

# Cirklo



POWERED BY



**Fairville**

D I G I T A A L C A D E A U B O N N E N S Y S T E E M

# INHOUDSTAFEL

O V E R   F A I R V I L L E ..... 3

C I R K L O   I N   E E N   N O T E N D O P ..... 4

F I N A N C I E L E   O P V O L G I N G ..... 11

T E C H N I C A L   S U P P O R T   &   S E R V I C E ..... 12

P L A N   V A N   A A N P A K ..... 13

# OVER FAIRVILLE

Fairville is een **Oost-Vlaams IT-bedrijf** en ontwikkelt digitale oplossingen voor overheden en organisaties voor het stimuleren van duurzame mobiliteit, het reduceren van afvalverbruik, het aanzwengelen van de lokale economie, het belonen van burenhulp, ...

**Cirklo** is allicht de bekendste toepassing. Cirklo is een digitaal cadeaubonnensysteem voor overheden, toeristische diensten, handelaarsverenigingen of organisaties die baat hebben bij het creëren van een eigen cadeaubon. Deze digitale oplossing laat burgers en bedrijven toe om cadeaubonnen aan te kopen via een fysiek verkooppunt of een webshop en die uit te geven in een netwerk van lokale ondernemers of horecazaken in een bepaald gebied of een afgebakende regio.

**Ruim 15.000 handelaars** aanvaarden reeds Cirklo cadeaubonnen en deze lijst groeit nog steeds aan.

Benieuwd wat Cirklo voor u kan betekenen?

Aarzel dan zeker niet om ons te contacteren op **[sales@fairville.be](mailto:sales@fairville.be)**.



## DE DIGITALE CADEAUBON

Cirklo is een **digitaal cadeaubonnensysteem** waarbij burgers en bedrijven cadeaubonnen kunnen aankopen om te schenken aan vrienden, kennissen en familie. Bonnen kunnen aangekocht worden via de webshop van uw organisatie of aan een fysiek verkooppunt. Op de webshop kan je de waarde van de cadeaubon selecteren en online afrekenen met Bancontact/Maestro/iDeal. Bovendien is het mogelijk om de naam van de afzender alsook een boodschap op de bon te laten printen. De cadeaubon kan je digitaal overhandigen aan de ontvanger. Wens je toch liever de bon zelf te overhandigen dan kan de bon steeds afgeprint worden.

Cirklo cadeaubonnen kunnen besteed worden in alle deelnemende handelszaken. Deze deelnemende handelszaken worden goedgekeurd door uw organisatie zelf. Handelszaken kunnen uitgenodigd worden of handelszaken die willen meedoen aan Cirklo kunnen vragen aan uw organisatie om te mogen deelnemen.

De cadeaubonnen bevatten een QR-code die de handelaars kunnen scannen om de bonnen te kunnen afwaarderen. Uw organisatie bepaalt hoe lang de cadeaubonnen geldig zijn en kan, indien gewenst, zelf cadeaubonnen verlengen.

De uitbetaling van de handelaars verloopt volledig automatisch. Cirklo voldoet aan de regels betreffende de wetgeving op digitaal geld door middel van de **banklicentie van Belfius**. De banklicentie zorgt ervoor dat handelaars te alle tijde verzekerd zijn van hun uitbetaling.







Proficiat met jouw Mechelenbon!

Gebruik deze bon om te genieten bij verschillende Mechelse winkels, restaurants, cultuurhuizen, ...  
Klaar om te betalen? Laat deze QR-code scannen door de handelaar en de betaling van je aankoop is gebeurd!  
Simpel toch?



= 40,00 €

VAN: IEDEREEN BIJ FAIRVILLE!  
PROFICIAT MET JOUW

€50,00  
GELDIG TOT 02/04/2023

Beste Aalternaar

In deze tijden van coronamaatregelen wil het gemeentebestuur Aalter zijn inwoners een bemoedigend ruggeleuntje bieden. Daarom schenkt het aan elke volwassen Aalternaar\* een waardebon van:

25

Deze waardebon kan u besteden bij de deelnemende winkels. Zo geven wij een flinke boost aan onze lokale economie, namelijk een moeilijke tijd achter de rug en een beetje optimisme!

Waar kan ik mijn bon besteden? Surf naar [www.aalter.be](http://www.aalter.be) voor de lijst van deelnemende winkels. Of vraag het aan de Aalternaar die je de bon heeft gegeven. Het kan ook op kaart als in een overzichtelijke lijst.

Tot wanneer is mijn waardebon geldig? De bon is geldig tot 31/12/2023.

Met vriendelijke groeten,  
Gemeentebestuur Aalter.



Alle info over de werking van de BocholtBon en een lijst van de deelnemende handelaars vind je op [www.bocholt.be/BocholtBon](http://www.bocholt.be/BocholtBon). Veel shopplezier met je BocholtBon!



**BOCHOLTBON**

Hier is ie dan! Jouw exemplaar van de digitale BocholtBon. Fijn dat je onze lokale ondernemers een hart ontleent. De bon steekt en lokaal koopt.

Hoe werkt de digitale BocholtBon?

- Ga naar één van de deelnemende Bocholter handelaars en shop naar keuze. Bij het afrekenen laat je onderstaande QR-code scannen door de handelaar en de betaling is gebeurd. Zo gemakkelijk is het!
- Met deze bon kan je bij diverse deelnemende handelaars kopen tot de waarde van je bon is opgebruikt.
- Je kan de bon zowel afgedrukt, digitaal als via de BocholtApp presenteren om te betalen bij deelnemende handelaars.

Ik heb een probleem met mijn bon. Wat nu?

Op [www.bocholt.be/BocholtBon](http://www.bocholt.be/BocholtBon) vind je een overzicht van veelgestelde vragen.

Ik kreeg deze bon cadeau van:

Waarde bon: € .....

Deze bon is geldig tot en met: .../.../...



De ontvanger van een Cirklo cadeaubon houdt de aanspraak van de Algemene Voorwaarden in: [www.cirklo.be/pageterms-and-conditions](http://www.cirklo.be/pageterms-and-conditions)



**BOCHOLTBON**

Oudenaardebon

Veel plezier met jouw Oudenaardebon!

Met deze bon kun je jouw aankopen doen bij je favoriete handelszaken en ondernemers in Oudenaarde. Een nieuwe outfit, een gezellig etentje, de dagelijkse boodschappen, ...



Geldig tot 1/1/2024  
XX-XXXX-XX-XXXX

€ 25

Zo werkt het!

- 1 Ga naar één van de deelnemende ondernemers. Een overzicht vind je op [www.oudenaarde.be/oudenaardebon](http://www.oudenaarde.be/oudenaardebon). Een overzicht vind je op [www.oudenaarde.be/oudenaardebon](http://www.oudenaarde.be/oudenaardebon). Deze bon kun je zowel digitaal als digitaal tonen aan de kassa. Bovendien hoeft je het bedrag niet in één keer te besteden.



Stad Oudenaarde

Meer info: [www.oudenaarde.be/oudenaardebon](http://www.oudenaarde.be/oudenaardebon)

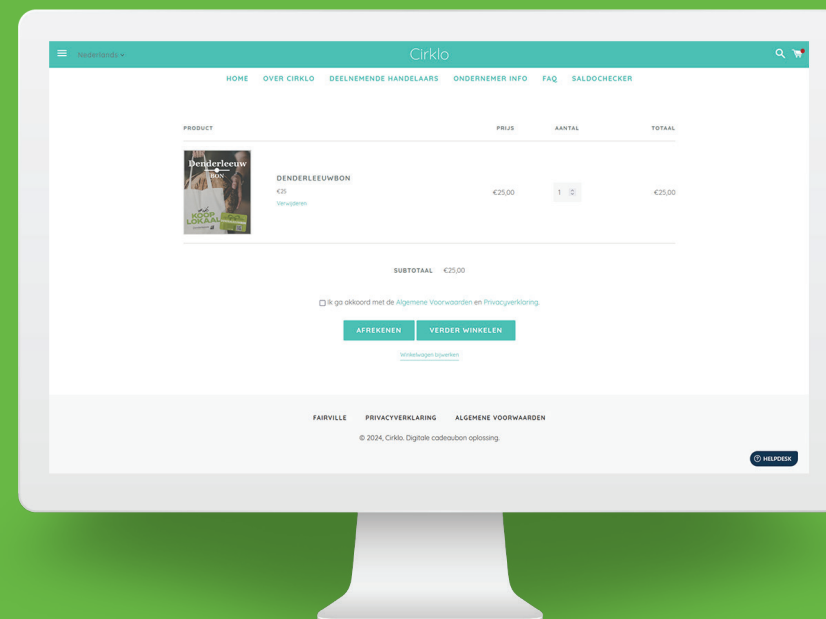
## WEBSHOP VOOR PARTICULIEREN

Cirklo beschikt over een **webshop** waarin de consument één of meerdere cadeaubonnen kan aankopen van verschillende waardes. De consument kan de bestelling van cadeaubonnen online afrekenen met Bancontact/Maestro/iDeal. De cadeaubonnen worden digitaal, via e-mail of fysiek met de post afgeleverd (verzendingskost). De digitale versie bestaat uit een cadeaubon in PDF-formaat (meestal A4) ontworpen in de grafisch huisstijl van uw organisatie. De cadeaubon bevat naast de waarde en de vervaldatum ook een unieke QR-code. Er kunnen **meerdere types** van cadeaubonnen gedefinieerd worden. Bvb een horecabon alleen uit te geven in logies of horecazaken.

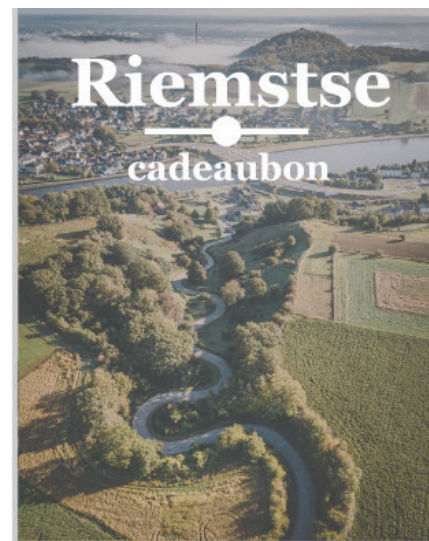
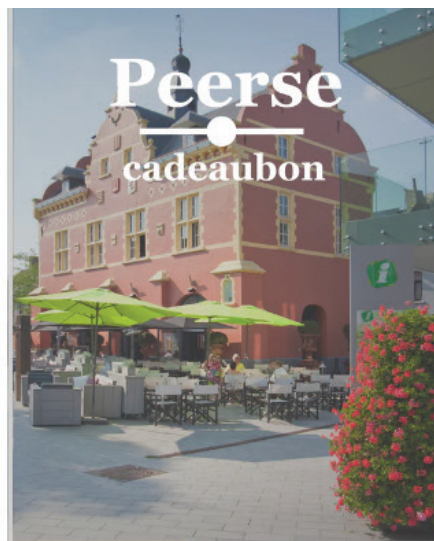
De cadeaubon kan deels ontwaard worden. Als consument hoeft je dus niet in één keer het volledige bedrag te spenderen. Ontvangers van een cadeaubon kunnen steeds de huidige waarde van de bon checken op de saldochecker <https://check.cirklo.be/>.

Om te betalen met de cadeaubon volstaat het om de QR-code bij de handelaar te laten scannen. De webshop is bereikbaar vanaf [www.cirklo.be](http://www.cirklo.be) of kan via een iframe ingesloten worden in de website van uw organisatie.

Het lokaal bestuur kan ervoor kiezen om een kortingsactie toe te passen om de lokale economie een boost te geven. Dit kan aan de hand van een korting die wordt toegepast na het invullen van een kortingscode in de webshop.











## DE ZAKELIJKE CADEAUBON

De zakelijke cadeaubon is het ideale geschenk om aan personeel of zakenrelaties te schenken. De cadeaubonnen kunnen gebruikt worden voor speciale gelegenheden zoals geboorte, huwelijk, jubileum of pensioen. De zakelijke cadeaubon is een fijne keuze als eindejaarsgeschenk of gewoon als bedankje.

Bedrijven kunnen zakelijke cadeaubonnen bestellen via het bestelformulier en deze toevoegen aan hun winkelwagen. Na ontvangst van de betaling verwerkt Cirklo het order. Na betaling van het order worden de cadeaubonnen na één bankwerkdag via een downloadlink aan de klant bezorgd (uitgezonderd in het weekend) en ontvangt uw organisatie alle facturatiegegevens via e-mail. De downloadlink blijft 1 week geldig. De bedrijven ontvangen van uw organisatie een factuur voor hun bestelling.

## FYSIEKE VERKOOPPUNTEN

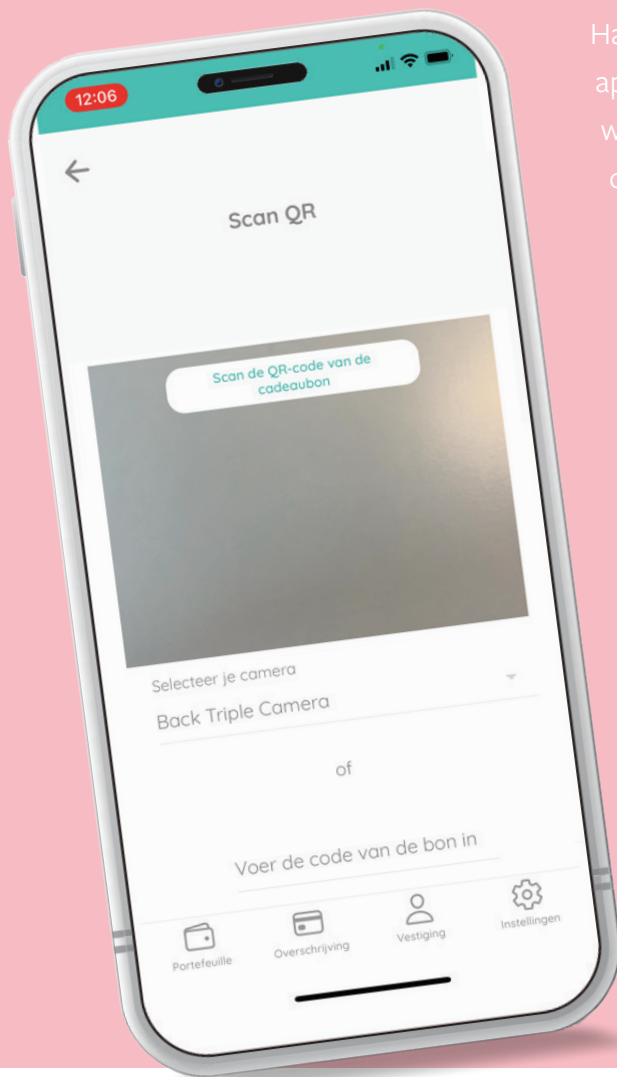
Naast de webshop is het mogelijk om een cadeaubon aan te kopen aan een of meerdere fysieke verkooppunten van uw organisatie. De consument kan hierbij een cadeaubon aankopen met een zelf te kiezen bedrag. De verkoopsmedewerker zal de **cadeaubon realtime genereren en afdrukken**. De consument kan de cadeaubon afrekenen met betalingsmogelijkheden die uw organisatie ter beschikking stelt. Optioneel kan de bon worden verpakt in een geschenkdoosje of enveloppe (optie).

## ACTIVEREN VAN CADEAUKAARTEN (OPTIE)

De cadeaukaarten zijn stevige kartonnen vouwkaarten die **op voorhand worden gedrukt** door Fairville met een QR-code. We kunnen de cadeaukaarten personaliseren in de eigen huisstijl. Ze zien er net iets chiquer uit dan een standaard cadeaubon in A4 formaat en zijn leuk om af te geven. Er is ruimte voor een geschreven boodschap, het bedrag en de vervaldatum. **De verkoopsmedewerker activeert de cadeaukaart en bepaalt de waarde**. Dit principe heten we “top-up”. Vanaf dan is de kaart direct bruikbaar.



## EEN CADEAUBON ONTWAARDEN



Handelaars gebruiken een eenvoudige en laagdrempelige applicatie waarmee de cadeaubonnen kunnen ontwaard worden. Deze applicatie is toegankelijk op een telefoon, tablet of computer.

De handelaar verzilvert de geschenkbonnen door het te ontvangen bedrag in te voeren en daarna **QR-code van de cheque te scannen** of eventueel de **unieke code** in te tikken. Om de eigen bedrijfsgegevens aan te passen zoals bvb het IBAN-nummer is een harde authenticatie vereist met e-mail en wachtwoord.

Het omwisselen van de ontvangen cadeaubonnen naar Euro gebeurt volautomatisch op wekelijkse of maandelijkse basis. De automatische uitbetaling ontzorgt de werklust bij de handelaars en bij uw organisatie. De handelaars kunnen netjes opvolgen wanneer het saldo aan cadeaubonnen werd uitbetaald via de applicatie.

Er worden geen transactiekosten aangerekend aan de handelaars.



### LAAGDREMPELIG INLOGGEN

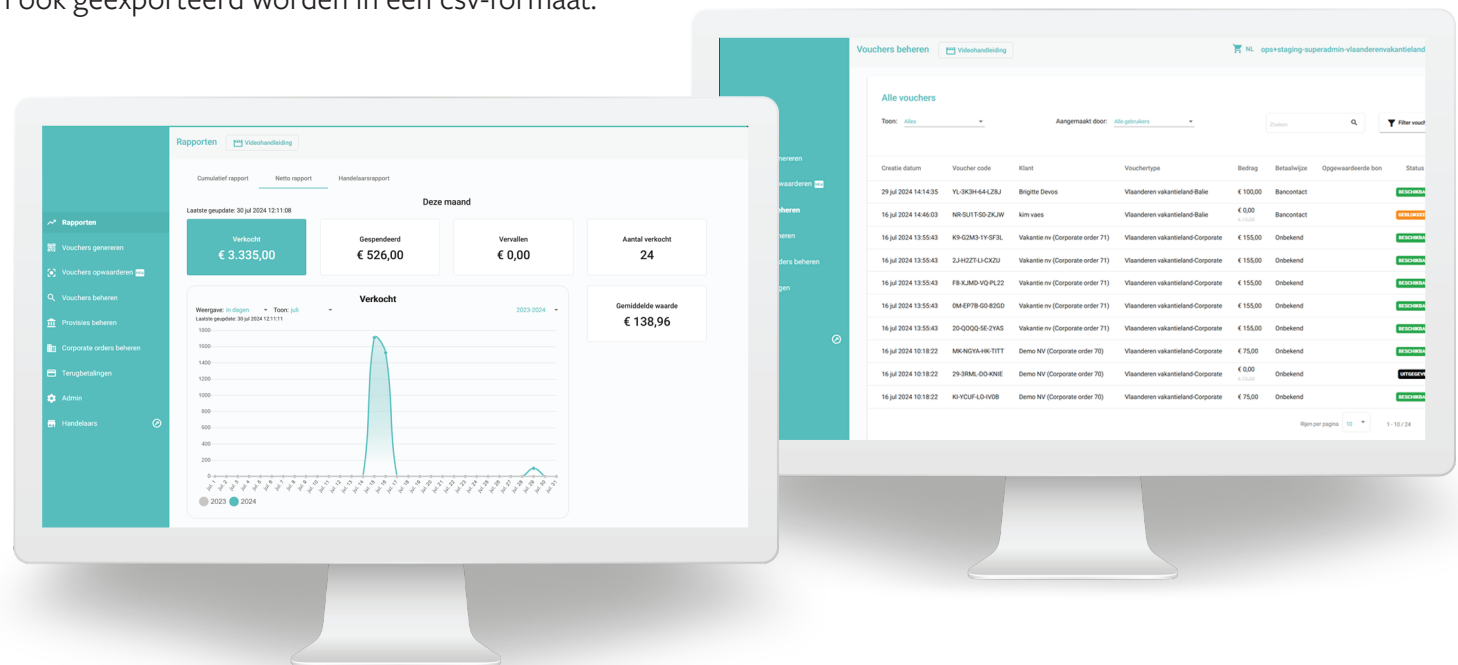
Iedere deelnemende handelaar ontvangt een **SOFTKEY** waarmee kan ingelogd worden. De **SOFTKEY** geeft toegang tot de basisfuncties van Cirklo zoals het scannen van de QR-code van de cadeaubonnen.



# BEHEER EN FINANCIËLE OPVOLGING

Met het Cirklo dashboard is het mogelijk om het verkoopproces alsook alle verkoopcijfers van cadeaubonnen op te volgen.

Via het **beheer van vouchers** is het mogelijk om cadeaubonnen op te zoeken, te filteren en te exporteren. Bovendien is het mogelijk om de cadeaubon opnieuw af te printen alsook de cadeaubon te **blokkeren** of te **verlengen**. Het dashboard wordt ook gebruikt om de **handelaars te beheren** en om de verschillende types van cadeaubonnen toe te kennen aan één of meerdere handelaars. Het financieel dashboard bevat cumulatieve en netto **rapporten** van alle verkochte, gependeerde en vervallen bonnen. Al deze cijfers kunnen ook geëxporteerd worden in een csv-formaat.



## TECHNICAL SUPPORT & SERVICE

| Prioriteit    | Beschrijving                                                                                                                                                                               | Target Responsetijd |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1<br>KRITISCH | Totaal niet functioneren van de applicatie van de handelaar waardoor 100% van de transacties geweigerd worden of niet geïnitieerd kunnen worden.<br>Aankopen via de webshop niet mogelijk. | Onmiddelijk         |
| 2<br>MEDIUM   | Totaal niet functioneren van het Cirklo dashboard voor uw organisatie.                                                                                                                     | < 4 uren            |
| 3<br>LOW      | Alle andere gevallen                                                                                                                                                                       | < 1 dagen           |

Incidenten kunnen gemeld worden via [support@fairville.be](mailto:support@fairville.be). Alle tickets worden verwerkt in het Freshdesk ticketsysteem en worden direct naar de juiste medewerkers verdeeld. Het oplossen van het incident gebeurt volgens best effort. Fairville garandeert de uptime van de verschillende elementen die zij controleren en die onafhankelijk zijn van de invloed van andere partijen. Fairville garandeert een uptime van 99% voor haar applicaties, te tellen per afzonderlijke applicatie. Voor alle kritische problemen kan er steeds telefonisch contact opgenomen worden.

### Helpdesk:

Van maandag tot zondag zullen de tickets opgenomen worden door onze medewerkers.



# PLAN VAN AANPAK

## ZONDER MIGRATIE

GO-LIVE NA 4 WEKEN



**KICKOFF** Het project start na goedkeuring van de offerte en de doorlooptijd van het project wordt geraamd op **4 weken**. Ieder project wordt begeleid door een vast aanspreekpunt bij Cirklo: de project manager. De project manager organiseert de kickoff vergadering. Aan de hand van checklijsten worden alle nodige parameters verzameld waarmee we aan de slag kunnen voor de installatie en setup van de toepassing.



**SETUP** Van zodra we alle nodige info ontvangen hebben, kan gestart worden met het opzetten van het Cirklo systeem. In het basispakket zit 1 layout inbegrepen voor de cadeaubon en de webshop. Bovendien verlenen we de nodige credentials om in te loggen in het financiële dashboard en de balie.



**ONBOORDEN HANDELAARS** Uw organisatie verstuurt een communicatie om handelaars te informeren over het nieuwe systeem dat eraan komt. De mailing bevat een link waarop de handelaars kunnen aangeven dat ze geïnteresseerd zijn in een deelname aan Cirklo. Ze worden gescreend en vervolgens goedgekeurd door uw organisatie. Na goedkeuring ontvangen de handelaars een e-mail met het verzoek om zich te registreren. Bovendien bevat de e-mail de nodige instructies hoe de afwaarderingsapplicatie kan gebruikt worden.



**GO-LIVE** De webshop wordt live gezet en de verkoop van Cirklo bonnen gaat van start. De webmaster van uw organisatie past hiervoor de eigen website aan. Fairville levert de code voor het iframe alsook de link naar het bestelformulier voor de bedrijven.

# PLAN VAN AANPAK MET MIGRATIE

GO-LIVE NA 6 WEKEN



**KICKOFF** Het project start na goedkeuring van de offerte en de doorlooptijd van het project ramen wij op **6 weken** waarvan 4 weken voor de uitrol en 2 weken voor de conversie. Ieder project wordt begeleid door een vast aanspreekpunt bij Cirklo: de project manager. De project manager organiseert de kickoff vergadering. Aan de hand van checklijsten worden alle nodige parameters verzameld waarmee we aan de slag kunnen voor de installatie en setup van de toepassing.



**CONVERSIE HANDELAARS** Uw organisatie bezorgt ons een bestand met alle informatie van de handelaars uit het vorige cadeaubonnensysteem (BTW nummer, e-mail, adres, rekeningnummer, ...). Na de kickoff meeting wordt er een communicatie uitgestuurd door uw organisatie naar handelaars om te informeren over het nieuwe systeem dat eraan komt. Zo zijn ze op de hoogte dat ze een e-mail mogen verwachten met instructies hoe ze de applicatie kunnen gebruiken.



**CONVERSIE BONNEN IN OMLOOP** Uw organisatie bezorgt ons een testbestand met de info van de cadeaubonnen die nog in omloop zijn (uniek nummer, waarde en vervaldatum). Dit bestand zal gebruikt worden om in onze testomgeving de import van oude bonnen uit te testen en de software aan te passen zodat in de cirklo applicatie oude cadeaubonnen aan de hand van het oude unieke nummer kunnen ontwaard worden.



**ONBOARDEN HANDELAARS** Na ontvangst van alle conversiebestanden ontvangen de handelaars van ons instructies hoe ze Cirklo kunnen gebruiken alsook een **softkey** om in te loggen in Cirklo. Met Cirklo kunnen zowel oude als nieuwe cadeaubonnen ontwaard worden.



**FOLLOW-UP** Wij sturen na 1 week een reminder naar alle handelaars die de applicatie nog niet geopend hebben. Handelaars die er dan nog niet in slagen om de applicatie te starten worden door ons persoonlijk gecontacteerd.



**GO-LIVE** Na de conversie van alle bonnen in omloop, wordt de oude applicatie uitgeschakeld. Vanaf dit moment kunnen oude bonnen enkel nog met Cirklo geïnd worden. De webshop wordt live gezet en de verkoop van nieuwe Cirklo cadeaubonnen gaat van start. De webmaster van uw organisatie past hiervoor de eigen website aan. Fairville levert de code voor het iframe alsook de link naar het bestelformulier voor de bedrijven.



