TOK1N

GUIDE D'ONBOARDING · ESPACE CLIENT

Guide d'onboarding client

Bienvenue sur TOK1N ! Ce guide vous accompagne pour prendre en main votre espace client, dans sa nouvelle interface.

AUDIENCE
Clients TOK1N

VERSION
Nouvelle interface

SUPPORT
dev.support@tok1n.com

SOMMAIRE

Au programme

De votre première connexion à vos premières récompenses : tout ce qu'il faut savoir pour profiter de votre espace client TOK1N.

01 Bienvenue sur TOK1N

02 Connexion

03 Tableau de bord & navigation

04 Actions valorisées

05 Récompenses

06 Mes demandes & transactions

07 Propositions

08 Sondages & NPS

09 Besoins

10 News, membres & FAQ

11 Mon profil & paramètres

SECTION 01

Bienvenue sur TOK1N

Votre espace client, dans sa nouvelle interface

Bienvenue sur TOK1N ! Ce guide vous accompagne pour prendre en main votre **espace client** rapidement. Vous y découvrirez comment gagner et utiliser vos TOK1Ns, donner votre avis et échanger avec votre référent.

Ce que vous pouvez faire

- **Gagner des TK1** en participant aux actions valorisées proposées par l'entreprise (bénévolat, sensibilisation à l'énergie, diversité et inclusion…).
- **Échanger vos TK1** contre des récompenses : réductions, cadeaux, accès anticipé, livraison offerte…
- **Donner votre avis** : soumettre et noter des propositions, répondre aux sondages et au baromètre NPS.
- **Exprimer vos besoins** directement à votre référent.
- **Rester informé** des actualités de l'entreprise et trouver vos réponses dans la FAQ.

> **Bon à savoir**
>
> Les **TK1** (ou TOK1Ns) sont les tokens de la plateforme. Vous les gagnez avec les actions valorisées et vous les dépensez en récompenses.

SECTION 02

Connexion

Une connexion unique et sécurisée

Rendez-vous sur l'adresse de votre espace TOK1N et cliquez sur **Se connecter**.

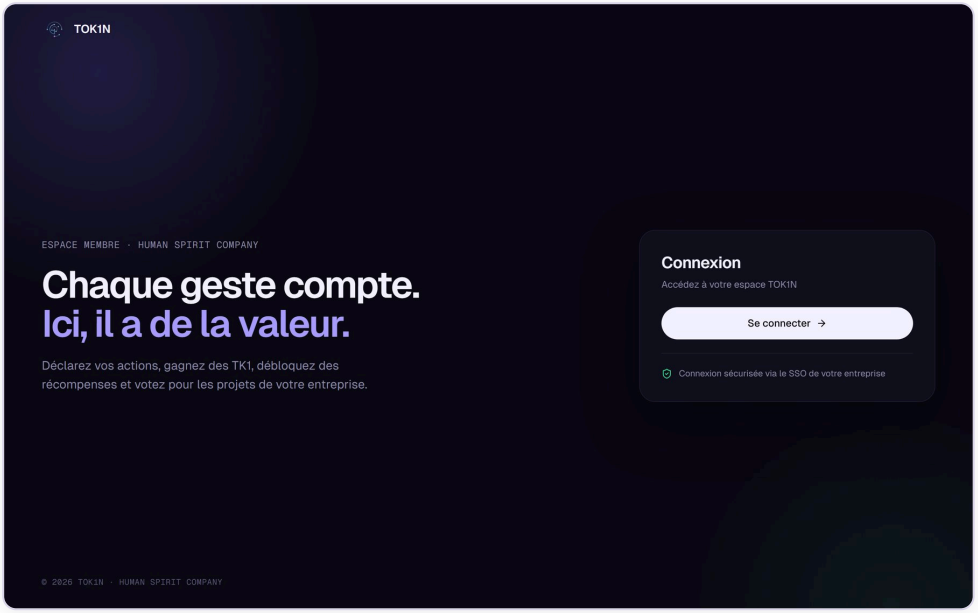


Figure 1 — La page de connexion TOK1N

Vous êtes redirigé vers la page d'authentification sécurisée : saisissez votre identifiant (votre adresse e-mail), puis votre mot de passe. Une fois connecté, vous arrivez directement sur votre tableau de bord.

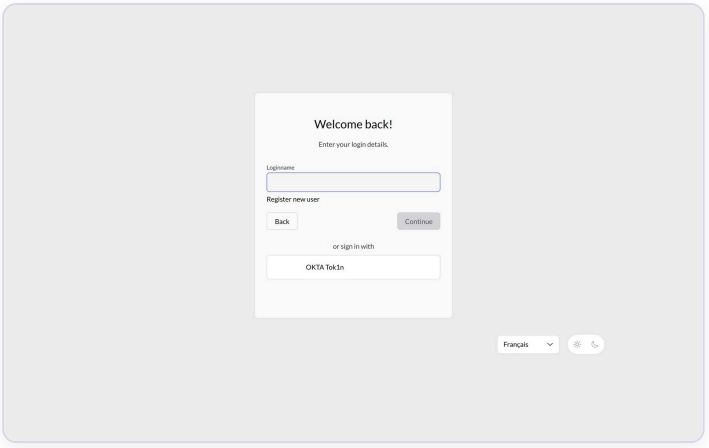


Figure 2 — La page d'authentification sécurisée

Bon à savoir

Vous n'avez pas encore de compte ou vous avez oublié votre mot de passe ? Utilisez les options de la page d'authentification ou contactez votre interlocuteur TOK1N.

SECTION 03

Tableau de bord & navigation

Votre vue d'ensemble personnelle

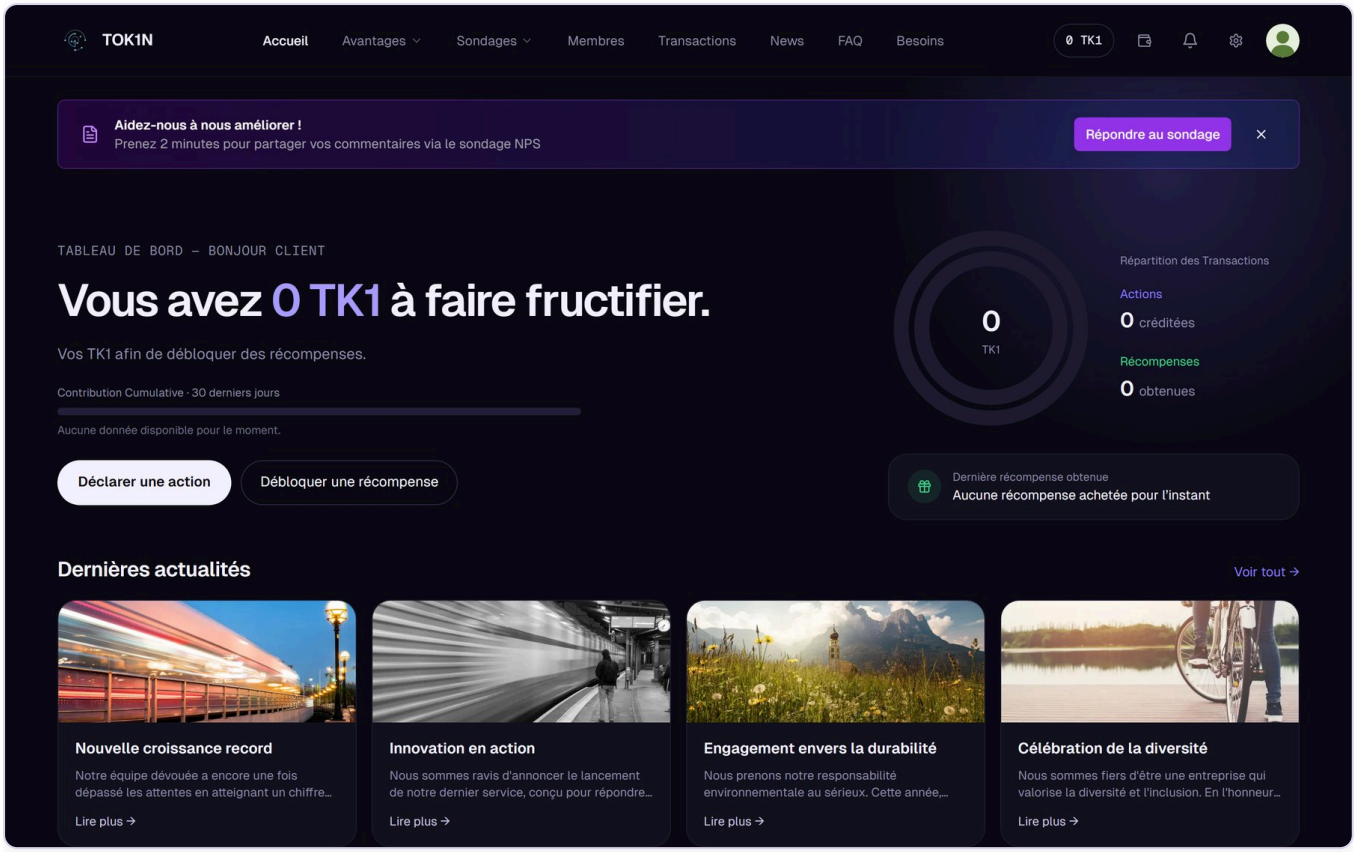


Figure 3 — Le tableau de bord client

Depuis l'**Accueil**, vous visualisez en un coup d'œil :

- Le **bandeau NPS** en haut de page, lorsqu'un sondage de satisfaction vous attend : cliquez sur **Répondre au sondage**.
- Votre **solde de TK1** disponibles pour débloquer des récompenses, et votre **contribution cumulative** sur 30 jours.
- Deux raccourcis : **Déclarer une action** et **Débloquer une récompense**.
- La **répartition de vos transactions** (actions créditées, récompenses obtenues) et votre **dernière récompense**.

Plus bas, les **Dernières actualités** de l'entreprise et **Mon journal**, qui regroupe vos demandes et vos transactions récentes.

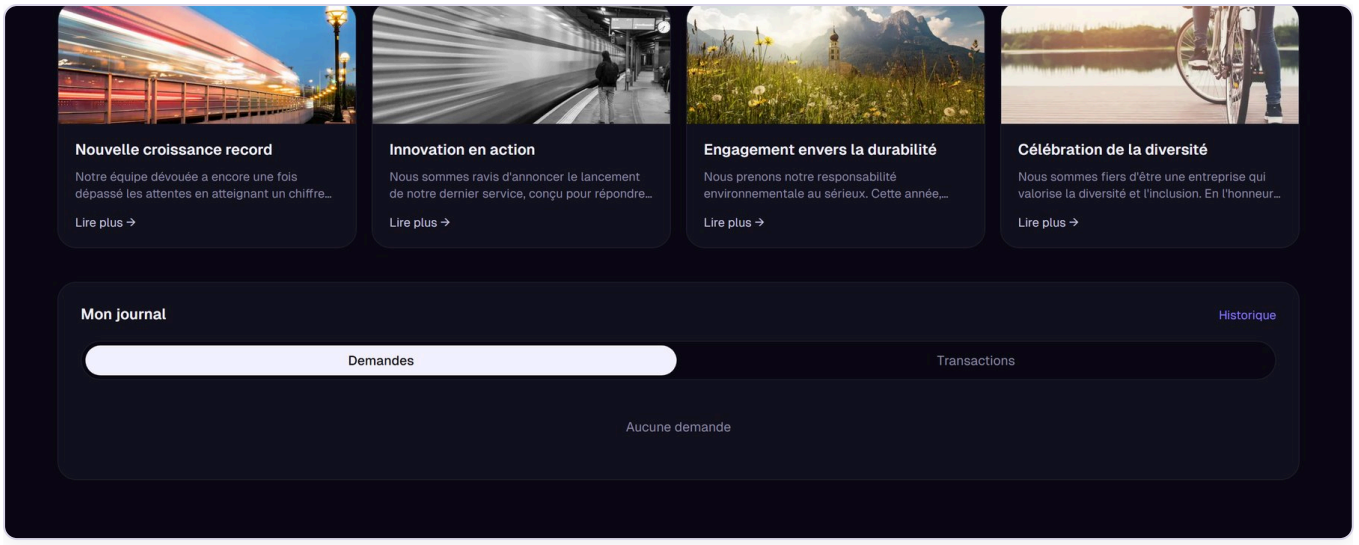


Figure 4 — Les dernières actualités et votre journal

La barre de navigation

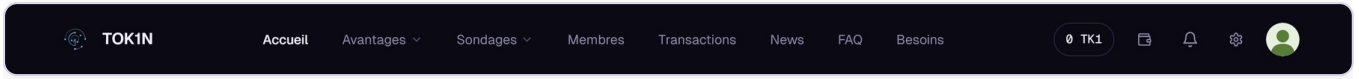


Figure 5 — La barre de navigation de l'espace client

- **Accueil** — votre tableau de bord.
- **Avantages** — Récompenses, Actions valorisées et Mes demandes.
- **Sondages** — Sondages, Propositions et NPS.
- **Membres** — les profils des membres.
- **Transactions** — l'historique de vos mouvements de TK1.
- **News** — les actualités de l'entreprise.
- **FAQ** — les questions fréquentes, l'assistant IA et le support.
- **Besoins** — vos demandes adressées à votre référent.

À droite : votre solde, votre portefeuille, les notifications, les paramètres et votre avatar (profil). Dans chaque rubrique, des **onglets en pilule** en haut à droite permettent de passer d'une sous-section à l'autre.

SECTION 04

Actions valorisées

Gagnez des TOK1Ns en participant

Ouvrez **Avantages** → **Actions valorisées**. Les actions sont des comportements valorisés par l'entreprise. Chaque ligne indique sa catégorie et les TK1 qu'elle rapporte. Filtrez par catégorie, triez par valeur ou recherchez une action.

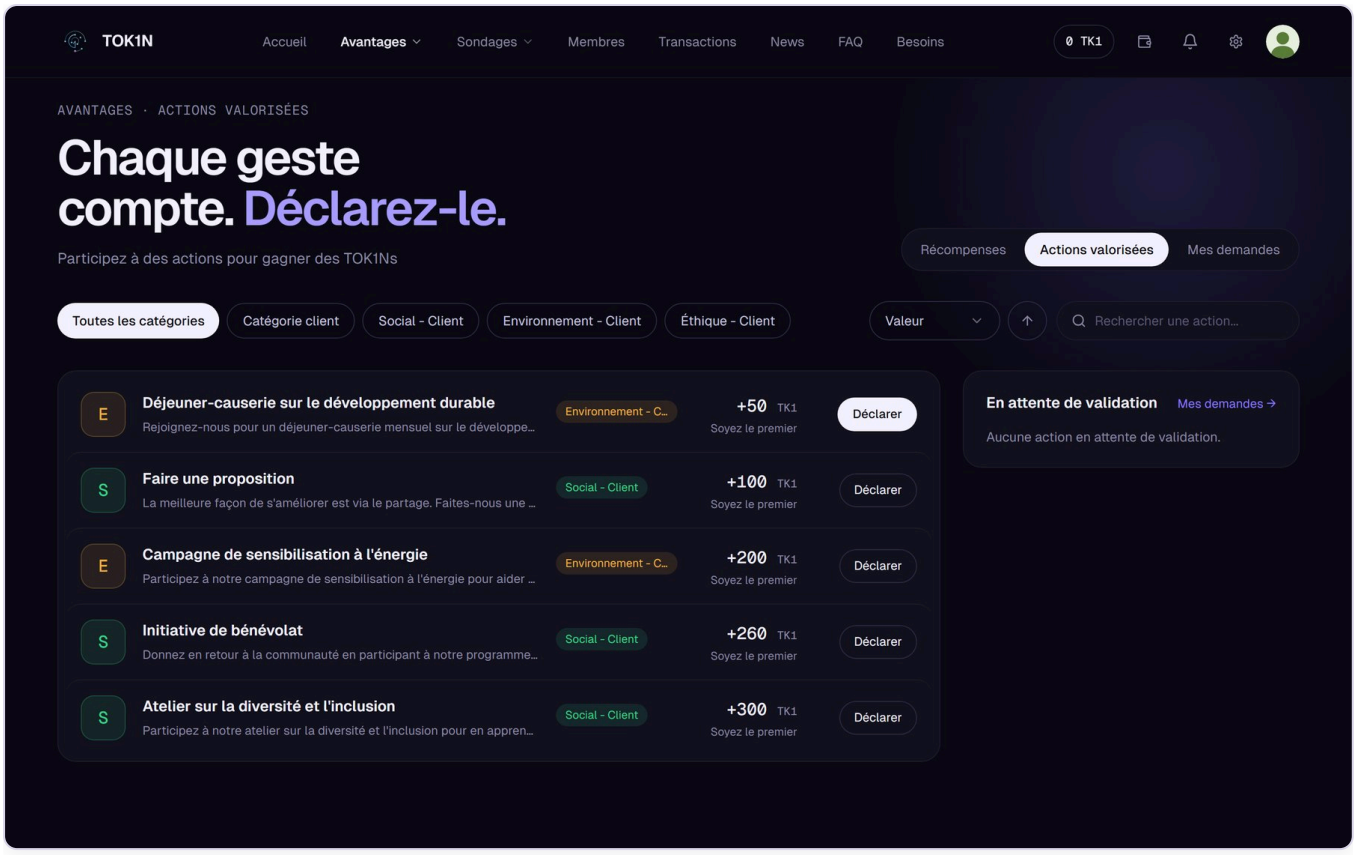


Figure 6 — La liste des actions valorisées

Cliquez sur une action pour voir son détail et l'effet sur votre solde, puis sur **Déclarer une action**. Le bouton **Déclarer une action** du tableau de bord ouvre la même déclaration dans une fenêtre.

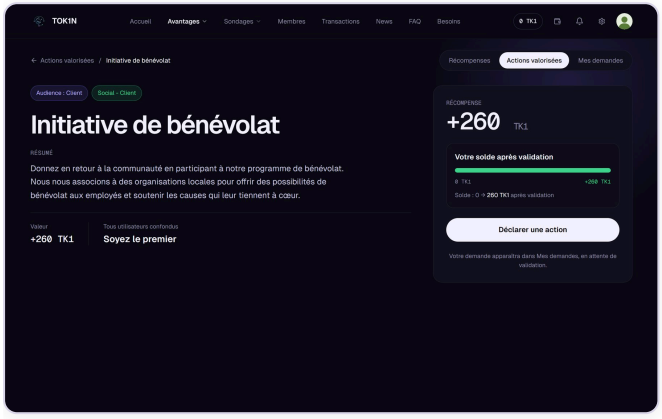


Figure 7 — Le détail d'une action

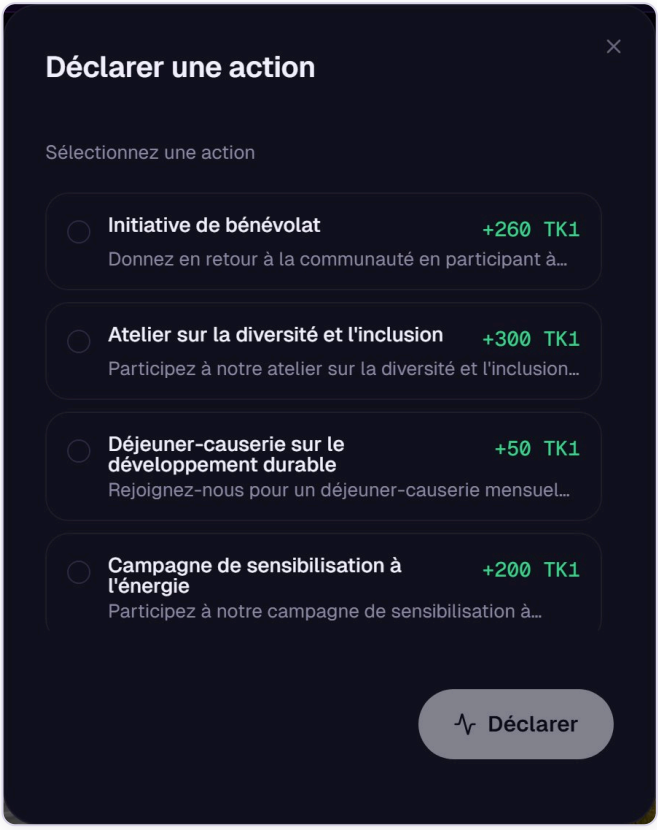


Figure 8 — La fenêtre « Déclarer une action »

> **Bon à savoir**
>
> Votre déclaration est soumise à validation : les TK1 sont crédités sur votre solde après acceptation.

SECTION 05

Récompenses

Échangez vos TOK1Ns contre des avantages

Ouvrez **Avantages → Récompenses**. Le bandeau rappelle votre solde, le nombre de récompenses à votre portée et votre dernier échange. Chaque carte affiche le coût de la récompense et ce qu'il vous manque pour la débloquer.

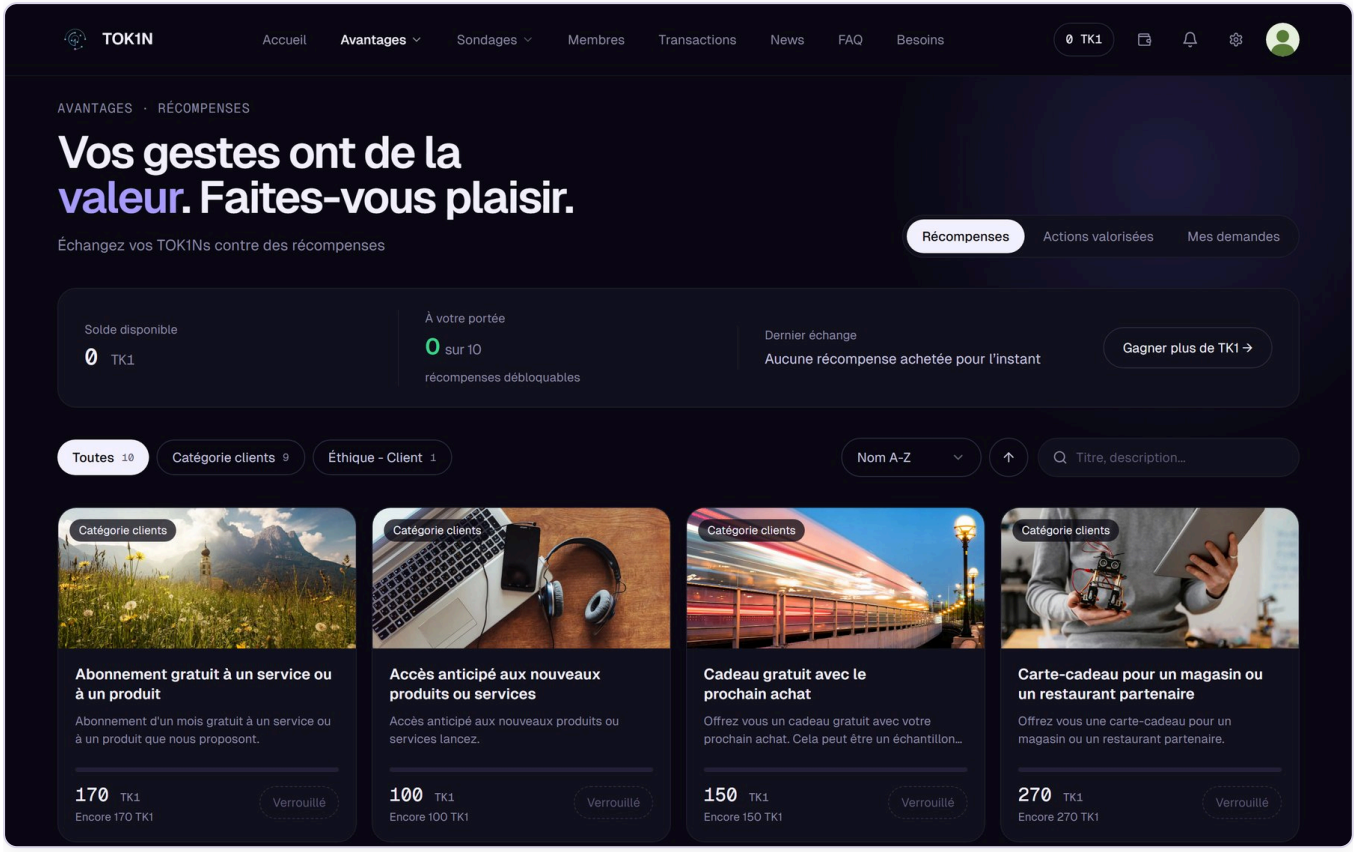


Figure 9 — Le catalogue des récompenses

Cliquez sur une récompense pour voir son détail, puis sur **Convertir** pour la demander. Depuis le tableau de bord, **Débloquer une récompense** ouvre une fenêtre de demande : choisissez la récompense puis cliquez sur **Demander**.

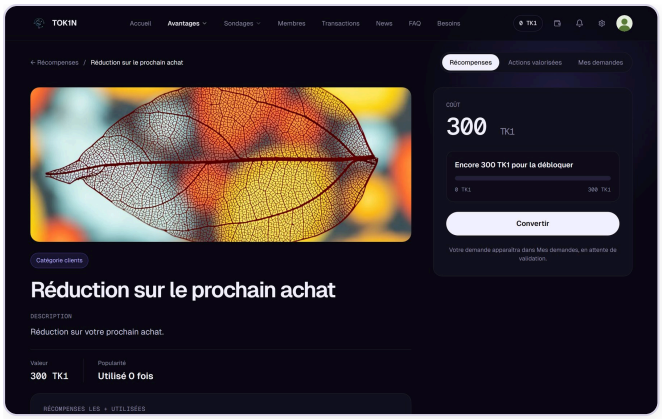


Figure 10 — Le détail d'une récompense

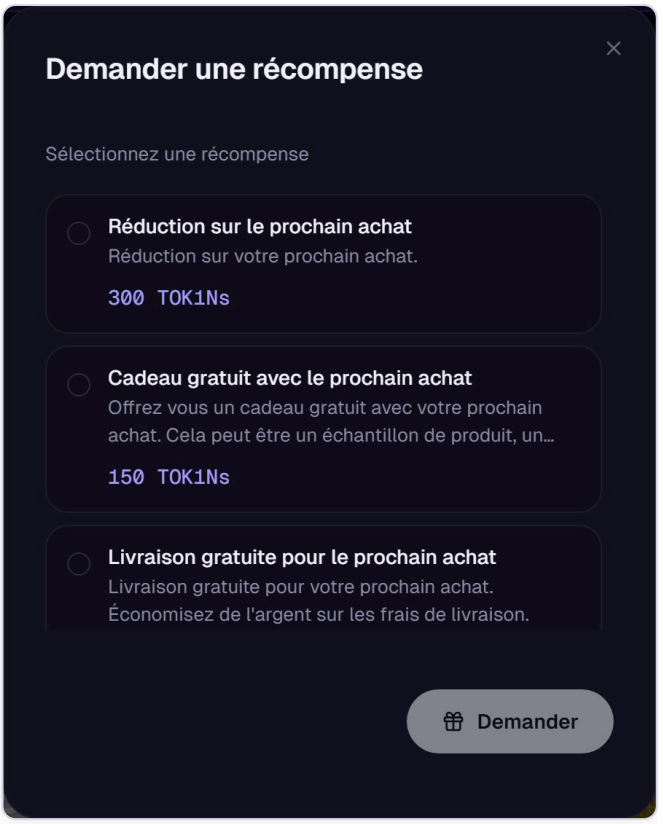


Figure 11 — La fenêtre « Demander une récompense »

> **Bon à savoir**
>
> Une récompense est dite **verrouillée** tant que votre solde est insuffisant. Chaque demande est validée par votre administrateur.

SECTION 06

Mes demandes & transactions

Suivez l'état de vos demandes

Avantages → **Mes demandes** regroupe vos déclarations d'actions et vos demandes de récompenses. Trois compteurs résument vos demandes **en attente**, **acceptées** et **refusées**. Filtrez par type (Tout, Actions, Récompenses) ou par date.

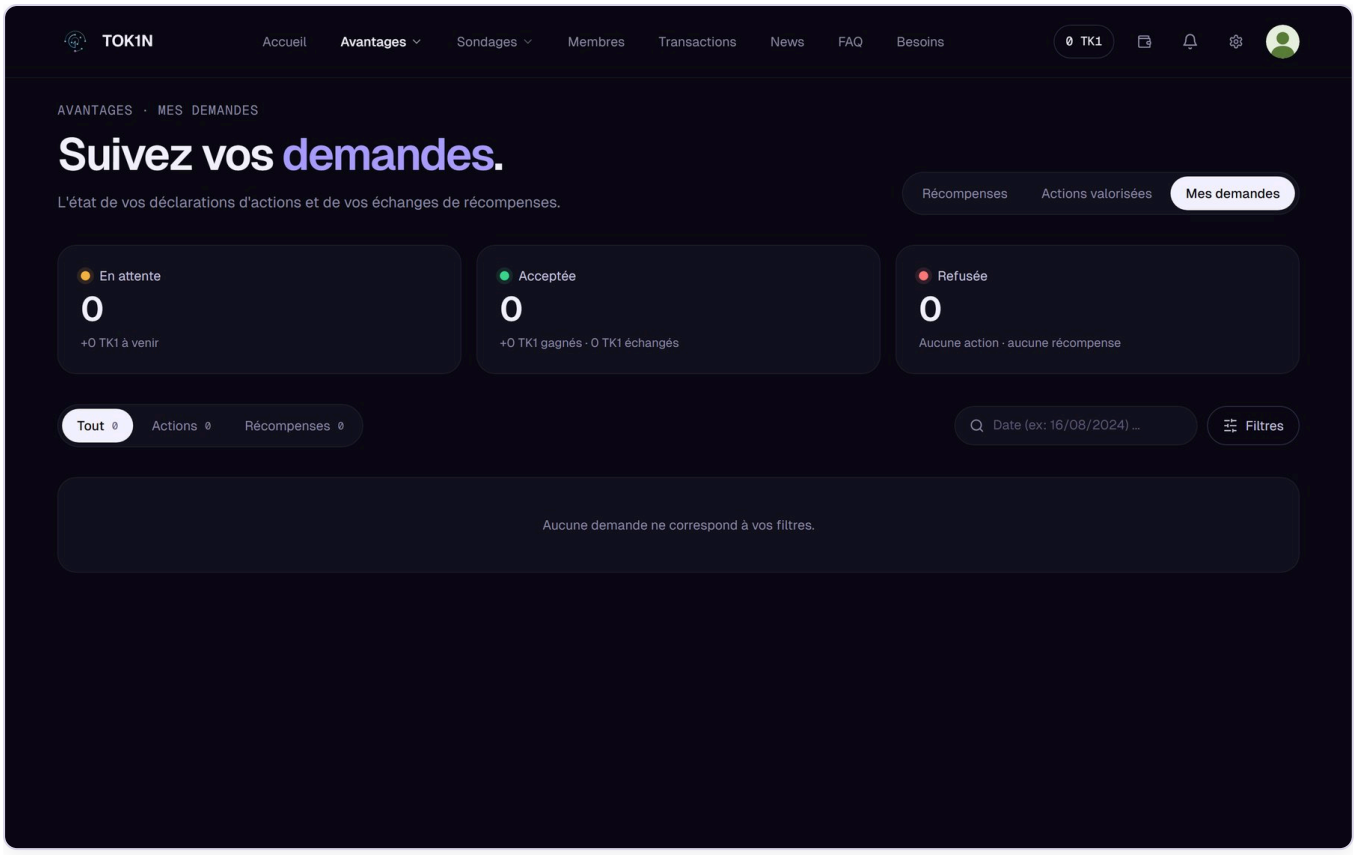


Figure 12 — Le suivi de vos demandes

La rubrique **Transactions** présente l'historique de vos mouvements de TK1 : entrées, sorties, filtres par type (action, récompense, crédit) et tri par date.

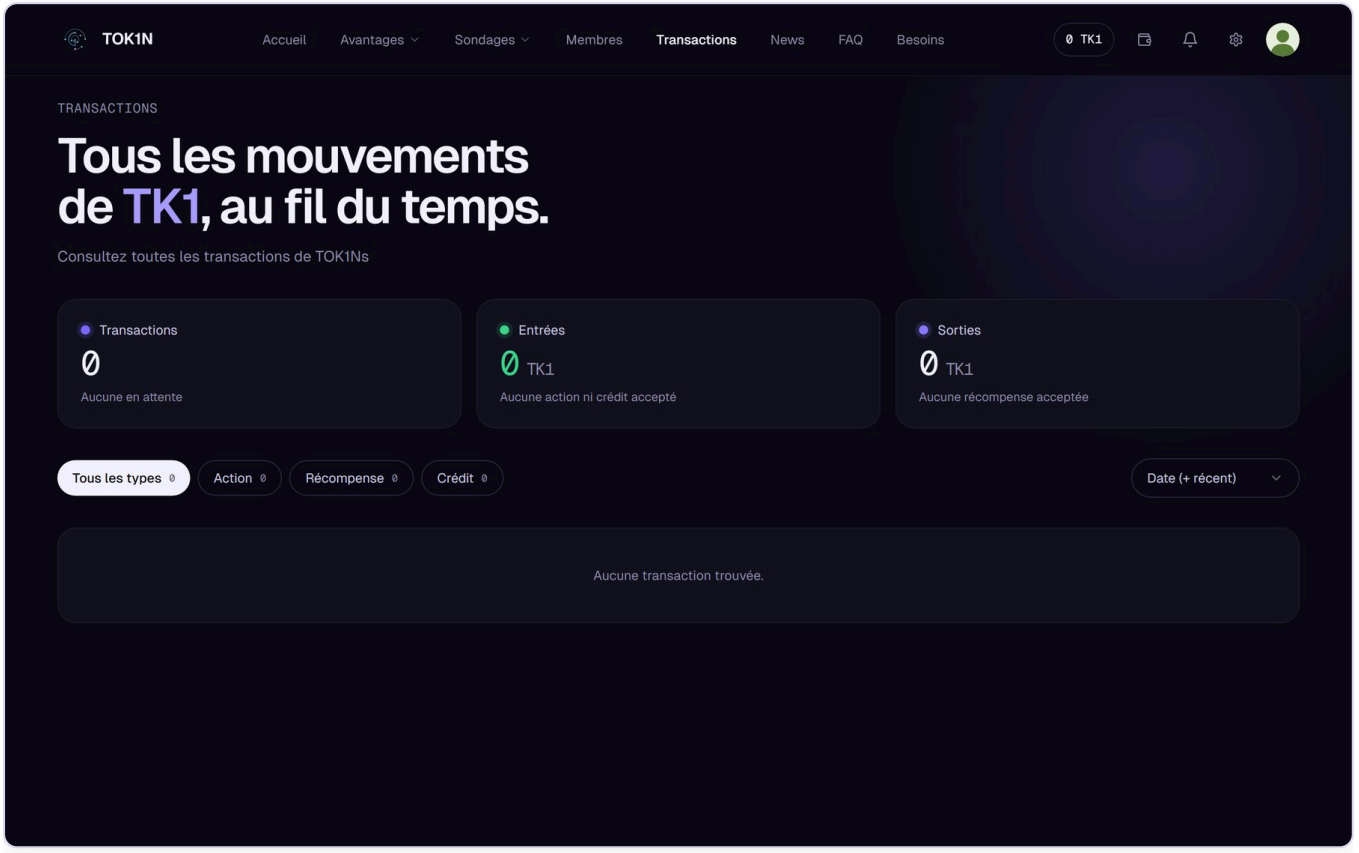


Figure 13 — L'historique des transactions

SECTION 07

Propositions

Soumettez vos idées et notez celles des autres

Ouvrez **Sondages** → **Propositions**. Chaque proposition affiche son type (publique ou privée), sa note moyenne, son auteur et le budget demandé.

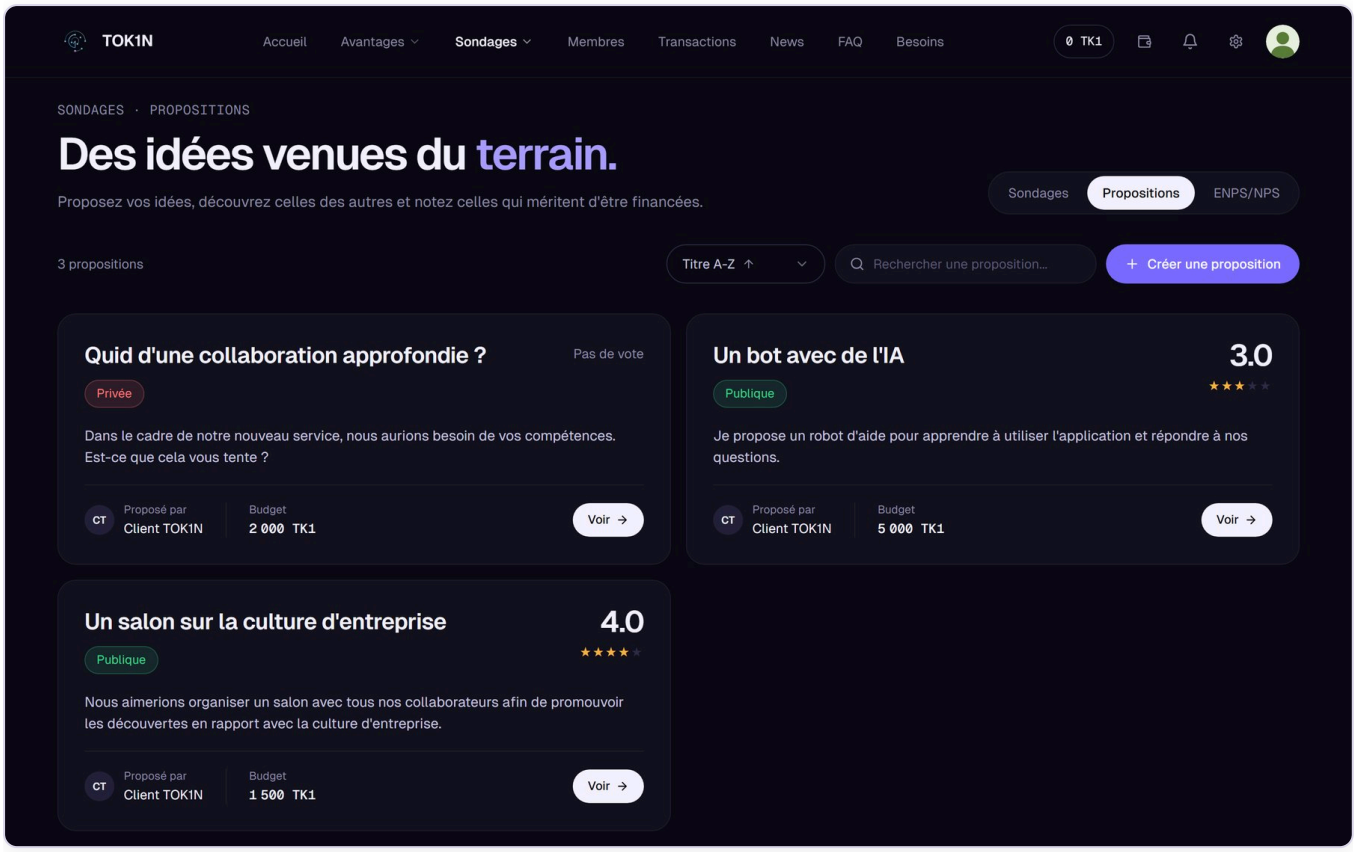


Figure 14 — La liste des propositions

Créer une proposition

Cliquez sur **Créer une proposition** et renseignez le titre, la description, l'intérêt pour l'entreprise et le budget. Vous pouvez joindre jusqu'à trois fichiers (PDF, 5 Mo maximum) et choisir si la proposition est **publique**. Cliquez sur **Valider**.

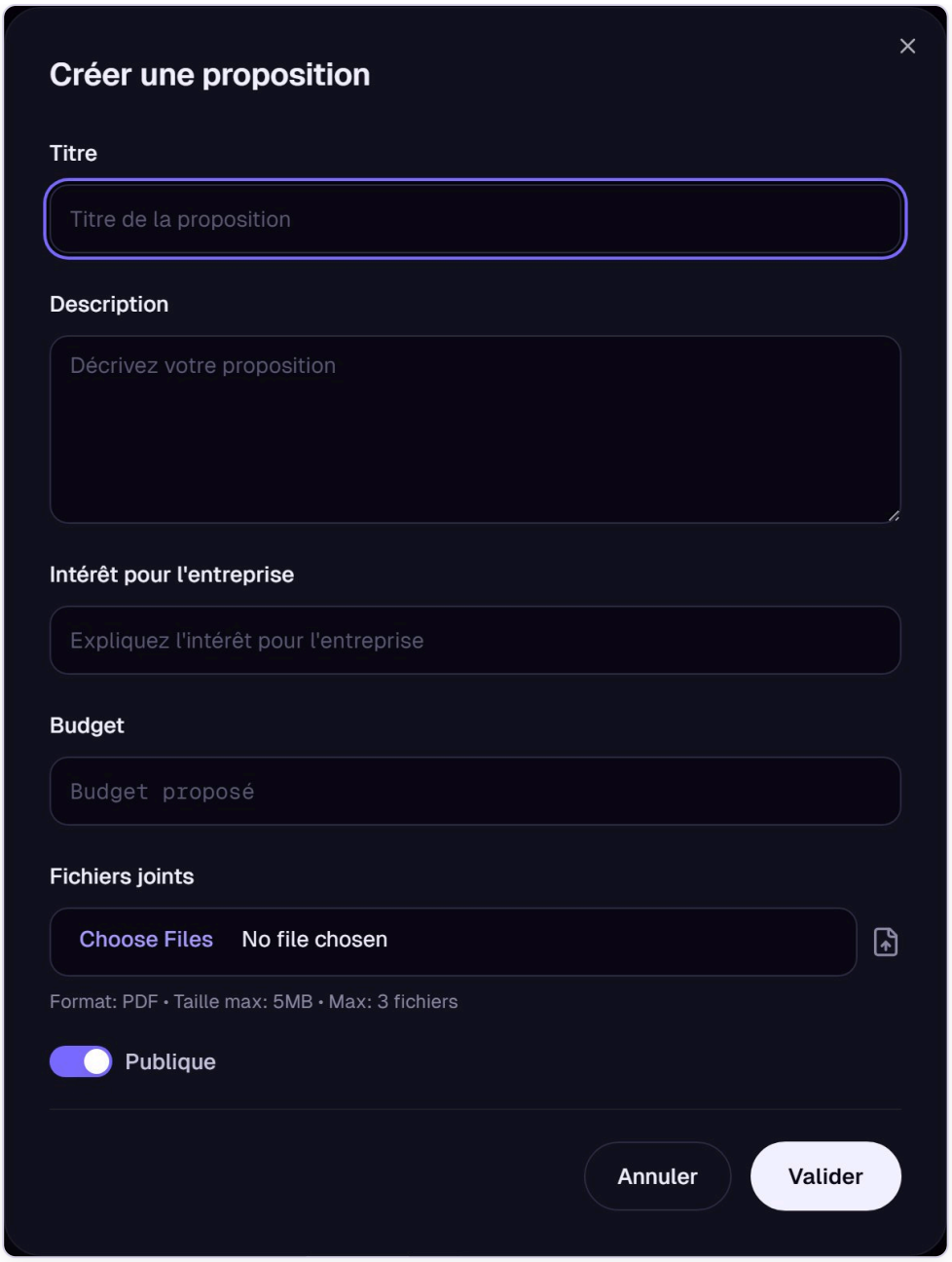


Figure 15 — La fenêtre « Créer une proposition »

Noter une proposition

Cliquez sur **Voir** pour ouvrir une proposition : attribuez-lui une note de 1 à 5 étoiles dans le bloc **Votre note**, puis cliquez sur **Voter**. Les résultats et le détail des votes s'affichent à droite.

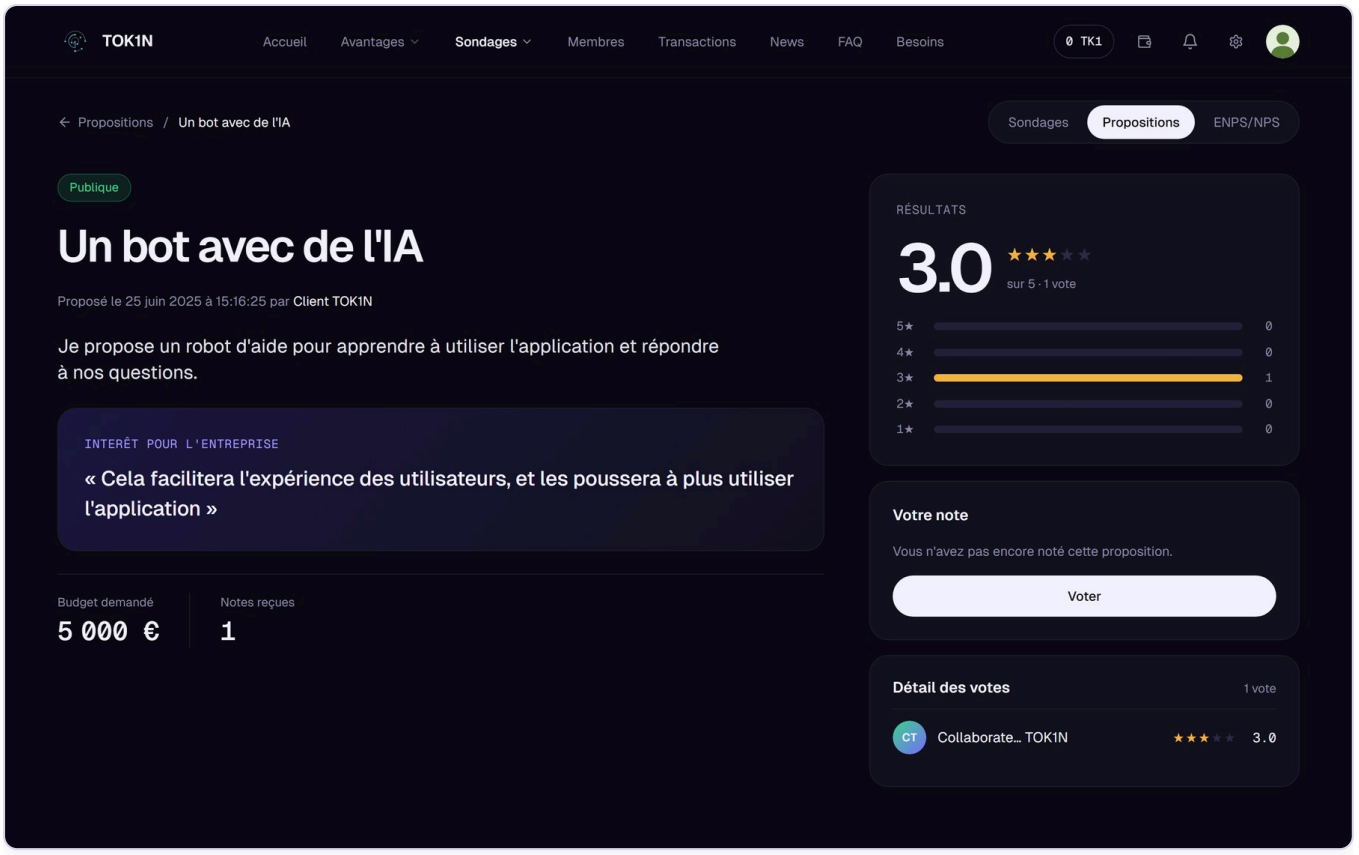


Figure 16 — Le détail d'une proposition

SECTION 08

Sondages & NPS

Donnez votre avis à l'entreprise

Les sondages

Sondages liste les questions de l'entreprise. Il en existe deux types : la **note sur 5 étoiles** et le **verbatim** (réponse libre). Triez, filtrez par audience, puis cliquez sur **Voir** pour répondre.

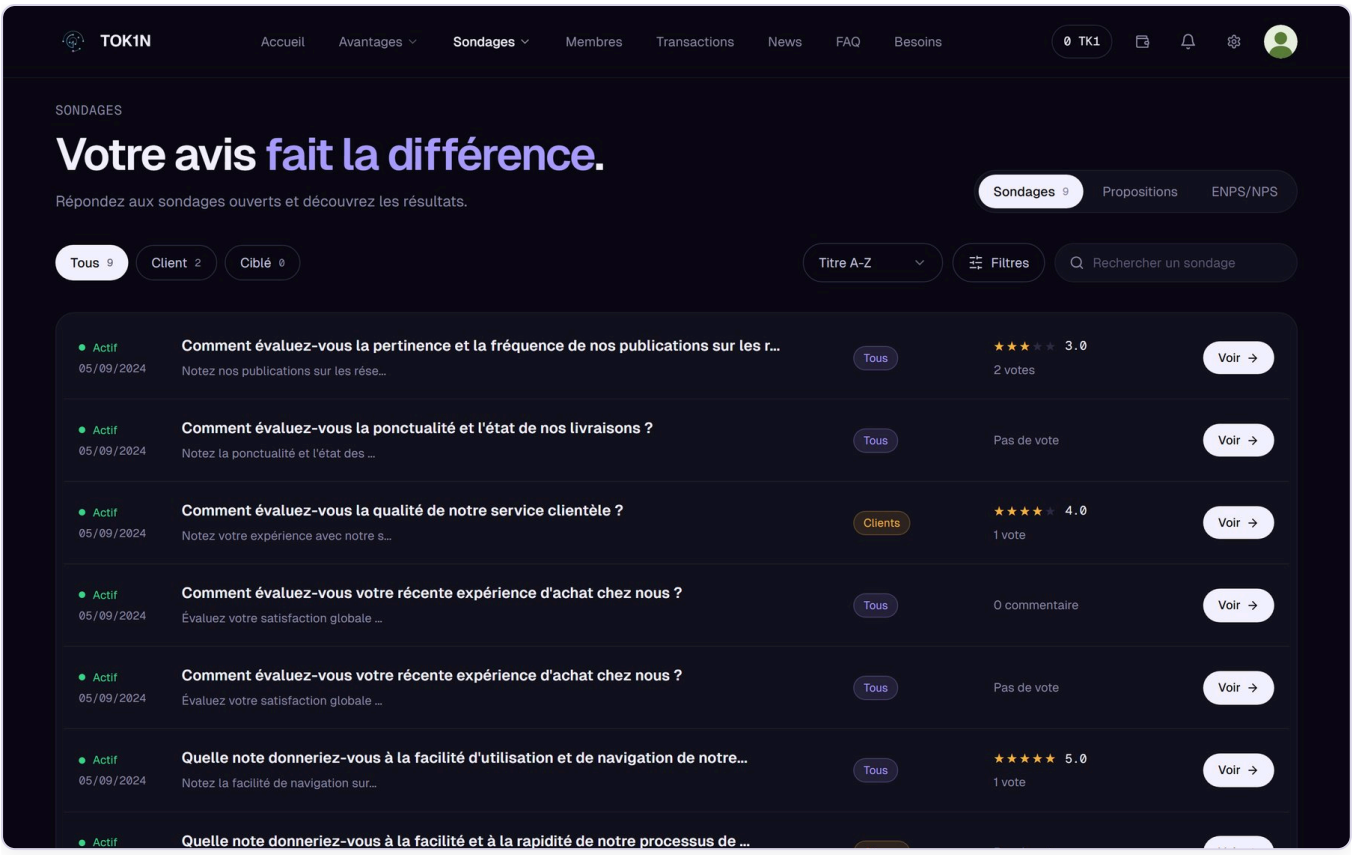


Figure 17 — La liste des sondages

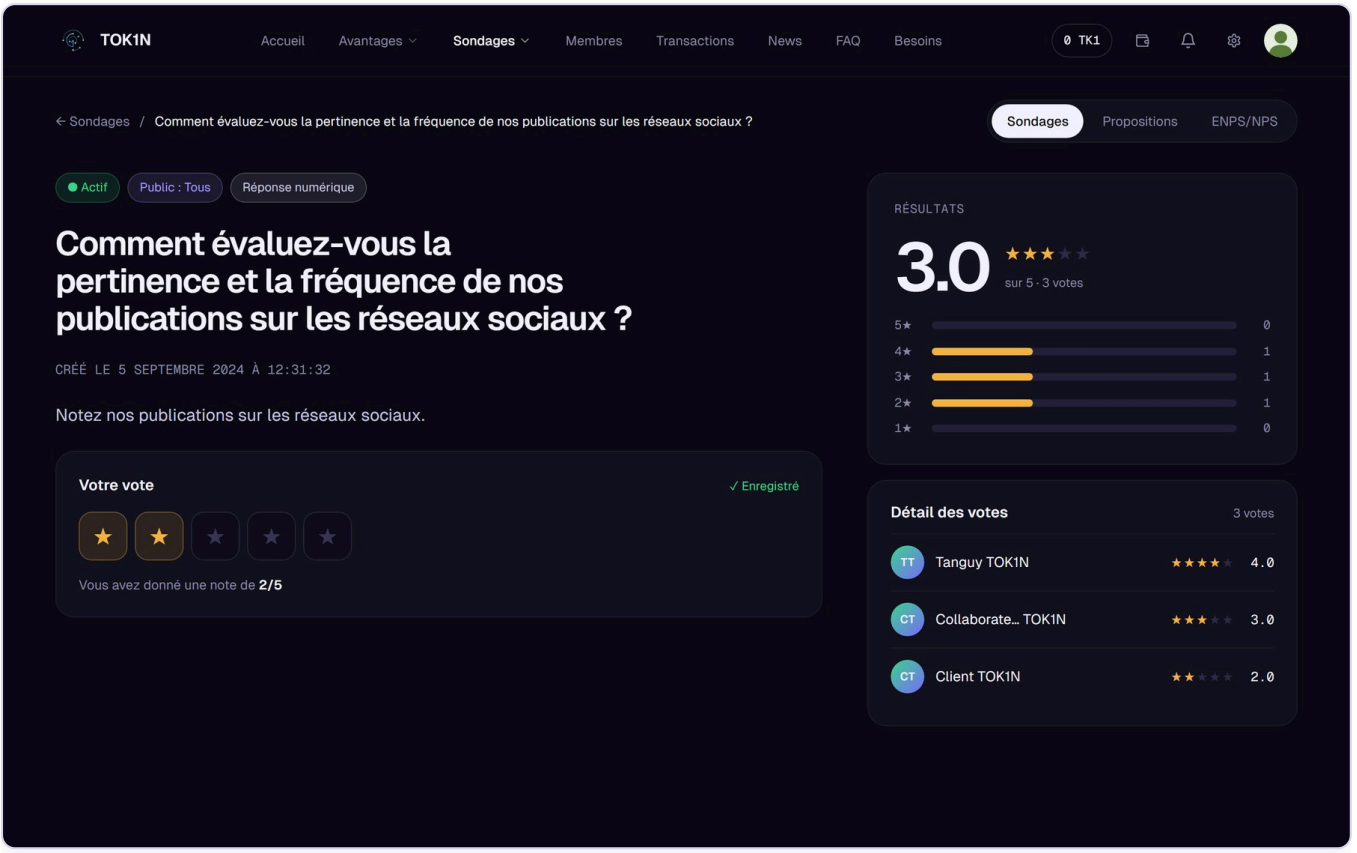


Figure 18 — Répondre à un sondage et consulter les résultats

NPS — Net Promoter Score

Le NPS mesure votre satisfaction et votre fidélité envers l'entreprise, avec une note de 1 à 10. Ouvrez **Sondages** → **NPS** (ou cliquez sur **Répondre au sondage** dans le bandeau du tableau de bord), puis **Répondre**.

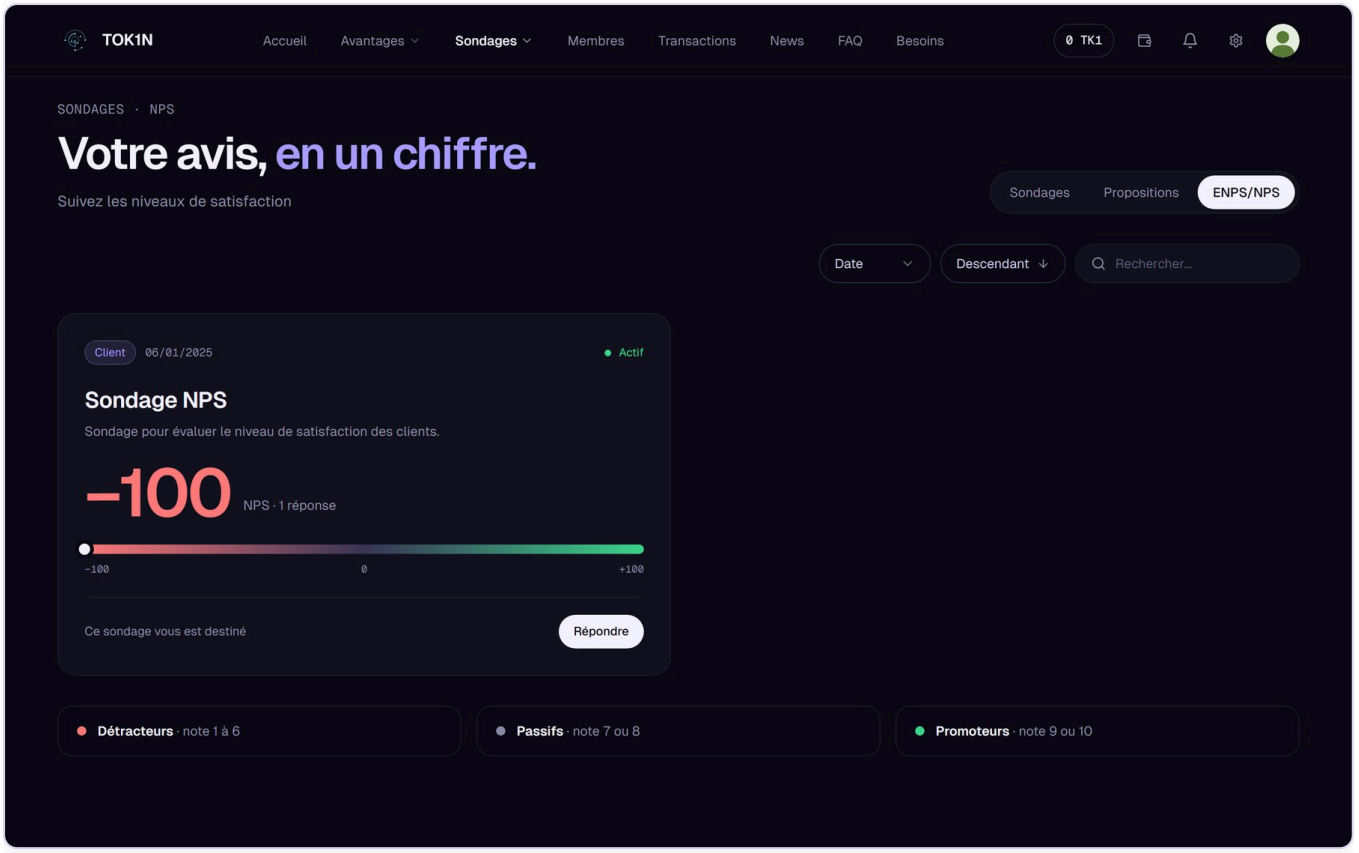


Figure 19 — La liste des sondages NPS

Le détail affiche le score NPS (de −100 à +100), la répartition des notes et la part de détracteurs, passifs et promoteurs.

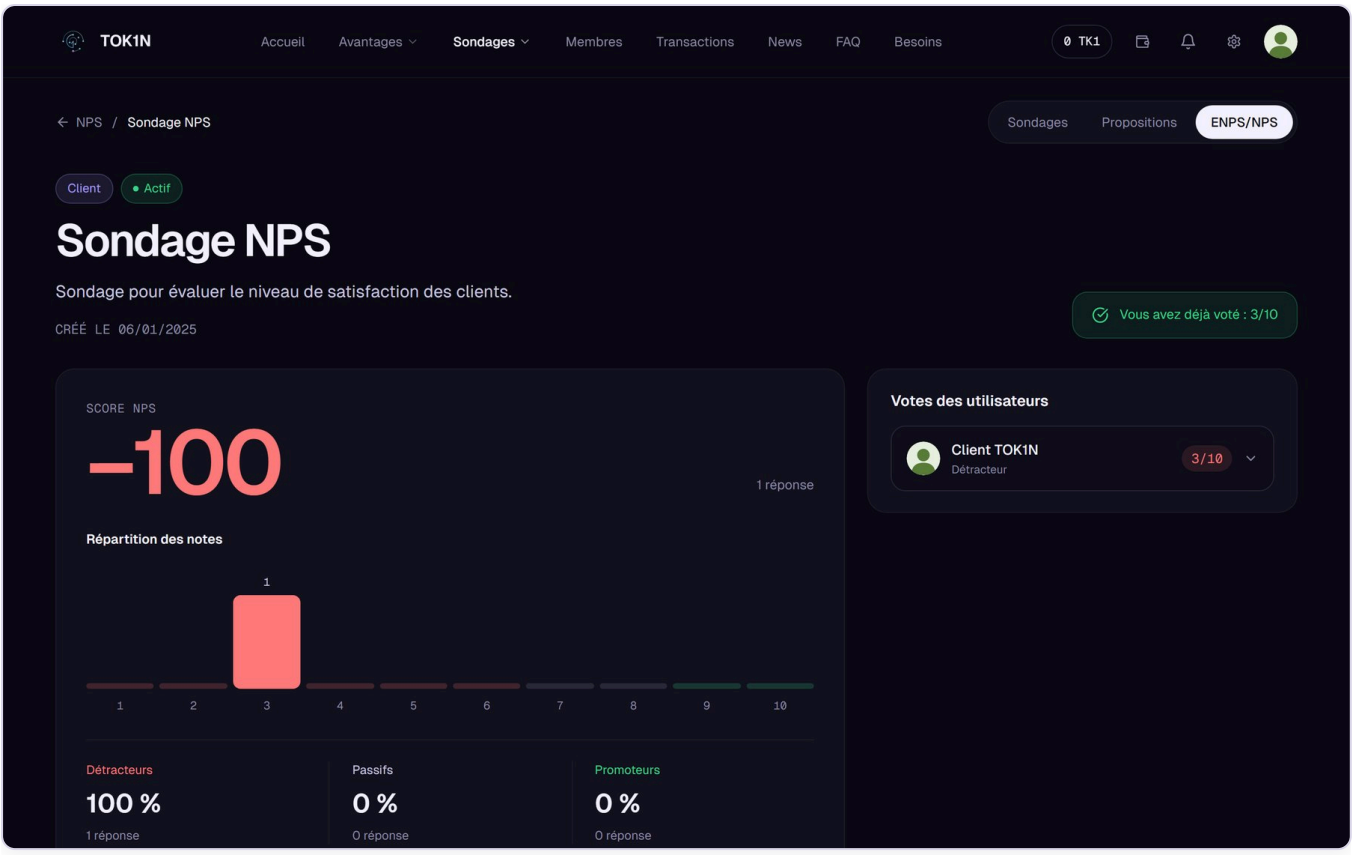


Figure 20 — Le détail d'un sondage NPS

SECTION 09

Besoins

Exprimez vos besoins directement à votre référent

La rubrique **Besoins** vous permet de soumettre une demande qui sera prise en charge par votre référent.

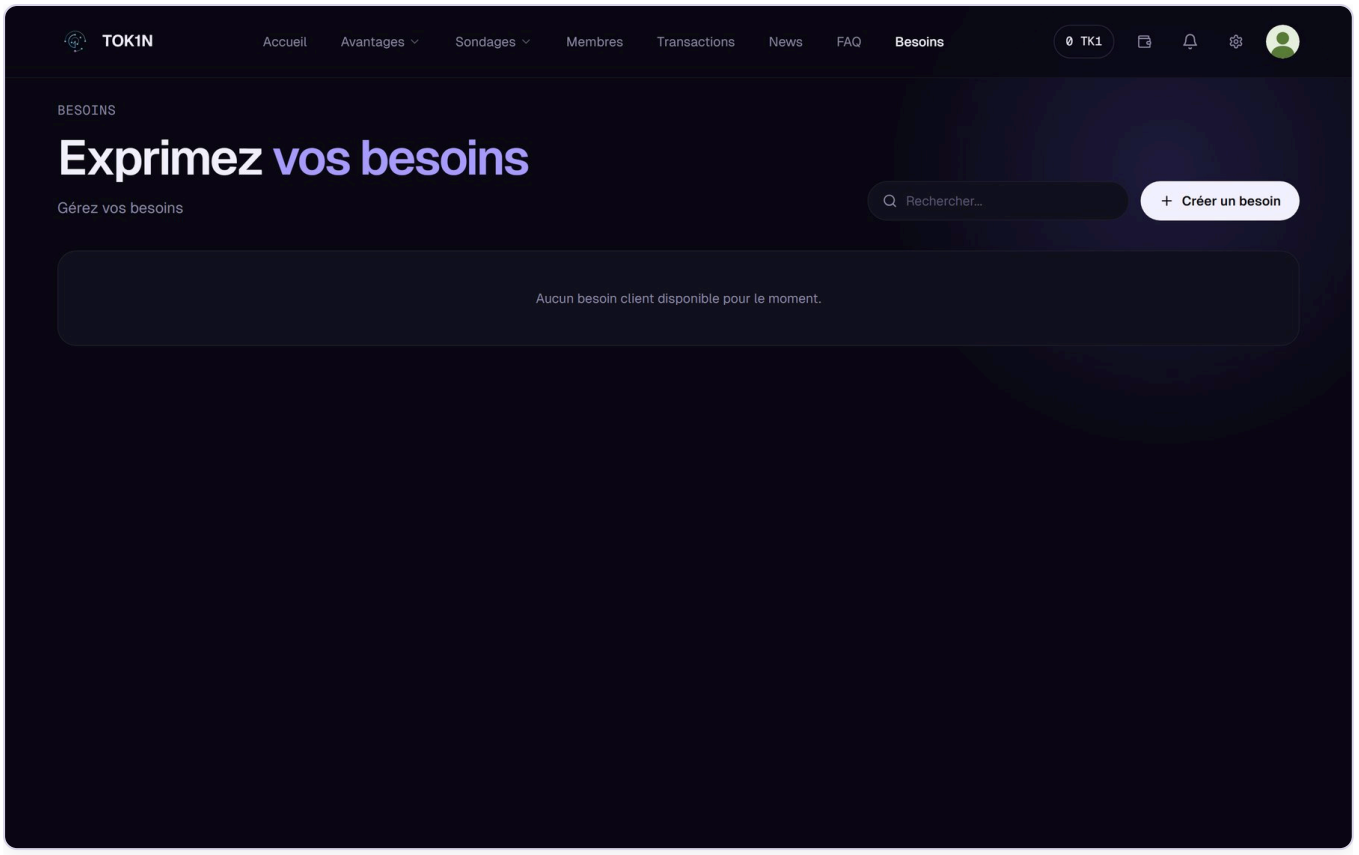


Figure 21 — Votre liste de besoins

Cliquez sur **Créer un besoin**, décrivez votre besoin, choisissez la **méthode de contact préférée** (rendez-vous sur le site, appel, e-mail…) et la **date de contact souhaitée**, puis cliquez sur **Valider**.

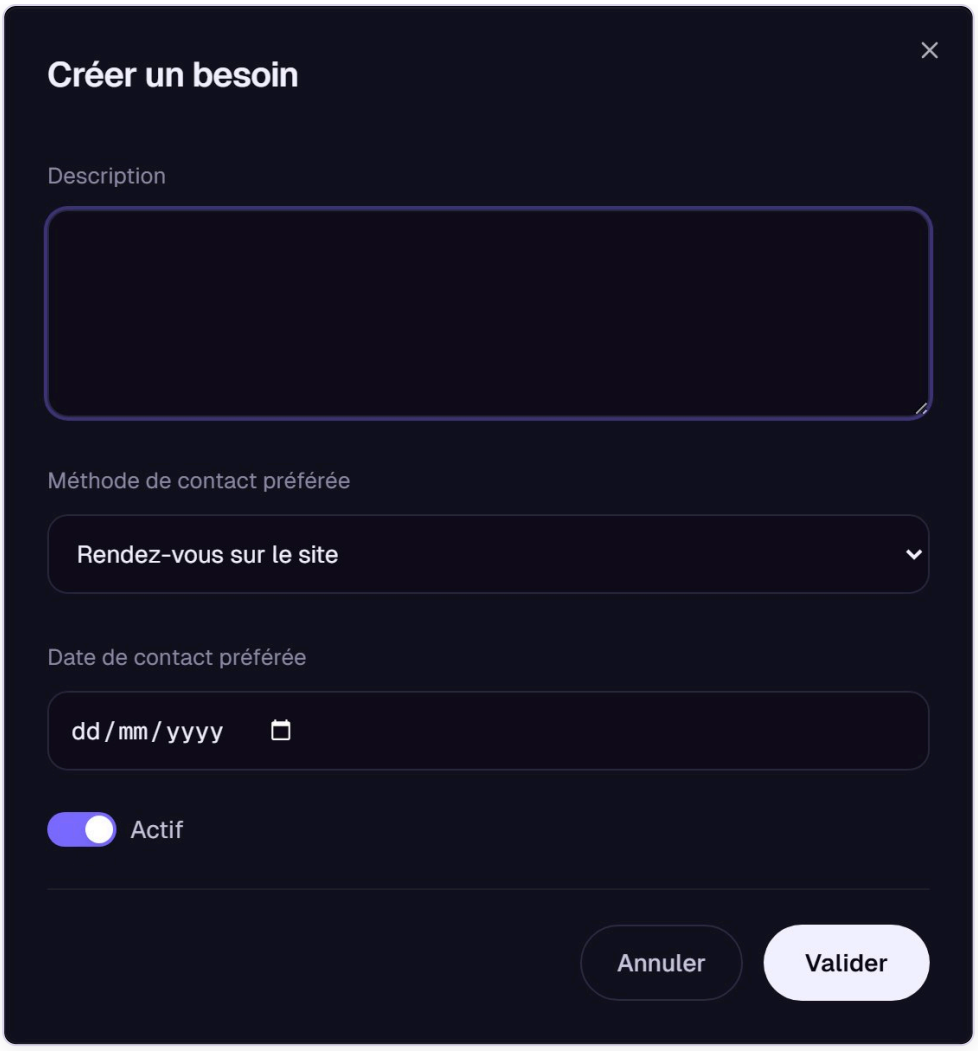


Figure 22 — La fenêtre « Créer un besoin »

Bon à savoir

Votre référent reçoit une notification dès la création du besoin. Il peut le commenter puis le prendre en charge.

SECTION 10

News, membres & FAQ

Restez informé et trouvez vos réponses

Les actualités

News rassemble les actualités de l'entreprise. Filtrez par mois, ouvrez un article pour le lire en entier et donnez-lui une note sur 5.

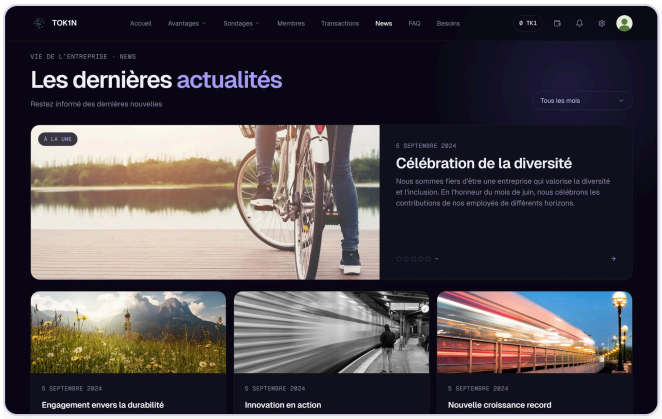


Figure 23 — Les dernières actualités

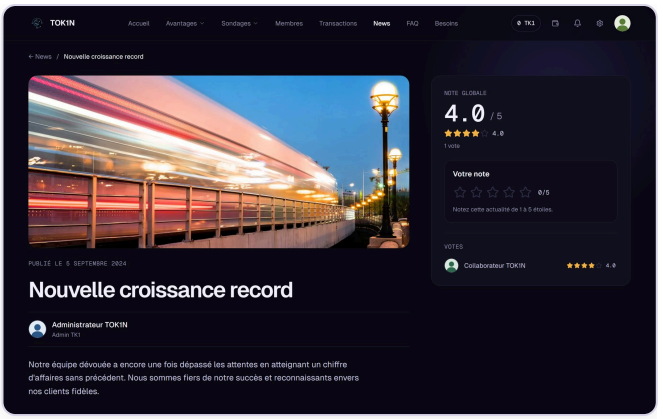


Figure 24 — Lire et noter une actualité

Membres

Membres présente les profils des membres de l'application. Recherchez un nom ou un pseudo et cliquez sur une carte pour ouvrir un profil.

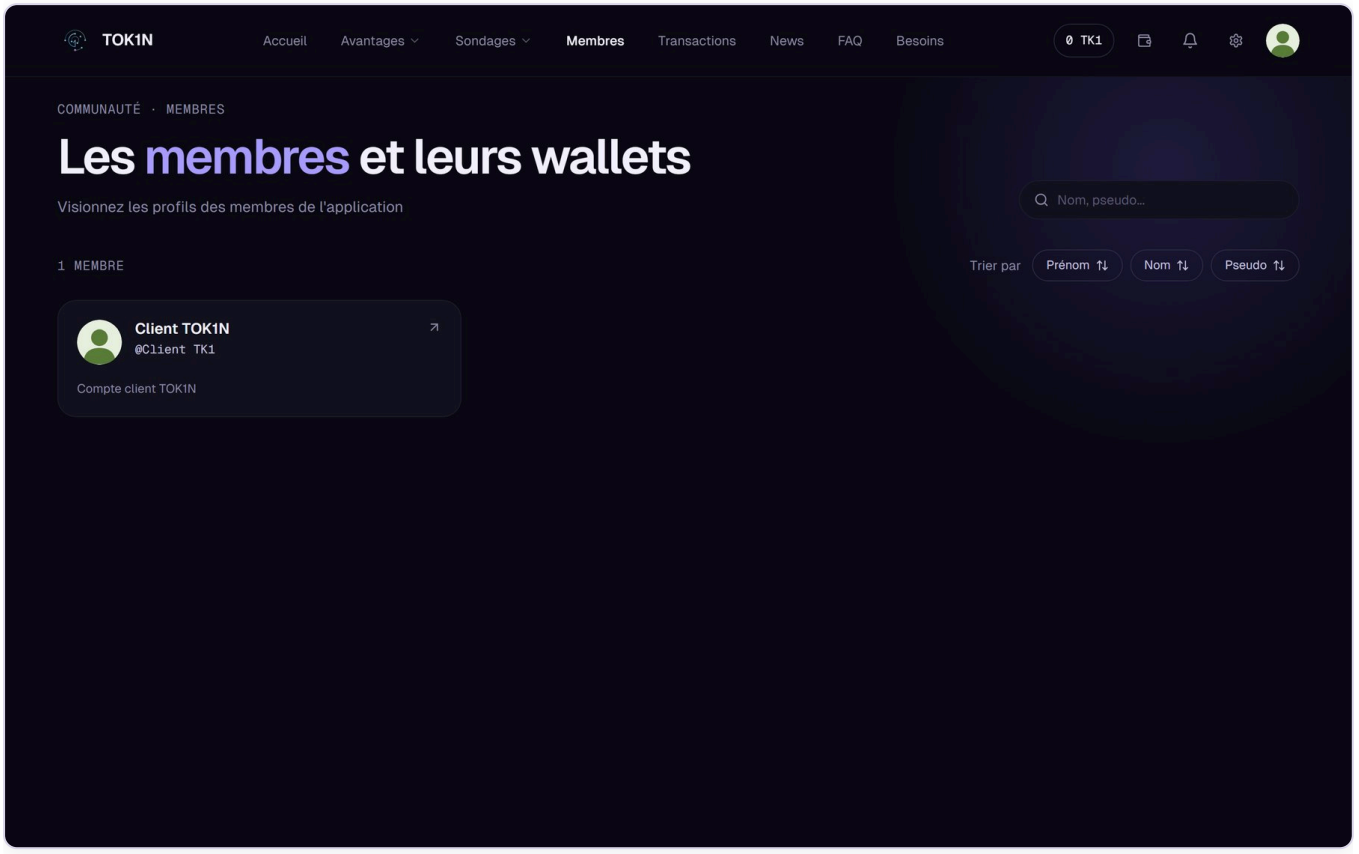


Figure 25 — La page Membres

FAQ & assistant IA

La **FAQ** réunit un **assistant IA**, qui connaît toutes les fonctionnalités de TOK1N et répond en temps réel, la liste des **questions fréquentes** et les coordonnées du **support**.

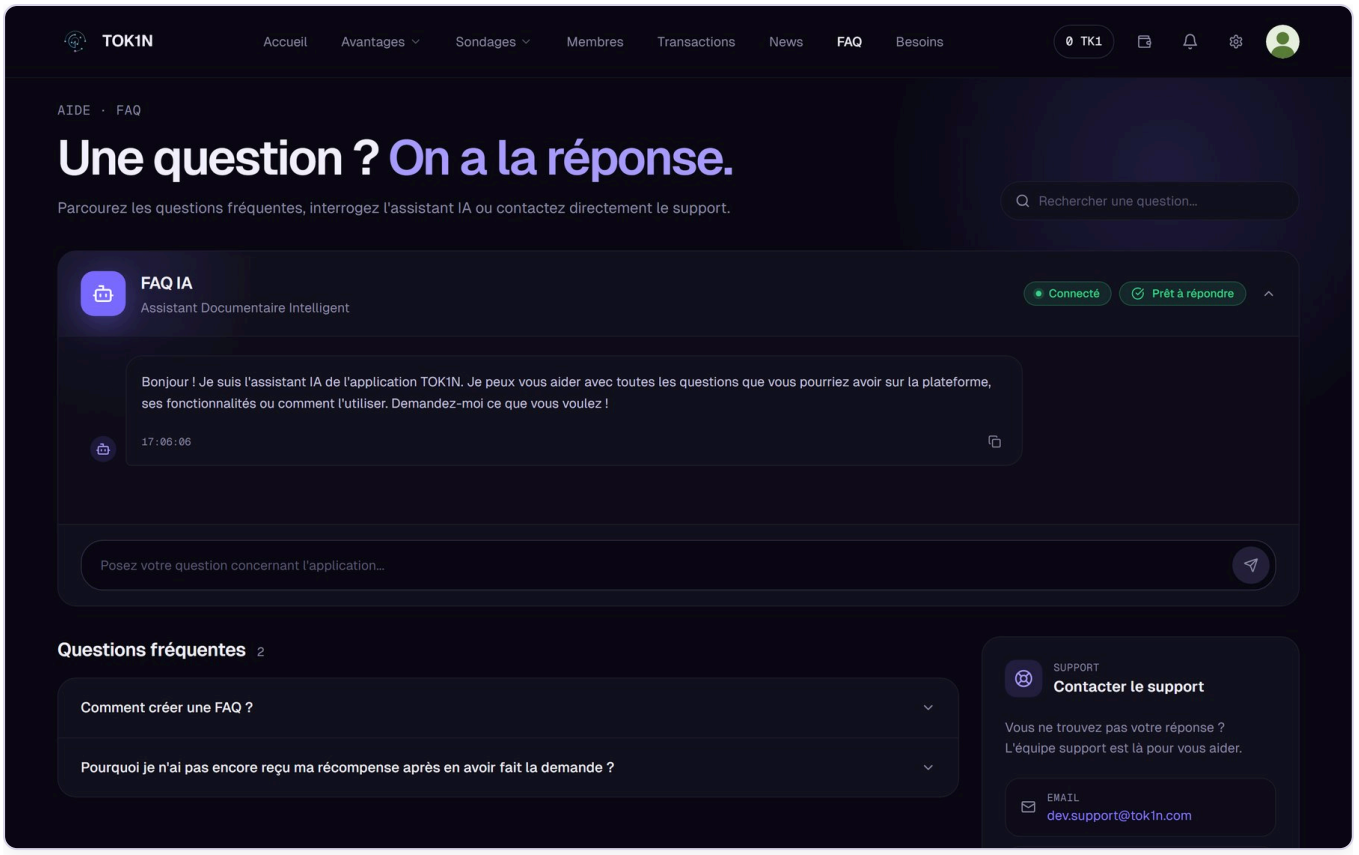


Figure 26 — La FAQ et l'assistant IA

SECTION 11

Mon profil & paramètres

Gérez vos informations personnelles

Mon profil

Cliquez sur votre avatar, en haut à droite. Votre profil comporte trois onglets :

- **Profil** — vos informations, votre photo (cliquez sur le crayon pour la changer), votre description (bouton **Modifier**) et vos propositions.
- **Wallet** — votre solde de TOK1Ns disponibles.
- **Transactions** — votre historique, filtrable par actions, récompenses et crédits.

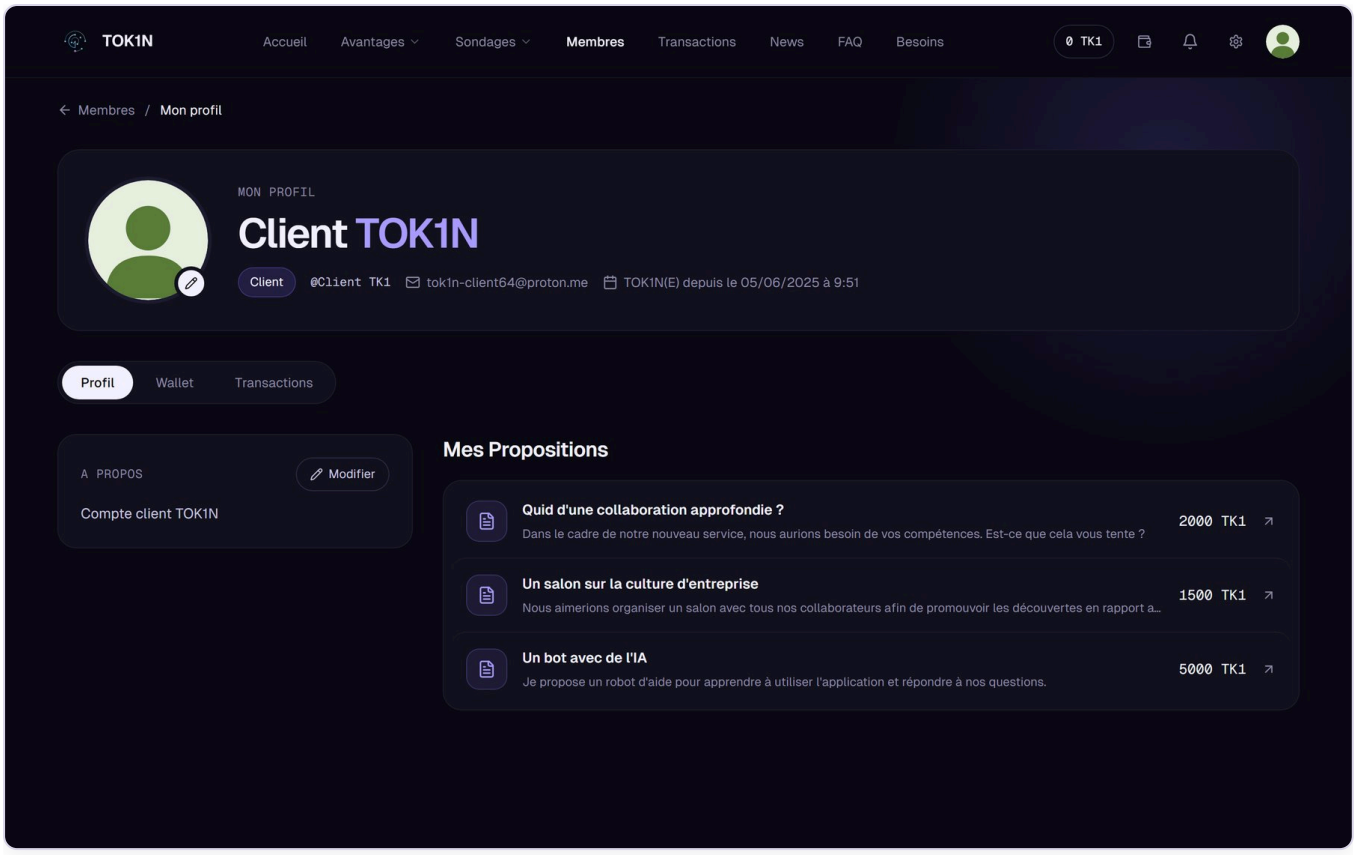


Figure 27 — Mon profil, onglet Profil

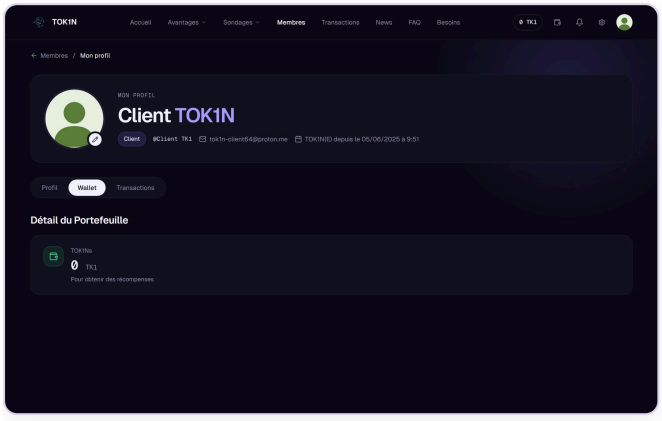


Figure 28 — L'onglet Wallet

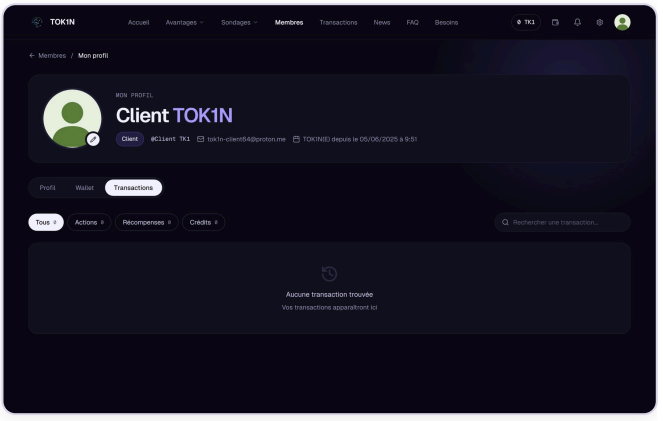


Figure 29 — L'onglet Transactions

Portefeuille, notifications et paramètres

L'icône portefeuille affiche votre solde de TOK1Ns et la cloche vos notifications. La roue crantée ouvre les **Paramètres** :

- **Langue** — choisissez la langue de l'interface.
- **Notifications** — activez ou désactivez les notifications.
- **RGPD** — exportez vos données ou faites une demande RGPD.
- **Déconnexion** — déconnectez-vous de l'application.

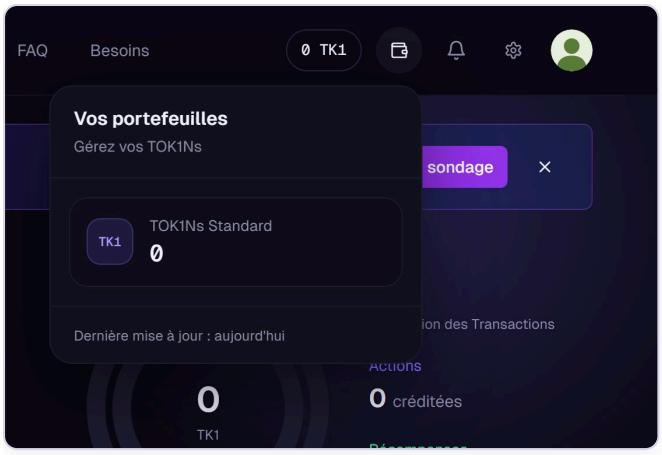


Figure 30 — Votre portefeuille



Figure 31 — La fenêtre des paramètres

Astuce

N'oubliez pas de cliquer sur **Enregistrer** après toute modification de vos paramètres.

Besoin d'aide ?

Consultez la **FAQ** et son assistant IA, ou contactez notre équipe support :
dev.support@tok1n.com — tok1n.com