

Manuale utente FLOA



Sommario

Creazione di una pratica	03
Gestione/cancellazioni pratiche	11
Dashboard con KPI	18
Supporto Partner e Clienti	19

Creazione di una pratica

Carte di pagamento accettate 04

Scelta della soluzione 05

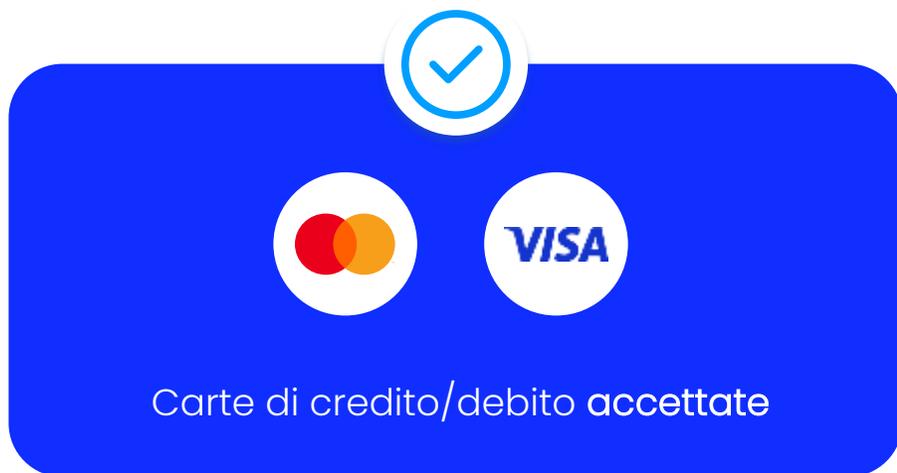
Dettagli prodotto/i 06

Informazioni cliente 07

Finalizzazione del pagamento 08

Percorso del cliente via cellulare 09

Carte di pagamento accettate per pagamenti 3x



 **La validità della carta di pagamento deve coprire tutta la durata del finanziamento**

 60 giorni minimo per un 3x

 Assicurati che il cliente abbia la carta di pagamento attivata per gli acquisti online

Creazione di una pratica – scelta della soluzione

- **Inserimento dei dettagli sull'importo** da finanziare
- **Scelta della soluzione Floa:** la pianificazione delle scadenze si adatta in base alla soluzione scelta
- **Modalità "Gratuita"** : menzione del "costo del finanziamento" pari a 0,00€ (inteso come commissioni a carico del cliente)
- La **simulazione del finanziamento** all'interno del processo nella creazione dell'ordine è identica alla sezione "Esegui una simulazione"

The screenshot shows the Floa website interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: HOME PAGE, CREA UNA PRATICA, ESEGUI UNA SIMULAZIONE, GESTIONE DELLE PRATICHE, DASHBOARD, AUTO, CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, and FAQ. The main content area is titled 'Informazioni sulla pratica' and includes a form for 'Nome della società'. Below this is the 'Finanziamenti disponibili' section, which allows users to select a financing amount (up to 100,00€) and a product (3X). A 'Simulazione il finanziamento' button is present. The 'Scelta del finanziamento' section shows a selected option of 'Paggi in 3 rate senza commissioni cliente' with a monthly payment of 50,00€ and a total financing cost of 0,00€. To the right, a 'Piano di pagamento' table is visible, showing a total financing of 150,00€ and a payment schedule.



- **Cliccando sul bottone «più filtri»** è possibile scegliere cosa visualizzare all'interno della simulazione.

The screenshot shows the 'Filtro avanzato' section of the Floa website. It allows users to filter financing options based on the product type and payment amount. The 'Ordine in base alla tipologia di prodotto' section includes input fields for 'Minimo (€)?' and 'Massimo (€)?'. Below this, there are radio buttons for 'Crescente' and 'Decrescente'. The 'Con o senza commissione cliente' section has checkboxes for 'Con commissioni cliente' and 'senza commissioni cliente'. At the bottom, there are 'Resetta' and 'Accetta' buttons. To the right, a 'Piano di pagamento' table is visible, showing a total financing of 100,00€ and a payment schedule.

Creazione di una pratica – dettagli prodotto/i

2

- > Inserimento della tipologia di cliente
- > Inserimento del numero dei prodotti in fase d'acquisto
- > Inserimento della tipologia di prodotto (dettaglio utile ai fini dell'approvazione del finanziamento)

The screenshot displays the FLOa web application interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: HOME PAGE, CREA UNA PRATICA (highlighted), ESEGUIRE UNA SIMULAZIONE, GESTIONE DELLE PRATICHE, DASHBOARD, CONTABILITÀ, CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, and FAQ. The main content area is titled 'Contatti' and includes contact information: 'Puoi contattarci qui:' with phone number '+39 02 38594458' and email 'supportopartnerfloo.it@floo.com', and 'E i tuoi clienti qui:' with phone number '+39 0238 594 404'. Below this is the 'Crea una pratica' section, which features a progress bar with four steps: FINANZIAMENTO (checked), PRODOTTO (checked), CLIENTE (current step), and PAGAMENTO. The 'CLIENTE' step contains a form with the following fields: 'Tipologia di cliente*' with a dropdown menu showing 'Nuovo cliente'; 'Numero di prodotti*' with a dropdown menu showing '1'; 'Categoria di prodotto 1*' with a dropdown menu showing 'Scegli una categoria'; and 'Sottocategoria*' with a dropdown menu showing 'Scegli una categoria'. At the bottom right of the form are three buttons: 'Annulla' (black), 'Indietro' (black), and 'Successivo' (green).

Creazione di una pratica – informazioni cliente

3

- > **Modulo per la compilazione dei dati del cliente** (dettaglio utile ai fini dell'approvazione del finanziamento)
- > **Facendo clic su “Successivo”**, viene verificata l'idoneità del cliente. In caso negativo, comparirà un messaggio che non permetterà di proseguire con la compilazione della richiesta. In caso positivo, verrà creato un identificativo per tale ordine e sarà possibile passare allo step successivo.

The screenshot displays the FLOA web application interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: HOME PAGE, CREA UNA PRATICA (highlighted), ESEGUIRE UNA SIMULAZIONE, GESTIONE DELLE PRATICHE, DASHBOARD, AIUTO, CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, and FAQ. The main content area is titled 'Informazioni sul cliente' and contains several sections of input fields:

- Informazioni sul cliente:** Includes fields for 'Titolo*' (with radio buttons for 'Sig.' and 'Sig.ra'), 'Cognome*', 'Nome*', and 'Data di nascita*'. The 'Data di nascita*' field contains '11-12-1998'.
- Informazioni di contatto del cliente finale:** Includes fields for 'E-mail del cliente*' (with a checkbox), 'Prefisso*' (set to 'FR +33'), and 'Cellulare*'. There are also dropdown menus for 'E-mail del cliente' and 'Cellulare'.
- Indirizzo postale del cliente:** Includes fields for 'Ricerca', 'Indirizzo', 'Indirizzo*', 'Indirizzo aggiuntivo', 'Indirizzo aggiuntivo', 'Codice postale*', 'Città*', 'Paese*' (set to 'Italia'), and 'Codice fiscale*'.

At the bottom right of the form, there are three buttons: 'Annulla' (black), 'Indietro' (black), and 'Successivo' (green).

Creazione di una pratica – finalizzazione pagamento

4

- > In questa fase, il cliente ha convalidato la sua idoneità
- > La sezione contiene le informazioni chiave sull'ordine
- > Finalizzazione del pagamento:
 - tramite il cellulare del cliente

The screenshot displays the FLOA 'Crea una pratica' (Create a practice) interface. The left sidebar contains navigation options: HOME PAGE, CREA UNA PRATICA (highlighted), ESEGUIRE UNA SIMULAZIONE, GESTIONE DELLE PRATICHE, DASHBOARD, CONTABILITÀ, CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA, and FAQ. The main content area is titled 'Crea una pratica' and features a progress bar with four steps: FINANZIAMENTO, PRODOTTO, CLIENTE, and PAGAMENTO. The 'PAGAMENTO' step is currently active. Below the progress bar, the 'Informazioni principali della richiesta' (Main request information) section includes fields for: Importo da finanziare (in €) (100,00 €), Finanziamento (3X BC FREE IT), Cognome (Harvey), Nome (Arianna), E-mail del cliente (alison.lagardere@floa.com), Cellulare (620675802), and 1ª rata mensile (33,34 €). The 'Scelta del pagamento' (Payment choice) section contains a checkbox for 'Selezionando questa casella, certifico che le informazioni della pratica di finanziamento sono rigorosamente esatte e fedeli alla richiesta a cui si riferiscono. Indipendentemente dalla modalità in cui si prosegue nel percorso (qui in piattaforma o sul cellulare del cliente), solo il cliente potrà completare i dati relativi alla sua carta di pagamento. È vostra responsabilità permettergli di completare il pagamento.' Below this is a green button labeled 'Continua sul cellulare del cliente'. At the bottom, a small disclaimer states: 'A titolo informativo, il cliente accetta che i suoi dati personali possano essere trasmessi e trattati da FLOA nell'ambito della richiesta del pagamento a rate. [Maggiori informazioni qui.](#)'

Percorso del cliente via cellulare 3x

Interfaccia cliente : arrivo alla pagina di pagamento

Esperienza del cliente

Step n°1

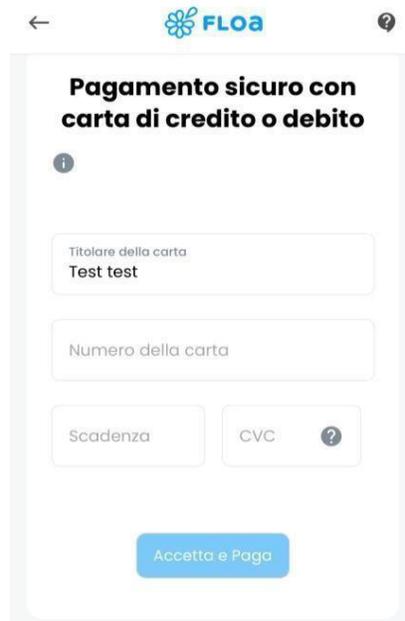
Il cliente riceve un **link di pagamento sicuro** tramite SMS



N.B Una volta cliccato sul link, si apre una pagina di riepilogo in cui il cliente prende visione delle **condizioni generali di servizio e privacy** spuntando le caselle corrispondenti

Step n°2

Inserisce i **dati della sua carta di pagamento**



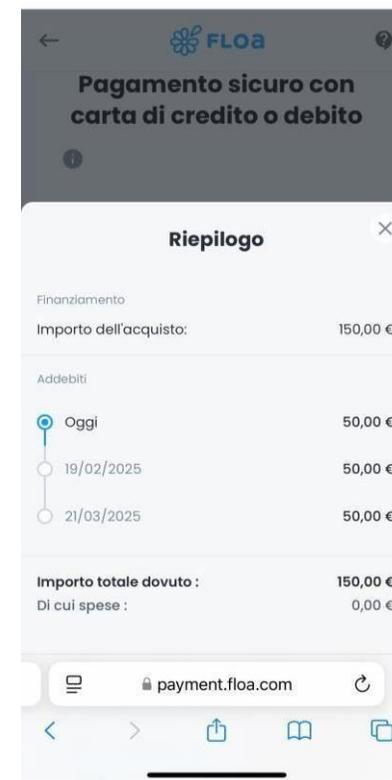
Da pagare oggi :
50,00 €

[Vedi il mio piano di pagamento](#)

payment.floa.com

Step n°3

Visualizza il **riepilogo del piano di pagamento**



Finanziamento	
Importo dell'acquisto:	150,00 €
Addebiti	
Oggi	50,00 €
19/02/2025	50,00 €
21/03/2025	50,00 €
Importo totale dovuto :	150,00 €
Di cui spese :	0,00 €

Gestione e cancellazione delle pratiche

Ricerca e dettagli delle pratiche 12

**Glossario degli stati delle
pratiche** 14

**Cancellazione totale delle
pratiche** 16

**Cancellazione parziale delle
pratiche** 17

Ricerca e dettagli delle pratiche

All'interno del processo di vendita, una volta ritenuto idoneo il cliente, il suo ordine viene creato e appare nella scheda "Gestione pratiche"

Dettagli degli ordini disponibili cliccando su **Informazioni pratica**

Contatti

Puoi contattarci qui: +39 02 38594458 | supportopartnerfloa.it@floa.com

E i tuoi clienti qui: +39 0238 594 404

Gestione delle pratiche

Cliente: Cliente | Data da: 01-10-2024 | Al: 31-10-2024

Stato: Stato

▼ Filtri avanzati

Cerca

Aggiorna la mia pagina

Informazioni pratica	Cliente	Stato	Prodotto	Data di creazione	Importo	Operatore	Punto Vendita
036413119	Gerry Boglich	Pratica respinta	3X BC IT	31-10-2024 9:41	2.499,00 €	WEB	CANAL WEB
MAG_TEA1000000_2024_1730299970	Sagraddalin Enso	Pratica in corso		30-10-2024 15:52	230,00 €	Amélie Couzineau	MAG BORDEAUX
MAG_TEA1000000_2024_1730281784	oppp ertyuiohbhedx	Pratica in corso		30-10-2024 10:49	100,00 €	Amélie Couzineau	MAG BORDEAUX
MAG_TEA1000000_2024_1730212211	Mr ertyuiohbhedx	Pratica pagata		29-10-2024 15:30	200,00 €	Amélie Couzineau	MAG BORDEAUX
MAG_TEA1000000_2024_1730211957	ehxneimx ertyuiohbhedx	Pratica in corso		29-10-2024 15:26	200,00 €	Amélie Couzineau	MAG BORDEAUX
MAG_TEA1000000_2024_1730209837	Mr DUPOND	Pratica in corso		29-10-2024 14:50	100,00 €	Amélie Couzineau	MAG BORDEAUX
9585348565	Arianna Harvey	Pratica pagata	3X BC IT	22-10-2024 10:22	2.499,00 €	WEB	CANAL WEB

Le pratiche vengono filtrate:

- > Per data, posizionata di default sul mese corrente (ricerca predefinita dal 1° giorno del mese corrente fino al giorno corrente)
- > Ricerca per cliente (Cognome/Nome)
- > Possibilità di utilizzare filtri avanzati:
 - Prodotto
 - Punto Vendita
 - Riferimento ordine
 - Stato dell'ordine
 - Importi minimi/massimi

Ricerca e dettagli delle pratiche

Qui è dove si possono trovare tutte le informazioni contenute nella pratica

- > **Informazioni generali sul cliente**
- > **Dettagli di contatto e indirizzo del cliente**
- > **Dettagli dell'ordine**
 - Importo del finanziamento
 - Data del finanziamento
 - Stato dell'ordine
 - Riferimento ordine / Identificativo pratica

FLOA

HOME PAGE
CREA UNA PRATICA
ESIGUIRE UNA SEMPLIFICAZIONE
GESTIONE DELLE PRATICHE
DASHBOARD
CONTABILITÀ
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA
FAQ

Dettagli del dossier : 9166751988 Indietro

Informazioni sul cliente

Titolo	Cognome
Sig.	Crooks
Nome	Data di nascita
LUIGI	16-07-1979
NIF	
TENMRT78P2SDI22N	

Dati del cliente (pagante)

Email del cliente	Telefono
ivan.delalamosherandez@flood.com	+395432098

Indirizzo postale del cliente

Indirizzo	Indirizzo aggiuntivo
A.Aghij-ii	Edificio A2
Codice postale	Città
14000	Bordeaux
Paese	
Italia	

Dettagli del dossier

Stato del dossier	Riferimento del dossier
Pratica pagata	FIN0000946988
Informazioni pratica	Canale di vendita
9166751988	WEB
Tipo di pagamento	Data di creazione
Desktop	17-10-2024 14:05
Data del finanziamento	Numero di articoli
17-10-2024 2:00	3
Punto Vendita	Operatore
CANAL WEB	WEB
Prodotto	Importo del dossier
3x BC IT	2.499,00 €
Costo del finanziamento	Importo del dossier con costo del finanziamento
16,70 €	2.515,70 €
Importo primo pagamento mensile	Importo prossimo pagamento mensile
638,56 €	638,56 €
Data dell'ultimo pagamento mensile	Totale annullato
	100,00 €

I dettagli completi sul finanziamento sono disponibili direttamente nell'area clienti.

Glossario degli stati

Ogni stato della pratica è di capitale importanza per sapere in quale fase si trova il finanziamento.

Pratica in corso

La pratica è stata creata e non risulta completata. La pratica può rimanere in corso anche in caso di mancata finalizzazione con la banca del cliente per cui si hanno massimo 3 tentativi.

Pratica da convalidare

Il percorso del cliente è completato. L'esercente, **in caso avesse richiesto questo tipo di configurazione**, dovrà validare manualmente la richiesta di finanziamento.

Pratica pagata

La pratica viene validata da Floa e viene prelevato l'importo della prima rata dalla carta di pagamento del cliente a seconda della soluzione scelta in fase di finanziamento.

Glossario degli stati

Ogni stato della pratica è di capitale importanza per sapere in quale fase si trova il finanziamento.

Pratica respinta

Il cliente viene rifiutato in base ai controlli e alle regole applicate da Floa (punteggio, frode) o in fase di pagamento (a seconda delle valutazioni da parte della banca).

Pratica annullata

L'ordine è stato annullato integralmente e di conseguenza il finanziamento è chiuso. Il cliente riceverà il rimborso dell'importo fino a quel momento pagato.

Errore tecnico

Questo stato indica un problema tecnico Floa nei controlli interni, nel processo di pagamento o con la banca di riferimento.

Cancellazione totale delle pratiche

Cancellazione totale

- 1 Vai alla sezione **"Gestione pratiche"** e clicca sulla croce rossa **"Cancellazione totale"**

9585348565 Arianna Harvey **Pratica pagata** 3X BC IT 22-10-2024 10:22 2.499,00 € WEB CANAL WEB  

- 2 Clicca su **"Confermare"** per effettuare la cancellazione totale dell'ordine



- 3 Nel dettaglio dell'ordine viene popolato il campo **"Totale annullato"** in fondo alla pagina

Prossimo pagamento mensile
76,83 €

Totale annullato
101 €

Nella sezione **"Gestione pratiche"**, lo stato dell'ordine appare come **"Pratica annullata"**

MAG_DMO0000006_2023_1702026650 Albert Grimard **Pratica annullata** 3X CB Gratuit 08/12/2023 10:10:51

È possibile la cancellazione immediata durante tutta la durata del finanziamento (es. 60 giorni per un ordine senza ritardi per il finanziamento **3X**)

- > **L'azione di rimborso** in caso di annullamento di un ordine effettuato su un finanziamento chiuso (interamente pagato) è a carico dell' esercente.
- > **In caso di cancellazione totale, Floa rimborsa sistematicamente sulla carta di pagamento del cliente l'importo totale dei pagamenti già effettuati** relativi a tale ordine. Floa rimborsa le commissioni del cliente incassate in caso di cancellazione totale.
- > **Le successive scadenze verranno annullate.**

Cancellazione parziale delle pratiche

Cancellazione parziale

- 1 Vai alla sezione **"Gestione pratiche"** e clicca sulla croce arancione **"Cancellazione parziale"**

9585348565

Arianna Harvey

Pratica
pagata

3X BC IT 22-10-2024 10:22 2.499,00 € WEB

CANAL WEB



- 2 Inserisci il valore esatto della cancellazione parziale da effettuare. Clicca su **"Confermare"** per effettuare la cancellazione parziale dell'ordine.



Annullamento parziale del dossier

Si sta per annullare parzialmente il dossier di riferimento **9585348565**.
L'importo massimo autorizzato per questo annullamento è **2482.3** euros.

Importo da annullare
€ 100,00

Qualsiasi annullamento parziale è irreversibile. Si prega di verificare l'importo annullato prima di confermare.

Vuoi confermare questa azione?

Chiudere

Confermare

- ✓ Nel dettaglio della pratica viene popolato il campo **"Totale annullato"** in fondo alla pagina

Prossimo pagamento mensile

76,83 €

Totale annullato

101 €

Floa avvia un rimborso sulla carta di pagamento del cliente se l'importo della cancellazione è superiore all'importo dei pagamenti effettuati per tale ordine.

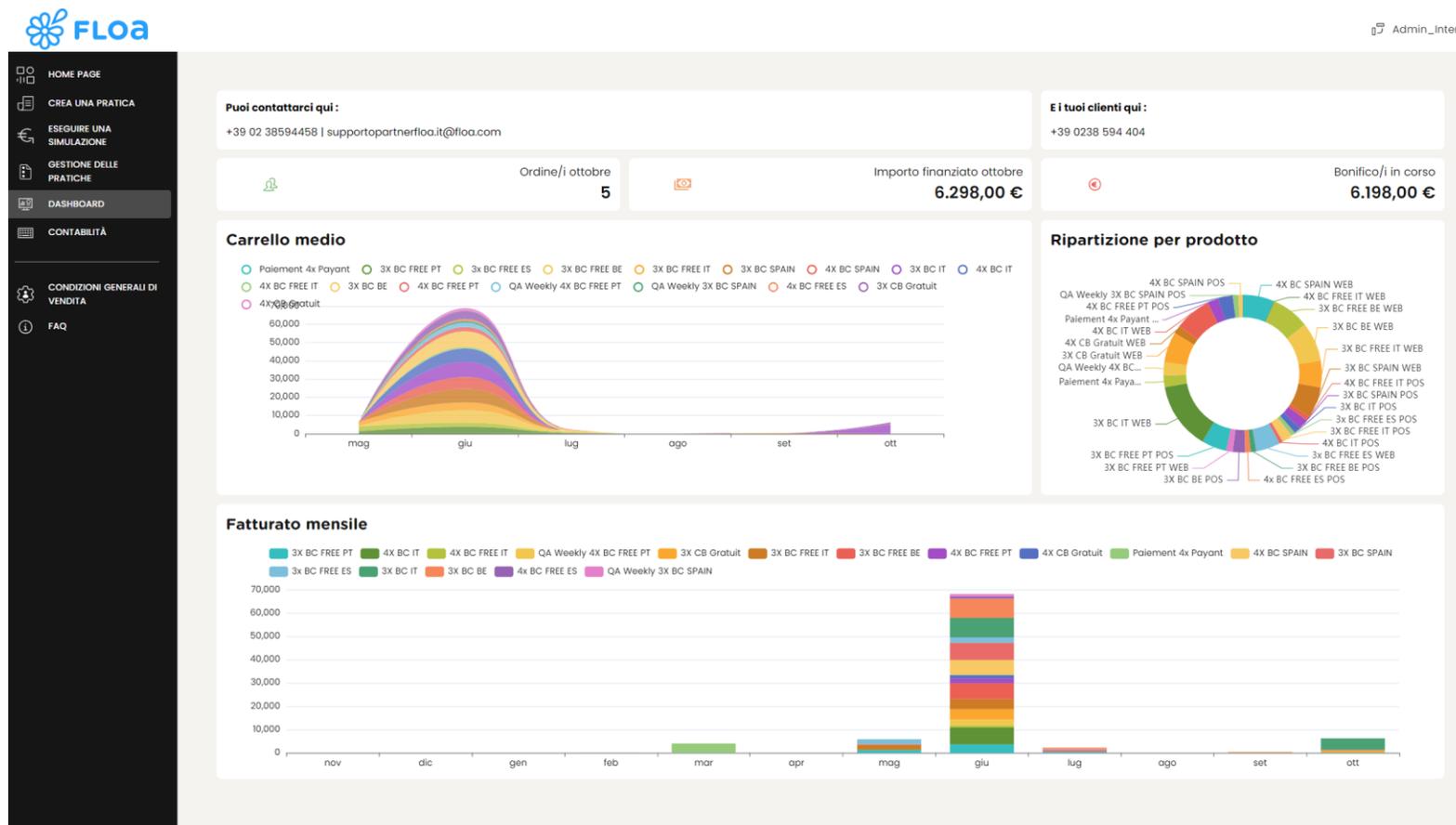
Floa non rimborsa le commissioni del cliente in caso di cancellazione parziale.

- > L'annullamento, sia esso parziale o totale, **non comporterà il rimborso delle commissioni** versate dall' esercente.
- > In caso di cancellazione parziale, **la pratica rimane comunque attiva** (quindi avrà lo stato "Pratica pagata").
- > **Le successive scadenze verranno riformulate.**

Dashboard

visione dei KPI dei tuoi punti vendita affiliati

- › KPI chiave relativi all'attività di vendita.
- › Le differenti tipologie di utenza consultano le funzioni della propria piattaforma in base ai diritti a loro concessi.
- › Vengono presi in considerazione solo gli ordini nello stato "finanziato": il finanziamento dell'esercente è avvenuto, così come l'addebito della prima rata al cliente.
- › **3 sezioni con riferimento a :** totale ordini, importo finanziato, bonifico/i in corso.



Supporto Partner

Hai **una domanda**
o **bisogni di aiuto?**

Contatta il tuo supporto
Partner FLOA



Chat disponibile
sulla piattaforma Floa



Tramite e-mail a
supportopartnerfloa.it@floa.com



Per telefono al n
+390238594458

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 17.00

Supporto Clienti

Il tuo cliente **ha**
bisogno di aiuto?

Invitalo a contattare
il servizio Clienti FLOA



Chat disponibile
all'interno dell'area
cliente Floa



Tramite e-mail a
contattoit@flea.com



Per telefono al n
+390238594404

Dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 18.00

Grazie

