

Как клиент может попасть на маркет?

✓ с ПК: любой браузер

✓ Через браузер на телефоне или планшете: доступно только для смарт-устройств (с операционной системой)

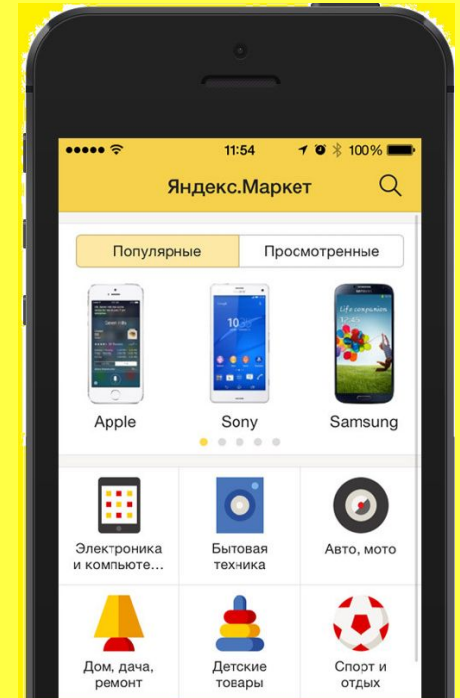
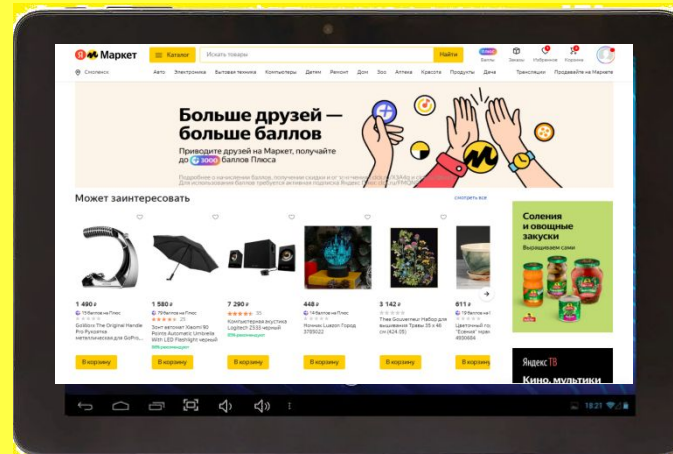
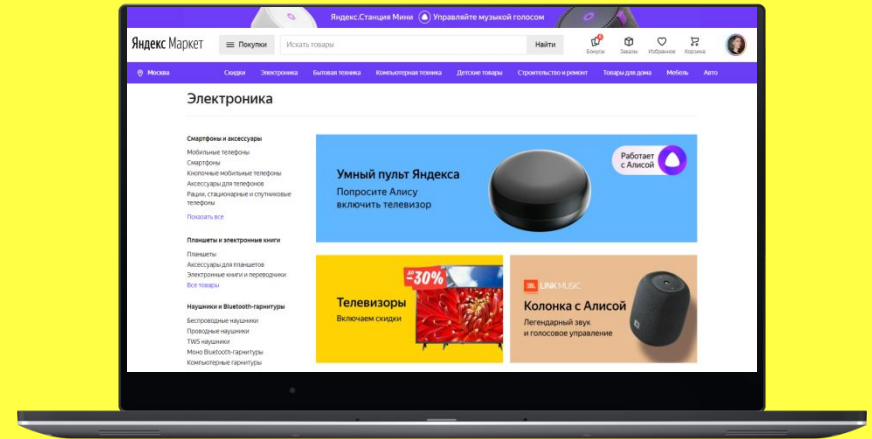
✓ Через приложение на iOS или Android:

✓ iOS

✓ Android

✓ WindowsPhone - **не поддерживаем**

✓ Доступен переход с сайта Яндекс.Маркета в Раздел «Покупки»

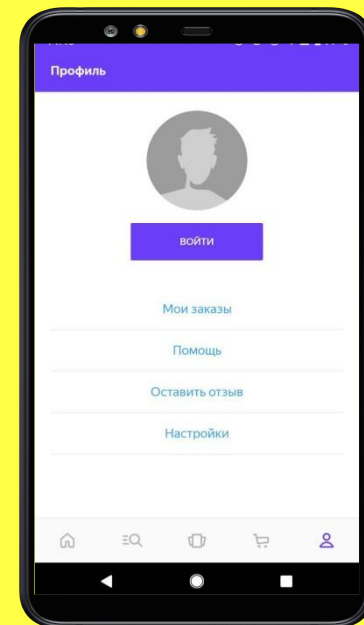
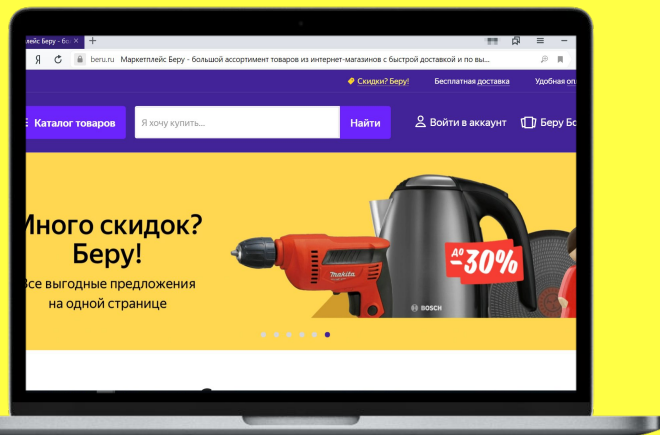


Как клиент может зарегистрироваться?

- **На** устройстве зашёл под логином **@yandex.ru**: после нажатия на кнопку «Войти в аккаунт» будет предложено выбрать существующий аккаунт

- **Не** зашёл на устройстве под логином **@yandex.ru**: будет переадресован на страницу Яндекс. Паспорта

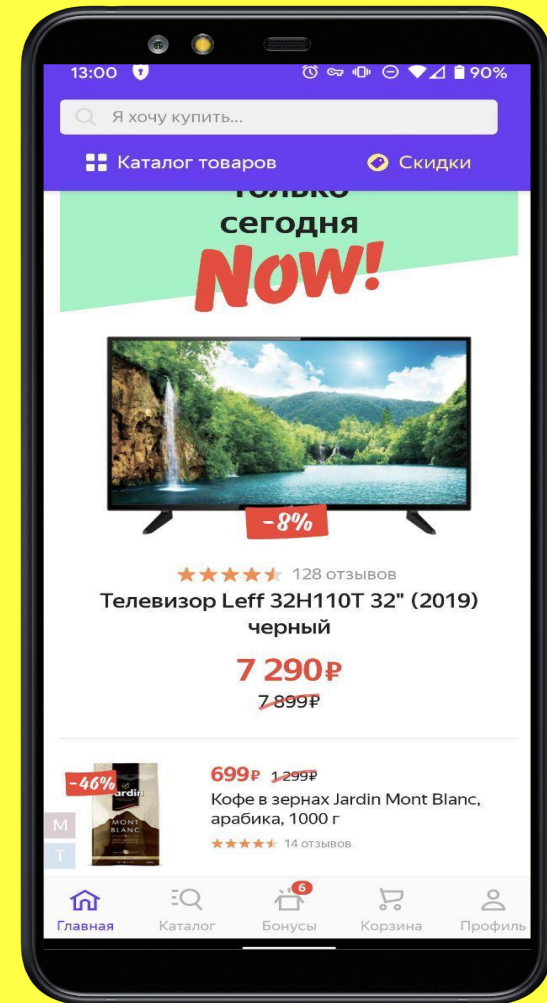
- **Вход** возможен:
login@yandex.ru
Привязанный к Я.Паспорту аккаунт соцсетей или другой почтовый адрес



Что дает регистрация на Яндекс.Маркет?

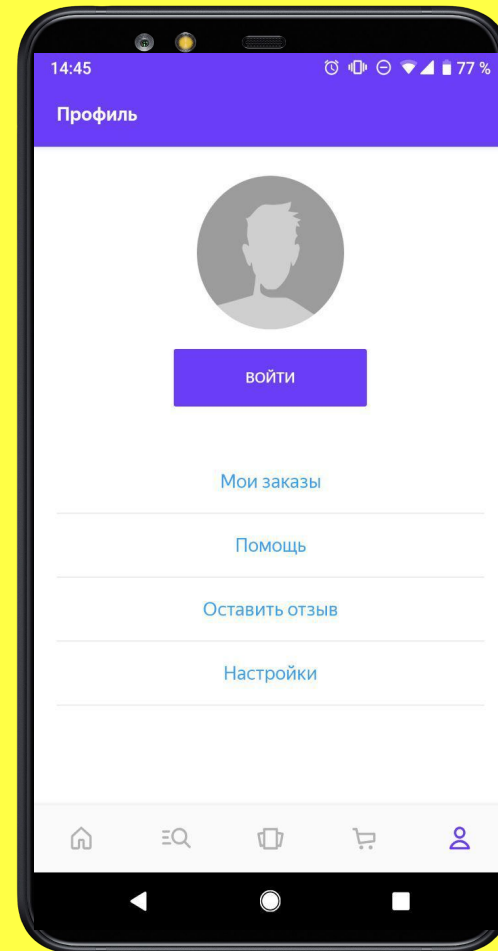
Авторизованные пользователи могут:

- ✓ отслеживать статус заказа в личном кабинете;
- ✓ делать покупки под одним логином на разных устройствах;
- ✓ сохранять способы и адреса доставки;
- ✓ хранить данные о банковской карте для быстрой оплаты покупок;
- ✓ оставлять отзывы о товарах;
- ✓ видеть историю своих заказов;
- ✓ скачивать документы по предыдущим покупкам;
- ✓ использовать Маркет.Купоны, полученные за заказы;
- ✓ скачать заявление на возврат, если с товаром что-то случится



Какие ошибки или проблемы могут возникнуть?

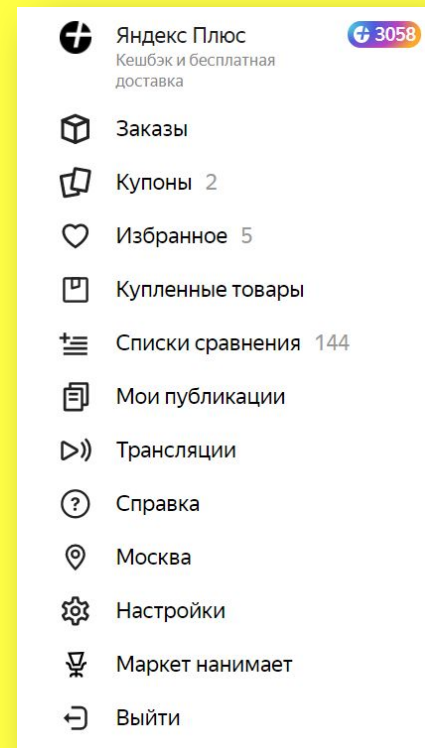
- **З**абыл пароль от @yandex.ru: нужно восстановить его по правилам Яндекс.Паспорта
- **З**абыл пароль от другого логина: восстановить пароль через сайт соц.сети или другой почты
- **Д**ругие проблемы: очистить *Cash&cookies* в браузере или переустановить приложение



Что доступно для клиента в ЛК?

В ЛК могут попасть только авторизованные пользователи. Личные настройки (имя, телефон и т.д.) клиент настраивает в Яндекс.Паспорте, эти данные одинаковые для всех сервисов Яндекса.

- *Баланс Плюса* - доступен только для подписчиков Яндекс.Плюс;
- *Заказы* - хранится история всех заказов, можно управлять заказами: отменять, отслеживать, возвращать, но не удалять из списка заказов;
- *Купоны* - просмотр и накопление Купонов Маркета;
- *Избранное* - список понравившихся товаров;
- *Списки сравнения* - переадресовывает покупателя на площадку сравнения цен Маркета, где можно проводить сравнение разных товаров;
- *Публикации* - переадресовывает покупателя на площадку сравнения цен Маркета, где можно отслеживать свои отзывы и отзывы;
- *Настройки* - здесь можно настроить город и уведомления от маркетплейса.



Заказ без авторизации – действия клиента

Привязать заказ к аккаунту можно, если:

Прошло меньше 60 дней с даты заказа

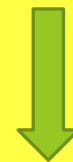
Заказ оформлен на те же ФИО, что и профиль клиента в Я.Паспорте

Зайти в почту, которую указывал при оформлении заказа и найти письмо с подтверждением заказа.

В этом письме будет кнопка «Мои заказы» со ссылкой на переход в личный кабинет.



Перейти по этой ссылке на устройстве, где есть или браузер, или приложение Маркета



На странице с авторизацией ввести логин и пароль @yandex.ru или логин и пароль от социальной сети, которая привязана к Яндекс.Паспорту.

Подтвердить вход.



Заказ без авторизации – действия саппорта

Привязать заказ к аккаунту можно, если:

Вы авторизовали клиента по телефону, в чате или в письме

Прошло меньше 60 дней с даты заказа

Заказ оформлен на те же ФИО, что и профиль клиента в CRM

Найти карточку клиента в CRM

Поиск можно проводить по e-mail, номеру телефона или логину клиента.



Нажать на кнопку «Привязать заказ» на карточке клиента.

В появившемся окне указать номер заказа, который хотите привязать



Проверить по данным об оплате, адресе и товарах, что привязываете правильный заказ

Нажать на кнопку «Привязать заказ»