addons presta

Customer Loyalty Tiers

MANUALE D'USO · Versione 1.0.0 · PrestaShop 1.7.8 – 9.x

1. Che cosa fa questo modulo

Sposta automaticamente i clienti in gruppi migliori man mano che spendono di più nel tuo negozio. Crei dei **livelli**: una soglia di acquisti collegata a uno dei tuoi gruppi clienti di PrestaShop, per esempio Argento da 200, Oro da 500 e Platino da 1000. Il modulo somma quanto ogni cliente ha speso negli ordini il cui stato viene conteggiato e mette il cliente nel gruppo del livello più alto che ha raggiunto, come gruppo di default: così ottiene i prezzi e lo sconto di quel gruppo. Quando gli ordini smettono di contare (annullati, rimborsati o, con un periodo mobile, troppo vecchi), il cliente torna giù. I clienti vedono nel loro account il proprio livello e quanto manca al successivo; tu vedi i livelli con il numero di clienti in ciascuno, un registro di ogni modifica, e puoi ricalcolare tutti i clienti in una volta.

Il modulo non ha punti, buoni o sconti propri: il vantaggio di un livello è quello che imposti per il suo gruppo clienti in PrestaShop.

Funziona con **PrestaShop 1.7.8, 8.x e 9.x** (PHP 7.2.5 o successivo), con i temi Classic e Hummingbird e in multinegozio.

2. Installazione

1. Scarica il modulo su addonspresta.com, in **My account** → **Order history**.
2. Nel back office apri **Moduli** → **Gestione Moduli** e fai clic su **Carica un modulo**.
3. Trascina il file `ap_customertiers_v1.0.0.zip` e attendi la conferma.
4. Fai clic su **Configura** nella scheda del modulo.

Se hai accesso alla shell, puoi anche estrarre l'archivio in `modules/` ed eseguire `php bin/console prestashop:module install ap_customertiers` dalla cartella del negozio.

Il modulo è attivo subito dopo l'installazione, ma senza livelli non fa nulla: nessuno viene spostato e i clienti non vedono nulla finché non aggiungi il primo livello. Configuralo in quest'ordine:

1. **Crea i gruppi clienti dei tuoi livelli** in **Parametri Negozio** → **Impostazioni clienti** → **Gruppi**, per esempio Argento con uno sconto del 5%, Oro con il 10% e Platino con il 15%. Il nome del gruppo è il nome del livello — nel back office, nell'account del cliente e nell'email — quindi daglielo in ogni lingua del negozio. Controlla come il gruppo mostra i prezzi (tasse incluse o escluse) e che li mostri. PrestaShop dà a un nuovo gruppo l'accesso alla sola categoria Home: di

solito i clienti restano anche membri del gruppo Cliente e vedono ciò che vede Cliente, ma se un gruppo di livello deve aprire altre categorie, selezionalo nell'accesso dei gruppi di quelle categorie (**Catalogo** → **Categorie**).

2. **Controlla gli stati degli ordini conteggiati** nella sezione **Impostazioni** (vedi «Quali stati degli ordini contano» nel capitolo successivo): l'elenco viene compilato all'installazione e può contenere stati dei tuoi moduli di pagamento.
3. **Controlla le altre impostazioni**: tasse incluse o escluse, con o senza spedizione, tutti gli ordini o gli ultimi mesi, e metti in **Gruppi protetti** i gruppi che non vanno mai toccati: grossisti, B2B, personale.
4. **Aggiungi i livelli** nella sezione **Livelli**: per ciascuno un gruppo clienti e una soglia.
5. **Guarda l'anteprima** nella sezione **Ricalcolo**: **Anteprima** dice quanti clienti cambierebbero gruppo, senza modificare nulla.
6. **Ricalcola tutti i clienti** nella stessa sezione. Salvare un livello non sposta nessuno: i clienti esistenti ottengono il loro livello solo con questo ricalcolo, oppure uno alla volta al prossimo cambio di stato di un loro ordine.
7. **Configura l'attività cron** di ogni negozio con l'indirizzo mostrato nella sezione **Ricalcolo**, una volta al giorno.
8. **Cita i livelli fedeltà nella tua informativa sulla privacy**: il registro delle modifiche contiene dati personali (vedi «Che cosa salva il modulo» nel capitolo successivo).

3. Come funziona

Che cos'è un livello. Un livello è una soglia più uno dei tuoi gruppi clienti nativi. Il modulo si limita a spostare i clienti tra i gruppi. **Lo sconto, i prezzi, la visualizzazione dei prezzi e l'accesso alle categorie vengono dal gruppo, come lo hai impostato in PrestaShop** (**Parametri Negozio** → **Impostazioni clienti** → **Gruppi**, e l'accesso dei gruppi di ogni categoria); il modulo di per sé non modifica nessuno sconto, prezzo, regola di prezzo o accesso alle categorie. Il nome del livello è il nome del gruppo: rinomina il gruppo per rinominare il livello.

Che cosa cambia per il cliente. Cambiare il gruppo di default di un cliente cambia i suoi prezzi e le categorie che può vedere. PrestaShop prende i prezzi, lo sconto di gruppo e la visualizzazione dei prezzi dal gruppo di default del cliente, e mostra una categoria quando uno qualsiasi dei gruppi di cui il cliente è membro può vederla. Le regole carrello, i corrieri e i metodi di pagamento limitati ai gruppi seguono i gruppi allo stesso modo. Un cliente che raggiunge Oro ha quindi i prezzi di Oro dalla pagina successiva, e perde Oro — con i suoi prezzi — quando torna giù.

Quali gruppi tocca il modulo.

- Solo i gruppi dei livelli del negozio. Il cliente riceve il gruppo del livello raggiunto e perde ogni altro gruppo di livello: **un cliente ha esattamente un gruppo di livello alla volta**. Nessun altro gruppo viene mai tolto.
- **Il gruppo di default** cambia solo quando è un gruppo di livello o il gruppo base (impostazione **Gruppo base**, di solito Cliente): diventa il gruppo del livello raggiunto oppure — quando il cliente

non raggiunge più nessun livello — di nuovo il gruppo base. In quel caso il cliente diventa anche membro del gruppo base, se non lo era; è l'unico gruppo fuori dai livelli che il modulo aggiunge.

- **Un gruppo di default impostato a mano resta.** Quando il gruppo di default di un cliente è un altro gruppo (per esempio scelto da te nella scheda del cliente), il modulo aggiunge o toglie solo il gruppo di livello come appartenenza: i prezzi del cliente non cambiano e l'email di passaggio di livello non contiene la frase sullo sconto.
- **I gruppi protetti non vengono mai toccati.** Un cliente che fa parte di uno dei **Gruppi protetti** — come membro o tramite il gruppo di default — resta com'è: nessun gruppo viene aggiunto o tolto e il gruppo di default resta. Proteggi i tuoi gruppi B2B, grossisti o del personale: altrimenti un grossista che raggiunge un livello riceverebbe il gruppo di livello come gruppo di default e perderebbe i prezzi all'ingrosso. Un cliente che entra in un gruppo protetto più tardi conserva il gruppo di livello che ha; il modulo semplicemente smette di modificarlo.
- **Gli account ospite e i clienti disattivati o eliminati non vengono mai toccati.**
- Un membro di un gruppo di livello che è sotto la sua soglia perde quel gruppo al ricalcolo successivo — anche un cliente che avevi messo a mano in quel gruppo prima che diventasse un gruppo di livello. Usa per un livello solo un gruppo in cui nessuno si trova per un altro motivo.

L'importo: gli acquisti conteggiati. Per ogni cliente il modulo somma:

- gli ordini di quel cliente nel negozio (in multinegozio vedi il capitolo 5) il cui stato **attuale** è tra gli **Stati degli ordini conteggiati** e, con il periodo «Ordini degli ultimi mesi», effettuati in quei mesi;
- per ordine, il totale tasse incluse (o tasse escluse, con **Conta gli importi tasse incluse** disattivato): il valore dell'ordine dopo buoni e sconti, come lo registra PrestaShop, non i pagamenti ricevuti;
- meno le spese di spedizione, a meno che **Conta le spese di spedizione** sia attivo. Quando una regola carrello ha dato la spedizione gratuita, non si toglie nulla: PrestaShop ha già tolto la spedizione dal totale;
- meno le note di credito dell'ordine: **il valore dei prodotti della nota di credito** (e la sua spedizione, quando la spedizione conta), **non l'importo che hai davvero rimborsato**. Una nota di credito con un importo scelto da te toglie comunque l'intero valore dei prodotti che contiene;
- mai meno di zero per ordine;
- gli ordini in un'altra valuta sono convertiti nella valuta di default del negozio con il tasso registrato nell'ordine (quello del giorno dell'ordine). Cambiare in seguito la valuta di default del negozio non converte gli ordini vecchi.

Ne segue che:

- un ordine che esce dagli stati conteggiati (annullato, rimborsato, errore di pagamento o qualsiasi stato che non hai selezionato) smette subito di contare, con entrambi i periodi;
- un rimborso fatto senza nota di credito e senza cambio di stato non viene visto dal modulo;
- lo stato di PrestaShop «Rimborso parziale» non è selezionato per default: un ordine che passa a quello stato smette di contare del tutto, a meno che tu non lo selezioni; allora si tolgono solo le sue note di credito;

- la confezione regalo conta come parte dell'ordine; un ordine modificato nel back office conta con i nuovi totali dal ricalcolo successivo del cliente.

Quali stati degli ordini contano: controlla l'elenco dopo l'installazione. All'installazione il modulo seleziona ogni stato dell'ordine segnato come pagato e non eliminato, tranne Annullato, Rimborsato ed Errore di pagamento. In un nuovo negozio PrestaShop sono Pagamento accettato, Preparazione in corso, Spedito, Consegnato, In attesa di rifornimento (pagato) e Pagamento remoto accettato. **Vengono selezionati anche gli stati pagati dei moduli di pagamento installati prima di questo modulo** (per esempio uno stato «autorizzato, non incassato»): controlla l'elenco dopo l'installazione. **Se selezioni uno stato che un ordine raggiunge senza essere pagato** — In attesa di pagamento con bonifico bancario, In attesa di assegno, In attesa verifica contrassegno, lo stato «in sospeso» di un modulo di pagamento — **i clienti possono raggiungere un livello, e i suoi prezzi, con ordini non pagati**, e lo conservano finché non annulli l'ordine.

Il livello. Un cliente raggiunge il livello con la soglia più alta che non supera il suo importo, e nessun livello quando l'importo è sotto la soglia più bassa. Le soglie sono importi nella valuta di default del negozio, confrontati al centesimo.

Il periodo. Con **Tutti gli ordini** ogni ordine conteggiato conta per sempre: un livello si perde solo se un ordine viene annullato, rimborsato o ridotto da una nota di credito. Con **Ordini degli ultimi mesi** contano solo gli ordini effettuati nel **Numero di mesi** scelto: la finestra risale allo stesso giorno e alla stessa ora di N mesi di calendario fa (all'ultimo giorno del mese quando quel mese è più corto) e si conta dalla data dell'ordine, non dal pagamento. Un ordine che diventa troppo vecchio smette di contare senza alcun evento, per questo serve l'attività cron per abbassare questi livelli. Non esiste un'opzione «non scendere mai»: un livello che sopravvivesse a un ordine annullato sarebbe uno sconto permanente per «ordina, sali, annulla».

Quando i clienti cambiano gruppo. Il modulo controlla un cliente:

- **quando cambia lo stato di uno dei suoi ordini** — a ogni nuovo stato, anche il primo stato di un nuovo ordine, e anche per gli stati che altri moduli (pagamento, rimborsi, ERP, marketplace) scrivono nella cronologia dell'ordine;
- **quando viene creata una nota di credito** per uno dei suoi ordini;
- **durante il passaggio dell'attività cron** su ogni cliente che ha un gruppo di livello (una volta al giorno, con entrambi i periodi): abbassa il livello dei clienti i cui ordini sono diventati troppo vecchi con il periodo «Ordini degli ultimi mesi», e con entrambi i periodi recupera ciò che è sfuggito — un ordine il cui stato è stato cambiato aggirando gli eventi di PrestaShop, un ordine eliminato, una modifica fatta mentre il modulo era disattivato. Il passaggio può anche portare a un livello superiore un cliente che ne ha già uno; non dà mai un livello a chi non ne ha;
- **durante le visite al negozio**, solo con **Ricalcola durante le visite al negozio** attivo e solo con il periodo «Ordini degli ultimi mesi» (un piccolo passaggio sui clienti che hanno un livello);
- **quando fai clic su Ricalcola tutti i clienti**.

Conseguenze:

- **Salvare un livello non sposta nessuno.** Nemmeno cambiare una soglia: i clienti si adeguano al loro prossimo evento d'ordine, al passaggio cron (solo quelli con un gruppo di livello) o a un

ricalcolo di tutti i clienti.

- **Un annullamento o un rimborso toglie il livello** al cambio di stato o alla creazione della nota di credito.
- **Dopo aver disattivato e riattivato Livelli fedeltà**, le modifiche fatte nel frattempo non sono state seguite. Il salvataggio mostra «I livelli fedeltà sono di nuovo attivi. Le modifiche agli ordini fatte mentre erano disattivati non sono state seguite: ricalcola tutti i clienti per aggiornare ogni livello.» con il link **Vai a Ricalcolo**: fallo.
- **Mentre il modulo è disattivato** in Gestione Moduli, PrestaShop non esegue nessuno dei suoi eventi: nessuno cambia gruppo, il link e la pagina «Il mio livello fedeltà» spariscono (la pagina e l'indirizzo cron mostrano la pagina di errore 404 del negozio) e nessuna email viene inviata. Dopo la riattivazione non compare alcun avviso: **ricalcola tutti i clienti** tu stesso.
- Quando due eventi dello stesso cliente arrivano nello stesso momento, il secondo può essere saltato (una voce in **Parametri Avanzati → Logs**); viene recuperato al prossimo evento d'ordine del cliente, al passaggio cron o a un ricalcolo.

L'email di passaggio di livello. Disattivata per default (impostazione **Email di passaggio di livello**). Quando è attiva:

- viene inviata **solo quando un cliente sale** — a un livello più alto del gruppo di livello più alto in cui era, oppure al suo primo livello. Mai quando si perde un livello, mai per un semplice cambio del gruppo di default;
- un cliente che scende e risale la riceve di nuovo;
- oggetto «Hai raggiunto il livello Argento» (PrestaShop aggiunge davanti il nome del tuo negozio); saluta il cliente per nome, indica il livello, dice «Il tuo sconto di gruppo ora è del 5%.» quando il gruppo del livello è diventato il gruppo di default del cliente e ha uno sconto, e contiene il link alla pagina «Il mio livello fedeltà»;
- nella lingua del cliente quando il modulo o il tuo tema hanno il modello dell'email in quella lingua, altrimenti in inglese;
- dopo un evento d'ordine parte alla fine di quella richiesta, quando PrestaShop ha finito di modificare l'ordine: un errore dell'email non blocca mai l'ordine, ma un server di posta lento allunga il caricamento di quella pagina (l'ordine, la conferma del pagamento, la pagina dell'ordine nel back office). Le esecuzioni la inviano subito (al massimo 50 per esecuzione cron e per passo di un ricalcolo, 5 per visita);
- un passaggio di livello che una modifica successiva dello stesso cliente ha sostituito nella stessa richiesta (per esempio uno stato impostato e subito annullato) non viene annunciato;
- in un ricalcolo di tutti i clienti, solo se selezioni **Invia l'email di passaggio di livello ai clienti che salgono di livello**;
- **non viene mai inviata di nuovo**: quando il server di posta la rifiuta, o la richiesta termina prima dell'invio, il registro delle modifiche indica **Non inviata**. Dopo 3 errori di fila un'esecuzione non prova più a inviare email e scrive una voce in **Parametri Avanzati → Logs**;
- non viene inviato nulla, né registrato come errore, finché le email di PrestaShop sono disattivate (**Parametri Avanzati → Email**, non inviare mai email).

Nell'account del cliente. Un cliente che ha effettuato l'accesso trova il link **Il mio livello fedeltà** nella pagina del suo account e nel blocco dei link dell'account a piè di pagina. Il link compare solo se il programma è attivo, il negozio ha almeno un livello e il cliente non fa parte di un gruppo protetto. La pagina mostra:

- **Il tuo livello** — il nome del livello che il cliente ha, oppure «Non hai ancora un livello.»;
- **Acquisti conteggiati:** — l'importo come lo calcolano ora le regole qui sopra, **nella valuta di default del tuo negozio**, qualunque sia la valuta in cui il cliente naviga;
- «Ti mancano … per raggiungere il livello Oro.» con quanto manca al livello successivo, oppure «Hai raggiunto il livello più alto.»;
- «I tuoi acquisti raggiungono un livello superiore. Il tuo livello verrà aggiornato con il prossimo ordine.» quando l'importo raggiunge già un livello più alto di quello che il cliente ha — per esempio dopo che hai abbassato una soglia, fino al prossimo evento d'ordine, passaggio cron o ricalcolo;
- **Livelli** — ogni livello con «da …» e il suo sconto («5% di sconto»), con il livello del cliente segnato come **Il tuo livello**;
- le regole in due frasi: «Contano tutti i tuoi ordini.» oppure «Contano gli ordini degli ultimi 12 mesi.», e se gli importi sono conteggiati con o senza tasse e spedizione.

Un cliente di un gruppo protetto non ha il link, e la pagina gli dice solo «Il tuo account non fa parte del programma fedeltà.» La pagina non ricalcola mai nulla e mostra solo i dati del cliente che ha effettuato l'accesso; i visitatori senza accesso vanno alla pagina di login, e finché il programma è disattivato o non ha livelli la pagina porta all'account del cliente. Ai motori di ricerca viene chiesto di non indicizzarla.

Chi può modificare che cosa. Per aprire la pagina di configurazione serve il permesso di configurare il modulo. **Salvare le impostazioni, aggiungere, modificare o eliminare un livello e avviare, continuare o interrompere un ricalcolo di tutti i clienti richiedono anche il permesso di modificare i clienti** (**Parametri Avanzati → Dipendenti → Permessi**), perché il modulo sposta i clienti tra i gruppi e quindi cambia i loro prezzi. Un dipendente senza questo permesso vede tutte le sezioni e può usare **Anteprima**; i pulsanti sono nascosti e un avviso dice: «Il tuo profilo non può modificare i clienti e questo modulo sposta i clienti tra i gruppi: puoi vedere questa pagina ma non modificare nulla. Chiedi a un amministratore il permesso di modifica su Clienti.»

Un dipendente che può solo configurare il modulo vede comunque: gli indirizzi cron dei negozi che gestisce — chiamarne uno avvia il passaggio giornaliero e completa un ricalcolo avviato da un dipendente autorizzato, sempre con le tue regole, quindi non si può decidere nulla di nuovo — e, nel registro delle modifiche, gli ID dei clienti, gli importi conteggiati e gli ID degli ordini, anche senza accesso a Clienti o Ordini. Nomi e indirizzi email dei clienti sono mostrati solo ai dipendenti il cui profilo può vedere i clienti. Se non vuoi che un profilo veda questi dati, non dargli il permesso di configurare il modulo.

Che cosa salva il modulo.

- **I livelli** — una tabella con il negozio, il gruppo clienti e la soglia di ogni livello.

- **Il registro delle modifiche** — una tabella con una riga per ogni cambio del gruppo di livello di un cliente: negozio, ID cliente, gruppo di livello prima e dopo, gruppo di default prima e dopo, importo conteggiato e valuta, motivo, ID ordine, stato dell'email e data. **Registra chi è passato da un gruppo all'altro e quanto ha speso, quindi sono dati personali.** Non salva nomi né indirizzi email: vengono letti dall'account del cliente quando il registro viene mostrato. Le righe sono conservate **365 giorni** e poi eliminate (qualcuna a ogni nuova modifica, di più a ogni esecuzione). Eliminare un cliente dal database elimina le sue righe.
- **Le impostazioni** — nella tabella di configurazione di PrestaShop, per negozio.
- **I gruppi dei clienti** — scritti direttamente nelle tabelle clienti di PrestaShop (appartenenze e gruppo di default). L'evento «cliente aggiornato» di PrestaShop non viene attivato; gli sviluppatori trovano l'evento proprio del modulo in `README.md`.

Il modulo non si collega ad addonspresta.com né ad altri server, non usa servizi esterni, non imposta cookie propri e non scrive file.

4. Funzioni e impostazioni

Apri **Moduli → Gestione Moduli → Customer Loyalty Tiers → Configura**. Il riquadro **Aiuto** in alto collega questo manuale e la pagina del modulo su addonspresta.com nella lingua del tuo back office, riporta il nostro indirizzo di assistenza e mostra la versione installata. Sotto, quattro link aprono le sezioni **Impostazioni**, **Livelli**, **Ricalcolo** e **Registro delle modifiche**.

Impostazioni

Salvate per il negozio o il gruppo di negozi scelto nell'intestazione del back office, con il pulsante **Salva**.

Livelli fedeltà — attivo dopo l'installazione. Disattivato: nessuno viene spostato — né agli eventi d'ordine, né con l'attività cron, le visite o un ricalcolo — e nell'account del cliente non viene mostrato nulla; i livelli, i gruppi dei clienti e il registro restano come sono. Le modifiche agli ordini fatte mentre è disattivato non vengono recuperate quando lo riattivi: ricalcola allora tutti i clienti (il salvataggio te lo ricorda).

Stati degli ordini conteggiati — un ordine conta finché il suo stato attuale è uno di quelli scelti (tieni premuto Ctrl, o Cmd su Mac, per sceglierne più di uno). Ne serve almeno uno («Scegli almeno uno stato dell'ordine da conteggiare.»). Vedi «Quali stati degli ordini contano» nel capitolo 3 e controlla questo elenco dopo l'installazione.

Conta gli importi tasse incluse — **Sì** (default): gli importi degli ordini tasse incluse, come li vedono i clienti. **No**: tasse escluse. Le soglie vengono confrontate con l'importo conteggiato così, nella valuta di default del negozio.

Conta le spese di spedizione — **No** (default): il totale dell'ordine senza spedizione, così nessuno raggiunge un livello scegliendo una spedizione costosa. **Sì**: l'intero totale dell'ordine. Le note di credito vengono sempre tolte.

Periodo — **Tutti gli ordini** (default) oppure **Ordini degli ultimi mesi**. Con «Tutti gli ordini» un livello si perde solo se un ordine viene annullato o rimborsato. Con «Ordini degli ultimi mesi» gli ordini più vecchi smettono di contare, e l'attività cron abbassa il livello dei clienti che non lo raggiungono più.

Numero di mesi — da 1 a 120 (default 12), usato solo con il periodo «Ordini degli ultimi mesi»; altrimenti il campo viene ignorato e il suo valore resta. Un valore errato: «Il numero di mesi deve essere un numero intero da 1 a 120.»

Gruppo base — il gruppo di default a cui un cliente torna quando non raggiunge più nessun livello; di solito il gruppo Cliente (default). Non può essere il gruppo di un livello («Il gruppo base non può essere il gruppo di un livello.») né un gruppo protetto («Il gruppo base non può essere un gruppo protetto.»).

Gruppi protetti — i clienti di questi gruppi non vengono mai toccati (vedi il capitolo 3). Nessuno per default. Un gruppo usato da un livello non può essere protetto («Un gruppo usato da un livello non può essere protetto. Elimina prima il livello.»).

Email di passaggio di livello — **No** per default. **Sì**: il cliente riceve un'email quando sale a un livello (vedi «L'email di passaggio di livello» nel capitolo 3). Mai inviata quando si perde un livello; in un ricalcolo di tutti i clienti, solo se la selezioni lì.

Ricalcola durante le visite al negozio — **No** per default. Per i negozi senza attività cron, e solo con il periodo «Ordini degli ultimi mesi»: una visita al negozio avvia un piccolo controllo dei clienti che hanno un livello (fino a 40 clienti e 5 email, circa 3 secondi) al massimo ogni 15 minuti. Non continua mai un ricalcolo di tutti i clienti e non dà mai un livello a chi non ne ha. Con un'attività cron, lasciala disattivata.

Quando un valore è errato non viene salvato nulla e il modulo mostra il messaggio con i tuoi valori. Dopo un salvataggio riuscito: «Impostazioni salvate.»

Livelli

L'elenco dei livelli del negozio, in ordine di soglia: **Livello (gruppo clienti)** (nome e numero del gruppo), **Soglia** (nella valuta di default del negozio), **Sconto di gruppo**, **Clienti nel gruppo** e i pulsanti **Modifica** ed **Elimina**. Il riquadro di avviso sopra l'elenco ricorda le regole principali: il gruppo del livello diventa il gruppo di default del cliente con i suoi prezzi; un cliente ha un solo gruppo di livello alla volta e un membro sotto la soglia lo perde; salvare un livello non sposta nessuno. Quando i gruppi clienti di PrestaShop sono disattivati nel negozio, una riga dice che i gruppi di livello non hanno effetto finché non li attivi.

I livelli si gestiscono per negozio: scegli uno dei tuoi negozi nell'intestazione del back office («Seleziona uno dei tuoi negozi nell'intestazione per gestirne i livelli.»).

Aggiungi un livello apre il modulo:

- **Gruppo clienti** — i gruppi di questo negozio che non sono il gruppo base, un gruppo protetto, il gruppo di un altro livello né uno dei gruppi Visitatore, Ospite e Cliente;
- **Soglia** — gli acquisti conteggiati a partire dai quali un cliente ottiene questo livello, nella valuta di default del negozio: un numero maggiore di zero con punto o virgola, al massimo 9 cifre prima e non più decimali di quelli che la valuta mostra, per esempio `1000,00`. Nulla viene arrotondato o

troncato: un valore che il modulo non riesce a leggere esattamente viene rifiutato («Inserisci la soglia come importo maggiore di zero, ad esempio 1000.00.»). Due livelli di un negozio non possono avere la stessa soglia («Un altro livello ha già questa soglia.») né lo stesso gruppo («Un altro livello usa già questo gruppo.»).

Dopo **Salva**: «Livello salvato. Nessuno è stato spostato: i clienti cambiano gruppo al prossimo cambio di stato di un loro ordine, quando l'attività cron controlla i membri dei gruppi di livello o quando ricalcoli tutti i clienti.»

Modifica cambia la soglia in qualsiasi momento. **Il gruppo clienti di un livello che ha clienti non può essere cambiato**: «Il gruppo clienti di un livello non può essere cambiato finché contiene clienti. Per usare un altro gruppo: imposta per questo livello una soglia che nessun cliente raggiunge, aggiungi un nuovo livello con il nuovo gruppo, ricalcola tutti i clienti, poi elimina questo livello.» I passaggi sono in «Voglio dare a un livello un altro gruppo clienti» nel capitolo 7. Non eliminare semplicemente il livello per aggiungerne uno nuovo: i clienti di un livello eliminato conservano il suo gruppo come gruppo di default, con i suoi prezzi (vedi **Elimina**). Il gruppo di un livello senza clienti può essere cambiato.

Elimina chiede «Eliminare questo livello? I suoi clienti mantengono il gruppo e il loro gruppo di default.» ed elimina solo il livello: i suoi clienti restano nel gruppo, con quel gruppo come gruppo di default e i suoi prezzi. Il gruppo diventa un gruppo normale che il modulo non tocca più. Per farli scendere prima, vedi «Voglio eliminare un livello e far scendere i suoi clienti» nel capitolo 7.

Eliminare un gruppo clienti in PrestaShop elimina il livello che lo usava; PrestaShop dà allora da sé un altro gruppo di default ai clienti di quel gruppo, e il modulo non sposta nessuno.

Ricalcolo

La tabella elenca i negozi attivi del contesto attuale che gestisci:

- **Negozio**;
- **Livelli fedeltà** — **Attivi**, **Disattivati**, **Nessun livello** oppure **Usa i livelli di …** in un gruppo di negozi che condivide gli account cliente (capitolo 5);
- **Indirizzo per l'attività cron** — l'indirizzo di quel negozio;
- **Ultima esecuzione** — l'ora dell'ultima esecuzione dell'attività cron o di una visita, oppure **non ancora**;
- **Ricalcolo di tutti i clienti** — «—», «in corso; clienti controllati: …, cambi di gruppo: … (data)» oppure «terminato il (data); clienti controllati: …, cambi di gruppo: …».

L'attività cron. Affida l'indirizzo di ogni negozio a un'attività cron giornaliera — nel pannello del tuo hosting o in un crontab, per esempio ogni notte alle 3:00:

```
0 3 * * * curl -fsS "https://il-tuo-negozio.it/module/ap_customertiers/cron?token=…"
>/dev/null
```

Copia l'indirizzo dalla tabella: ogni negozio ha il suo, sul proprio dominio, e il suo token vale solo per quel negozio. Un'esecuzione tratta al massimo 2000 clienti in circa 20 secondi e invia al massimo 50

email; il passaggio sui clienti che hanno un livello ricomincia al massimo ogni 20 ore e riprende da dove si era fermata l'esecuzione precedente. Con più di 2000 clienti di questo tipo, chiama l'indirizzo più spesso (per esempio ogni ora) perché il passaggio finisca in giornata. Due chiamate a meno di 60 secondi di distanza non avviano una seconda esecuzione. L'attività cron serve con il periodo «Ordini degli ultimi mesi», è la rete di sicurezza giornaliera con «Tutti gli ordini» e completa un ricalcolo di tutti i clienti già avviato.

Tieni segreti gli indirizzi: chi ne conosce uno può avviare l'esecuzione di quel negozio — nient'altro, e con le tue regole. **Sostituisci gli indirizzi cron** crea nuovi indirizzi per tutti i negozi insieme; i vecchi smettono di funzionare («Gli indirizzi cron sono stati sostituiti. Aggiorna le tue attività cron: i vecchi indirizzi non funzionano più.»). Solo un dipendente che gestisce tutti i negozi dell'installazione vede e può usare questo pulsante.

Tutti i clienti di questo negozio — richiede il contesto di un solo negozio che gestisci:

- **Anteprima** — una prova con esattamente le regole di quella vera, che non modifica nulla: «Clienti controllati: 1200; cambierebbero gruppo: 3 (verso l'alto: 2, verso il basso: 1, altri: 0, stesso livello con i gruppi riordinati). Non è stato modificato nulla.» Controlla al massimo 20.000 clienti in 10 secondi e poi dice «Non tutti i clienti sono stati controllati (… su …): l'anteprima si ferma dopo 10 secondi o 20.000 clienti.»
- **Ricalcola tutti i clienti** — dopo la conferma «Ricalcolare ora tutti i clienti di questo negozio? I clienti cambiano gruppo, anche verso il basso.» mette ogni cliente del negozio nel gruppo del livello che raggiunge ora, anche verso il basso, e lavora 15 secondi per clic. Termina con «Tutti i clienti sono stati ricalcolati. Clienti controllati: …, cambi di gruppo: ….» oppure «Non ancora terminato. Clienti controllati finora: …, cambi di gruppo: …. Clicca su Continua o lascia il resto all'attività cron.»
- **Continua** — i 15 secondi successivi; **Interrompi** — abbandona il ricalcolo («Il ricalcolo di tutti i clienti è stato interrotto. I clienti già elaborati mantengono i nuovi gruppi.»). Un nuovo clic su **Ricalcola tutti i clienti** ricomincia dal primo cliente. Un ricalcolo non terminato viene continuato dall'attività cron.
- **Invia l'email di passaggio di livello ai clienti che salgono di livello** — visibile quando **Email di passaggio di livello** è attiva, non selezionata per default; vale per tutto il ricalcolo (al massimo 50 email per passo).

Mentre un'esecuzione del negozio è in corso, i pulsanti rispondono «È in corso un'esecuzione. Riprova tra un momento.»

Registro delle modifiche

Ogni cambio del gruppo di livello di un cliente nei negozi del contesto attuale che gestisci, dal più recente, 50 per pagina e al massimo gli ultimi 2000:

- **Data**, **Negozio**, **ID cliente**;
- **Livello: da → a** — i gruppi di livello prima e dopo («—» se nessuno);
- **Gruppo di default cambiato** — **Sì** o **No**;
- **Acquisti conteggiati** — l'importo in quel momento, nella valuta di default del negozio;

- **Motivo** — **Stato ordine**, **Nota di credito**, **Attività cron**, **Visita al negozio** o **Ricalcolo di tutti i clienti**, con il numero d'ordine quando c'è;
- **Email** — **Inviata**, **Non inviata** oppure «—» quando non era prevista alcuna email;
- **Cliente** e **Indirizzo email** — solo per i dipendenti il cui profilo può vedere i clienti. Gli altri vedono l'avviso «Nomi e indirizzi email dei clienti non sono mostrati: il tuo profilo non ha accesso a Clienti.»

Una modifica che non è stato possibile scrivere non viene registrata. Le righe sono conservate 365 giorni.

5. Multinegozio

Le impostazioni vengono salvate per il negozio o il gruppo di negozi scelto nell'intestazione del back office; nel contesto di tutti i negozi o di un gruppo può salvare solo un dipendente che gestisce ogni negozio di quel contesto. Livelli, registro delle modifiche, indirizzo cron ed esecuzioni sono **di ogni negozio**. I gruppi clienti sono comuni a tutti i negozi di PrestaShop: per i livelli di un negozio si possono scegliere solo gruppi associati a quel negozio.

Negozi che non condividono gli account cliente (l'impostazione predefinita di PrestaShop): ogni negozio ha il proprio programma, lavora sui propri clienti e conta gli ordini effettuati in quel negozio.

Un gruppo di negozi che condivide gli account cliente ha un solo programma. Lì un cliente è un solo account con un solo gruppo di default per tutti i negozi del gruppo, quindi due elenchi di livelli se lo contenderebbero. I livelli del gruppo sono quelli del negozio del gruppo che ha livelli (se ne hanno più d'uno, quello con l'ID più basso), e **le sue impostazioni valgono per tutto il gruppo**:

- i clienti di tutto il gruppo vengono ricalcolati con quei livelli, e **i loro ordini in tutti i negozi del gruppo con la stessa valuta di default vengono conteggiati insieme**;
- gli eventi d'ordine, l'attività cron e l'account del cliente degli altri negozi usano quel programma;
- la sezione **Impostazioni** di un altro negozio dice «I negozi di questo gruppo di negozi condividono gli account cliente; valgono le impostazioni del negozio …. Le impostazioni di questo negozio non vengono usate e non si possono modificare qui.» e non ha il pulsante **Salva**; la sua sezione **Livelli** dice dove si gestiscono i livelli, mostra i suoi livelli come non usati e permette solo di eliminarli; ricalcola nel negozio che ha i livelli;
- **attiva il modulo in tutti i negozi del gruppo.** PrestaShop non esegue nessun evento di un modulo in un negozio in cui è disattivato: gli ordini di quel negozio contano comunque, ma un ordine annullato o rimborsato lì abbassa il livello solo al successivo evento d'ordine del cliente in un negozio con il modulo attivo, al passaggio cron giornaliero o a un ricalcolo. La sezione **Livelli** del negozio che ha i livelli avvisa e nomina quei negozi («Questo modulo è disattivato in questi negozi del gruppo: …»).

Le sezioni **Ricalcolo** e **Registro delle modifiche** mostrano i negozi attivi del contesto attuale che gestisci, ogni riga con il nome del suo negozio. **Sostituisci gli indirizzi cron** è riservato a un dipendente che gestisce tutti i negozi. Una sola licenza copre tutti i negozi dell'installazione.

6. Disinstallazione

Gestione Moduli → Customer Loyalty Tiers → Disinstalla elimina i livelli, **il registro delle modifiche** e le impostazioni di tutti i negozi, compresa la chiave segreta degli indirizzi cron. **La disinstallazione lascia ogni cliente nel gruppo in cui si trova:** il modulo non sposta nessuno, quindi i clienti conservano i loro gruppi di livello e i loro gruppi di default — e con essi i prezzi — finché non li cambi in **Clienti → Clienti**. **Reimposta** in Gestione Moduli fa lo stesso (disinstalla e reinstalla).

Dopo una reinstallazione o un reset gli indirizzi cron sono nuovi: i vecchi rispondono HTTP 403. Copia i nuovi indirizzi dalla sezione **Ricalcolo** nelle tue attività cron, oppure elimina le attività cron se non reinstalli il modulo.

Che cosa resta: la dichiarazione dell'evento del modulo per gli sviluppatori, perché gli altri moduli collegati mantengano il loro posto.

Disattiva conserva tutto, ma finché il modulo è disattivato nessuno cambia gruppo, i clienti non vedono nulla e non viene inviata nessuna email (vedi «Quando i clienti cambiano gruppo» nel capitolo 3). Dopo la riattivazione ricalcola tutti i clienti.

7. FAQ e risoluzione dei problemi

Un cliente non è salito di livello. Controlla in quest'ordine:

1. **Livelli fedeltà** è attivo e il negozio ha livelli (**Ricalcolo** indica **Attivi**).
2. Lo stato dei suoi ordini è selezionato in **Stati degli ordini conteggiati** — un ordine in attesa di bonifico non conta finché non raggiunge uno stato selezionato.
3. L'importo: **Conta gli importi tasse incluse** e **Conta le spese di spedizione** — con le impostazioni di default la spedizione non conta, quindi un ordine di 205 con 10 di spedizione conta 195 e non raggiunge una soglia di 200. Le note di credito vengono tolte.
4. Il cliente non fa parte dei **Gruppi protetti**, non è un account ospite e il suo account è attivo.
5. **Il suo gruppo di default è stato impostato a mano**: ha ricevuto il gruppo di livello solo come appartenenza e i suoi prezzi non sono cambiati (**Gruppo di default cambiato** indica **No** nel registro delle modifiche).
6. **Un'altra valuta:** gli ordini sono convertiti nella valuta di default del negozio, quindi 200 USD non raggiungono una soglia di 200 EUR.
7. La modifica è avvenuta, ma dopo non è successo nulla: salvare un livello o cambiare una soglia non sposta nessuno fino al prossimo evento d'ordine del cliente, al passaggio cron o a un ricalcolo. La pagina «Il mio livello fedeltà» dice allora «I tuoi acquisti raggiungono un livello superiore.»

Anteprima in **Ricalcolo** mostra quanti clienti cambierebbero; **Registro delle modifiche** mostra che cosa è stato fatto.

Un cliente è sceso di livello.

- Con **Ordini degli ultimi mesi**, un ordine vecchio è uscito dalla finestra.
- Un ordine è stato annullato, rimborsato o ha ricevuto un altro stato non selezionato.
- È stata creata una nota di credito: si toglie il valore dei suoi prodotti, anche se hai rimborsato meno.
- Era nel gruppo di livello a mano e sotto la sua soglia (vedi «Quali gruppi tocca il modulo»).

La colonna **Motivo** del registro delle modifiche dice quale evento l'ha causato.

I prezzi non sono cambiati dopo il passaggio di livello. Lo sconto e i prezzi vengono dal gruppo: imposta lo sconto del gruppo in **Parametri Negozio → Impostazioni clienti → Gruppi**. Controlla che il gruppo di livello sia diventato il gruppo di default del cliente (**Gruppo di default cambiato** nel registro delle modifiche, o la scheda del cliente in **Clienti → Clienti**); un gruppo di default impostato a mano resta. Poi svuota la cache in **Parametri Avanzati → Prestazioni** e chiedi al cliente di ricaricare la pagina.

Che cosa risponde l'indirizzo cron? Un breve testo JSON, per esempio `{"status":"done","checked":240,"changed":3,"mails":1,"full":"none"}`: `checked` conta i clienti esaminati, `changed` quelli che hanno cambiato gruppo, `mails` le email inviate, e `full` dice se è stato continuato un ricalcolo di tutti i clienti (`none`, `pending` = continuato e non ancora terminato, `finished`). Lo stato:

- `done` — l'esecuzione è terminata;
- `off` — **Livelli fedeltà** è disattivato in quel negozio;
- `other_shop` — il negozio appartiene a un gruppo che condivide gli account cliente e usa i livelli di un altro negozio: chiama invece l'indirizzo di quel negozio;
- `wait` — l'ultima esecuzione del negozio (con l'attività cron o con una visita) risale a meno di 60 secondi fa;
- `busy` — in questo momento è in corso un'altra esecuzione di quel negozio;
- `no_tiers` — il negozio non ha livelli;
- HTTP 403 con `{"error":"invalid token"}` — l'indirizzo è sbagliato, è stato sostituito, oppure il modulo è stato reinstallato o reimpostato; copia quello attuale dalla sezione **Ricalcolo**. Non è stato eseguito nulla;
- HTTP 500 con `{"error":"run failed"}` — l'esecuzione si è fermata per un errore; l'inizio del messaggio è in **Parametri Avanzati → Logs** («Customer Loyalty Tiers: the cron run failed: …»);
- la pagina di errore 404 del negozio — il modulo è disattivato o non installato in quel negozio.

«Il gruppo clienti di un livello non può essere cambiato finché contiene clienti.» Nel gruppo del livello ci sono clienti. Se il gruppo venisse semplicemente sostituito, o il livello eliminato, conserverebbero il vecchio gruppo come gruppo di default, con i suoi prezzi, perché il modulo non cambia più un gruppo di default che non è né un gruppo di livello né il gruppo base. Segui i passaggi della domanda successiva.

Voglio dare a un livello un altro gruppo clienti. Esegui questi passaggi uno dopo l'altro:

1. Modifica il livello e dagli una soglia che nessun cliente raggiunge, per esempio `999999999`.
2. Aggiungi un nuovo livello con il nuovo gruppo e la soglia che aveva il vecchio livello.

3. **Ricalcola tutti i clienti**: i clienti del vecchio gruppo passano al nuovo, anche come gruppo di default. Non è un passaggio verso l'alto, quindi l'email di passaggio di livello non viene inviata.
4. Elimina il vecchio livello, che non ha più clienti.

Voglio eliminare un livello e far scendere i suoi clienti. Modifica il livello e dagli una soglia che nessun cliente raggiunge, fai clic su **Ricalcola tutti i clienti** (i suoi clienti passano al livello inferiore o tornano al gruppo base), poi elimina il livello. Eliminarlo subito lascia i suoi clienti nel suo gruppo, con i suoi prezzi.

Un cliente non vede il link «Il mio livello fedeltà». Deve aver effettuato l'accesso con un account (non come ospite); **Livelli fedeltà** deve essere attivo e il negozio deve avere un livello; il cliente non deve far parte di un gruppo protetto. Il link è nella pagina dell'account e nel blocco dei link dell'account a piè di pagina di Classic e Hummingbird; un altro tema deve mostrare gli hook dell'account di PrestaShop.

Gli importi nell'account sono in una valuta diversa da quella del cliente. Le soglie sono importi nella valuta di default del negozio, quindi la pagina mostra gli acquisti conteggiati e le soglie in quella valuta, mai convertiti.

Un cliente ha ricevuto l'email in inglese. Il modello dell'email non esiste nella sua lingua. Copia `mails/en/ap_customertiers_promotion.html` e `.txt` dal modulo in `themes/<il-tuo-tema>/modules/ap_customertiers/mails/<lingua>/`, traducili e mantieni le variabili tra parentesi graffe come `{tier}` e `{tier_url}`. Le copie nel tuo tema sopravvivono anche agli aggiornamenti del modulo.

L'email risulta «Non inviata». Il server di posta l'ha rifiutata, oppure la richiesta è terminata prima dell'invio. Non viene inviata di nuovo — di proposito, perché non parta mai due volte. Controlla **Parametri Avanzati** → **Email**.

Un cliente chiede quali dati conservi sul suo livello. Il suo livello e i suoi acquisti conteggiati sono nella pagina «Il mio livello fedeltà» del suo account. Il modulo non aggiunge nulla al file di esportazione del modulo GDPR di PrestaShop. Per il registro delle modifiche (conservato fino a 365 giorni) esegui questa query SQL sul database del negozio (con il prefisso delle tue tabelle, di solito `ps_`, e l'ID del cliente da **Clienti** → **Clienti**):

```
SELECT * FROM <prefix>ap_customertiers_log WHERE id_customer = <ID cliente>;
```

Un cliente chiede la cancellazione dei suoi dati. Elimina il cliente in **Clienti** → **Clienti** con l'opzione che gli permette di registrarsi di nuovo con lo stesso indirizzo email — PrestaShop elimina allora l'account dal database, e il modulo elimina subito le sue righe del registro delle modifiche. L'altra opzione lascia l'account nel database, segnato come eliminato: il modulo non lo tocca più, ma le sue righe restano fino a 365 giorni e il **Registro delle modifiche** può ancora mostrarne nome e indirizzo ai dipendenti che possono vedere i clienti. Il modulo non ha hook del modulo GDPR di PrestaShop.

Il modulo dà punti, buoni o sconti propri? No. Il vantaggio di un livello è quello che imposti per il suo gruppo clienti: sconto di gruppo, prezzi, accesso alle categorie. Il modulo non mostra il livello nelle pagine prodotto né negli elenchi di prodotti.

8. Aggiornamenti e assistenza

Gli aggiornamenti sono gratuiti a vita: scarica le nuove versioni su addonspresta.com, in **My account → Order history**, e caricale come un nuovo modulo. Le tue impostazioni, i tuoi livelli e il tuo registro delle modifiche restano.

L'assistenza è inclusa per 12 mesi dall'ordine: scrivi a **mail@addonspresta.com** o usa il modulo di contatto di addonspresta.com (dal lunedì al venerdì, 10:00–16:00 CET; di solito rispondiamo entro 2 giorni lavorativi). Indica la tua versione di PrestaShop, la versione del modulo e i passaggi che portano al problema.