

Работа в LaMadmin и  
направление купона

**lamoda**

# Содержание

---

1. LaMadmin
2. Политика выдачи купонов
3. Направление купона в HDE
4. ГД с купонами
5. Отправка письма

LaMadmin

*lamoda*



# LaMadmin

## Для чего он нужен?

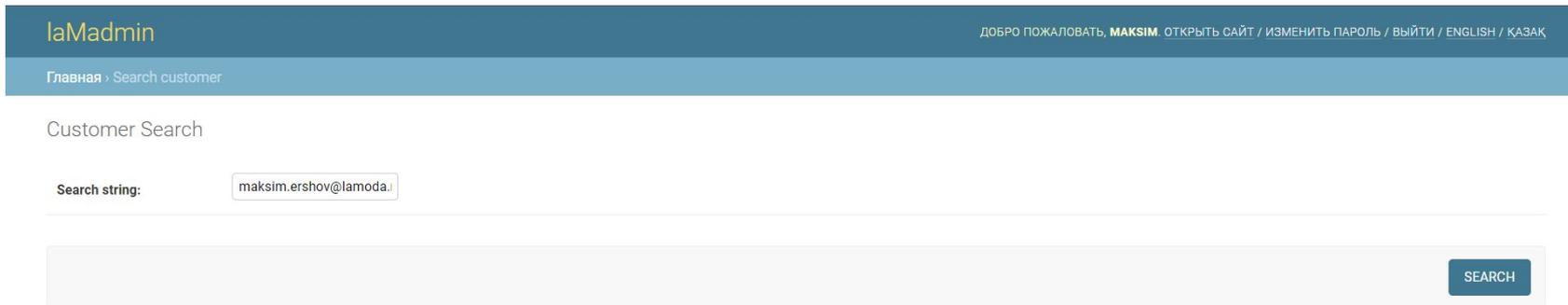
Эта программа тесно связана с Личным кабинетом клиента. В ней мы можем детально посмотреть информацию по нужному аккаунту используя раздел “Customer Search V2”

The screenshot shows the LaMadmin control panel. At the top, there is a dark blue header with the text "laMadmin" on the left and a navigation menu on the right: "ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ, МАКСИМ. ОТКРЫТЬ САЙТ / ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ / ВЫЙТИ / ENGLISH / ҚАЗАҚ". Below the header, the main content area is titled "Панель управления" (Control Panel). It contains two main sections: "Приложения" (Applications) and "Ссылки" (Links). The "Приложения" section lists "Discounts", "Archive coupons" (with a "+ Добавить" button), and "Coupons" (with a "+ Добавить" button). The "Ссылки" section lists "Customer Search" and "Customer Search V2". To the right of these sections is a "Недавние действия" (Recent Actions) section, which currently shows "Нет действия" (No actions).

# LaMadmin

## Поиск аккаунта

Для того, чтобы детально посмотреть на аккаунт клиента нам необходимо ввести его почту, ведь именно к ней привязан личный кабинет. А затем нажать кнопку “SEARCH”



The screenshot shows the LaMadmin search interface. At the top, there is a dark blue header with the LaMadmin logo on the left and navigation links on the right: "ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ, МАКСИМ. ОТКРЫТЬ САЙТ / ИЗМЕНИТЬ ПАРОЛЬ / ВЫЙТИ / ENGLISH / ҚАЗАҚ". Below the header is a light blue breadcrumb trail: "Главная > Search customer". The main content area is titled "Customer Search" and contains a search form. The form has a label "Search string:" followed by a text input field containing the email address "maksim.ershov@lamoda.ru". Below the input field is a large, empty light gray rectangular area. In the bottom right corner of this area is a dark blue button with the text "SEARCH" in white capital letters.

# LaMadmin

## Карта клиента

В самом верху мы видим общие данные:

- Почту КЛ
- Удален или активен ли аккаунт
- Кнопки сброса и генерации пароля от ЛК

laMadmin

Главная > Search customer > #1027328988

### Customer Card

Email: maksim.ershov@lamoda.ru

Customer Id: 1027328988

Is deleted: 

Is active

Reset Password

Generate New Password

# LaMadmin

## Программа лояльности

Спускаясь ниже по странице мы видим следующие данные на которые будем обращать внимание:

- Баллы лояльности
- Скидка
- Новый ли клиент
- Его текущий процент выкупа
- Входит ли он в список предоплаты и возможную причину его внесения
- Лимиты по количеству товаров
- Стоимость оформленных/купленных товаров за последний год

Loyalty Program Info (Customer Policies)	
Баллы лояльности:	3600
Скидка, %:	15
Новый клиент:	✖
Группа:	R2L4
Текущий процент выкупа:	54
В списке предоплаты:	✖
Причина запрета постоплаты:	(None)
Максимальное количество товаров в доставке без предоплаты для клиента:	100
Товары в доставке без предоплаты сейчас:	0
Стоимость всех отправленных товаров для процента выкупа:	27455
Стоимость всех выкупленных товаров для процента выкупа:	14621
Текущий RRR:	0,4674558368238936
Ограничение на максимальное количество товаров в доставке:	✖
Эксперименты	{loyalty_points_v2: True, 'loyalty_levels_v2.1': False}

# LaMadmin

## Лимиты товаров

В этом разделе мы можем видеть различные категории товаров и в столбце “LIMIT” - сколько клиент может оформить вещей одной категории

ITLC						
CATEGORY	CATEGORY ID	CURRENT	IS EXCEEDED	ITEMS IN CART	ITEMS IN TRANSIT	LIMIT
Красота	1	0	✘	(None)		10
Верх	2	0	✘	(None)		10
Детям	3	0	✘	(None)		10
Нижнее белье	4	0	✘	(None)		10
Украшения	5	0	✘	(None)		10
Дом	6	0	✘	(None)		10
Аксессуары	7	0	✘	(None)		10
Верхняя одежда	8	0	✘	(None)		10
Обувь	9	0	✘	(None)		10
Низ	10	0	✘	(None)		10
Платья и костюмы	11	0	✘	(None)		10
Сумки	12	0	✘	(None)		10

# LaMadmin

## Подписки

В “Subscription settings” мы может выбрать частоту рассылки или отписать КЛ от нее, выбрав “Никогда” и нажав в конце страницу кнопку “Save”. Как правило, она действует в течение 72ч.

### Subscription settings

Mailing frequency:

никогда



### SUBSCRIPTIONS

Subscription: 1027328988 (SMS default)

ID:

148070656

Created Time:

4 ноября 2020 г. 9:57

Edited Time:

28 апреля 2022 г. 9:29

Status:

SUBSCRIBED

Mark deleted

SAVE

# LaMadmin

## Подписки

Подписка со значением “Default” означает дату подписки на рассылку на акции и новинки. Таким образом мы можем понять подписывался ли КЛ ранее, если ему не пришел купон 10%.

### Subscription: 1027328988 (Default)

ID: 147514190

Created Time: 31 октября 2020 г. 7:03

Edited Time: 17 мая 2023 г. 9:50

Status: UNSUBSCRIBED

## Начисления и списания баллов

В этом разделе мы детально видим за что были начислены\списаны баллы, в каком количестве, по какому заказу и какого числа.

Например, используя сочетание Ctrl+F по количеству запросов мы можем понять достигнут ли лимит в 300 баллов за отзывы.

Loyalty Points Log					
Report date	Customer ID	Order number	Message	Points delta	Points total
11 Jun 2023	1027328988	RU230525-892000	Начислены баллы за заказ	50	3500
17 May 2023	1027328988	RU220428-571298	Списаны устаревшие баллы за заказ	-150	3450
17 May 2023	1027328988		Списаны баллы за отписку от рассылки	-10	3600
13 Apr 2023	1027328988	RU220323-893289	Списаны устаревшие баллы за заказ	-50	3610
17 Mar 2023	1027328988	RU230228-815302	Начислены баллы за заказ	50	3660
15 Mar 2023	1027328988	RU220226-530667	Списаны устаревшие баллы за заказ	-100	3610
09 Mar 2023	1027328988	RU221230-779670	Списаны баллы за возврат заказа	-100	3710
06 Mar 2023	1027328988	RU220215-895287	Списаны устаревшие баллы за заказ	-200	3810
29 Jan 2023	1027328988	RU220113-624398	Списаны устаревшие баллы за заказ	-200	4010
22 Jan 2023	1027328988	RU221230-779670	Начислены баллы за заказ	550	4210
14 Jan 2023	1027328988	RU211224-538816	Списаны устаревшие баллы за заказ	-250	3660
13 Jan 2023	1027328988		Мастер поиска. Вы с легкостью найдете любой товар! +100 баллов за 45 выкупленных товаров. Следующий бонус – за 65	100	3910
13 Jan 2023	1027328988		Шопполик. Ура, это ваш 15-ый заказ на Lamoda и 100 баллов на счет. Еще 5 выкупленных заказов до следующей награды!	100	3810
03 Jan 2023	1027328988		Списаны устаревшие баллы за размещение отзыва	-10	3710

# Политика выдачи купонов

**lamoda**



# Политика выдачи купонов

Номиналы  
компенсационных  
купонов\*\*

10%

ПЛ 20-25%

15%

ПЛ 0-10%\*

25%

ПЛ 15-17%

# Политика выдачи купонов

## Программа лояльности

Просмотреть информацию об имеющейся скидке у клиента мы можем в:

- CallCenter (Leos)
- LaMadmin

### Программа лояльности

Уровень	R2L4
Скидка	15%
Всего баллов	3500
Выкуп	54%

## Клиент

Имя Максим  
Отчест...  
Фамил... Ершов  
Телефон +79954261326 📄  
Email maksim.ershov@l... 📄

Заявки  
Открыто 0  
Всего 0

Программа лояльности  
Уровень R2L4  
Скидка 15%  
Всего 3500 баллов  
Выкуп 54%

Рассрочка  
Сумма -  
лимита  
Решение -



## Customer Card

Email: maksim.ershov@lamoda.ru

Customer Id: 1027328988

Is deleted: ✖

Is active

Reset Password

Generate New Password

### Loyalty Program Info (Customer Policies)

Баллы лояльности: 3500

Скидка, %: 15

Новый клиент: ✖

Группа: R2L4

Текущий процент выкупа: 54

В списке предоплаты: ✖

# Направление купона в HDE

**lamoda**



# Направление купона в HDE

## Создание тикета

Для направления купона необходимо:

- Создать отдельный тикет через кнопку “Создать заявку”
- Указать почту КЛ
- В теме письма указать “Купон” и его номинал
- В теле письма проставить “-”
- Снять галочку “Отправить письмо”
- Создать заявку

Создать заявку

Черновик #1

Клиент

Maksim Ershov

Managers CC

ООО "Купишуз"

maksim.ershov@lamoda.ru

\* Тема

Купон 25%

cc: Выбрать bcc

-

HTML редактор

первый ответ от клиента  отправить письмо

Создать заявку

# Направление купона в HDE

## Проставление макросов

Указываем следующие тематики:

- Департамент - Рассылки\_Coupons\_RU (в зависимости от направления)
- Исполнитель - указываем себя
- Страна - Рассылки
- Тема - Прочее/Прочее
- Канал - Email
- Номер заказа и артикул товара - нет
- Отправить письмо клиенту - да

Департамент
<input type="text" value="Рассылки_Coupons_RU"/>
Исполнитель (забрать)
<input type="text" value="Неприсвоенный"/>
Статус (закрыть)
<input type="text" value="New"/>
Приоритет
<input type="text" value="Средний"/>
SLA на выполнение
<input type="text" value="🕒"/>
Метки
<input type="text" value="Выбрать"/>
* Страна*
<input type="text" value="Рассылки"/>
* Выбрать тему
<input type="text" value="Прочее / Прочее"/>
Жалоба Клиента?
<input type="checkbox"/>
Дополнительная тема
<input type="text" value="Выбрать"/>

Доп_жалоба клиента?	Конфликтная ситуация
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Канал*	
<input type="text" value="Email"/>	
Номер заказа*	
<input type="text" value="нет"/>	
Тип заказа	Отправить письмо клиенту
<input type="text" value="Выбрать"/>	<input type="text" value="Да"/>
<input type="button" value="Партнеру"/>	Нестандартная ситуация
	<input type="checkbox"/>
Нестандартная ситуация по возврату	ОС не требуется
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Заказ Market Place?*	
<input type="checkbox"/>	
Артикул товара*	
<input type="text" value="нет"/>	
Task ID	
<input type="text"/>	
AD Username	



ГД с купонами

**lamoda**



# ГД с купонами

## Где брать купоны?

Мы предоставляем купоны взяв их из ГД в котором указываем данные клиента, номер обращения, свою фамилию, причину выдачи купона, а также дату направления письма с купоном. Сам купон и дата окончания его действия находится слева.

33227	CRM25963CWKWS9	27.05.2023	RU230419-852851	katya.volochkowskaya@yandex.ru	#FYS-87995	Хайрулаева	пересорт	27.4.2023
33228	CRM259633P3XTZ	27.05.2023	RU230423-772689	anaspis100@gmail.com	#QLJ-70986	Денисова	брак	27.4.2023
33229	CRM25963GL6Z9D	27.05.2023	RU221207-697511	niki_braun@mail.ru	#QOW-25078	Дингес	в качестве компенсации	27.4.2023
33230	CRM259637H9Q82	27.05.2023	RU230425-870305	shirokikh.mezopharm@gmail.com	#MSK-66686	Аляев	жалоба на пвз	27.4.2023

# Отправка письма

**lamoda**



# Отправка письма

## Корректировка

После того, как мы подготовили письмо к отправке - подставляем значения, корректируем письмо и отправляем его нажав на “Добавить ответ”

**Клиент**  
svetlanka che  
Клиент  
svetlanka.che@gmail.com

- Заказы/SMS
- Аудит
- Привязать
- История заявок (3/15)
- Следить
- Объединить

**#TVS-55736** от 21.06.2023 13:47  
Купон 25%

Anastasiya Kosibina 21.06.2023 13:50

Здравствуйте, Светлана!

Высылаем вам купон на скидку 25% на все товары lamoda, кроме товаров партнеров. Максимальная сумма заказа не более 50 000 рублей.  
Купон можно применить до 19.07.2023  
Код купона: CRM26619WC3TJ8  
Купон на 25% не суммируется со скидкой по программе лояльности. Скидка распространяется на любые товары продавца lamoda, кроме товаров брендов Dyson, Lassie, Reima, Uniqlo. Промокод является уникальным и может быть применен только один раз.  
Подробнее о применении купона можно почитать здесь: <https://www.lamoda.ru/help/article/primenenie-promo-koda-ru/>  
Если у вас останутся вопросы - будем рады вашему письму на [help@lamoda.ru](mailto:help@lamoda.ru)

Анастасия,  
Специалист службы поддержки Lamoda

Ответ Комментарий CC/BCC Макросы

Отправить сообщение - Ctrl+Enter

Прикрепить файлы  отправить письмо **Добавить ответ**

Департамент: Рассылки\_Coupons\_RU  
Исполнитель: Anastasiya Kosibina  
Статус: Resolved  
Приоритет: Средний  
Метки: Выбрать  
Страна\*: Рассылки  
Выборить тему: Прочее / Прочее  
Жалоба Клиента?   
Дополнительная тема: Выбрать  
Доп. жалоба клиента?  Конфликтная ситуация

# Отправка письма

## Проверка аудита

Когда письмо отправлено тикет с купоном автоматически перейдет в статус resolved. Чтобы убедиться, что оно ушло мы проверяем аудит на наличие строки “Отправление письма на э-почту” с почтой КЛ

Дата	Пользователь	Действие
21.06.2023 15:54	Maksim Ershov	Просмотр заявки
21.06.2023 13:50	Anastasiya Kosibina	Изменение исполнителя заявки с "Неприсвоенный" на "Anastasiya Kosibina"
21.06.2023 13:50	Система	Закрытие заявки
21.06.2023 13:50	Система	Изменение статуса заявки с "New" на "Resolved"
21.06.2023 13:50	Система	Отправление письма на э-почту "svetlanka.che@gmail.com"
21.06.2023 13:50	Система	Применение правила диспетчера "Ответ Рассылки_Coupons_RU"
21.06.2023 13:50	Anastasiya Kosibina	Добавление ответа на заявку
21.06.2023 13:50	Anastasiya Kosibina	Изменение значения поля "Отправить письмо клиенту" с "Нет" на "Да"
21.06.2023 13:47	Anastasiya Kosibina	Просмотр заявки
21.06.2023 13:47	Система	Применение правила диспетчера "Установка статуса NEW"
21.06.2023 13:47	Anastasiya Kosibina	Создание заявки

Спасибо!

*I* am moda

мода на каждый день