MEDIACOM87

Follow-up del cliente

Promemoria automatici via e-mail per il Suo negozio PrestaShop: carrelli abbandonati, ringraziamenti, fidelizzazione

PrestaShop 1.6 - 9.x • PHP 5.6 - 8.5 • Modulo gratuito

Guida utente - © 2008-2026 Mediacom87

Sommario

1. Presentazione del modulo
2. Funzionalità
3. Compatibilità e requisiti
4. Installazione e aggiornamento
5. Licenza gratuita
6. I quattro promemoria
7. Gli sconti
8. GDPR e consenso
9. Le e-mail
10. L’attività cron
11. Statistiche
12. Multinegozio
13. Hosting dietro un WAF/WAAP
14. Domande frequenti
15. Segnalazione di vulnerabilità
16. Supporto, aggiornamenti e donazioni

1. Presentazione del modulo

Follow-up del cliente (nome tecnico `medreminder`) è un modulo gratuito sviluppato da Mediacom87. Invia automaticamente quattro promemoria via e-mail ai Suoi clienti: carrello abbandonato, ringraziamento dopo un ordine, ricompensa per i migliori clienti e promemoria per i clienti che non ordinano più.

Ogni promemoria può contenere un codice sconto personale, creato per il cliente e valido per il numero di giorni che sceglie, oppure partire senza sconto. Le e-mail vengono inviate nella lingua del cliente da un'attività pianificata, che il modulo gratuito medcron può gestire in un clic.

> **Da ricordare** Per impostazione predefinita, i promemoria vengono inviati solo ai clienti iscritti alla Sua newsletter e ogni e-mail contiene un link per non riceverli più. Il modulo viene fornito con i quattro promemoria disattivati: non viene inviato nulla finché non li attiva.

2. Funzionalità

Quattro promemoria automatici

Carrelli abbandonati, ringraziamento dopo un ordine, migliori clienti oltre una soglia di acquisti e clienti inattivi da un numero di giorni scelto. Ogni promemoria si attiva e si configura separatamente.

Con o senza sconto

Per ogni cliente viene creato un codice sconto in percentuale, monouso e limitato nel tempo. Con un importo pari a 0, l'e-mail parte senza codice.

Conforme al GDPR

Invio riservato ai clienti iscritti alla newsletter, link di disiscrizione in ogni e-mail ed esclusione di un cliente dal back-office. Il modulo non imposta né legge alcun cookie.

Nella lingua del cliente

E-mail fornite in francese, inglese, tedesco, spagnolo, italiano e polacco. Anche l'oggetto e il nome dello sconto sono tradotti. I modelli si personalizzano nel Suo tema.

Un'attività pianificata semplice

La scheda Attività cron indica l'indirizzo e la riga crontab di ogni negozio. Con medcron basta un clic, senza alcuna configurazione del server.

Statistiche

E-mail inviate, sconti utilizzati e tasso di conversione di ogni promemoria, giorno per giorno, negli ultimi 30 giorni.

3. Compatibilità e requisiti

- PrestaShop da 1.6 a 9.x, multinegozio compreso.
- PHP da 5.6 a 8.5.
- Un invio di e-mail funzionante sul negozio (Parametri avanzati > E-mail).
- Un’attività pianificata: il modulo gratuito medcron oppure il crontab del Suo server.

4. Installazione e aggiornamento

Installazione

In **Moduli > Gestione moduli**, faccia clic su «Carica un modulo» e depositi l'archivio `medreminder.zip`. Apra poi la configurazione del modulo: i quattro promemoria sono disattivati; attivi quelli che desidera e imposti l'attività pianificata (capitolo 10).

Aggiornamento dalla versione 1.0.0

Carichi il nuovo archivio come per un'installazione: PrestaShop esegue l'aggiornamento, che introduce le seguenti modifiche:

- il filtro «Solo i clienti iscritti alla newsletter» viene attivato per i quattro promemoria;
- si applica un'attesa minima di 3 ore prima di ricordare un carrello abbandonato;
- i modelli di e-mail della cartella `mails/` del modulo vengono sostituiti: se li aveva modificati lì, ripeta le modifiche nel Suo tema (capitolo 9);
- l'indirizzo dell'attività cron non cambia.

Disinstallazione

La disinstallazione elimina il registro degli invii, l'elenco dei clienti esclusi, le impostazioni, la licenza e le attività del modulo in medcron. Gli sconti già inviati restano utilizzabili fino alla data di scadenza. Ricordi di rimuovere la riga dal Suo crontab, se ne aveva aggiunta una.

5. Licenza gratuita

Il modulo funziona completamente senza licenza. La registrazione, gratuita, aggiunge le notifiche di nuova versione, l'aggiornamento in un clic e il modulo di supporto.

Nella scheda **Licenza**, inserisca il Suo indirizzo e-mail e faccia clic su «Registrati ora». La licenza viene attivata immediatamente per il dominio del negozio.

6. I quattro promemoria

La scheda **Configurazione** presenta un blocco per ogni promemoria. In fondo a ogni blocco è indicato il numero di e-mail che la prossima esecuzione dell'attività pianificata invierà. Salvi con «Salva le impostazioni».

Carrelli abbandonati (blocco «Carrelli annullati»)

Viene inviata un'e-mail per un carrello che contiene almeno un prodotto, che non è stato modificato dall'attesa minima (3 ore per impostazione predefinita) e la cui ultima modifica risale a meno di 7 giorni, quando il cliente non ha effettuato ordini da allora. Un cliente riceve al massimo un promemoria di questo tipo ogni 7 giorni, per il suo carrello più recente, e lo stesso carrello non viene mai ricordato due volte. Il pulsante dell'e-mail riporta il cliente al suo carrello.

Ringraziamento dopo un ordine (blocco «Riordino»)

Dopo ogni ordine convalidato degli ultimi 7 giorni, il cliente riceve un ringraziamento, con uno sconto sul prossimo ordine se è definito un importo. Un cliente che ordina più volte nella settimana riceve una sola e-mail. Gli ordini effettuati come ospite non sono interessati.

Migliori clienti (blocco «I migliori clienti»)

Un cliente i cui ordini convalidati degli ultimi 90 giorni raggiungono la **Soglia**, nella valuta predefinita del negozio, riceve un'e-mail di ringraziamento. Questa ricompensa viene inviata una sola volta per cliente.

Clienti inattivi (blocco «Cattivi clienti»)

Un cliente che ha già effettuato almeno un ordine convalidato, ma nessuno dal numero di giorni indicato in **Da x giorni**, riceve un'e-mail «Ci manchi». La riceve una sola volta per periodo di inattività: se ordina di nuovo e poi torna inattivo, potrà riceverla ancora. Con 0 giorni, questo promemoria non invia nulla.

Impostazione	Ruolo
Abilitazione	Attiva o disattiva il promemoria.
Solo i clienti iscritti alla newsletter	Attivo per impostazione predefinita: il promemoria parte solo verso i clienti che hanno accettato di ricevere le Sue offerte (capitolo 8).
Attesa minima (solo carrelli)	Numero di ore senza modifiche al carrello prima di considerarlo abbandonato.
Importo dello sconto	Percentuale dello sconto, da 0 a 100. Con 0, l'e-mail parte senza sconto.
Validità dello sconto	Numero di giorni durante i quali il codice è utilizzabile.
Soglia (migliori clienti)	Totale degli acquisti su 90 giorni a partire dal quale il cliente viene ricompensato.
Da x giorni (clienti inattivi)	Numero di giorni senza ordini a partire dal quale il cliente viene ricontattato.

7. Gli sconti

Quando è definito un importo, il modulo crea per ogni e-mail una regola carrello personale: riservata al cliente, in percentuale, utilizzabile una sola volta, valida fino alla sera dell'ultimo giorno di validità e non cumulabile con altri sconti. Il suo codice inizia con `MED-` e il suo nome è tradotto in ogni lingua del negozio.

Se l'e-mail non può essere inviata, lo sconto viene eliminato subito e il cliente sarà ricontattato all'esecuzione successiva.

Nel blocco **Generale**, l'opzione «Eliminare gli sconti obsoleti ad ogni lancio per pulire il database» cancella i codici `MED-` scaduti a ogni esecuzione dell'attività pianificata.

8. GDPR e consenso

Il filtro newsletter

Questi promemoria sono e-mail commerciali. Il filtro «Solo i clienti iscritti alla newsletter», attivo per impostazione predefinita su ogni promemoria, limita l'invio ai clienti che hanno accettato di ricevere le Sue offerte. Disattivarlo è una Sua responsabilità ai sensi del GDPR.

Il link di disiscrizione

Ogni e-mail termina con un link «Non ricevere più queste e-mail». Apre una pagina del negozio che chiede una conferma tramite un pulsante: i software di sicurezza dei servizi di posta, che aprono i link, non possono quindi disiscrivere un cliente al suo posto. Una volta confermato, il cliente non riceve più alcun promemoria dal modulo. La sua iscrizione alla newsletter non viene modificata.

I clienti esclusi

Un cliente Le chiede, via e-mail o telefono, di non ricevere più queste e-mail? Inserisca il suo indirizzo nel blocco **Clienti esclusi** e faccia clic su «Escludi». Tutti gli account che usano questo indirizzo vengono esclusi. «Includi di nuovo» annulla l'esclusione. Il blocco mostra il numero di clienti esclusi, disiscrizioni tramite il link comprese.

Cookie

Il modulo non imposta né legge alcun cookie. Lavora solo sui carrelli e sugli ordini salvati nel Suo database e collegati all'account cliente: il consenso ai cookie del visitatore non entra in gioco.

9. Le e-mail

Lingue

Ogni promemoria esiste in due versioni, con e senza sconto, in francese, inglese, tedesco, spagnolo, italiano e polacco. Il cliente riceve l'e-mail nella sua lingua. Se la sua lingua non ha un modello, l'e-mail parte in inglese. L'oggetto e il nome dello sconto seguono la stessa lingua.

Personalizzazione

Copi la cartella `mails` del modulo in `themes/il_suo_tema/modules/medreminder/mails/` e modifichi la copia: ha la priorità e viene conservata durante gli aggiornamenti del modulo. I modelli da `followup_1` a `followup_4` si usano quando è definito uno sconto, quelli che terminano con `_novoucher` quando l'importo è 0.

Variabile	Contenuto
`{firstname}`, `{lastname}`	Nome e cognome del cliente
`{amount}`, `{days}`	Percentuale e validità dello sconto
`{voucher_num}`	Codice dello sconto
`{days_threshold}`	Numero di giorni di inattività (clienti inattivi)
`{cart_url}`	Link al carrello del cliente
`{unsubscribe_url}`	Link di disiscrizione, da mantenere nei Suoi modelli
`{shop_name}`, `{shop_url}`	Nome e indirizzo del negozio

10. L’attività cron

Le e-mail vengono inviate da un’attività pianificata. La esegua **ogni ora**: i carrelli abbandonati vengono così ricordati vicino all’attesa minima e il modulo invia solo i promemoria dovuti, mai due volte lo stesso.

L’indirizzo di ogni negozio

La scheda **Attività cron** mostra, per ogni negozio in cui il modulo è attivo, l’indirizzo da chiamare, la riga pronta da aggiungere al crontab del Suo server e la data dell’ultima esecuzione.

```
17 * * * * curl -s "https://il-suo-negozio.it/module/medreminder/cron?secure_key=..." > /dev/null
```

Pianificare con medcron

medcron è il modulo gratuito di attività pianificate di Mediacom87: cronologia, avvisi di errore, blocchi, senza accesso al crontab. In cima alla scheda Attività cron, un blocco si adatta alla Sua situazione: «Installa medcron (gratuito)» se manca, attivazione se è disattivato, poi «Pianifica con medcron» o «Pianifica tutte con medcron» quando è pronto. I pulsanti per visualizzarla in medcron, la cronologia e «Rimuovi da medcron» accompagnano ogni attività.

medcron riceve un’attività per negozio, eseguita ogni ora nel contesto di quel negozio, con un riepilogo delle e-mail inviate nella sua cronologia. Se disattiva il modulo su un negozio, la sua attività viene rimossa da medcron.

> **Attenzione** Un’attività pianificata in medcron non deve restare anche nel crontab del Suo server: verrebbe eseguita due volte. Rimuova la riga dal crontab.

11. Statistiche

La scheda **Statistiche** mostra, giorno per giorno negli ultimi 30 giorni e per ogni promemoria, il numero di e-mail inviate, il numero di sconti utilizzati in un ordine convalidato e il tasso di conversione.

12. Multinegozio

- Le impostazioni dei promemoria vengono salvate per il negozio o il gruppo selezionato nel selettore dei negozi, come qualsiasi impostazione di PrestaShop.
- Ogni negozio ha la propria attività pianificata: la scheda Attività cron le elenca tutte, senza cambiare negozio.
- Le e-mail partono con il nome, l'indirizzo e i link del negozio del cliente.
- Un cliente escluso o disiscritto lo è su tutti i negozi.

13. Hosting dietro un WAF/WAAP

Se il Suo negozio è protetto da un firewall applicativo (WAF o WAAP), ecco le rotte del front-office utilizzate dal modulo. Nessuna trasporta testo libero: gli argomenti sono identificativi numerici o chiavi esadecimali. Se una di esse viene bloccata, trasmetta questa tabella al Suo referente tecnico.

Rotta	Argomenti
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=cron` (GET)	`secure_key` : chiave dell'attività pianificata
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=unsubscribe` (GET, poi POST)	`customer` : numero del cliente; `secure_key` : 32 caratteri esadecimali; `confirm` (POST)
`index.php?fc=module&module=medreminder&controller=medlicense` (POST JSON)	`token` : notifiche del server di licenze Mediacom87

14. Domande frequenti

Un cliente non ha ricevuto l'e-mail del carrello abbandonato. Perché?

L'e-mail parte solo se il carrello contiene almeno un prodotto, non è stato modificato dall'attesa minima né da più di 7 giorni, se il cliente non ha ordinato da allora, se è iscritto alla newsletter quando il filtro è attivo, se non è escluso e se non ha ricevuto questo promemoria negli ultimi 7 giorni. Verifichi anche che l'attività pianificata venga eseguita: la scheda Attività cron mostra la sua ultima esecuzione.

Posso inviare un promemoria senza sconto?

Sì: imposti l'importo dello sconto a 0. L'e-mail viene quindi inviata senza codice.

Non trovo l'URL dell'attività cron.

Apra la scheda Attività cron: mostra l'indirizzo di ogni negozio e la riga da aggiungere al crontab del Suo server.

Non ho accesso al crontab del mio server. Come eseguo i promemoria?

Installi medcron dalla scheda Attività cron, poi faccia clic su «Pianifica tutte con medcron».

Queste e-mail sono conformi al GDPR?

Per impostazione predefinita, il modulo le invia solo ai clienti iscritti alla Sua newsletter e ogni e-mail contiene un link di disiscrizione. Può disattivare il filtro newsletter sotto la Sua responsabilità.

Il processo successivo indica 0 e-mail anche se ho carrelli abbandonati.

Il contatore applica le stesse condizioni dell'invio: filtro newsletter, attesa minima, clienti esclusi. Disattivare il filtro newsletter per fare delle prove significa inviare vere e-mail commerciali: faccia le Sue prove con un account cliente Suo, iscritto alla newsletter.

15. Segnalazione di vulnerabilità

Mediacom87 aderisce alla Carta TouchWeb per una cybersicurezza responsabile e accoglie con favore qualsiasi segnalazione di falle di sicurezza nei propri moduli.

- Conferma di ricezione entro 7 giorni al massimo per ogni segnalazione pertinente.
- Analisi dell'impatto e pianificazione di una correzione entro 30 giorni al massimo.
- Pubblicazione di un avviso di sicurezza con identificativo CVE per le vulnerabilità significative.
- Nessuna correzione pubblicata in modo silenzioso.

La scheda «Politica di sicurezza» del modulo descrive la procedura completa. Fornisca il maggior numero di dettagli possibile: descrizione, impatto, versione interessata, passaggi per riprodurre il problema.

16. Supporto, aggiornamenti e donazioni

Supporto

Una volta registrato il modulo, il pulsante «Contatto» della scheda **Informazioni** apre un modulo inviato dal Suo back-office, insieme alle informazioni tecniche utili. La scheda **FAQ** risponde alle domande più frequenti.

Aggiornamento in un clic

Quando è disponibile una nuova versione, un avviso la annuncia in cima alla configurazione. Il pulsante «Aggiorna ora» scarica l'archivio firmato da Mediacom87, lo verifica e lo installa. La versione in uso viene conservata fino alla fine dell'operazione e ripristinata in caso di errore.

Donazioni

Il modulo è gratuito. Quando ha dimostrato la sua utilità, una finestra Le propone di tanto in tanto di sostenerne lo sviluppo: «Più tardi» la rimanda di 60 giorni, «Ho già fatto una donazione» la fa sparire. La pagina di donazione Ko-fi viene caricata solo se sceglie di fare una donazione. Il pulsante «Sostieni il modulo» della scheda Informazioni resta disponibile in qualsiasi momento.

> **Mediacom87** Grazie per aver scelto Follow-up del cliente. Mediacom87 è specialista di PrestaShop dal 2008.