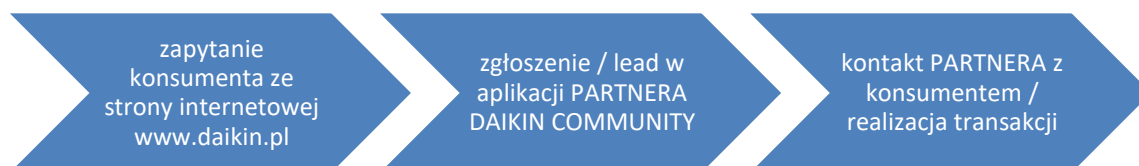


Celem dokumentu jest określenie zasad działania, korzyści biznesowych oraz obowiązków Partnerów korzystających z aplikacji DAIKIN LEAD MANAGEMENT (LM)

1. CELEM stworzenia aplikacji jest

- a. **ZWIĘKSZENIE MOŻLIWOŚCI BIZNESOWYCH PARTNERÓW** Daikin poprzez przekierowywanie zapytań od klientów końcowych (konsumentów), którzy trafią na stronę Daikin Airconditioning Poland www.daikin.pl i będą zainteresowani pozyskaniem oferty na dostawę, montaż lub serwis urządzeń będących w regularnej ofercie handlowej firmy Daikin Airconditioning Poland, zgodnie z poniższym schematem



2. Właścicielem aplikacji oraz właścicielem danych osobowych jest Daikin Europe NV, który gwarantuje zachowanie poufności informacji oraz przekazanych danych osobowych zgodnie z RODO/GDPR.
3. ADMINISTRATOR aplikacji – zespół Lead Management Daikin Airconditioning Poland, odpowiedzialny jest za utrzymanie techniczne aplikacji, autoryzację zmian zgłaszanych przez Partnerów/Użytkowników, kontakty z Partnerami/Użytkownikami w zakresie podjęcia przekazanego zgłoszenia i realizacji zlecenia.
4. UŻYTKOWNIK – Partner Biznesowy Daikin Airconditioning Poland, który promuje markę DAIKIN na rynku polskim i aktywnie korzysta z aplikacji DAIKIN LEAD MANAGEMENT.
5. KONSUMENT – użytkownik końcowy, prywatny lub instytucjonalny składający zapytanie przez formularz dostępny na stronie internetowej www.daikin.pl
6. LEAD – zapytanie od konsumenta złożone za pomocą formularza kontaktowego.
7. DAIKIN COMMUNITY – aplikacja do której dostęp ma UŻYTKOWNIK. Do aplikacji kierowane są automatycznie zapytania od KONSUMENTÓW. UŻYTKOWNIK wskazuje adres e-mail oraz osobę odpowiedzialną we własnej organizacji, która zapewni obsługę aplikacji oraz kontakt z KONSUMENTAMI w wymaganych terminach.
8. UŻYTKOWNIKIEM aplikacji DAIKIN LM może zostać aktywnie współpracujący z Daikin Polska partner biznesowy, działający w branży HVAC w zakresie doboru, sprzedaży, montażu i serwisu urządzeń klimatyzacyjnych, wentylacyjnych i grzewczych firmy DAIKIN i posiadający ważną autoryzację handlową oraz certyfikaty serwisowe. Firma spełniająca w/w warunki może zostać zaproszona lub złożyć chęć przystąpienia do programu przez opiekuna handlowego Daikin.
9. UŻYTKOWNIK zakwalifikowany do Programu DAIKIN LEAD MANAGEMENT, zobowiązuje się do przestrzegania zasad i wywiązywania się z obowiązków, określonych w treści niniejszego dokumentu, których niespełnienie może skutkować usunięciem z listy aktywnych UŻYTKOWNIKÓW otrzymujących zgłoszenia/LEADY od DAIKIN Polska

KONFIGURACJA SYSTEMU

1. Aktywni UŻYTKOWNICY, ze względu dane wskazane w profilu użytkownika jak, adres biznesowy, grupy produktowe, zakres świadczonych usług oraz obiektów, przypisani zostają do
 - a. obszarów geograficznych – ze względu na adres biznesowy
 - b. obszarów biznesowych – mieszkaniowy/ rezydencyjny/ komercyjny /przemysłowy/ inny
 - c. aplikacji biznesowych/ obiektów – (apartamenty, centra obliczeniowe, hotele, detaliczne sieci handlowe, obiekty turystyczne i sportowe, rezydencyjne, chłodnicze, biurowe)

2. LEAD kierowany jest automatycznie do najbardziej odpowiedniego UŻYTKOWNIKA, algorytm wyboru bierze pod uwagę :
 - a. **KATEGORIĘ – waga 10%** – określającą dopasowanie oferty UŻYTKOWNIKA oraz skuteczności. Dla każdego obszaru i aplikacji biznesowej kategoria może być określona na innym poziomie. Kategoria określana jest przez ADMINISTRATORA a ewentualne zmiany kategorii następować będą 1 raz na 12 miesięcy lecz nie wcześniej niż po 6 miesiącach od rozpoczęcia współpracy.

kategoria	Ilość punktów	Dopasowanie	Skuteczność
A	30 points	90%	50%
B	25 points	90%	40%
C	20 points	90%	30%
D	15 points	80%	20%
E	10 points	50%	10%

Przy starcie programu każdy

UŻYTKOWNIK otrzymuje kategorię A

Dopasowanie - określa znajomość produktów marki DAIKIN wymaganą w danym obszarze

obszar	Znajomość produktu	90%					80%		50%	
		ok	-	ok						
rezydencyjny	Pompy ciepła HT	ok	-	ok					ok	
	Pompy ciepła LT	ok	-	ok					ok	
	Hybrydowe pompy ciepła	ok	-							
	Kotły gazowe	opcja	-				opcja		opcja	
	Klimatyzatory	ok	-	ok					ok	
komercyjny	SKY AIR	ok	-	ok					ok	
	VRV	ok	-	ok						
	Ventilation	ok	-	ok					ok	
	Centrale centylacyjne	ok	ok						ok	
	Chillery		ok						ok	
	Fancoile		ok						ok	
	Chłodnictwo	opcja	opcja	opcja			opcja		opcja	

Skuteczność - udział leadów wygranych

$$SKUTECZNOŚĆ = \frac{\text{całkowita liczba LEADÓW wygranych}}{\text{całkowita liczba wysłanych LEADÓW otrzymanych}}$$

- b. **RANKING UŻYTKOWNIKA** – im wyższa punktacja / ocena UŻYTKOWNIKA tym wyższa pozycja w RANKINGU - waga 60%

- c. **CZAS DOJAZDU** - waga 30%
- d. **dostępność UŻYTKOWNIKA w wymaganym okresie** (UŻYTKOWNIK ma możliwość zaznaczenia w aplikacji okresu niedostępności z powodu okresu urlopowego, świąt lub innych przyczyn, ze względu na które nie będzie mógł podejmować zgłoszeń)
- e. **ilość LEADÓW** – w przypadku 2 lub więcej instalatorów spełniających wymagane kryteria i posiadających podobny RANKING, wybrany zostanie ten który w danym momencie ma mniej otwartych zgłoszeń
3. Działania UŻYTKOWNIKÓW podlegają ocenie i punktacji, co wpływa na pozycję w RANKINGU UŻYTKOWNIKÓW i preferencje do otrzymywania zleceń od KONSUMENTÓW.
4. Ocenie podlegają następujące działania

Działanie	Opis	Punktacja	Zakresy	Punkty
AKCEPTACJA LEADÓW		0 – 5 pkt	Akceptacja w 1 dzień	5 pkt
			Odrzucenie w 1 dzień	2 pkt
			Zignorowanie	0 pkt
INFORMACJA ZWROTNA	Zmiana statusu zgłoszenia	0 – 5 pkt	Kontakt zrealizowany	1 pkt
			Oferta cenowa wysłana	1 pkt
			Spotkanie z KONSUMENTEM	1 pkt
			Informacja o statusie	2 pkt
			Brak informacji	0 pkt
TRANSAKCJE ZAREJESTROWANE	Zmiana statusu – UŻYTKOWNIK proszony jest o podanie dodatkowych informacji	0 – 10 pkt	Wygrane / sprzedane	10 pkt
			Stracone / inne	0 pkt
			Brak informacji	0 pkt
ANKIETY SATYSFAKCJI KONSUMENTA - po zamknięciu LEADA system automatycznie wysyła do KONSUMENTA	ankietę zadowolenia z UŻYTKOWNIKA w skali 0-5* - w każdym przypadku	0 – 10 pkt	5*	10 pkt
			4*	8 pkt
			3*	6 pkt
			2*	4 pkt
			1*	2 pkt
	0*		0 pkt	
	ankietę zadowolenia z MONTAŻU w skali 0-5* - dla WYGRANYCH i ZREALIZOWANYCH – 1 dzień po wykonaniu montażu		5*	10 pkt
			4*	8 pkt
			3*	6 pkt
			2*	4 pkt
1*		2 pkt		
0*	0 pkt			

Kalkulacja RANKINGU następuje tylko dla ostatnich 4 miesięcy aktywności UŻYTKOWNIKA w systemie, jest SUMĄ wyników uzyskanych dla: **WYNIK AKCEPTACJI + INFORMACJI ZWROTNEJ + ZAMKNIĘTYCH LEADÓW + SATYSFAKCJI KONSUMENTA**. Liczonych zgodnie z formułami.

$$AKCEPTACJA = \frac{\text{suma wszystkich punktów uzyskanych w ostatnich 4 miesiącach}}{\text{całkowita liczba wysłanych LEADÓW w ostatnich 4 miesiącach}}$$

$$INFORMACJA ZWROTNA = \frac{\text{suma punktów uzyskanych za INFORMACJĘ zwrotną w ostatnich 4 miesiącach}}{\text{całkowita liczba zaakceptowanych LEADÓW w ostatnich 4 miesiącach}}$$

ZAMKNIĘTE LEADY

$$= \frac{\text{suma punktów uzyskanych dla WYGRANYCH LEADÓW uzyskanych w ostatnich 6 miesiącach}}{\text{całkowita liczba zaakceptowanych LEADÓW w ostatnich 6 miesiącach} - \text{LEADY zaakceptowane w ostatnich 30 dni}}$$

SATYSFAKCJA KONSUMENTA

$$= \frac{\text{suma punktów uzyskanych z ANKIET SATYSFAKCJI uzyskanych w ostatnich 4 miesiącach}}{\text{całkowita liczba ankiet otrzymanych w ostatnich 4 miesiącach}}$$

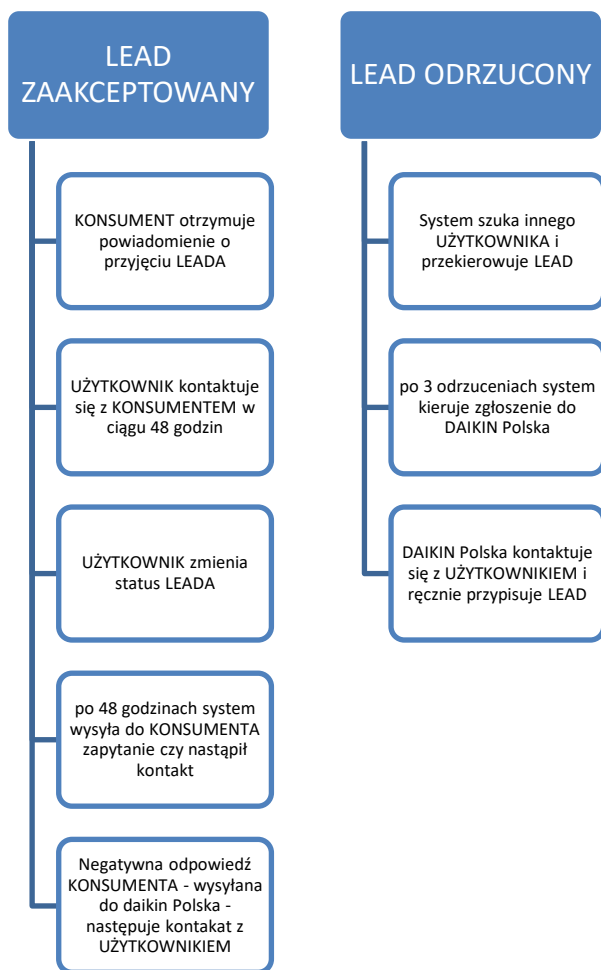
Punktacja i ranking przeliczane są w systemie dziennym i są dostępne w profilu UŻYTKOWNIKA w aplikacji administratora.

OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ

- LEAD zarejestrowany na www.daikin.pl jest automatycznie, (zgodnie z algorytmem i zasadami opisanymi powyżej) kierowany do najbardziej odpowiedniego UŻYTKOWNIKA. Jeżeli system nie będzie mógł przekierować LEADA automatycznie, zgłoszenie trafi do zespołu LEAD MANAGEMENT DAIKIN i zostanie skierowane ręcznie, po uprzednim kontakcie z aktywnym UŻYTKOWNIKIEM.



Wybrany UŻYTKOWNIK, do którego skierowane zostaje zapytanie ma **1 dzień roboczy na decyzję o podjęciu zgłoszenia** - UŻYTKOWNIK może zaakceptować lub odrzucić zgłoszenie.

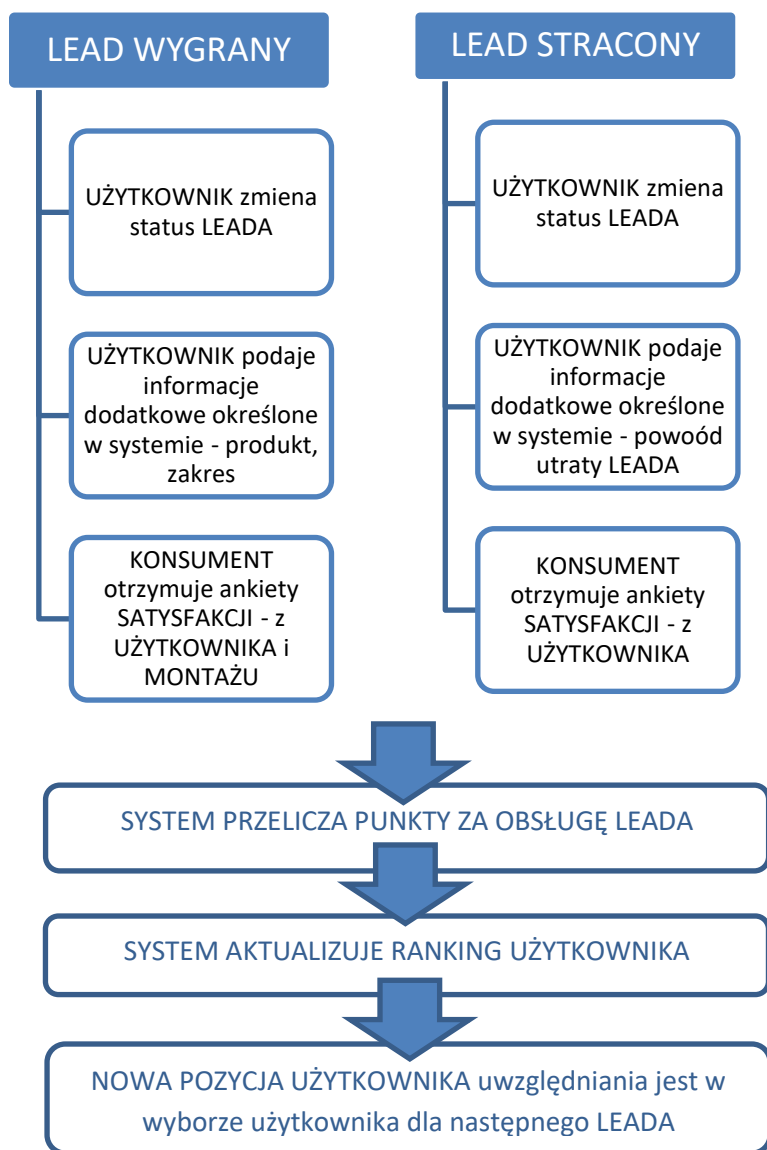


- a. Akceptacja zgłoszenia jest zobowiązaniem do nawiązania **kontaktu z KONSUMENTEM w okresie 48 godzin od dnia akceptacji**.
- b. Po akceptacji zgłoszenia KONSUMENT otrzymuje powiadomienie e-mail o przyjęciu zgłoszenia, przez UŻYTKOWNIKA.
- c. **Po 48 godzinach** od otrzymania powiadomienia o przyjęciu zgłoszenia KONSUMENT otrzymuje zapytanie czy kontakt został nawiązany. Negatywna odpowiedź konsumenta kierowana jest do zespołu DAIKIN LEAD MANAGEMENT, który skontaktuje się z UŻYTKOWNIKIEM w celu wyjaśnienia statusu zgłoszenia.
- d. Po pierwszym kontakcie z KONSUMENTEM UŻYTKOWNIK zobowiązany jest do

SPOTKANIA Z KONSUMENTEM lub przesłania OFERTY CENOWEJ	Do 5 dni od pierwszego kontaktu
ZAMKNIĘCIA LEAD – won/lost/ inne	Do 5 dni od przesłania oferty cenowej lub po spotkaniu

- e. Na każdym etapie REALIZACJI LEADA UŻYTKOWNIK zmienia jego status – co jest widoczne dla ADMINISTRATORA
- f. KONSUMENT niezadowolony z OBSŁUGI może zgłosić prośbę o zmianę UŻYTKOWNIKA – kierowaną do ADMINISTRATORA, który ręcznie zmienia WYBÓR UŻYTKOWNIKA

ZAMKNIĘCIE PROCESU / LEADA



CAŁKOWITY CZAS OBSŁUGI ZGŁOSZENIA

Zdarzenie	Strona	Czas	Dzień
REJESTRACJA LEAD w DAIKIN COMMUNITY	KONSUMENT	Dzień 0	0
DECYZJA O AKCEPTACJI	UŻYTKOWNIK	1 dzień	Dzień 1
PIERWSZY KONTAKT Z KONSUMENTEM	UŻYTKOWNIK	2 dni	Dzień 3
SPOTKANIA Z KONSUMENTEM lub przesłania OFERTY CENOWEJ	UŻYTKOWNIK	5 dni	Dzień 8
ZAMKNIĘCIE LEADA – won/lost/ inne		5 dni	Dzień 13 procesu