

9. Модуль КЛИЕНТЫ

Регистрация Клиента

Описание процесса:

- Потенциальный Клиент заходит на платформу.
 - По прямой ссылке (из поисковой выдачи, из закладок, контекстной рекламы, рассылки)
 - По реферальной ссылке Реферального Партнера (имеет UTM-метку Реферального Партнера)
- Потенциальный Клиент переходит к регистрации
 - По номеру телефона
 - Потенциальный Клиент вводит номер телефона.
 - Если данный номер телефона уже зарегистрирован, потенциальному Клиенту выводится сообщение о том, что номер уже зарегистрирован в системе.
 - Если номер телефона не был до этого зарегистрирован, то на телефон потенциального Клиента приходит код подтверждения через sms.
 - Потенциальный Клиент вводит код
 - Через соцсети (VK, Google, Facebook)
 - Клиент выбирает соцсеть
- Клиент авторизуется в системе.
- Клиент придумывает пароль для авторизации.
- Клиент заполняет профиль
- Если Клиент перешел и зарегистрировался по реферальной ссылке Реферального Партнера:
 - В поле «Client Source» у Клиента запишется идентификатор Реферального Партнера, который был в ссылке, по которой Клиент зашел и зарегистрировался.

Статусы Клиента

- Активный
- Проблемный
 - Все заказы этого Пользователя всегда попадают в ручную обработку со статусом “на проверку”.
 - Устанавливается вручную Администратором Платформы.
- Зabloкирован
 - Вход Пользователя на сайт не возможен.
 - Устанавливается вручную Администратором Платформы.

Результат процесса:

Пользователь зарегистрирован, у него создан Личный Кабинет Клиента.

Список клиентов

Список клиентов Маркетплейса находится в модуле “Клиенты” в MMS.

Оператор маркетплейса:

- Может использовать фильтр
 - Статус
 - Телефон
 - ФИО
 - Пол
 - Дата регистрации (точная или период)
 - Роль
- Видит действия
 - Создать клиента
 - Указывает телефон и пароль
 - Создается новый клиент и автоматически открывается его карточка
- Видит список клиентов
 - ID клиента
 - Дата регистрации
 - ФИО
 - Телефон
 - Email
 - Сегмент RFM
 - Дата последнего посещения
 - Статус
- Может переходить по страницам списка
- Может перейти в карточку клиента по ссылке в ID

Карточка Клиента

Секция/Вкладка	Наполнение	Действия
Заголовок	ФИО клиента	

Инфопанель	<p>Основные данные по клиенту</p> <ul style="list-style-type: none"> • Роль • Статус • Сегмент • ФИО • ID • Фото • Email • Телефон • Ссылка на портфолио <ul style="list-style-type: none"> ○ Кнопка добавления ссылки 	<p>Сохранить</p> <p>Отмена</p> <p>Позвонить</p> <p>“Изменить статус” - список действий по изменению статуса клиента</p>
Блок KPIs	<ul style="list-style-type: none"> • Количество заказов • Сумма заказов накопительным итогом • Счет ПС 	
Вкладки		
Информация	<p>Блок “Основная информация”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Профессиональная деятельность • Пол • Дата рождения • Возраст • Город • Сумма покупок накопительным итогом • Доступных бонусов • Подписка на рассылку • Регистрация по ссылке • Дата регистрации • Профили в социальных сетях • Сертификаты • Персональный Менеджер • Служебный комментарий 	<p>Сохранить</p> <p>Отмена</p>

Предпочтения	<ul style="list-style-type: none"> • Личные предпочтения <ul style="list-style-type: none"> ○ Бренды ○ Категории • Профессиональные предпочтения <ul style="list-style-type: none"> ○ Бренды ○ Категории • Избранное пользователя <ul style="list-style-type: none"> ○ Список товаров избранного 	
Подписки	<p>Настройки подписок клиента</p> <ul style="list-style-type: none"> • Блок “Подписки пользователя” <ul style="list-style-type: none"> ○ Новинки ○ Персональные рекомендации ○ Кнопка “Сохранить изменения” • Блок “Периодичность уведомлений” • Блок “Предпочитаемый способ связи” 	
Заказы	Список заказов клиента за всю историю	
Возвраты	Список возвратов клиента	
Коммуникации	<p>Список всех коммуникаций по клиенту (с возможностью фильтрации): сервисные письма и обращения</p> <p>Формат и функциональность как в основном списке коммуникаций “Коммуникации - Сообщения клиента”</p>	
Отзывы	<p>Список отзывов на товары</p> <p>Требуется интеграция с внешней системой</p>	

Бонусы	<ul style="list-style-type: none"> • Блок добавления бонуса на клиента <ul style="list-style-type: none"> ○ Поля <ul style="list-style-type: none"> ▪ Название ▪ Сообщение для клиента ▪ Сумма ▪ Статус ▪ Срок действия ○ Кнопка “Добавить бонус” • Общая информация <ul style="list-style-type: none"> ○ Доступных бонусов ○ На удержании ○ Всего • Список доступных бонусов с количеством и сроком действия 	
Сертификаты	Список сертификатов, купленных или активированных пользователем	