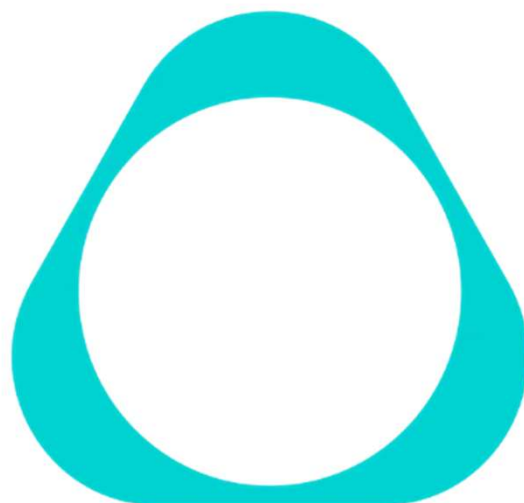




Návod Clienteling

1. Chyba „Zkontrolujte duplicitní účty“

Pokud se vám po zadání tel. Číslo zobrazí hláčka „zkontrolujte duplicitní účty“ znamená to, že zákazník účet na své tel. Číslo určitě už má.

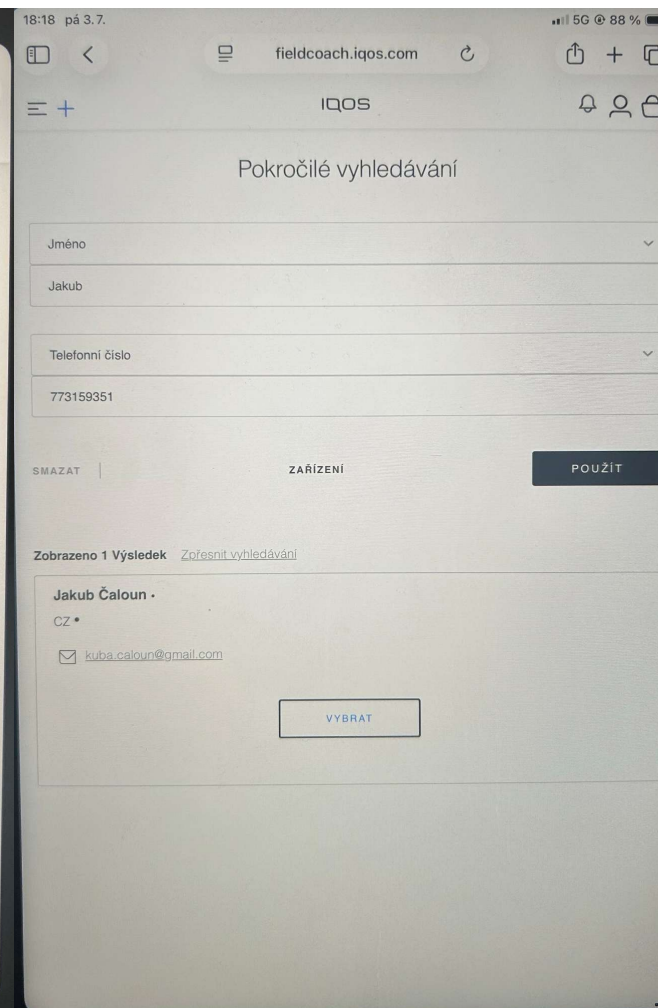
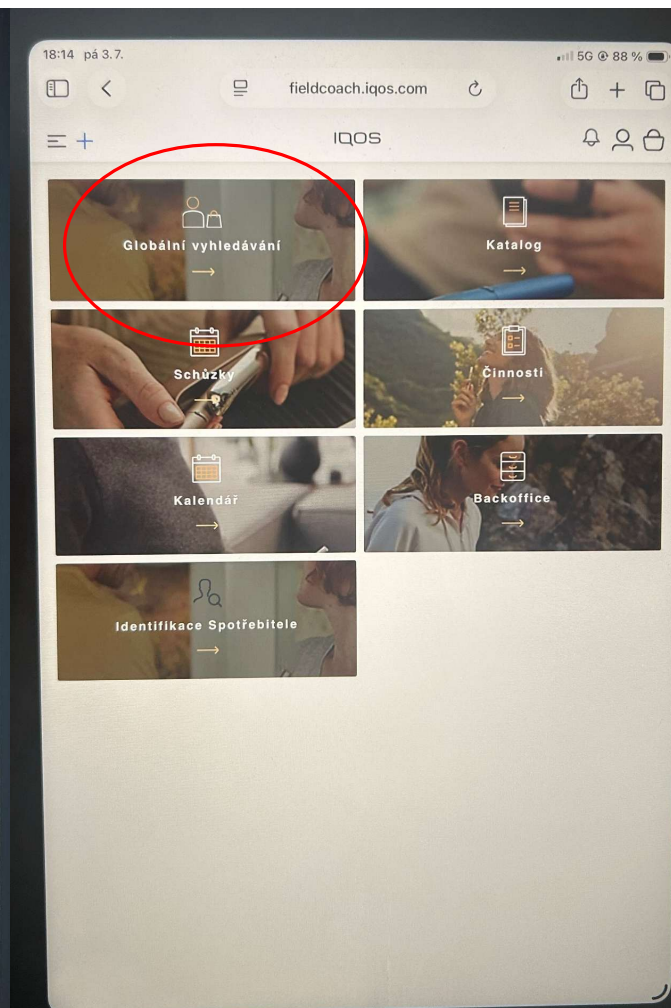
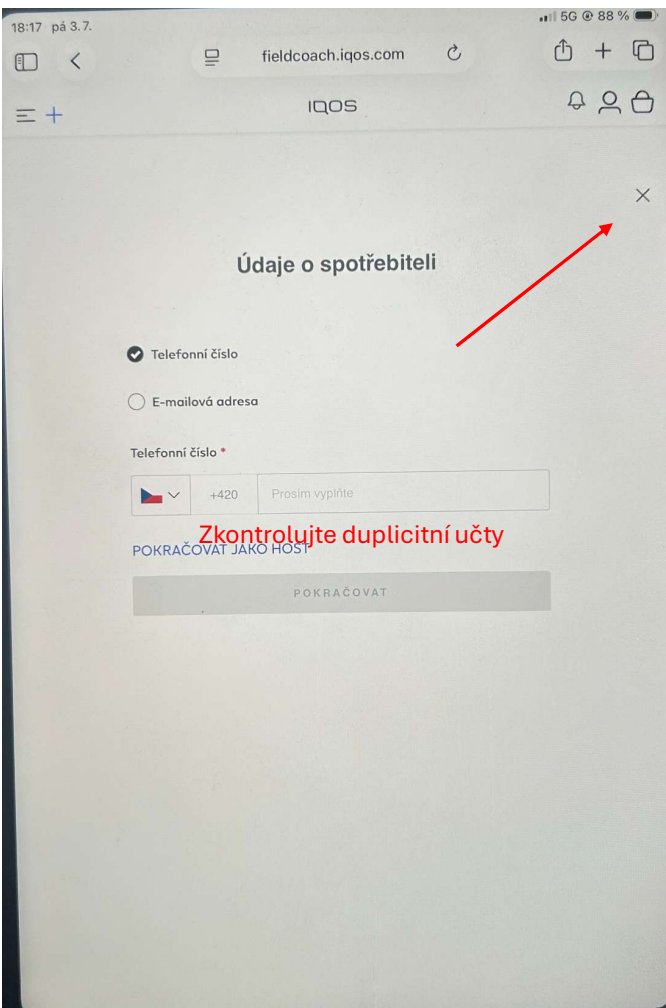
Pro vyřešení problému je potřeba odejít do hlavního menu a vybrat dlaždici „globalní vyhledávání“

Zde zadáte křestní jméno a tel. Číslo a ukážou se účty u kterých je evidováno stejné číslo.

Vyberete jeden z účtu například s aktuální emailovou adresou, kterou zákazník používá a uděláte prodej.

Pokud se vám po zadání jména a telefonu nezobrazí žádný výsledek, může to znamenat že účet je vytvořen na jiné jméno. V tom případě můžete zkusit vyhledat pomocí telefonu a e-mailové adresy, jaký údaj budete zadávat můžete vybrat v daném řádku.

Pokud ani tak nedohledáte účet, může se stát, že jsou účty právě z důvodu duplicity skryty ve vyhledávání. Pak nezbývá nic jiného, než aby se zákazník obrátil na infolinku, v případě zájmu účet dále používat.



2. Nemá nalinkované zařízení ale nelze uplatnit nabídku

Pokud se zákazník jeví jako že má registraci ale nemá Illumu ale nabídka nelze uplatnit je potřeba ověřit
Zda si zákazník skutečně Illumu nikdy nekoupil

Dá se to ověřit v historii objednávek ale rychlejší je to ověřit v Segmentech

Na profilu zákazníka zvolíte podrobnosti a následně v podrobnostech vyberete právě segmenty

Segmenty obsahují veškeré uplatněné nabídky, možné nabídky a další informace

Pokud najdete segment který se jmenuje CZ ILUMA DEVICE OWNER zákazník si Illumu historicky koupil,
Pouze jí nemá nalinkovanou

Pokud v segmentech nenajdete toto tak by promokod měl fungovat

Můžete v segmentech najít slovo Illuma v jiném kontextu například ILUMA UPGRADE 2024

To neznamená že Illumu vlastní, jedná se o informaci že by mohl upgradovat a má například pouze LIL

