



TOCCATO

Transformando Dados em
Informação

MANUAL DO PROGRAMA **FIDELIDADE TOCCATO**

Programa Fidelidade Toccato

1. Apresentação

1.1. Objetivo

O principal objetivo do programa é **reconhecer** a fidelidade de nossos clientes, através de **vantagens exclusivas** que gerem **valor agregado e potencialização do investimento** em nossas soluções.

Sabemos que, em um mercado competitivo, simplificar a análise para tomar decisões conta muito, mas fazer tudo isso com benefícios pode ser ainda melhor.

Obtenha os benefícios imediatamente após o fechamento da proposta.

Bem-vindo ao **Fidelidade Toccato**, bem-vindo às vantagens exclusivas!

1.2 Área responsável

Área Customer Success.

2. Opções de pontuação

Opções de Pontuação	
Adesão ao Programa Fidelidade Toccato	10pts
Depoimentos através da assessoria de imprensa Toccato	5pts
Depoimento através da Assessoria de Imprensa Toccato e autorização do conteúdo compartilhado nas Redes Sociais da Toccato	10pts
Responder pesquisas do grupo Toccato - Participação nas pesquisas de satisfação (por empresa).	5pts
Casos de sucessos (lâmina)	10pts
Renovação anual (em dia)	10pts
Compras de licenças (sem manutenção), a cada 80K	15pts
Receber visita de prospects	15pts
Palestrante em eventos Toccato (Ser palestrante)	15pts
Inscrição e Participação na Conferência Global da Qlik (por empresa)	10pts
Inscrição e Participação no Webinar da Toccato (por empresa)	5pts
Segunda compra de licenças (Sem manutenção) realizada no ano - acima de 50 k	5pts
Indicação e inscrição de outros clientes para o programa de fidelidade	5pts
Contratação de Serviços Toccato (Consultoria/Suporte/Academia)	5pts
Contrato de Suporte Técnico e Sustentação	15k – 5pts 50k – 10pts

- **Adesão ao Programa Fidelidade ToccatO – 10 pontos**

- **Depoimentos através da assessoria de imprensa ToccatO – mídia - 5 pontos**

A Assessoria de imprensa é um serviço estratégico na construção de uma imagem, bem como uma excelente ferramenta de comunicação e posicionamento da marca.

A **ToccatO** investe na assessoria de imprensa, pois uma notícia publicada por um formador de opinião aumenta a exposição da marca e acelera a procura pelos nossos produtos e serviços.

Quando houver oportunidade do cliente dar um depoimento espontâneo, deverá ser enviado o texto para área de customer success, através do e-mail: fidelidade@toccatO.com.br.

Assim poderemos validar estes pontos.

Lembramos que a pontuação será válida somente após a autorização para a divulgação do material na mídia.

- **Depoimentos através da assessoria de imprensa ToccatO - Redes Sociais - 10 pontos**

Se o depoimento descrito acima, for autorizado a ser compartilhado nas Redes Sociais da ToccatO, a pontuação será de 10 pontos.

Da mesma forma lembramos que a pontuação será válida somente após a autorização para a divulgação do material nas Redes Sociais da ToccatO.

- **Participação nas pesquisas de satisfação (por empresa) – 5 pontos**

A pesquisa de satisfação tem como objetivo principal ser a chave de mudança para um futuro imediato, pois através dos seus resultados poderemos oferecer melhoria contínua dos produtos e serviços prestados.

A pesquisa de satisfação será enviada duas vezes por ano, através de link específico. O controle será feito pela área de Customer Success.

- **Casos de sucessos (lâmina) – 10 pontos**

Atualmente, temos em nossa plataforma mais de 30 cases de sucesso. Este trabalho é realizado pela nossa Assessoria de Imprensa, que prepara entrevistas eficientes para que o discurso seja adequado aos objetivos da empresa.

Poderá ser desenvolvido um case de sucesso por setor da empresa, que vai descrever como o cliente utilizou os produtos Qlik para melhorar e criar suas próprias análises.

A pontuação será validada somente após a conclusão do case e autorização de veiculação na mídia.

- **Renovação anual – 10 pontos**

Manter a renovação em dia traz vantagens claras para o cliente: conserva-se o investimento inicial, garante-se o acesso às últimas versões disponíveis do produto e promove-se a evolução de acordo com os conceitos e mudanças no ambiente da tecnologia mais recente. Os pontos adquiridos serão cumulativos, com validade de 12 meses, e poderão ser prorrogados por mais 12 meses mediante única reativação durante a renovação do contrato. Esta pontuação somente será válida para renovação em dia.



TOCCATO

Transformando Dados em
Informação

- **Compras de licenças (sem manutenção) a cada 80K - 15 pontos**

A compra de licenças acima de 80K dará ao cliente a oportunidade de pontuar e isto também será cumulativo. Por exemplo: se o cliente comprar 60k em setembro e mais 30K em novembro poderá então pontuar, pois completou 80k. Os 10k restantes ficaram à espera de uma nova compra, dentro dos 12 meses de validade.

- **Receber visita de *prospects* – 15 pontos**

Devemos cultivar relacionamentos duradouros, por isso, não podemos deixar de manter e realizar novos contatos.

Quando tivermos a oportunidade, nossos executivos e parceiros intermediarão visitas dos nossos *prospects* aos nossos clientes, para que possam trocar experiências e mostrar como nossa ferramenta os auxiliou. O agendamento acontecerá em conjunto com a área de Customer Success com Cliente.

- **Palestrante em eventos Toccatto – 15 pontos**

Eventos são ótimos locais para conhecer pessoas e trocar informações.

A **Toccatto** possui em seu planejamento de marketing a participação em grandes eventos, nos quais poderemos contar com a colaboração de nossos clientes para serem palestrantes, expondo suas experiências com o uso do Qlik.

A indicação é realizada pela área comercial e as orientações e execução ficam por conta do marketing da **Toccatto**. A disponibilidade de agenda do cliente será verificada por nossos executivos ou parceiros. A pontuação será validada pela área de Customer Success após a formalização do convite feito pela área Comercial, o aceite do cliente e sua efetiva participação no evento.

- **Inscrição e Participação no Webinar da Toccatto (por empresa) – 5 pts**

Também temos em nosso planejamento de marketing, a realização de webinars, nos quais poderemos contar com a colaboração de nossos clientes para serem palestrantes, expondo suas experiências com o uso do Qlik, ou apresentação de temas relevantes do mundo Qlik. Somente será pontuado se além da inscrição no webinar, a participação no webinar e a presença confirmada até o final da sessão

- **Inscrição e Participação na Conferência Global da Qlik (por empresa)**

O cliente que participar do Conference anual da Qlik, como Case pontuará 10 pontos.

- **Segunda compra de licenças (Sem manutenção) realizada no ano - acima de 50 k**

A cada segunda compra de licenças acima de 50K realizada, dará ao cliente a oportunidade de pontuar 5 pontos.

- **Indicação e inscrição para o programa de fidelidade**

Caso seja indicado um cliente para participar do programa de fidelidade e a inscrição seja efetivada, a pontuação será de 5 pontos.

- **Contratação de Serviços Toccatto (Consultoria/Suporte/Academia)**

Na contratação de qualquer um dos serviços Toccatto: Consultoria, Suporte ou Academia, a pontuação será de 5 pontos.

- **Contrato de Suporte Técnico e Sustentação**

Na contratação de Suporte Técnico e Sustentação, no valor acima de 15k a pontuação será de 5 pontos, e no valor acima de 50k a pontuação será de 10 pontos.

*** Lembramos que toda pontuação somente poderá ser contabilizada se houver envolvimento e validação da área de Customer Success.

3. Opções de Resgate

Opções de resgate	
1 vaga para academia Online	30 pts
2 vagas de academia Online	55 pts
3 vagas de academia Online	75 pts
Consultoria remota para apoio - 8h	100 pts
Consultoria remota para apoio - 16h	150 pts
Consultoria remota para apoio - 24h	170 pts
1 inscrição no QlikWorld Conference	250 pts
2 horas de benchmarking online– área de especialistas Toccato	200 pts
Suporte online 2 horas	125 pts
Aquisição de Kit Toccato (produtos Toccato) - <i>conforme demanda</i>	95 pts

- **1 (uma) vaga de academia Online – 30 pontos**

Nossa academia tem objetivo de ministrar com qualidade os treinamentos em QliView, Qlik Sense ou NPrinting, com instrutores 100% certificados pela Qlik.
A academia Online permite ao aluno economizar com deslocamentos, sem perder a qualidade do conhecimento.
A Academia Online será ministrada de acordo com o calendário divulgado em nosso site MyDataAcademy,

- **2 (duas) vagas de academia On-line - 55 pontos**

Nesta forma de resgate as 2 academias deverão ser resgatadas juntas para 2 alunos escolhidos pela empresa participante ou então para 1 aluno apenas com cursos diferentes.
A Academia Online será ministrada de acordo com o calendário divulgado em nosso site MyDataAcademy.

- **3 (três) vagas de academia On-line - 75 pontos**

Nesta forma de resgate as 3 academias deverão ser resgatadas juntas para 3 alunos escolhidos pela empresa participante ou então para 1 aluno apenas com cursos diferentes.
Nossa academia tem objetivo de ministrar com qualidade os treinamentos em QliView, Qlik Sense ou NPrinting, com instrutores 100% certificados pela Qlik.
A academia Online permite ao aluno economizar com deslocamentos, sem perder a qualidade do conhecimento.
A Academia Online será ministrada de acordo com o calendário divulgado em nosso site MyDataAcademy.

- **Consultoria remota para apoio (8h) – 100 pontos**

Contempla a consultoria remota para apoiar o desenvolvimento em QliView ou Qlik Sense, no prazo de 8 horas. Este apoio poderá ser dividido em várias oportunidades conforme necessidade. Esta consultoria ocorrerá de forma remota e com agendamento prévio. Nosso consultor irá informar como será feita, passo a passo. O atendimento se dará por chat, e-mail, telefone e web.

- **Consultoria remota para apoio (16h) – 150 pontos**

Contempla a consultoria remota para apoiar o desenvolvimento em QliView ou Qlik Sense, no prazo de 16 horas. Este apoio poderá ser dividido em várias oportunidades conforme necessidade. Esta consultoria ocorrerá de forma remota e com agendamento prévio. Nosso consultor irá informar como será feita, passo a passo. O atendimento se dará por chat, e-mail, telefone e web.

- **Consultoria remota para apoio (24h) – 170 pontos**

Contempla a consultoria remota para apoiar o desenvolvimento em QliView ou Qlik Sense, no prazo de 24 horas. Este apoio poderá ser dividido em várias oportunidades conforme necessidade. Esta consultoria ocorrerá de forma remota e com agendamento prévio. Nosso consultor irá informar como será feita, passo a passo. O atendimento se dará por chat, e-mail, telefone e web.

- **1 (uma) Inscrição no QlikWorld Conference - 250 pontos**

Principal evento Qlik para clientes e parceiros, o QlikWorld Conference acontece anualmente nos EUA e traz as principais tendências em Business Intelligence (. A pontuação permitirá ao cliente assistir palestras com especialistas no assunto reconhecidos mundialmente. Com certeza, serão quatro dias de muito aprendizado.

*Não está incluso hospedagem, transporte e alimentação do participante.

- **2 (duas) horas de benchmarking online – área de especialistas ToccatO**

A ToccatO conta com um time de colaboradores especialistas nas plataformas Qlik, e esse resgate permite que o cliente tenha uma consultoria por 2 horas, em qualquer tema de seu interesse.

- **Suporte online 2 horas**

Esse resgate permite que o cliente receba um suporte técnico por 2 horas, especificamente sobre funcionalidades das plataformas Qlik.

- **Aquisição de Kit ToccatO (produtos ToccatO) - conforme demanda**

Resgate um dos nossos kits de produtos ToccatO.

4. Resgate

- Somente o responsável legal ou indicado pela empresa terá direito a solicitar o resgate dos PONTOS, que será feito em ordem cronológica, do PONTO válido mais antigo para o mais recente;
- No momento do resgate o cliente deverá escolher uma das opções oferecidas e divulgadas neste documento, compatíveis com seus PONTOS e com número mínimo de PONTOS requeridos. Tal escolha deve ser formalizada via e-mail;
- A **ToccatO** tem prazo de uma semana para confirmar a solicitação de resgate de pontos;
- A área de Customer Success ficará responsável por intermediar a confirmação de resgate, através do e-mail: fidelidade@toccato.com.br.

5. Regulamento

1. Para aderir ao **programa Fidelidade ToccatO** é necessário realizar o cadastro através do link: <http://materiais.toccato.com.br/fidelidade-toccato>
2. As atividades para ganho de pontos realizadas sem a inscrição ou anteriores a data de cadastro não serão consideradas.
3. O cliente precisa estar com a renovação anual atualizada, para poder realizar qualquer solicitação de resgate de pontos.
4. A pontuação advinda da aquisição de licenças será cumulativa por 2(dois) anos.
5. São elegíveis aos pontos apenas as atividades coordenadas pela equipe de Customer Success com cliente, responsável pelo **Programa Fidelidade ToccatO**.
6. O cumprimento das condições para o resgate dos pontos é de inteira responsabilidade do cliente/participante.
7. A pontuação é contabilizada a partir da data de realização da atividade e tem validade de 2 (dois)anos a partir da data de realização desta. Após o período de dois anos, os pontos



TOCCATO

Transformando Dados em
Informação

- expiram.
8. As atividades que geram pontos podem sofrer alterações de conteúdo, inserção ou exclusão. Sempre que houver uma alteração a **Toccatto** se compromete em comunicar a todos os inscritos no programa, por meio do envio de e-mail;
 9. Para o benefício Academia **Toccatto**, leva-se em consideração as datas divulgadas no portal da **Toccatto**, de acordo com a disponibilidade de vagas e abertura de turmas.
 10. Cliente cadastrado no **Programa Fidelidade Toccatto** poderá acompanhar seu saldo de pontos enviando um e-mail fidelidade@toccatto.com.br. O controle da pontuação será feito pela área de Customer Success, que enviará um extrato para cada cliente com a pontuação adquirida e a cada movimentação da conta.
 11. A pontuação obtida na forma deste Regulamento é exclusiva e intransferível, sendo vedada sua transferência para terceiros.
 12. É vedado ao cliente Fidelidade **Toccatto** praticar todo e qualquer tipo de comercialização dos benefícios, vantagens, bônus ou prêmios oriundos deste programa.
 13. Em caso de Alteração de Master Reseller, o titular perde o direito sobre os pontos acumulados.
 14. Não é permitida a participação no **Programa Fidelidade Toccatto** de órgãos do Governo, ficando definido que apenas empresas Privadas podem participar.
 15. Os serviços oferecidos na forma de resgate poderão ser feitos pela **Toccatto** ou Parceiros/Terceirizados.
 16. O **Programa Fidelidade Toccatto** é opcional e está sendo oferecido a todos os nossos clientes. Não se trata de emenda a qualquer acordo existente ou futuro.
 17. Ao inscrever-se no **Programa Fidelidade Toccatto** o cliente ganha automaticamente 10 pontos por adesão.

* A **Toccatto** se reserva o direito de alterar o **programa Fidelidade Toccatto**, bem como os benefícios e condições estabelecidas.