya kendi terminal kodu verilir; hepsi aynı müşteri ve puan havuzunu paylaşır.



10 Müşteri bilgileri güvende mi?

Evet. Kasayla sunucu arasındaki tüm iletişim şifreli bağlantı üzerinden yapılır ve her kasanın kendine ait güvenlik anahtarı vardır.



Destek

Sorun yaşadığınızda yanınızdayız.

DAHA İYİ DENEYİM
DAHA GÜÇLÜ DESTEK

1

Sorun yaşadığınızda ilk adım:



Ayarlar →



Bağlantıyı Test Et

Bu test çoğu sorunu kendisi bulur ve çözümünü söyler.

2

Sorun devam ederse



Ayarlar →



Log Klasörünü Aç

ile kayıt dosyalarına ulaşip destek ekibine iletebilirsiniz.

Loyalty Client · Cloidea