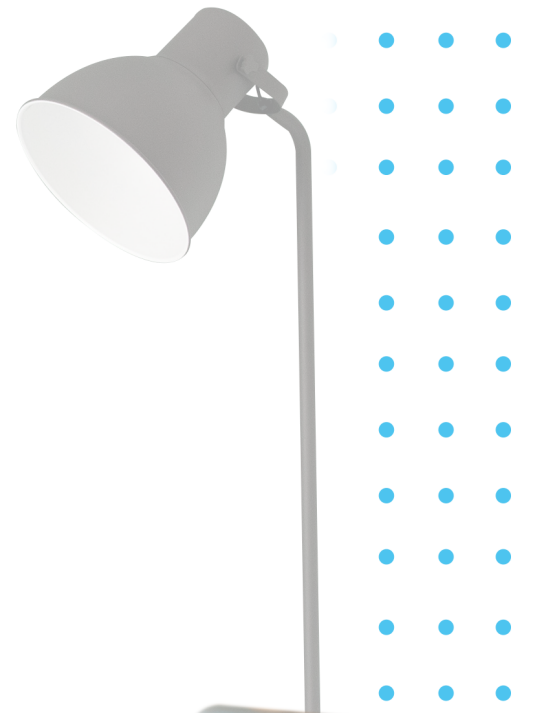




let's make
payment
happen



Draaiboek Implementatie **CCV** Connect





Inhoudsopgave

04 Planning

04 Uw organisatie

05 Voordat u van start gaat

05 Checklist voor introductie

06 Belangrijke voorbereiding

07 De start

07 Inrichten cadeaukaart programma

07 Provisie vaststellen

07 De geldigheid, waarde en periode

08 Partieel ontwaarden

08 De deelnemersovereenkomst

08 Toegang en accounts

09 De cadeaukaart

09 Kaartontwerp

09 Digitale cadeaubon

09 Geschenkverpakking

10 De webshop

10 Eenvoudig online verkopen

10 Domeinnaam

11 Betaalmethodes

11 API-koppeling

12 Aanmelding van ondernemers

12 Het registratieproces

12 Goedkeuren van de registraties

12 Ondernemers zelf uitnodigen

13 Aanleveren bevestigingsmail

13 Verkooppunten

13 Registreer betaalterminal

14 Werking via uw kassasysteem

14 Training en demonstratie

15 Checklist





Draaiboek Implementatie CCV Connect

Fijn dat u voor CCV Connect heeft gekozen als oplossing voor uw lokale cadeaukaart! Daarmee steunt u de lokale ondernemers met een gebruiksvriendelijke oplossing. In dit draaiboek nemen we alle stappen met u door om tot een soepele implementatie te komen en zo de cadeaukaart in te voeren in uw stad of gemeente.

Zes stappen voor een soepele introductie

1. Besluitvorming en overeenkomst
2. De start
3. De cadeaukaart
4. De webshop
5. Aanmelden van ondernemers
6. Online training en vragenuur



Planning

Het implementeren van een cadeaukaart programma duurt ongeveer 8 weken. Om de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden kunt u beginnen met het aanleveren van het ontwerp van de cadeaukaart en de gegevens voor een eventuele webshop.

Zodra de cadeaukaart is besteld, kunnen de andere zaken opgepakt worden. Houd rekening met een 4-6 tal weken totdat de webshop is opgeleverd.

Week 1	Overeenkomst ondertekenen
Week 2	Start
Week 3	Cadeaukaart ontwerp aanleveren
Week 4	Teksten e-mail templates deelnemers-reglement opstellen
Week 5	Ontvangst registratielink
Week 6	Aanleveren verkooppunten
Week 7	Training voor beheerders en demonstratie voor ondernemers
Week 8	Levering cadeaukaarten en oplevering webshop

Uw organisatie

Consumenten hebben recht op een goede bescherming van hun tegoeden. Wij adviseren daarom om uw organisatie zo in te richten zodat dit maximaal gewaarborgd is. U kunt hierbij denken aan het openen van een derdengeldenrekening en het aanpassen van uw statuten en/of het oprichten van een aparte stichting.

1. Voordat u van start gaat

1.1 Checklist voor introductie

We begeleiden u tijdens de introductie van uw cadeaukaart. Ten aanzien van de organisatorische inrichting in uw organisatie neemt u uiteraard zelf het voortouw. Er zijn daarbij een aantal zaken waar we u graag op attenderen:

Wettelijk kader

Uw CCV accountmanager heeft u klantcases laten zien van andere steden en toegelicht wat de mogelijkheden zijn van het cadeaukaart platform. Ook is de brochure toegestuurd en is het wettelijk kader met u doorgenomen.

Beheersorganisatie

Heeft u al nagedacht over de organisatorische inrichting van de cadeaukaart in uw organisatie? Neem in uw aanpak vooral ook het draagvlak onder de ondernemers, de financiën en de marketingaspecten mee. Bent u een vereniging of stichting? Dan is het van belang dat u waarborgt dat de tegoeden altijd beschikbaar zijn voor de consumenten. U kunt hiervoor bijvoorbeeld een stichting derdengelden oprichten.

Financiën

Hoewel de cadeaukaart zichzelf kan terugverdienen is het van belang om in de eerste periode voldoende budget ter beschikking te hebben voor de administratieve inrichting, de promotiemiddelen en de licenties. Hoe succesvoller de introductie, des te eerder ontvangt u de (eventuele) provisie voor de ingeleverde cadeaukaarten.

Voorwaarden

U gaat uw eigen cadeaukaart uitgeven. Daarmee bent u ook aan zet ten aanzien van de voorwaarden richting de consument (koper) en de deelnemer (acceptant of verkooppunt). Wij hebben standaard modellen beschikbaar.

Inrichting en werking van de cadeaukaart

CCV helpt u hier volledig bij. Als u dit draaiboek stap voor stap doorneemt dan verloopt de introductie soepel.

De promotie en introductie

Om een vliegende start te maken is het draagvlak onder de ondernemers van groot belang. Wij helpen u bij de demonstratie richting ondernemers. We beantwoorden alle vragen en laten zien hoe het werkt.



1.2 Belangrijke voorbereiding

Alles begint met een stuk voorbereiding en administratie. Controleer of de volgende zaken met u zijn doorgenomen:

1. De Offerte: in de offerte staat de prijs van de verschillende componenten en is ook de reikwijdte van de licentie opgenomen;
2. De Leveringsvoorwaarden: deze heeft u bij de offerte ontvangen, het bevat algemene voorwaarden die we met u overeenkomen;
3. De Overeenkomst CCV Connect: in deze overeenkomst komen we meer specifieke zaken overeen ten aanzien van het CCV Connect platform;
4. De Verwerkersovereenkomst: deze overeenkomst dient ervoor om vast te leggen hoe we met persoonsgegevens omgaan en wat de rol is van CCV;
5. De Service Level Agreement (SLA): hierin spreken we af hoe u onduidelijkheden of storingen kunt melden en hoe snel we deze oplossen. CCV helpt u bij de vragen die u van ondernemers krijgt. Een voorbeeld van de SLA vindt u [hier](#) terug;
6. Wettelijk kader: aan de uitgifte van elektronisch geld zijn regels verbonden, de hoofdelementen daarvan vindt u terug in [dit document](#);
7. De Webshop: bij de implementatie van de webshop gaat u akkoord met de CCV Shop voorwaarden en vraagt u iDeal of Bancontact aan. Dit zijn aparte overeenkomsten die digitaal worden overeengekomen.





2. De start

2.1 Inrichten cadeaukaart programma

Voordat we een start kunnen maken met het opzetten van het systeem hebben we een aantal zaken van u nodig, waaronder de gegevens van uw organisatie en de gebruikers van het systeem. U kunt deze aanleveren via support@ccvlab.eu.

Als u reeds een cadeaukaart systeem heeft, maakt u met de projectmanager afspraken ten aanzien van de migratie van uw oude systeem naar CCV Connect.

2.2 Provisie vaststellen

Bij de invoering van de cadeaukaart is de financiering van belang. Laat u bijvoorbeeld de ondernemers meebetalen of biedt u dit kosteloos aan vanuit uw stad of gemeente. De gulden middenweg is om te gaan werken met een provisie. De meeste steden die dit hanteren kiezen een percentage van 3% á 4% op iedere ingewisselde cadeaukaart en soms voor grotere (franchise) ketens 5%. U kunt op deze manier de kleinste ondernemers extra te steunen.

Het CCV Connect platform kan commissie automatisch inhouden op de uitbetaling. Sommige steden kiezen ervoor om hiervoor 1x of 2x per jaar zelf een factuur te sturen aan de deelnemers.

U doet dit dan aan de hand van een exportbestand dat u in CCV Connect kunt maken. Geef uw keuze door aan CCV. U kunt dit later altijd wijzigen.

Actie: Geef het provisie percentage [hier](#) door

2.3 De geldigheid, waarde en periode

- » U kunt nu de geldigheid van de cadeaukaart bepalen. In Nederland is dit wettelijk vastgelegd op minimum 2 jaar. In België staat hier geen wettelijke termijn op.
- » Het wettelijk maximumbedrag op een fysieke cadeaukaart is €150,-. Verkooppunten kunnen tot dit maximum de kaarten voor ieder bedrag opladen. Voor de digitale cadeaubon adviseren we €50,-, omdat hier een andere regelgeving voor geldt. Meestal wordt er bij de digitale bon voor volgende waardes gekozen: €5,- / €10,- / €20,- / €25,- / €40,- / €50,-.
- » Niets is zo vervelend als een klant wil betalen met een zojuist verlopen cadeaukaart. Door een uitlooperperiode in te stellen geeft u ondernemers de mogelijkheid om de cadeaukaarten nog een aantal dagen na de geldigheidsdatum te accepteren. Dit wordt niet vermeld op de kaart. Vanuit CCV raden we een uitlooperperiode van 30 dagen aan.

Actie: Geef de geldigheid, waarde voor de digitale cadeaukaart en de uitlooperperiode aan

2.4 Partieel ontwaardenen

Standaard kan er met de cadeaukaart in delen bij verschillende ondernemers betaald worden. Het tegoed hoeft dus niet in één keer opgemaakt te worden. Als u dit niet wenst kan dat gewijzigd worden.

2.5 De deelnemersovereenkomst

Als uitgever van een cadeaukaart is het verstandig om de afspraken vast te leggen die u met uw ondernemers maakt. In een deelnemersovereenkomst legt u vast waarmee de ondernemers akkoord gaan. Een voorbeeld van een dergelijke overeenkomst vindt u [hier](#) terug. De deelnemersovereenkomst wordt getoond als ondernemers zich daadwerkelijk inschrijven als acceptant van de cadeaukaart. CCV zal dit reglement in de registratietool te plaatsen.



Actie: Maak een deelnemersovereenkomst en lever deze aan

Zodra al deze info beschikbaar is, zal CCV de community aanmaken in het backoffice systeem en kan (in een later stadium) de registratie link verstuurd worden aan de ondernemers.

2.6 Toegang en accounts

CCV Connect maakt gebruik van [de Connect backoffice](#). Voor deze omgeving wordt één account aangemaakt. Het verschil tussen deze omgevingen is dat u als community manager alles ten aanzien van het hele cadeaukaart programma kan bepalen, terwijl een ondernemer alleen de transacties en rapportages van zijn eigen winkel ziet.



3. De cadeaukaart

3.1 Kaartontwerp

Standaard wordt de cadeaukaart gedrukt in uw design met een speciale ruimte voor de QR-code en een kaartnummer. We voegen er ook een volgnummer aan toe waardoor het gemakkelijk is om cadeaukaarten in groep uit te geven.

U vindt hier een aantal **voorbeeld ontwerpen** terug van andere steden. Gemiddeld kunt u na 4 à 6 weken de cadeaukaarten verwachten (gerekend vanaf het akkoord op de drukproef). Indien u ervoor kiest om de cadeaukaart ook te laten ontwaarden via betaalterminals, dan voorzien we de kaart van een magneetstrip.

Het kaartdesign kunt u aanleveren volgens de opmaakvereisten die u **hier** kunt terugvinden. Ook treft u een digitaal ontwerp bestand aan met de afmetingen.

Actie: Lever uw ontwerp en het afleveradres aan via support@ccvlab.eu

3.2 Digitale cadeaubon

De digitale cadeaubon kunt u het beste gelijktijdig met de fysieke cadeaukaart laten ontwerpen. Naast de opmaak van de digitale bon levert u ook een mailtekst aan. Een voorbeeld van deze tekst en de opmaakvereisten vindt u **hier** terug. De digitale cadeaubon wordt als pdf aan deze mailtekst toegevoegd. We implementeren dit voor u na de volledige oplevering van de webshop.

Actie: Lever uw ontwerp aan, inclusief het logo en aanpassingen aan de mailtekst

3.3 Geschenkverpakking

U kunt ook de geschenkverpakking door CCV laten verzorgen aan de hand van uw eigen ontwerp. We hebben hierin twee mogelijkheden

- » Een eenvoudig model waarin de verkooppunten zelf de cadeaukaart bevestigen nadat deze van een waarde is voorzien.
- » Een luxe model waarin de cadeaukaart reeds bevestigd is en waarbij de cadeaukaart opgewaardeerd kan worden zonder de verpakking te openen.

Actie: Lever uw ontwerp aan



4. De webshop

4.1 Eenvoudig online verkopen

Wij maken voor u een webshop volgens uw huisstijl die u makkelijk kunt linken aan uw huidige website. Consumenten kunnen via deze webshop cadeaukaarten bestellen. Dit kunnen digitale cadeaukaarten zijn die per mail worden verstuurd, of fysieke cadeaukaarten per post. Als u kiest voor het toesturen van fysieke cadeaukaarten dan kunt u de logistiek zelf voor uw rekening nemen of een abonnement afsluiten zodat wij dat laten verzorgen.

Bekijk een voorbeeld van een [webshop met digitale cadeaukaarten](#).

Bekijk een voorbeeld van een [webshop met fysieke cadeaukaartverzending](#).

Actie: Bezorg uw logo, huisstijlhandboek, productomschrijving en hoe u de cadeaukaart wenst te versturen aan support@ccvlab.eu.

4.2 Domeinnaam

Wat de domeinnaam betreft zijn er 3 opties:

1. De standaard url: de webshop is te vinden op [klantnaam].ccvshop.nl of [klantnaam].ccvshop.be. U kunt dan een eigen url (bijvoorbeeld www.uwwebsite.be/cadeaukaart) hiernaar laten verwijzen.
2. Een subdomein (zoals webshop.uwwebsite.be). U dient dan zelf een DNS wijziging door te voeren. Meer info hierover vindt u terug in [de kennisbank van CCV Shop](#).
3. Een eigen domeinnaam. U kunt deze zelf aanvragen of via CCV Shop. CCV hanteert normaliter een standaard domeinnaam. Wilt u een andere domeinnaam? Geef deze dan aan ons door en stem dit eventueel af met uw IT afdeling.

Actie: Geef de door u gewenste optie inclusief domeinnaam door



4.3 Betaalmethodes

Gedurende het designen van de webshop ontvangt u vanuit MyCCV een link om uw organisatie aan te melden voor de online betaalmethodes Bancontact of iDeal.



Actie:

- » Vul de MyCCV link in die u ontvangt
- » Controleer de algemene voorwaarden en het herzieningsrecht
- » Geef uw algemene contactadres door (info@...)
- » Geef de e-mailadressen aan van degenen die de webshop gaan beheren

4.4 API-koppeling

Neemt u geen webshop af via CCV? Plaats dan de voorwaarden, het overzicht van de deelnemers en de saldochecker op uw eigen website. Wilt u een eigen webshop bouwen om de digitale cadeaubon of de cadeaukaart te verkopen?

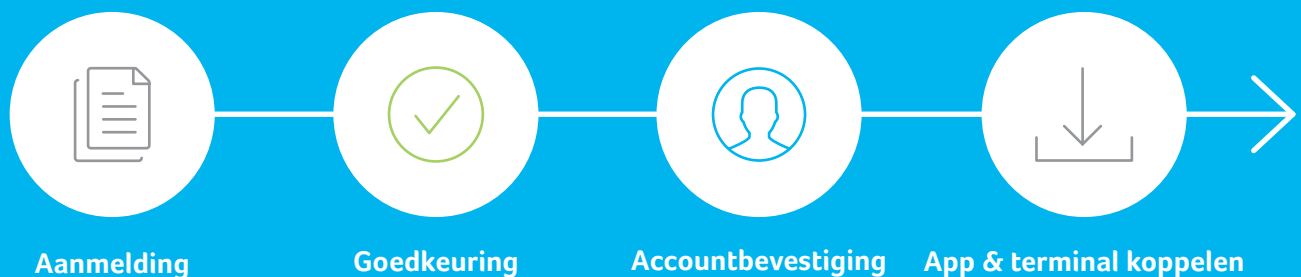
Vraag dan naar de gebruiksvriendelijke API-koppeling van CCV Connect



5. Aanmelding ondernemers

5.1 Het registratieproces

Het registratieproces is erg eenvoudig. Ondernemers kunnen zichzelf aanmelden om de cadeaukaart in hun winkel te accepteren. Uw CCV projectmanager stuurt hiervoor een link die u in uw communicatie kunt opnemen.



5.2 Goedkeuren van de registraties

Aangemelde ondernemers kunt u goedkeuren in de Connect backoffice. U bent verantwoordelijk voor het screenen en verifiëren van de gegevens van de deelnemers (legitimatie, bevoegdheden, KvK, antecedenten). Als de uitkomst positief is dan kunt u de deelnemers accepteren. De werking hiervan vindt u [hier](#) terug.

Let op: als community manager heeft u in de Connect backoffice twee rollen. U kunt alle ondernemers zien (de community view) en u kunt zich voordoen als een specifieke ondernemer. De community view is niet beschikbaar voor de ondernemers. Als u deze view gebruikt, ziet u dus meer informatie en andere menu's dan de ondernemer.

5.3 Ondernemers zelf uitnodigen

U kunt er ook voor kiezen om ondernemers zelf uit te nodigen om zich te registreren. Dat kan via een e-mail vanuit de Connect backoffice. Het template voor deze mail kunt u ook aan te leveren. Meer info hierover vindt u terug op onze [online helpdesk](#).

Actie: lever het template aan voor deze mail

5.4 Aanleveren bevestigingsmail

Om de registratietool het werk te laten doen levert u de bevestigingsmail aan. U vindt op deze pagina een **voorbeeld van deze bevestigingsmail**. Deze wordt na registratie automatisch naar de ondernemers gestuurd. Zodra we de mailtekst hebben ingesteld sturen we u de registratielink voor de ondernemers. De volgende tekst is vrij invulbaar:

- » Naam van het programma
- » Logo
- » E-mailadres van de stad of gemeente

Actie: Aanleveren bevestigingsmail

5.5 Verkooppunten

Als u de aangemelde ondernemers goedkeurt, ontvangen deze ondernemers een mail om de CCV Connect app te downloaden. Het goedkeuren kunt u doen in de Connect backoffice, meer info vindt u op onze **online helpdesk**.

De ondernemers die gaan verkopen ('issuing merchants') kunt u doorgeven aan **support@ccvlab.eu** of uw CCV projectmanager.

Actie: Geef de verkooppunten door

5.6 Registreer betaalterminal

Ondernemers kunnen de cadeaukaart inwisselen via hun betaalterminal. Dit kan als deze een magneetkaartlezer heeft en gebruik maakt van het CTAP protocol. In de praktijk is dat 95% van alle betaalterminals in de retail. Na uw goedkeuring voor de cadeaukaart acceptatie kunnen de ondernemers **doorgeven** dat zij de cadeaukaart op hun betaalterminal willen accepteren. Dit proces verloopt via de Connect backoffice en de terminal leverancier van de ondernemer.



5.7 Werking via uw kassasysteem

Ondernemers voeren een betaaltransactie uit via de betaalterminal zoals ze dat gewend zijn. In de dagafsluiting ziet de ondernemer de cadeaukaart terug als 'CCV card'. Werkt dit niet en weet de ondernemer zeker dat de leverancier van zijn betaalterminal de aanvraag heeft verwerkt? Dan kan de ondernemer zich wenden tot zijn kassaleverancier.

6. Training en demonstratie

Hoewel u nu al een aardig beeld heeft van het opzetten van de cadeaukaart, heeft u er in de praktijk nog niet mee gewerkt. We voorzien daarom in een training waarin we alle ins en outs over het Connect systeem toelichten. Iedereen die het systeem gaat beheren kan deze training volgen. We stemmen het moment van deze training graag met u af. Ook voor de deelnemende ondernemers geven we graag samen met u een demonstratie.

Actie: Bepaal het training en demo moment van de webshop en CCV Connect



7. Checklist

Als u onderstaande zaken heeft gedaan dan bent u klaar voor de invoering van **uw lokale cadeaukaart!**

- Wettelijk kader gelezen en begrepen ([voorbeeld](#))
- Overeenkomsten ondertekend en verstuurd
- Ontwerp van de cadeaukaart aangeleverd ([opmaakvereisten](#))
- Ontwerp van de cadeauverpakking aangeleverd (optioneel)
- Provisie percentage doorgegeven
- Geldigheid van de kaart bepaald
- Waarden van de digitale cadeaubon bepaald en doorgegeven
- Deelnemersovereenkomst gemaakt en aangeleverd ([voorbeeld](#))
- Domeinnaam optie doorgegeven
- Ontwerp van de digitale cadeaubon en de begeleidende mail aangeleverd ([voorbeeld](#))
- Bevestigingsmail voor de registratie van ondernemers aangeleverd ([voorbeeld](#))
- My CCV link ingevuld voor betaalmethode webshop
- Verkooppunten doorgegeven
- Trainingsmomenten gepland





www.ccv.eu connect