



ООО «СВИТИФАЙ»

ИНН/КПП: 1400030428 / 140001001

ОГРН: 1241400000390

Юр. адрес: г. Якутск, ул. Автомобилистов, 16/1

Email: info@sweetify.ru

Tel: +7 (924) 663-30-64

Руководство пользователя

Sweetify Бизнес

Содержание

Общая информация	4
Производитель	4
Служба работы с клиентами	4
Важная информация	4
1. Целевое назначение	5
2. Описание системы	6
2.1 Системные требования	6
3. Установка приложения и регистрация	7
3.1 Установка приложения	7
3.2. Блок ввода личных данных	8
3.3 Основное меню	8
3.4. Главная страница	8
3.4.1. Шапка главной страницы	8
3.4.2. Новости для пользователя	9
3.4.3. Персональный дашборд	9
3.4.4. Блок “Мои показатели”	9
3.4.5. Блок “Поиск заказов”	10
3.4.6. Блок “Заказы в работе”	10
3.4.7. Блок “Последние отзывы”	10
3.4.8. Блок “Изделия в тренде” (С версии 1.2.0)	11
3.4.9. Блок “Все сервисы”	11
3.4.10. Информационный блок	11
3.4.11. Блок оценки приложения	11
3.5. Поиск заказов	12
3.5.1. Страница поиска заказов	12
3.5.2. Заявки в ленте	12
3.5.3. Функция отклика на заявку	13
3.6. Заказы в работе	13
3.6.1. Активные	13
3.6.2. Карточка заказа	14
3.6.4. Новые заказы	15
3.6.5. Функция создания нового заказа	16
3.7. Настройки магазина	16
3.7.1. Мой магазин	16
3.7.2. Каталог изделий	17
3.7.2.1. Изделия (в каталог)	17
3.7.2.2. Изделия в наличии	19
3.7.2.3. Начинки	19
3.7.3. Управление системой лояльности	20

3.7.3.1. Велком бонус	20
3.7.3.2. Кешбэк	20
3.7.3.3. Промокоды	21
3.7.3.4. Купоны	22
3.7.3.5. Скидки на день рождения	23
3.7.4. Управление клиентами	24
3.7.5. Отзывы	25
3.8. Еще - вкладка прочих настроек	26
3.8.1. Учетная запись	26
3.8.2. Реклама в приложении	27
3.8.3. Push-рассылка клиентам	27
3.8.4. Статистика продаж	28
3.8.5. Аналитика рынка	29
3.8.6. Сравнение с конкурентами	30
3.8.7. Настройки уведомлений	30
3.8.8. О приложении	30
3.8.9. Центр помощи	31
3.8.10. Уведомления кондитера	31
3.9. Чат с клиентом	31
3.9.1. Страница чатов	31
3.9.2. Страница чата	32
3.10. Свитчер “Принимаю заказы”	33
4. Модерация магазина	34
5. Монетизация	35

Общая информация

Производитель

ООО «СВИТИФАЙ», Россия, 677000, Республика Саха (Якутия), Якутск, 203 микрорайон, д. 30

Служба работы с клиентами

Российская федерация:

Россия, 677007, Республика Саха (Якутия), Якутск, ул. Автомобилистов, д. 16, корпус 1

Email: info@sweetify.ru

Tel: +7 (924) 663-30-64

Важная информация

В настоящем руководстве приводится описание работы с базовыми функциями приложения Sweetify. В зависимости от функциональных требований система может расширяться дополнениями.

1. Целевое назначение

Sweetify - это сервис по управлению продажами и клиентами (Бизнес) в маркетплейсе Sweetify.

Sweetify предоставляет продавцам возможность осуществлять следующие функции:

- Управление магазином и каталогом товаров.
- Управление продажами.
- Управление клиентами.
- Коммуникации с клиентами.
- Реклама и продвижение в маркетплейсе.
- Статистика продаж и аналитика локального рынка.
- Техническая поддержка и помощь.
- Управление личным профилем.

Весь функционал Sweetify доступен пользователю в виде мобильного приложения и доступен на Google Play и App Store.

Главная страница магазина и страница оформления заказа продублированы в виде web-страниц для быстрого доступа и удобного ознакомления клиентов с ассортиментом представленных товаров.

В ходе изучения каталога и оформления заказа клиенту предлагается скачать мобильное приложения для большего удобства. По окончании оформления заказа клиенту предлагается скачать мобильное приложение для того, чтобы воспользоваться накопившимися бонусами и полным функционалом сервиса.

2. Описание системы

2.1 Системные требования

Параметр	Значение
Операционная система смартфона	Android 6.0 или выше
Объем оперативной памяти	не менее 1 Gb
Свободное место на жестком диске	не менее 200 Mb
Разрешение экрана	не менее 480x720 точек (HDPI)

Смартфон должен иметь стабильное подключение к 3G интернету. При отсутствии подключения к сети Интернет или серверу, на котором развернута система, мобильное приложение переводится в offline-режим с ограниченным доступом к функциям приложения.

Для мобильного приложения должны быть предоставлены следующие разрешения:

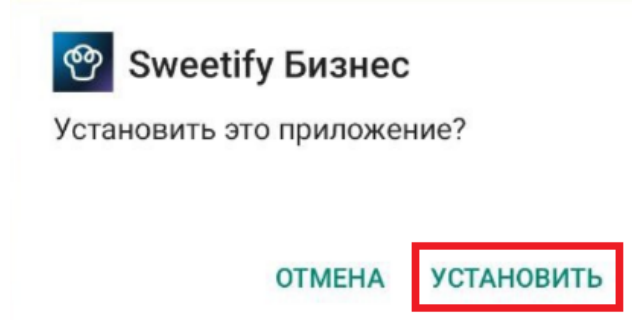
- *Камера* — съемка фотографий и видеозаписей.
Разрешение запрашивается при добавлении фото или видео на экранах "Файлы", "Комментарии", при редактировании атрибута типа "Файл", при использовании сканера штрих-кодов.
- *Местоположение* — доступ к текущему местоположению устройства.
Разрешение запрашивается во время выполнения следующих действий:
 - пользовательское действие, для которого включен признак "Передавать геопозицию устройства";
 - системное действие, для которого включен признак "Передавать геопозицию устройства".
- *Хранилище* (для Android) — доступ к фотографиям, мультимедиа и файлам.
Разрешение запрашивается при выполнении следующих операций:
 - добавление фото на экране "Файлы" в карточке профиля;
 - добавление фото из галереи при создании карточки товара.

3. Установка приложения и регистрация

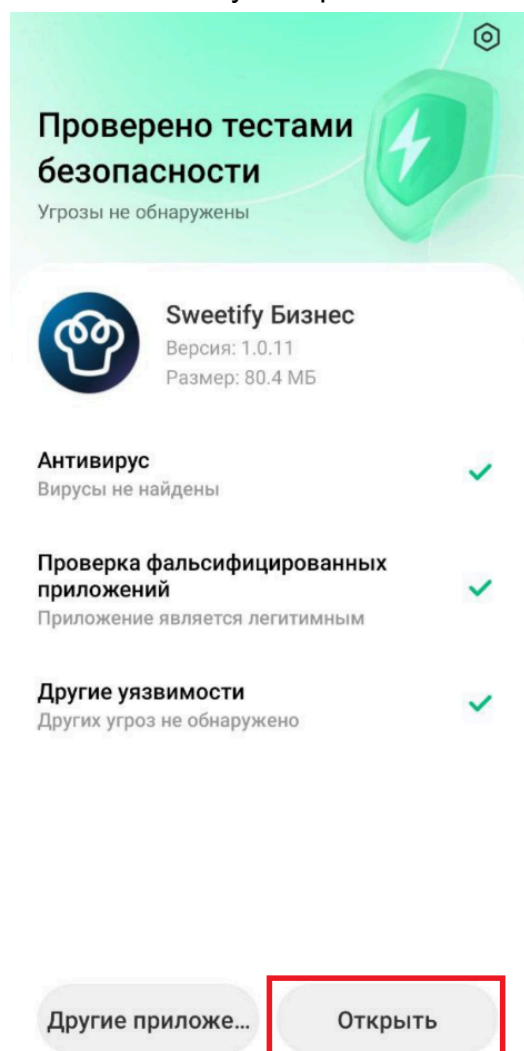
3.1 Установка приложения

При первом запуске приложения выполните следующие действия:

1. Во всплывающем окне нажмите кнопку “Установить”.



2. Нажмите кнопку “Открыть”.



3. В результате на экране смартфона появится блок из 4 слайдов. Их предназначением является объяснение пользователю, почему нужно подтвердить получение push-уведомлений, а также ознакомление с

основным функционалом приложения. В блоке возможно перелистывать слайды вперед и назад или закрывать демонстрацию нажатием на крестик в правом верхнем углу.

4. Пролისტните всплывающие страницы нажатием кнопки “Далее”.
5. Нажмите кнопку “Начать”.
6. Введите свой номер телефона и код.

3.2. Блок ввода личных данных

После проведения авторизации необходимо ввести личные данные:

- Имя.
- Населенный пункт.

После ввода данных, начинается загрузка главной страницы приложения.

3.3 Основное меню



В нижней части приложения закреплено основное меню пользователя, состоящее из следующих пунктов:

- Главная - главная страница приложения.
- Поиск - поиск заявок пользователей, на которые может откликнуться кондитер.
- Мои заказы - страница управления заказами в работе у кондитера.
- Магазин - витрина и настройки магазина.
- Еще - прочие настройки.

3.4. Главная страница

3.4.1. Шапка главной страницы

В шапке главной страницы размещены:

Свитчер режима работы продавца “Принимаю заказы / не принимаю заказы”. По умолчанию стоит режим “Не принимаю заказы”. Режим “Принимаю заказы” нельзя включить, не заполнив личный профиль продавца, профиль магазина, каталог.

3.4.2. Новости для пользователя

Новости для пользователя представлены в виде квадратных иконок с изображениями и заголовками, при нажатии на которые открываются изображения в формате Stories для размещения новостей, акций, обновлений, уведомлений. Непрочитанные иконки отмечены цветной каймой.

3.4.3. Персональный дашборд

Персональное обращение к пользователю в формате “Мой магазин!” и фраза-статус.

Баннер с текстом и активной кнопкой запуска чек-листа со списком того, что нужно сделать, чтобы начать работать в приложении:

- Обязательно
 - Заполните профиль магазина
 - Добавьте в каталог изделия
- Не обязательно
 - Настройте кешбэк и велком бонус
 - Создайте промокод, купон или скидку

Информационный блок с оперативной сводкой по ключевым метрикам магазина содержит:

- Рейтинг.
- Количество заказов за все время работы кондитера.
- Количество клиентов (уникальных пользователей в списке магазина).

3.4.4. Блок “Мои показатели”

Блок “Показатели” за период (неделя, месяц, квартал, год, настраиваемый период) включает в себя:

- Выручка от принятых заказов (% динамики по отношению к предыдущему календарному периоду).
- Средняя стоимость принятого заказа (% динамики по отношению к предыдущему календарному периоду).
- Количество принятых заказов за период (% динамики по отношению к предыдущему календарному периоду).

В каждом показателе есть кнопка “i” при нажатии на которую появляется окно с информацией о показателе.

3.4.5. Блок “Поиск заказов”

В правой части от титула размещена кнопка “Все”, в скобках размещено общее количество новых заявок. Заявки размещены в горизонтальном слайдере в виде карточек со следующей информацией:

- № заказа.
- Статус заказа (Новый, В работе, Завершен).
- Цена.
- Превью описания заказа.
- Фото.
- Заказчик.
- Бейдж заказчика.
- Когда и во сколько нужен заказ.
- Адрес, если доставка.
- Кнопки “Связаться” и “Принять”.

3.4.6. Блок “Заказы в работе”

В правой части от титула размещена кнопка “Все”, в скобках размещено общее количество новых заявок. Присутствует вкладка “На сегодня” с указанием количества заказов и вкладка “На завтра” с указанием количества заказов. Заявки размещены в горизонтальном слайдере в виде карточек со следующей информацией:

- № заказа.
- Статус заказа (В работе).
- Цена.
- Превью описания заказа.
- Фото.
- Заказчик.
- Бейдж заказчика.
- Когда и во сколько нужен заказ.
- Адрес, если доставка.

3.4.7. Блок “Последние отзывы”

Блок содержит 5 последних отзывов в виде карточек в горизонтальном слайдере. Если в списке есть негативные отзывы (1-3 звезды), то появится информационное всплывающее оповещение с предупреждением.

Новые отзывы видны в блоке 24 часа, если к этому времени других отзывов не поступило, блок освобождается от информации.

В карточках отзывов размещена следующая информация:

- Количество звезд
- Превью отзыва
- Клиент
- Бейдж клиента
- Как давно был опубликован отзыв

При клике на карточку отзыва открывается полное окно отзыва для обратной связи или жалобы.

3.4.8. Блок “Изделия в тренде” (С версии 1.2.0)

Блок представляет собой горизонтальный слайдер с 10 наиболее популярными трендами с возможностью посмотреть выборку за указываемый период, месяц, полгода, год.

В правой части от титула присутствует кнопка “Подробнее”, ведущая на страницу “Изделия в тренде”.

3.4.9. Блок “Все сервисы”

Блоки сервисов содержат:

- Реклама в приложении (с версии 1.1.0)
- Push-рассылка клиентам
- Статистика продаж (с версии 1.1.0)
- Аналитика рынка (с версии 1.1.0)
- Сравнение с конкурентами (с версии 1.2.0)

При нажатии на блоки, открываются соответствующие страницы приложения.

3.4.10. Информационный блок

Плашки информационных материалов, можно редактировать из админ панели следующие поля:

- Титул
- Картинка
- Цвет плашки
- Ссылка на материал

3.4.11. Блок оценки приложения

В блоке размещены 5 звезд, при нажатии на которые формируется оценка приложения.

3.5. Поиск заказов

Иконка Поиска заказов размещается в основном меню приложения. На иконке размещается общее количество активных заказов, размещенных в настоящее время в ленте кондитера, карточки которых кондитер не открыл.

3.5.1. Страница поиска заказов

Вкладка показывает открытые заказы, которые пользователи маркетплейса публикуют для выбора кондитеров - исполнителей заказов.

В верхней части располагается свитчер, который дублирует свитчер “Принимаю заказы” на главной странице.

Далее размещается фильтр ленты заказов, состоящий из следующих настроек:

- Категории
- Время на изготовление
- Минимальная цена заказа
- Способ доставки

Далее размещается сортировка по следующим параметрам:

- Сначала новые
- Сначала старые
- Сначала рядом
- Сначала срочные
- Сначала срочные
- Сначала несрочные
- Сначала недорогие
- Сначала дорогие

3.5.2. Заявки в ленте

Заявки размещаются в виде карточек, расположенных по вертикали. В карточках указывается следующая информация:

- Дата и время оформления заказа
- Текстовое отображение времени, оставшегося до завершения сбора откликов
- Превью описания заказа
- Заказчик
- Вид получения
- Когда нужен заказ
- Стоимость, которую предлагает заказчик

- Кнопка “К заказу”

При клике на карточку, открывается модальное окно отклика на заказ:

- Текст описания заказа
- Приложенные фотографии
- Вид получения
- Адрес (если есть)
- Когда нужен заказ
- Стоимость, которую предлагает заказчик
- Поле комментария кондитера
- Поле ввода цены (по умолчанию стоит цена клиента)
- Кнопка “Отправить отклик”
- Кнопка закрытия модального окна

3.5.3. Функция отклика на заявку

После того, как кондитер отправил отклик, заказчик получает уведомление и может изучить отклик. Если клиент принял отклик кондитера, то заказ появляется в ленте заказов кондитера со статусом “В работе”.

3.6. Заказы в работе

В разделе "Заказы в работе" находятся заказы, принятые кондитером в работе, новые не принятые заказы и завершенные заказы.

3.6.1. Активные

На главной странице “Заказы в работе” видны карточки активных заказов. На странице присутствует плашка с новыми заказами, закрепленная в верхней части экрана. На странице присутствует блок фильтров статусов заказов с указанием в скобках количества:

- Все
- В работе
- В ожидании
- Завершенные

Во вкладке доступна сортировка по следующим параметрам:

- Сначала новые
- Сначала старые
- Сначала рядом
- Сначала срочные
- Сначала несрочные

- Сначала недорогие
- Сначала дорогие

3.6.2. Карточка заказа

В карточке заказа размещена следующая информация:

- № заказа
- Статус заказа
- Превью описания заказа
- Вид получения
- Когда нужен заказ
- Стоимость заказа
- Начинка (если это весовой товар)
- Таймер отмены заказа (если статус заказа “В ожидании”)

При нажатии на карточку открывается страница заказа, на которой размещена полная информация о заказе:

- № заказа
- Дата и время оформления заказа
- Статус заказа
- Заголовок заказа
- Текст описания заказа
- Приложенные фотографии
- Заказчик
- Бейдж заказчика
- Вид получения
- Адрес (если есть)
- Когда нужен заказ
- Полная стоимость заказа
- Общий размер и какие скидки применены
- Стоимость к оплате
- Количество бонусов, которые получит клиент за заказ
- Кнопка “В работу” (у новых заказов) или кнопка “Завершить” (у заказов в работе)
- Кнопка “Отклонить” (у новых заказов) или кнопка “Помощь по заказу” (у заказов в работе и завершенных заказов)

При нажатии на кнопку “Отклонить”, появляется модульное окно для заполнения причины отказа.

3.6.4. Новые заказы

Во вкладке “Новые заказы” размещенные заказы, которые кондитер может принять или отклонить, разделенные по датам создания, начиная с “Сегодня” и далее с сортировкой по давности создания заказа.

В карточке заказа размещена следующая информация:

- Плашка “Доставка” или “Самовывоз”
- Статус заказа “Новый”
- Цена заказа
- Превью описания заказа
- Начинка (если имеется)
- Дата получения
- Стоимость к оплате
- Кнопка “К заказу”

При нажатии на карточку открывается страница заказа, на которой размещена полная информация о заказе:

- Номер заказа
- Категория, начинка (при наличии)
- Аватар, имя и плашка информации о клиенте
- Кнопка для перехода в карточку клиента
- Кнопка “Связаться с клиентом”
- Информация о заказе:
 - Категория, подкатегория
 - Вес или количество
 - Начинка (если имеется)
 - Описание заказа
- Прикрепления (фотографии)
- Сроки и доставка
 - Дата и время
 - Способ доставки
- Стоимость заказа:
 - Всего изделий на сумму
 - Велком бонус (если применен), сумма
 - Оплата кешбэком (если применен), сумма
 - Купон или промокод (если применен), сумма
 - Клиент получит кешбэк, сумма
 - Итого к оплате, сумма
- Блок ответа на заказ:
 - Комментарий
 - Стоимость заказа (по умолчанию стоит первичная цена)
 - Кнопка редактирования цены

- Кнопки “Принять” и “Отклонить”

Новый заказ кондитеру размещается на 24 часа, по истечению которых заказ автоматически отклоняется, клиенту приходит пуш уведомление об отмене заказа в связи с занятостью кондитера, кондитеру - пуш уведомление о том, что в связи с бездействием кондитера заказ отменен.

3.6.5. Функция создания нового заказа

При нажатии на кнопку “Создать заказ” открывается окно заполнения формы заказа со следующими полями:

- Клиент (выбор из списка, если в списке нет клиента, то указать его номер)
- Категория, подкатегория
- Начинка (если торт и бенто-торт)
- Изображение (опционально)
- Описание (опционально)
- Вес
- Кол-во
- Цена
- Бонусы / купоны (кондитер может активировать их и сообщить клиенту, что с учетом бонусов к оплате будет N денег)
- Статус оплаты (оплачено / не оплачено)
- Если у клиента есть приложение Sweetify, то ему придет уведомление о новом заказе и заказ появится во вкладке "В работе"

3.7. Настройки магазина

Во вкладке доступен следующий функционал:

- Мой магазин (настройки профиля магазина)
- Управление товарами и начинками
- Управление системой лояльности (велком бонус, купоны, кешбэк)
- Управление клиентами
- Управление отзывами

3.7.1. Мой магазин

Во вкладке размещены:

- Аватар, с индикатором заполнения профиля по кругу
- Кнопка добавления или изменения аватара
- Кнопка добавления или изменения фотографий профиля

- О магазине
 - Название
 - Описание
- Номер телефона
- Сайт и соцсети
- Адреса
- Способы доставки и условия доставки

3.7.2. Каталог изделий

На странице каталога изделий настраиваются, добавляются и редактируются Изделия (продукция кондитера), Начинки (для тортов и бенто-тортов), Изделия в наличии (готовая продукция).

На странице Каталога размещены:

- Поиск по наименованию изделия
- Кликабельная плашка с указанием количества начинок
- Кликабельная плашка с указанием количества Изделий в наличии
- Кнопка добавления нового изделия (на выбор изделие или изделие в наличии)
- Список изделий с карточками изделий
- Плашки категорий изделий для быстрого выбора

3.7.2.1. Изделия (в каталог)

Изделия делятся на два типа:

- Весовое изделие (торты, бенто-торты)
- Штучное изделие (остальные категории)

Весовые изделия имеют следующие атрибуты:

- Категория
- Подкатегория
- Тип изделия — весовое
- Начинка (вариация)
- Стоимость начинки, ₽/кг
- Изображение (до 4 картинок jpg, png, webp, heic)
- Описание (500 символов)
- Единица измерения (шт)
- Вес (кг)
- Минимальный вес, кг (шаг - 0,1 кг)
- Максимальный вес, кг (шаг - 0,1 кг)
- Кол-во, шт
- Наценка за дизайн, ₽/кг

- Общая цена (начинка+наценка), ₽/кг

Штучные изделия имеют следующие атрибуты:

- Категория
- Подкатегория
- Тип изделия — штучное
- Изображение (до 4 картинок jpg, png, webp, heic)
- Описание (500 символов)
- Единица измерения (шт)
- Минимальное кол-во, шт
- Максимальное кол-во, шт
- Кол-во, шт
- Цена, ₽/кг

Карточки весовых изделий содержат:

- Уникальный для магазина 5-значный порядковый номер
- Фотография изделия
- Название
- Превью описания изделия
- Начинки и цена начинки
- Диапазон веса к заказу
- Диапазон количества к заказу
- Цена изделия в формате “Цена от 1200₽/кг” (цена состоит из суммы наценки за дизайн и цены самой дешевой наценки, примененной к изделию за кг)
- Кнопка прочих действий (редактировать, удалить)

Карточки штучных изделий содержат:

- Уникальный для магазина 5-значный порядковый номер
- Фотография изделия
- Название
- Превью описания изделия
- Диапазон количества к заказу
- Цена изделия в формате “Цена 300₽”
- Кнопка прочих действий (редактировать, удалить)

При нажатии на карточку изделия открывается страница изделия с полной информацией.

3.7.2.2. Изделия в наличии

Изделия делятся на два типа:

- Весовое изделие (торты, бенто-торты)
- Штучное изделие (остальные категории)

Вкладка изделий в наличии содержит кнопку “Отметить все проданным” для быстрой очистки списка изделий в наличии в случае их продажи, список с карточками товаров в наличии.

Когда клиент нажимает на “Выкупить изделие”, во вкладке “Заказы” появляется карточка заказа с информацией о товаре и клиенте, а также кнопки “Товар продан” и “Отмена заказа”.

Цену товара можно менять после его публикации, чтобы быстрее продать товар, при этом старая цена зачеркивается и акцентируется внимание на новой цене.

Изделия в наличии имеют следующие атрибуты:

- Категория
- Подкатегория
- Изображение (1 картинка jpg, png, webp, heic)
- Описание (200 символов)
- Вес изделия (кг) — для весового изделия
- Начинка изделия — для весового изделия (выбирается одна начинка)
- Количество в наличии (шт)
- Цена, ₽/шт

При создании товара в наличии появляется success-screen с кнопками “Создать новое изделие” и “Повторить создание изделия”.

При снятии товара с продажи, его можно вернуть, при этом указав необходимое количество.

3.7.2.3. Начинки

Начинки - это атрибут весового изделия (торты и бенто-торты). Кондитерам доступен набор типов начинок, настраиваемых из панели администратора. Кондитер может выбрать нужный тип начинки и на основе ее создать свою начинку, либо оставить предустановленные характеристики начинки.

Начинки содержат следующие характеристики:

- Тип начинки
- Фотография среза начинки
- Название начинки (до 100 символов)
- Описание начинки (до 200 символов)
- Цена, ₽/кг

В каталоге присутствует тип начинки “Другое” для создания начинки, которой нет в представленном каталоге. Карточка товара с типом “Другое” по умолчанию размещается в первой строчке каталога, в том числе при поиске начинок для того, чтобы кондитер мог легко найти и выбрать карточку и создать свою начинку.

3.7.3. Управление системой лояльности

На странице Управление системой лояльности размещены следующие инструменты по привлечению и удержанию клиентов:

3.7.3.1. Велком бонус

Велком бонус - это предустановленный купон на первую покупку пользователя у кондитера. Он размещается на странице настроек магазина в отдельной плашке со следующими редактируемыми настройками:

- Активация велком бонуса (по умолчанию - включен)
- Размер по умолчанию - 200₽ (минимум 0₽)
- По умолчанию скидка от суммы чека - 50% (минимум 10%, максимум 100%)

Если кондитер не активировал велком бонус, то плашка не видна на странице кондитера.

3.7.3.2. Кешбэк

Настройки кешбэка находятся на отдельной плашке на вкладке настроек магазина. Пользователь получает кешбэк у каждого кондитера отдельно, кешбэк одного кондитера нельзя использовать у других. На странице настройки бонусов размещаются следующие поля:

- Слайдер активации купонов (по умолчанию - включен)
- Размер кешбэка, % (ввод числа, по умолчанию - 2%, минимум 1%, максимум 100%)
- Максимальная скидка по кешбэку (по умолчанию - 50%, минимум 10%, максимум 100%, шаг - 10%)
- Режим одновременного начисления и списания (по умолчанию - выключено)
- Если кешбэк выключен, плашка не видна в профиле кондитера

Кешбэк начисляется от окончательной суммы чека за вычетом всех использованных купонов. Кешбэк начисляется с первой покупки пользователя у кондитера. Срок действия кешбэка не ограничен.

Если кондитер меняет размер и условия кешбэка, то изменения касаются всех его клиентов.

3.7.3.3. Промокоды

Промокод - это общедоступный купон, доступ к которому предоставляется по ключевому слову. Для всех промокодов по умолчанию действуют следующие правила:

- Каждый уникальный пользователь может воспользоваться промокодом только 1 раз
- Промокодом можно воспользоваться только в мобильном приложении
- Промокод используется один раз и сгорает сразу после использования
- При отмене заказа промокод сгорает
- В статистике использования купона указывается как номинал купона, так и фактически предоставленная скидка по промокоду (если стоит ограничение по % от суммы чека)

На странице “Промокоды” размещена кнопка информации о промокодах и вкладки “Активные” и “История”.

Во вкладке “Активные” размещены:

- Сортировка промокодов по следующим параметрам:
 - Сначала новые
 - Сначала старые
 - По размеру скидки
- Кнопка создания нового купона.

В окне настройки разового купона размещены следующие поля:

- Название*
- Описание
- Размер скидки*, ₺
- Тираж (ввод числа, минимум 1, если не активировать - не ограничено)
- Период действия купона (поле ввода дата начала и конца, если оставить не активировать - с момента сохранения купона и бесконечно)

- Доля от общей суммы заказа, % (по умолчанию - 30%, минимум 10%, максимум 100%, шаг - 10%)
- Категории товара (по умолчанию - на все категории)
- Промокод, состоящий из букв в верхнем регистре и цифр* (максимум 20 символов, проверяет из списка промокодов кондитера и сообщает, если имя занято)

* - обязательные поля

В окне создания разового купона размещены кнопка “Опубликовать” и кнопка закрытия формы без сохранения изменений. При введении промокода на странице оформления заказа применяется скидка по купону. Ошибки, которые могут возникнуть при вводе купона:

- Истекший срок действия, например — “Срок действия промокода истек 23 февраля 2024 г.”
- Купон не активирован, например — “Купон действует с 1 апреля 2024 г.”
- Введен неверный промокод — “Такого промокода не существует”
- Промокод уже использован — “Вы уже применили этот промокод”
- Выбрана неверная категория — “Промокод не действует на эту категорию”

В созданном промокоде можно изменить следующие поля:

- Тираж
- Дата окончания (включая возможность сделать бессрочным)

Промокодом можно поделиться нажатием на соответствующую кнопку. При нажатии на нее формируется текст, всплывает системное окно с вариантами.

Текст, который формируется, состоит из основных условий промокода:

“Получи скидку {% купона} по купону {КОДКУПОНА}! Успевай воспользоваться купоном по ссылке: {ссылка на профиль кондитера} с {дата начала купона} до {дата окончания купона}!”

3.7.3.4. Купоны

Купон - это купон, который кондитер может отправить пользователям из своего списка клиентов. При публикации купон появляется в списке выбранных пользователей, отправляется соответствующее push-уведомление. В окне настройки персонального купона размещены следующие поля:

- Название купона*

- Описание купона
- Размер купона*, ₺ (ввод числа, минимум 1₺)
- Клиенты (выбор из статусов клиентов, если оставить активным - на всех клиентов)
- Период действия купона (поле ввода дата начала и конца, если оставить активным - с момента сохранения купона и бесконечно)
- Максимальная скидка, % (если оставить пустым - без ограничения)
- Категории товара (если оставить активным - на все категории)

В окне создания персонального купона размещены кнопка “Опубликовать” и кнопка закрытия формы без сохранения изменений. После публикации пользователям виден купон в списке купонов, при оформлении заказа купон можно выбрать из списка активных купонов. При попытке выбрать купон для неправильной категории, выходит окно ошибки с соответствующей надписью.

Созданный купон можно архивировать, при этом купон в личном кабинете клиента перейдет в категорию “Истекшие”.

3.7.3.5. Скидки на день рождения

Скидка на день рождения - это автоматически генерируемый купон, который кондитер может настроить для автоматической выдачи пользователям из своего списка клиентов за N дней до указанного у них и их родственников дней рождений. В определенный день купон появляется в списке купонов, приходит соответствующее push-уведомление. В окне настройки купона на день рождения размещены следующие поля:

- Клиенты (выбор из категорий клиентов, если оставить активным - на всех клиентов)
- Название купона* (минимум 1 знак, максимум 100 знаков)
- Размер купона*, ₺ (минимум 1₺)
- Максимальная скидка, % (по умолчанию - 30%, минимум 10%, максимум 100%, шаг - 10%)
- Текст поздравления (предустановленные шаблоны)
- Категории товара (если оставить пустым - на все категории)
- Срок действия (число дней после дня рождения, минимум 1, максимум 10)
- Отправлять за (число дней до дня рождения, минимум 1, максимум 10)

В окне создания купона размещены кнопка “Опубликовать” и кнопка закрытия формы без сохранения изменений. После публикации пользователям виден купон в списке купонов, при оформлении заказа купон можно выбрать из

списка активных купонов. При попытке выбрать купон для неправильной категории, выходит окно ошибки с соответствующей надписью.

3.7.4. Управление клиентами

На странице управления клиентами размещен список клиентов кондитера. На странице размещены следующие элементы интерфейса:

- поле поиска по фамилии, имени и номеру телефона
- кнопка приглашения клиента
- фильтр по категориям клиентов
- сортировка клиентов по: алфавиту, количеству покупок, количеству бонусов

В списке клиентов указана следующая информация:

- Аватар
- Имя, фамилия
- Ярлык категории
- Комментарий (максимум 24 символа)
- Количество бонусов
- Количество заказов

При нажатии на поле с информацией о клиенте открывается страница клиента со следующей информацией и элементами интерфейса:

- Аватар
- Имя, фамилия
- Ярлык категории с возможностью выбора другой категории
- Комментарий
- Кнопка “Контакты клиента” с выбором мессенджеров
- Количество бонусов
- История заказов с указанием их общего количества в виде вертикального списка карточек заказов
- Количество имеющихся купонов с указанием их общего количества

Клиенты в списке получают категории в соответствии со следующими правилами:

- Если пользователь оформил до 3 заказа у кондитера, то получает ярлык “Новый”
- Если у пользователя три завершённых заказа, то он получает ярлык “Активный”
- Если у пользователя десять завершённых заказов, то он получает ярлык “Постоянный”
- Ярлык “VIP клиент” кондитер назначает самостоятельно

- Ярлык “Черный список” кондитер назначает самостоятельно

3.7.5. Отзывы

На странице “Отзывы” размещены отзывы клиентов кондитеру. Отзывы могут оставлять клиенты с выполненными заказами. Клиент может оставить один отзыв на каждый заказ.

Страница “Отзывы” содержит следующие элементы интерфейса:

- Вкладка “Новые” с новыми отзывами, которые кондитер не открыл и не ответил
- Вкладка “История” с отзывами, на которые кондитер ответил или открыл

На вкладке “Новые” размещена сортировка по следующим настройкам:

- Все оценки
- 5 звезд
- 4 звезды
- 3 звезды
- 2 звезды
- 1 звезда

Карточки отзывов сортированы по времени публикации начиная с последнего и содержат следующую информацию:

- Аватар клиента
- Имя и фамилия
- Ранг
- Оценка
- Как давно опубликован рейтинг
- Первые N знаков отзыва
- Кнопка “Ответить”

Если отзыв негативный (1-3 звезды), то видна плашка с текстом “Отзыв будет опубликован через 24 часа” с обратным отсчетом. У кондитера будет 24 часа на обработку негативного отзыва.

Кондитер может оставить жалобу на негативный отзыв, нажав на соответствующую кнопку в карточке отзыва. В модальном окне жалобы можно выбрать следующие варианты:

- Отзыв содержит дезинформацию
- Отзыв оскорбителен
- Отзыв нарушает правила сервиса

- Другое

В окне содержится текст с просьбой подготовить материалы, подтверждающие причину жалобы. После подтверждения жалобы, администратор связывается с кондитером для разбора ситуации.

Во вкладке “История” размещены аналогичные элементы интерфейса, но на карточках отзывов размещены ответы кондитера.

3.8. Еще - вкладка прочих настроек

Во вкладке доступен следующий функционал:

- Учетная запись пользователя
- Все сервисы
 - Реклама в приложении
 - Пуш-рассылка клиентам
 - Статистика продаж
 - Аналитика рынка
 - Сравнение с конкурентами
- Настройки уведомлений
- О приложении
- Центр помощи
- Уведомления кондитера

3.8.1. Учетная запись

На странице учетной записи размещены следующие элементы:

- Аватар с круговым показателем заполнения профиля
- Кнопка “Добавить фото”
- Имя
- Фамилия
- Пол
- Дата рождения
- Населенный пункт
- Телефон
- E-mail
- Кнопка “Сохранить изменения”
- Кнопка дополнительного меню со следующим функционалом:
 - Выйти из аккаунта
 - Удалить аккаунт

Удаление аккаунта требует подтверждения с помощью СМС. При удалении аккаунта пользователь должен выбрать одну из причин, либо указать свою.

3.8.2. Реклама в приложении

На странице рекламы кондитеру доступны следующие рекламные инструменты в виде информационных плашек:

- Push-рассылка пользователям приложения в городе кондитера
- Баннерная реклама:
 - На главной
 - В каталоге кондитеров
 - В каталоге трендов
- In-App баннер

При нажатии на каждую из плашек открывается страница с демонстративными изображениями и описанием рекламного инструмента.

Ниже плашек размещены кнопки “Связаться с менеджером” и “Получить прайс-лист”, которые ведут в чат поддержки. При этом нажатие на кнопку “Получить прайс-лист” ведет к автоответу с прайс-листом на рекламные услуги.

3.8.3. Push-рассылка клиентам

На странице кондитер может отправить push-рассылку своим клиентам. Ограничение на рассылку - 1 раз в календарную неделю. На странице размещены:

- Информационная кнопка
- История рассылок в виде плашек со следующей информацией:
 - Заголовок
 - Текст
 - Категории клиентов, для которых проводилась рассылка
 - Количество просмотров / количество клиентов кондитера
 - Дата отправки
 - Кнопка с дополнительными действиями:
 - Редактировать условия рассылки
 - Удалить эту рассылку
- Кнопка создания новой рассылки

На странице создания новой рассылки размещены:

- Информационный текст
- Активный слайдер выбора всех категорий (при отключении открывает список категорий)

- Заголовок рассылки
- Текст рассылки
- Дата и время отправки
- Кнопка “Создать”

Список пуш-рассылок кондитеров виден в админ панели и в случае нарушения правил может быть приостановлен.

3.8.4. Статистика продаж

Во вкладке “Статистика продаж” доступны следующие показатели в разрезе календарных периодов “Неделя”, “Месяц”, “Квартал”, “Год”, а также с фильтром категорий товаров:

- Выручка, руб (все заказы, кроме отмененных):
 - Общая выручка за период, ₺
 - Средняя выручка, ₺
- Количество продаж (единиц проданного товара, все заказы, кроме отмененных)
 - Общее количество за период
 - Среднее количество
- Количество заказов в разрезе статусов
 - Общее количество заказов
 - Количество и доля завершенных заказов
 - Количество и доля отмененных заказов

Следующие показатели демонстрируют фактическую статистику на момент открытия вкладки:

- Количество клиентов по статусам (Кольцевая диаграмма)
 - Общее количество клиентов
 - Количество и доля клиентов по долям
- Распределение по полу купивших клиентов (список)
 - Все
 - Женщины
 - Мужчины
 - Не указано
- Возрастное распределение (муж/жен), % (кольцевая диаграмма)
 - Возрастное распределение купивших мужчин (до 18 лет, 19-24, 25-39, 40-49, 50 и старше), %
 - Возрастное распределение купивших женщин (до 18 лет, 19-24, 25-39, 40-49, 50 и старше), %
- Топ-20 товаров (список)
 - по количеству продаж
 - по количеству добавлений в избранное

- по количеству просмотров уникальными пользователями
- Топ-20 клиентов (список)
 - по количеству покупок
 - по сумме покупок
 - по сумме накопленных бонусов

3.8.5. Аналитика рынка

Кондитеры могут видеть следующие данные по городу размещения кондитера:

- Топ-50 самых популярных трендов (изображений) за настраиваемый период (по умолчанию - месяц, также возможно 6 месяцев, год) с указанием общего количества нажатий на кнопку заказа и добавлений в избранное ("Количество действий"). Если трендов меньше, то показывается фактическое количество. Предоставление статистики автоматическое, 1 числа каждого месяца сохраняется топ-100 трендов и хранится в архиве, чтобы не запрашивать информацию каждый раз.
- Топ-100 самых популярных поисковых запросов за последний месяц по количеству запросов с указанием динамики прироста % к предыдущему месяцу. На выбор сортировка по убыванию по количеству запросов и по размеру % прироста. Аналитика предоставляется по поисковым запросам с интеграцией с поисковым движком, который исправляет и объединяет поисковые запросы для его оптимизации и унификации. Предоставление статистики автоматическое, 1 числа каждого месяца сохраняется топ-100 запросов и хранится в архиве, чтобы не запрашивать информацию каждый раз.
- Рейтинг популярности категорий по количеству оформления заказов за месяц с указанием динамики прироста % к предыдущему месяцу. Сортировка по убыванию по количеству запросов и по размеру % прироста. В рейтинге участвуют все имеющиеся категории. Предоставление статистики автоматическое, 1 числа каждого месяца сохраняется топ-10 категорий и хранится в архиве, чтобы не запрашивать информацию каждый раз.

3.8.6. Сравнение с конкурентами

Кондитеры могут выбрать 2 конкурентов в городе по имеющимся у кондитера категориям товаров и отслеживать динамику общих показателей с даты выбора и подтверждения в виде графика с разделением по месяцам:

- Количество завершенных заказов
- Количество отзывов
- Рейтинг
- Кондитеры могут видеть действующие рекламные кампании конкурентов
- В случае прекращения оплаты подписки, статистика сбрасывается и должна быть накоплена сначала.

3.8.7. Настройки уведомлений

На странице кондитер может настраивать (включать и отключать) следующие уведомления приложения:

- Все уведомления
- Новые заявки с кнопкой детальной настройки
 - Выбор категории изделий
 - Время на изготовление:
 - Любые сроки
 - 2 дня
 - Неделя
 - 2 недели
 - Месяц
 - Больше месяца
 - Фильтр минимальной цены заказа (по умолчанию - выключен)
 - Если включен, то активируется поле ввода минимальной цены
 - Способ доставки заказа:
 - Все
 - Доставка
 - Самовывоз
 - Кнопка “Сохранить”
- Новые клиенты
- Отзывы

3.8.8. О приложении

На странице размещены:

- Логотип и наименование приложения
- Версия приложения
- Официальный сайт
- Юридические документы

3.8.9. Центр помощи

На странице центра помощи размещен встроенный чат-бот Chatwood, в котором реализованы следующие функции:

- База знаний о приложении
- Базовая юридическая информация для кондитеров
- Информация о рекламе и сотрудничестве
- Возможность начать чат с ботом
- Возможность начать чат с менеджером

3.8.10. Уведомления кондитера

На странице размещены плашки всех уведомлений, полученных кондитером, разделенных по дням их получения, а также кнопка “Отметить всё прочитанным”.

Плашки уведомлений включают в себя следующую информацию:

- Дата и время получения
- Заголовок
- Текст
- Кнопка перехода по ссылке, название которой зависит от уведомления

3.9. Чат с клиентом

В мобильном приложении доступен функционал чата с клиентом.

3.9.1. Страница чатов

Страница чатов представляет собой список отдельных переписок, привязанных к товарам (товары в наличии, товары в каталоге) или к оформленным заказам (статусы “Новый”, “В работе”, “Завершенный”). На странице чатов размещены следующие элементы:

- Заголовок
- Кнопка возврата назад
- Фильтр, позволяющий посмотреть только непрочитанные сообщения

- Кнопка “Отметить все прочитанным”
- Плашки чатов с клиентами:
 - Иконка с изображением товара или заказа
 - Плашка с названием товара или номером заказа
 - Имя Фамилия клиента
 - Дата и время последнего сообщения или события
 - Превью последнего сообщения или события в одну строку
 - Иконка, если есть непрочитанные сообщения или события
 - Иконка, если сообщение кондитера доставлено
 - Иконка, если сообщение кондитера просмотрено
 - Иконка, если сообщение не доставлено (refresh или retry)

Сортировка чатов на странице по умолчанию по времени последнего сообщения или события в чате. Чат можно открыть нажатием на плашку. Чат можно удалить свайпом плашки влево, появляется область красного цвета с иконкой удаления, при нажатии на которую появляется окно подтверждения удаления чата с указанием пользователя. Удаленный чат восстановлению не подлежит.

3.9.2. Страница чата

При нажатии на плашку чата открывается отдельная страница чата, на которой размещены следующие элементы:

- Кнопка возврата назад
- Аватар, имя фамилия пользователя
- Статусная строка, когда был онлайн последний раз в формате “Вчера в 19:02”
- Кнопка меню действий с чатом:
 - Открыть профиль клиента
 - Пожаловаться:
 - Спам
 - Мошенничество
 - Порнографические материалы
 - Поиск или продажа запрещенных товаров
 - Другое
 - Удалить чат (выделено красным)
- Плашка товара или заказа:
 - Изображение
 - Название товара или номер заказа
 - Цена товара или стоимость заказа
 - Плашка статуса (если это заказ)
- Поле чата:
 - Дата переписки

- Плашки сообщений (свои сообщения выделены цветом)
- Время отправки сообщения
- Статус сообщения (доставлено, прочитано)
- Статус события:
 - Изменение статуса заказа
 - Клиент удалил чат (дальнейшая переписка невозможна)
- Поле нового сообщения
 - Кнопка добавления изображения (камера, галерея)
 - Поле ввода текста с подсказкой “Сообщение”
 - Кнопка отправки сообщения (не активная, активная формы)

3.10. Свитчер “Принимаю заказы”

Свитчер режима работы продавца “Принимаю заказы / не принимаю заказы” находится на главной странице в ее верхней части, а также дублируется в разделе “Заявки”. Правила функционала:

- По умолчанию при первом открытии главной страницы стоит режим “Не принимаю заказы”.
- Режим “Принимаю заказы” нельзя включить, не заполнив личный профиль продавца, профиль магазина, каталог. При попытке включить режим без заполнения профиля, пользователю показывается модальное окно с кнопкой перехода на страницу заполнения данных.
- Если кондитер самостоятельно включил режим “Не принимаю заказы”:
 - он перестает получать уведомления об открытых заказах клиентов, личных заказах и сообщений в чате;
 - в профиле кондитера, в плашке кондитера, в карточке контактов, в окне чата появляется статус предупреждение “Не принимает заказы”
 - функционал приема заказов, отправки откликов, ответов в чате не изменяется

4. Модерация магазина

После загрузки главной страницы, кондитер должен заполнить данные магазина, чтобы опубликовать магазин и начать продажи. Когда кондитер заполняет все необходимые данные и нажимает на кнопку “Сохранить и опубликовать”, появляется success-экран с информацией о порядке модерации.

Модерация магазина осуществляется из административной панели во вкладке “Магазины”. Данные о новом магазине появляются после того, как кондитер сохранил данные на странице данных о магазине.

В строке информации о магазине в административной панели предусмотрена галочка “Модерация”. По умолчанию, после создания магазина она находится в выключенном состоянии. Включает ее вручную модератор, после проверки представленных данных магазина. После того, как в административной панели в карточке магазина нажата галочка “Модерация”:

- Магазин публикуется в каталоге
- Начинается пробный период в 1 месяц
- Кондитер получает соответствующее пуш-уведомление

Магазин можно отправить на модерацию путем снятия галочки “Модерация”, если кондитер нарушает правила работы в приложении. В этом случае:

- При открытии приложения модальное окно с предупреждением о блокировке и просьбой зайти в чат поддержки
- Магазин переходит в режим “не принимаю заказы” без возможности поменять режим
- Кондитеру приходит пуш-уведомление с текстом-предупреждением
- В чат со службой поддержки приходит сообщение от администратора с требованием устранить нарушения и подать заявку на модерацию повторно
- Кондитер может продолжать работу с активными заказами, пользоваться текущими функциями приложения

5. Монетизация

В приложении предусмотрена платная подписка для кондитеров за доступ к приложению. Подписка оплачивается в самом приложении с платежным модулем Юкасса. После первой оплаты дальнейшие платежи списываются автоматически.

Если кондитер отключает функцию автоплатежа, то оплата производится вручную ежемесячно до числа, в которое кондитер прошел модерацию. Например, модерация пройдена 8 апреля. Следующий платеж должен быть совершен 7 числа каждого следующего месяца. Если оплата до 23:59:59:999 часов 7 числа любого месяца не произведена, то:

- При открытии приложение появляется модальное окно с просьбой оплатить сервис
- Магазин автоматически переходит в режим “не принимаю заказы” без возможности поменять режим
- Кондитеру приходит пуш-уведомление с текстом-предупреждением
- Кондитер может продолжать работу с активными заказами, пользоваться текущими функциями приложения

Если кондитер прошел модерацию 1го числа, то дальнейшие выплаты должны производиться 1го числа каждого месяца.

После того, как кондитер оплатил подписку:

- Магазин автоматически переходит в режим “Принимаю заказы”
- Кондитеру приходит пуш-уведомление с уведомлением об успешной оплате

Для новых пользователей предусмотрен пробный период в 1 месяц с бесплатным доступом ко всему функционалу. Пробный период начинается с момента прохождения модерации магазина и заканчивается через календарный месяц.