NERIA

Luxury Email Suite

完整用户指南

PrestaShop 8 & 9 模块 — 版本 1.0.33

19 种语言 · 117 个模板 · 88 项功能

© 2026 Neriasoftware — 保留所有权利

目录

1. 关于 Neria
- 1.1 兼容性
- 1.2 Neria 自动执行的操作
- 1.3 外部网络连接

2. 技术要求
- 2.1 服务器环境
- 2.2 使用的 PrestaShop 钩子
- 2.3 创建的 SQL 数据表

3. 安装
- 3.1 通过 PrestaShop Addons 安装（推荐）
- 3.2 手动安装（.zip 文件）
- 3.3 安装所创建的内容

4. 许可证激活
- 4.1 激活您的密钥
- 4.2 更换域名
- 4.3 容错机制

5. Neria 后台总览
- 5.1 标签页列表

6. 首页标签页 — 常规设置
- 6.1 30 天关键绩效指标
- 6.2 语言自动识别
- 6.3 智能问候语 — 本地时间
- 6.4 常规设置

7. 设计标签页 — 视觉识别
- 7.1 颜色
- 7.2 徽标
- 7.3 深色模式
- 7.4 容器宽度
- 7.5 快速样式 — 一键预设方案
- 7.6 手写签名

8. 字体排印标签页
- 8.1 字体配置

9. 社交媒体标签页

10. 翻译标签页 — 19 种语言
- 10.1 编辑模板
- 10.2 DeepL 自动翻译
- 10.3 CSV 导出与导入
- 10.4 将模板加入黑名单
- 10.5 翻译历史

11. 品牌语音印记

12. 手动发送标签页

13. 多客户端预览标签页
- 13.1 模拟深色模式

14. 行为自动化
- 14.1 服务器 cron 配置
- 14.2 客户生日
- 14.3 弃购购物车 — 三波提醒

14.4 结账中断
14.5 购买后跟进
14.6 复购提醒
14.7 客户挽回（Win-back）
14.8 配送延误
14.9 幽灵购物车
15. 订单触发器
15.1 订单里程碑（milestone_order）
15.2 订单暂缓处理
15.3 部分发货
15.4 退款处理完成
15.5 退货已收到
16. 日历标签页 — 节日活动
16.1 启用/禁用某一节日
16.2 自定义日期
17. 季节性活动标签页
17.1 创建活动
18. 忠诚度计划
18.1 积分获取规则
18.2 忠诚度等级
18.3 忠诚度邮件
18.4 多店铺积分累计
19. 客户细分标签页 — 行为细分
19.1 五大客户细分
19.2 在活动中使用客户细分
20. 黄金时段 — 最佳发送时间
21. 个性化购买时段
21.1 启用发送队列
22. 追加销售与系列凑齐
22.1 智能追加销售
22.2 完善您的搭配
22.3 系列凑齐
23. 商品等候名单
23.1 配置设置
23.2 管理注册信息
24. A/B 测试标签页
24.1 创建测试
24.2 跟踪结果
24.3 确定获胜版本
25. 统计数据标签页
25.1 关键绩效指标仪表盘
25.2 打开与点击追踪
25.3 营收归因
25.4 送达率评分
25.5 流失评分
25.6 CLV — 12 个月客户终身价值
25.7 购买倾向评分
25.8 客户邮件历史
25b. 客户历史标签页

25b.1 可用筛选条件
25b.2 CSV 导出
26. 自动月度报告
26.1 配置设置
27. 发送域名信誉度
27.1 结果解读
28. Google 与 SEO 集成
28.1 Gmail Postmaster Tools
28.2 Google Search Console
28.3 Google PageSpeed Insights
28.4 Semrush 与 Moz（可选）
29. 退信标签页 — 无效邮件管理
29.1 IMAP 配置
29.2 ESP Webhook 配置
29.3 硬退回与软退回
30. 真品证书
30.1 配置设置
30.2 手动签发证书
31. 客户偏好中心
31.1 偏好类别
31.2 全局退订
32. GDPR 标签页 — 审计与合规
32.1 合规评分
32.2 数据保留时长
32.3 数据清除
33. 敏感数据加密
33.1 加密范围
33.2 运作原理
33.3 Watchdog 监控
33.4 追溯式迁移
34. Webhook 标签页 — 第三方集成
34.1 可用事件
34.2 配置端点
35. 静默见证 — 密送存档
36. 智能后备邮件
37. 静默模式 — 防止重复发送
38. 帮助标签页 — Watchdog 与诊断
38.1 事件日志
38.2 自动警报
38.3 自动修复
38.4 完整诊断
38.5 紧急页面
39. 控制中心
40. Neria 学院
41. 117 个邮件模板一览
41.1 PrestaShop 交易邮件（重新设计）
41.2 行为型邮件
41.3 奢华体验邮件
41.4 忠诚度邮件

41.5 节日邮件
41.6 B2B 邮件
41.7 Neria 系统邮件
42. 常见问题
邮件未能发出 — 应检查哪些方面?
能否自定义某封特定邮件的文字内容?
某个模板不符合我的需求 — 可以将其禁用吗?
如何自定义自动化任务的发送时间?
该模块是否会拖慢我的店铺速度?
如何获取帮助?
43. 技术支持与业务关怀
43.1 技术支持
43.2 业务关怀 — 含 12 个月服务
43.3 续订
附录 A — 法律声明
A.1 模块许可
A.2 版权声明
A.3 所使用的第三方字体
A.4 第三方库
A.5 个人数据

1. 关于 Neria

Neria — Luxury Email Suite 是一款高级 PrestaShop 模块，它以统一、优雅且多语言的渲染引擎全面取代了平台原生的邮件系统，并集成了 88 项功能，涵盖从行为自动化到高级分析智能的方方面面。

该模块面向珠宝、皮具、时尚、精美工艺品、家居装饰等高端产品店铺，对于这些店铺而言，每一封邮件都是品牌沟通行为，而非简单的系统通知。

1.1 兼容性

- 兼容 PrestaShop 8.x（已测试至 8.2）及 PrestaShop 9.x（已在全新 Hummingbird 界面下测试至 9.0.2）。
- 最低要求 PHP 7.4，建议使用 PHP 8.1 及以上版本以获得更好的 JSON 性能。所需扩展：OpenSSL、cURL、GD 或 Imagick、mbstring、json。
- 兼容单店铺及多店铺环境。所有功能均按店铺独立隔离。
- 邮件服务器：兼容任何支持 SMTP 的服务器（PrestaShop 原生功能）。Neria 本身并不发送邮件，而是负责美化和丰富邮件内容。

1.2 Neria 自动执行的操作

一旦激活，Neria 便通过 actionEmailSendBefore 钩子拦截 PrestaShop 或任何其他已安装模块发送的每一封邮件。它会识别模板、解析收件人的实际语言、应用品牌设计（颜色、徽标、字体排印），注入增强变量（追踪、A/B 测试、忠诚度、社交媒体等），然后将增强后的邮件交还给 PrestaShop 的原生发送机制。标准交易邮件无需任何额外配置即可立即享受全新渲染效果。

1.3 外部网络连接

Neria 仅与其自有许可证服务器（neriasoftware.com）建立一项外部网络连接，最多每 24 小时一次，用于验证密钥有效性。传输的数据包括：许可证密钥、域名、模块版本。不会传输任何客户个人数据。若服务器暂时不可用，最近一次缓存的验证结果将无限期保持有效——发行方一侧的故障绝不会中断邮件发送。

2. 技术要求

2.1 服务器环境

- PHP：最低要求 7.4（为提升 JSON 处理性能，建议 8.1 及以上）
- OpenSSL 扩展：用于对数据库中的敏感数据进行 AES-256-GCM 加密
- cURL 扩展：用于 API 调用（许可证、Gmail Postmaster、Google Search Console、PageSpeed、DeepL、Semrush、Moz）
- GD 或 Imagick 扩展：用于生成手写签名（SignatureGenerator）
- mbstring 扩展：用于处理多语言字符串（阿拉伯语、日语、韩语、中文）
- json 扩展：标准扩展，所有现代 PHP 安装均已内置
- MySQL 5.7 及以上或 MariaDB 10.3 及以上：安装时将创建 38 张数据表（前缀为 neria_）

2.2 使用的 PrestaShop 钩子

- actionEmailSendBefore — 拦截所有发出的邮件
- actionMailAlterMessageBeforeSend — 添加符合 RFC 8058 标准的 List-Unsubscribe
- actionObjectOrderAddAfter — 订单后触发（归因、忠诚度、里程碑）
- actionOrderStatusPostUpdate — 订单状态追踪（已发货、已送达、已退款、已退货）
- actionObjectOrderSlipAddAfter — 退款触发
- actionObjectOrderReturnAddAfter — 商品退货触发
- actionUpdateQuantity — 检测补货（等候名单）
- actionDeleteGDPRCustomer — 根据 GDPR 请求删除客户数据
- displayAdminOrderMainBottom — 订单详情页的证书区块
- displayCustomerAccount — 后台客户档案中的邮件历史记录
- displayHeader — 当服务器无 cron 时的行为型 cron 后备机制

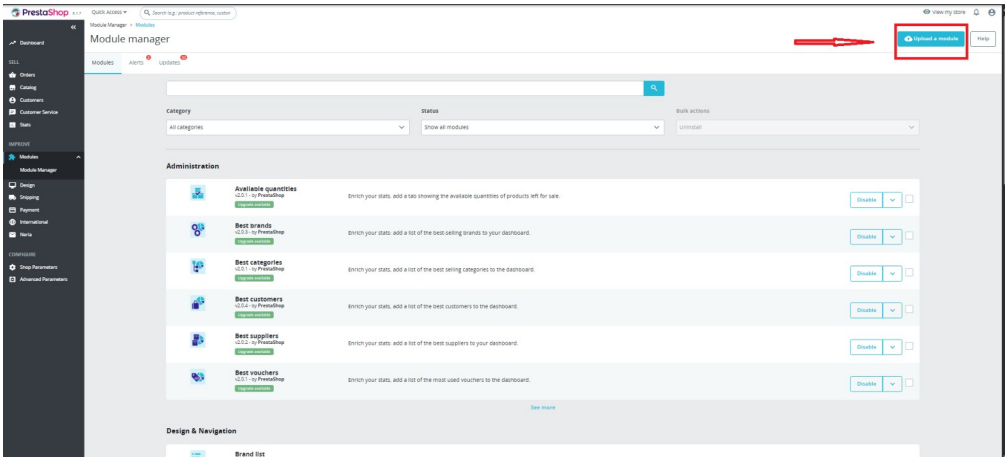
2.3 创建的 SQL 数据表

安装时将创建 38 张数据表，均以店铺前缀加 neria_ 为前缀：

- neria_stat：追踪事件（发送、打开、点击、转化）
- neria_translation / neria_translation_history：模板的本地化文本（19 种语言）及修改历史
- neria_abtest / neria_abtest_translation / neria_abtest_history：A/B 测试的定义、文本变体及已完成测试的历史记录
- neria_loyalty_points / neria_loyalty_rewards：忠诚度计划的积分累计与奖励
- neria_waitlist：按商品记录的等候名单注册信息
- neria_customer_segment：按客户划分的行为细分
- neria_churn_score：每位客户的流失风险评分
- neria_propensity_score：购买倾向评分
- neria_attribution：用于收入归因的 24 小时最后点击追踪
- neria_upsell：已发送的购后追加销售建议
- neria_webhook_queue：外发 Webhook 队列
- neria_bounces：无效邮件地址（硬退回 / 软退回）

- neria_log：Watchdog 内部日志（INFO/WARNING/ERROR 事件）
- neria_collection / neria_collection_sent：系列凑齐发送规则及去重
- neria_look_rule / neria_look_sent：「搭配凑齐」发送规则及去重
- neria_seasonal_campaign：定期季节性活动
- neria_queue：按客户偏好时段延迟发送的队列
- neria_certificate：已签发真品证书登记簿
- neria_quote：B2B 报价单跟进提醒
- neria_reconciliation：部分/多阶段退款对账
- neria_product_lifespan：产品使用寿命提醒
- neria_preferences：客户偏好设置中心（按类别选择接收/取消接收）
- neria_voice_profile：语音印记（禁用词/优先词、语气备注）
- neria_birthday_voucher / neria_milestone_voucher：生日及订单里程碑优惠券
- neria_behavioral_sent：已发送行为型邮件的去重记录
- neria_blacklist：已停用的模板（改由 PrestaShop 原生渲染处理）
- neria_config / neria_custom_variable / neria_signature / neria_cron_health / neria_calendar_event：配置、自定义变量、签名、cron 状态监控及日历事件

3. 安装



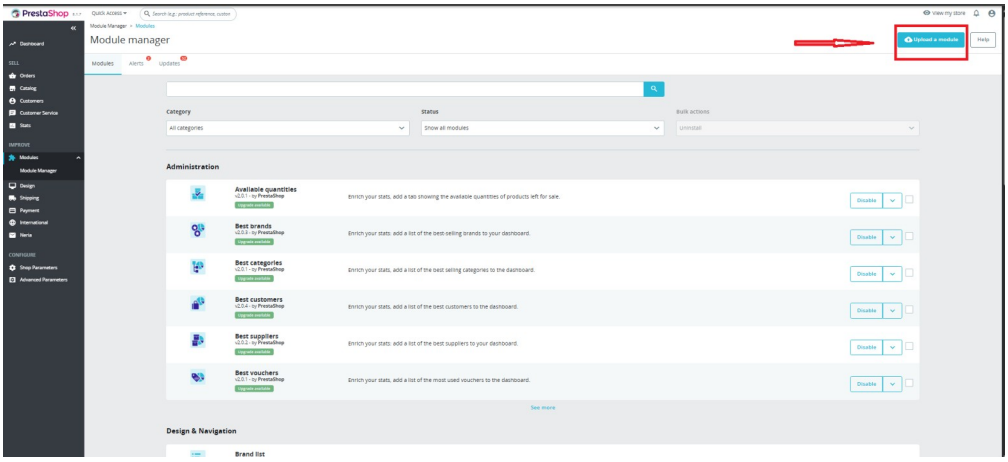
3.1 通过 PrestaShop Addons 安装（推荐）

1. 在 PrestaShop 后台，进入 模块 → 模块目录。
2. 在搜索栏中搜索「Neria」。
3. 点击 购买，确认购买后再点击 安装。系统将自动完成安装。
4. 安装完成后，Neria 模块将出现在左侧边栏菜单中。

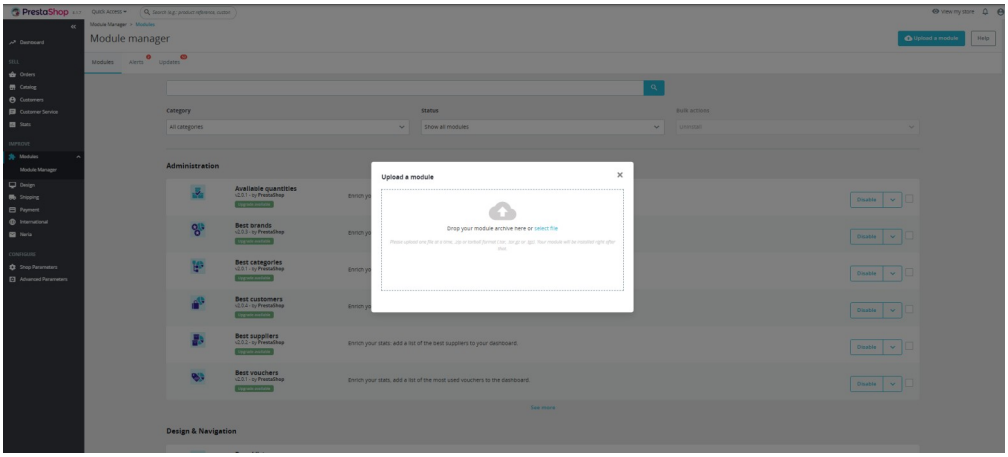
3.2 手动安装（.zip 文件）

1. 从您的客户空间或购买确认邮件中下载 neria-X.Y.Z.zip 文件，并保存至桌面。

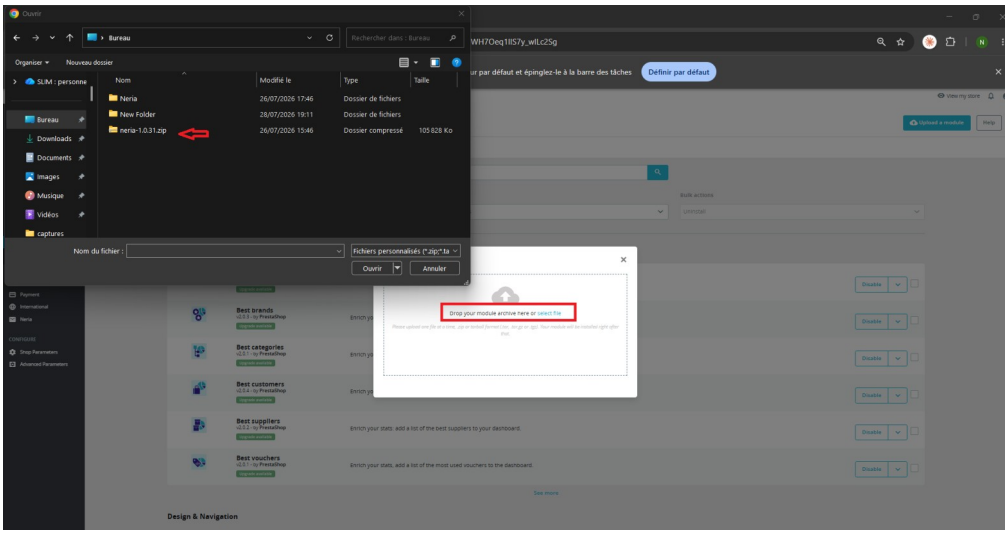
2. 在 模块 → 模块目录 中，点击右上角的 安装模块。



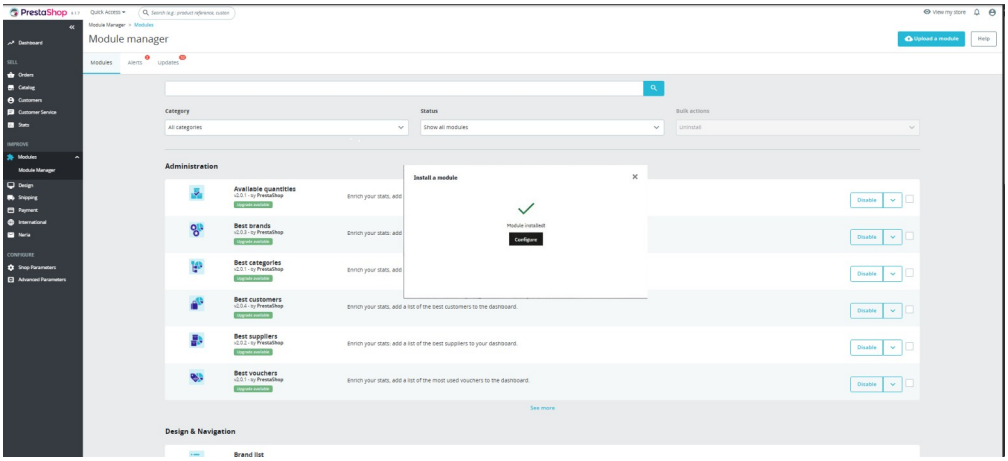
3. 导入窗口随即打开。点击 选择文件，或直接将 zip 文件拖放至指定区域。



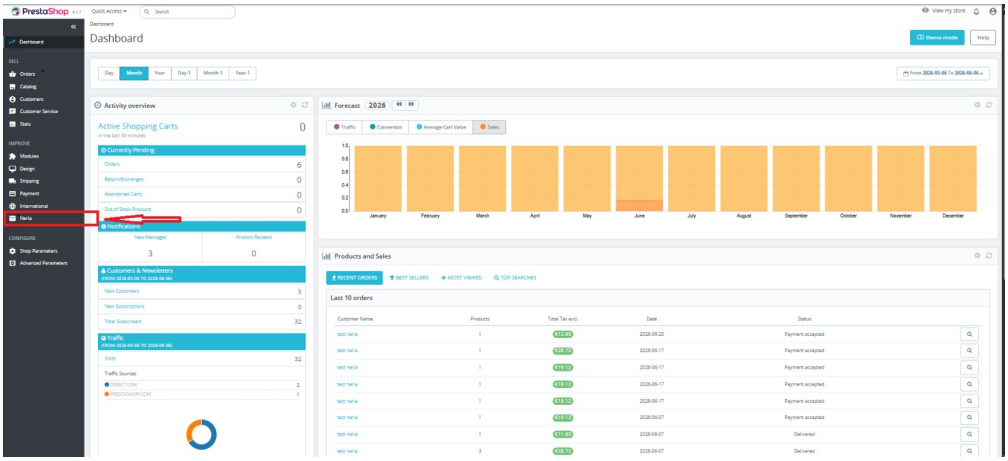
4. 在文件资源管理器中选择 neria-X.Y.Z.zip 文件，点击 打开。



5. PrestaShop 将导入并安装该模块。系统将显示确认信息「模块已安装！」。



6. Neria 菜单将立即出现在后台左侧边栏中。



3.3 安装所创建的内容

安装过程不会修改任何现有数据，仅会创建以下内容：

- 38 张专用数据表（前缀 neria_），用于统计、忠诚度、证书等功能。
- 117 个模板对应的 19 种语言翻译，加载至数据库中。
- 所有功能的默认设置——除 A/B 测试及优惠券式忠诚度分级功能出于谨慎考虑默认关闭外，其余功能均默认启用。

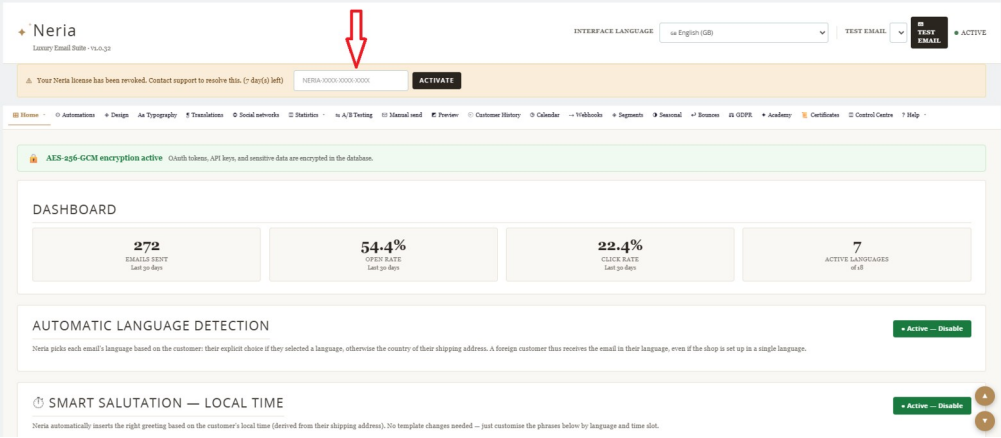
提示 — 安装完成后，PrestaShop 的所有标准邮件（订单确认、密码找回、新闻通讯等）将立即自动套用 Neria 的默认设计风格。此初始渲染效果无需任何强制配置即可生效。

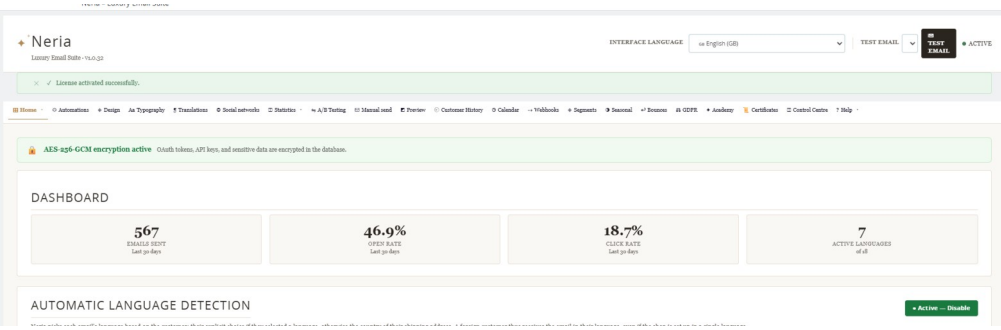
4. 许可证激活

Neria 需要一个与您店铺域名绑定的有效许可证密钥，方能在安装后 30 天宽限期结束后继续正常运作。

4.1 激活您的密钥

1. 打开 Neria 菜单 → 任意标签页。若尚无有效许可证，页面顶部将显示橙色提示横幅。
2. 输入您在 PrestaShop Addons 购买时通过邮件收到的许可证密钥，格式为 NERIA-XXXX-XXXX-XXXX。
3. 点击 激活。系统将在线验证密钥并将其与您的域名绑定。





4.2 更换域名

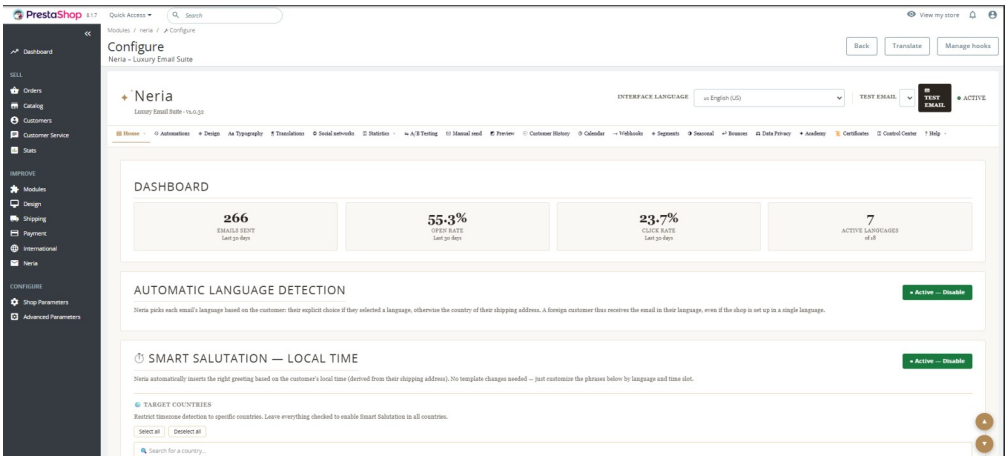
如需迁移至新域名，请继续使用同一密钥。Neria 将检测到域名变更，并向您的购买邮箱发送确认邮件。点击确认链接后，许可证将转移至新域名。此机制每年限用两次。

4.3 容错机制

若许可证验证服务器暂时不可用，模块将保留最近一次已知状态的缓存，并继续正常发送邮件。发行方一侧的故障绝不会导致服务中断。

5. Neria 后台总览

Neria 菜单以结构化的侧边导航整合了全部功能。以下是各可用标签页的简要介绍。

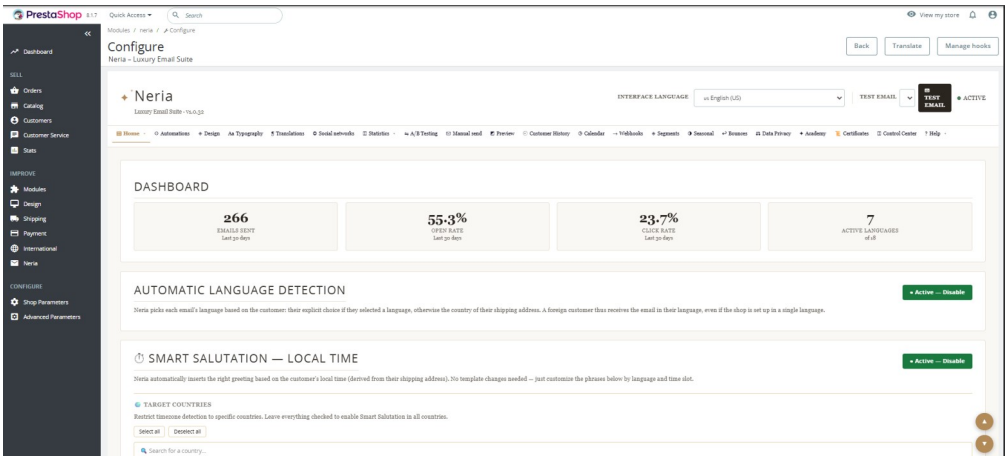


5.1 标签页列表

- 首页 — 仪表盘、30 天关键绩效指标、即将到来的节日活动、常规设置
- 设计 — 颜色、徽标、深色模式、容器宽度、快速样式、实时预览
- 字体排印 — 按语言及文字体系（拉丁文、阿拉伯文、日文、韩文、中文）设置字体
- 翻译 — 以 19 种语言编辑所有模板文本、DeepL 集成、CSV 导出/导入
- 社交媒体 — 配置插入每封邮件页脚的社交媒体链接
- 统计数据 — 关键绩效指标、追踪、归因、细分、流失评分、客户终身价值、送达率
- A/B 测试 — 创建并跟踪模板测试
- 手动发送 — 按需向客户发送邮件、延迟排期
- 多客户端预览 — 模拟 Gmail、Outlook、Apple Mail、Orange、Yahoo 中的渲染效果
- 客户历史 — 按客户查看已收邮件、时间线、提醒、CSV 导出
- 日历 — 自动节日邮件（25 个节日，19 种语言）
- Webhook — 向 CRM、Zapier、Make 发送外发通知
- 客户细分 — 5 类客户行为细分仪表盘
- 季节性活动 — 定制化的定期活动
- 退信 — 无效邮件地址管理（IMAP + ESP Webhook）
- GDPR — 合规审计与个人数据清除
- 学院 — 直接集成于后台的教程与指南
- 证书 — PDF 真品证书的配置与签发
- 控制中心 — 菜单中各功能的可见性设置
- 帮助 — Watchdog 日志、完整诊断、cron 令牌

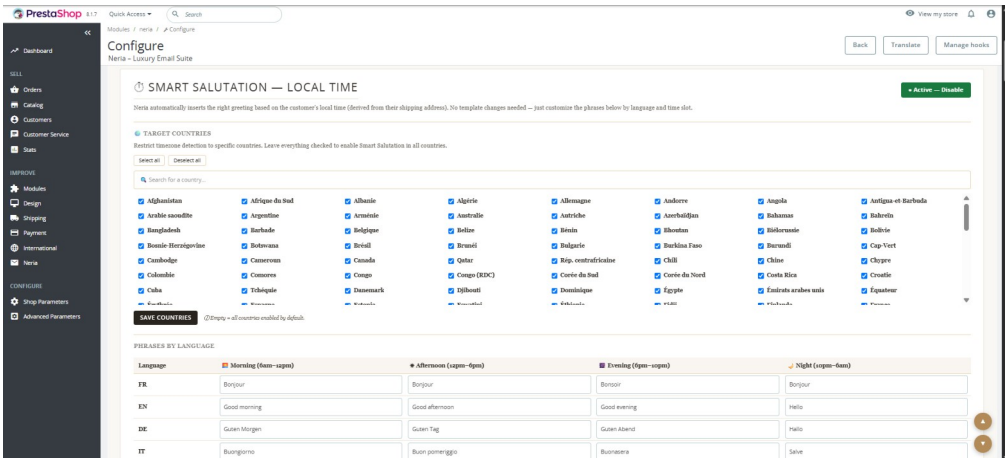
6. 首页标签页 — 常规设置

首页标签页是 Neria 的主仪表盘，集中展示了过去 30 天的关键绩效指标、即将到来的节日活动，以及模块的常规设置。



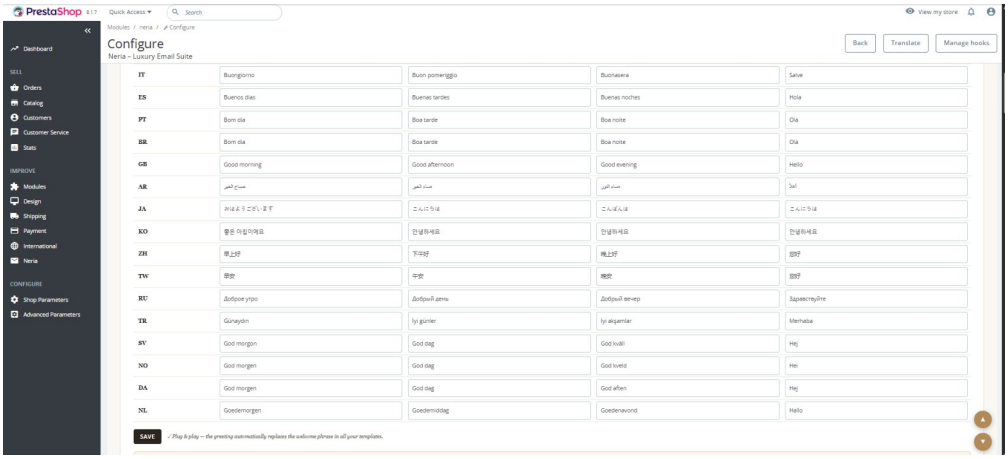
6.1 30 天关键绩效指标

标签页顶部显示四项核心指标：已发送邮件数、打开率、点击率，以及 19 种语言中已启用的语言数量。这些数据可让您快速掌握发送整体状况。



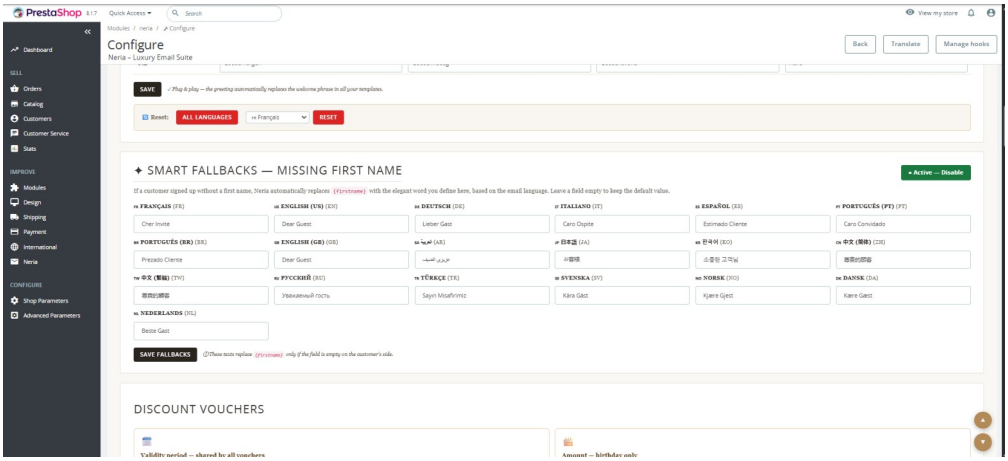
6.2 语言自动识别

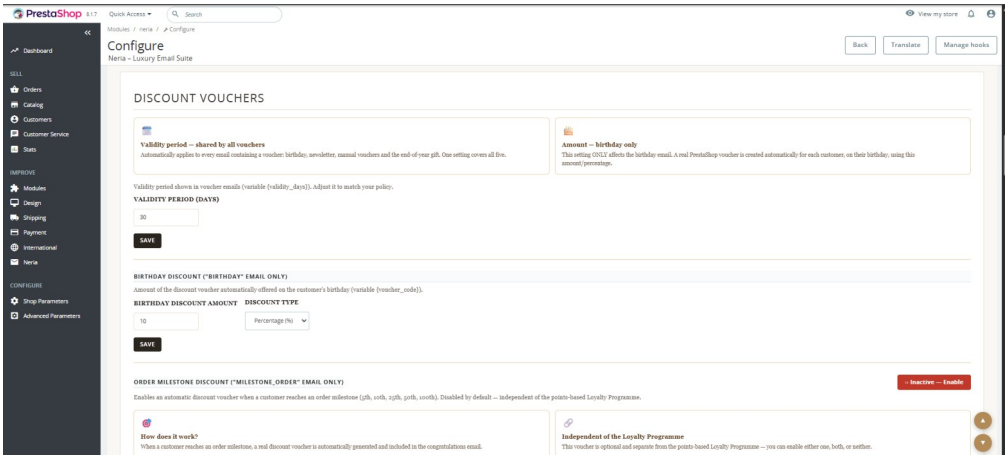
Neria 根据客户情况选择每封邮件的语言：若客户已明确选定语言，则使用该语言；否则依据其收货地址所在国家判断。因此，即使店铺仅配置了一种语言，海外客户仍可收到以其本国语言撰写的邮件。



6.3 智能问候语 — 本地时间

Neria 会根据客户的本地时间（依据其收货地址推算）自动插入恰当的问候语，无需修改任何模板——只需在下方按语言及时段自定义相应文案即可。

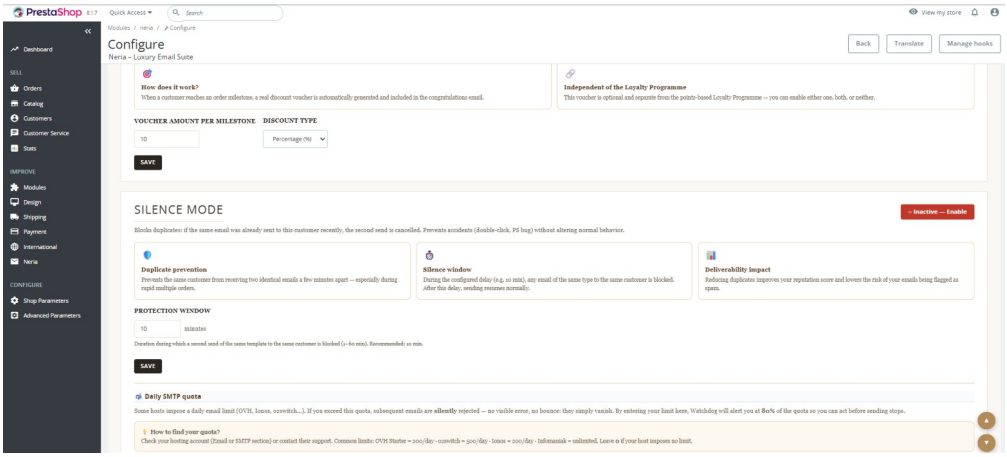


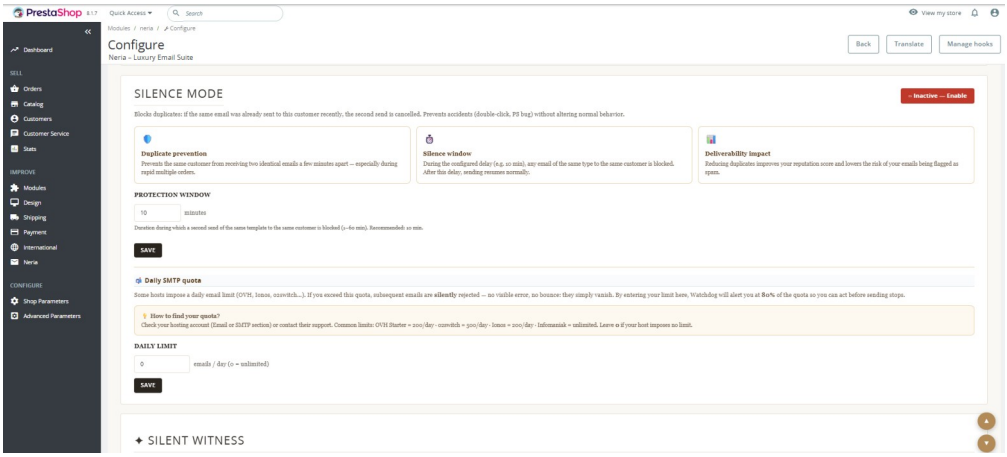


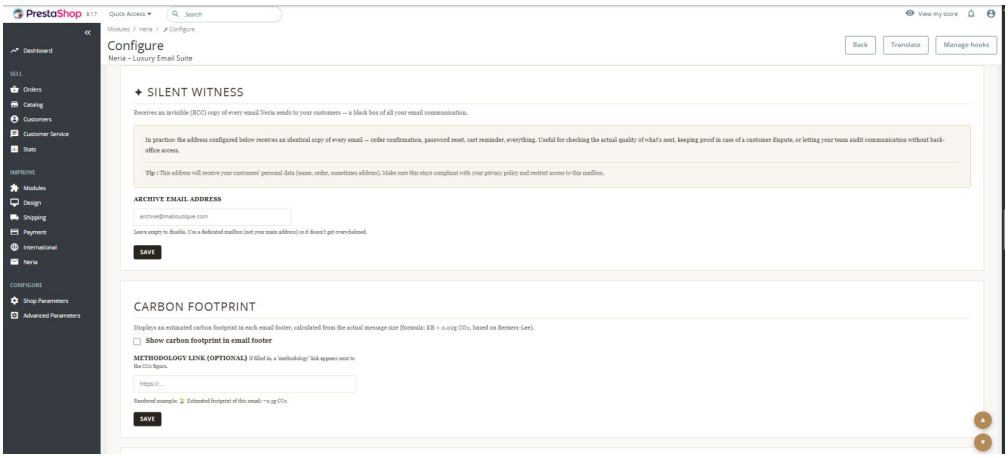
6.4 常规设置

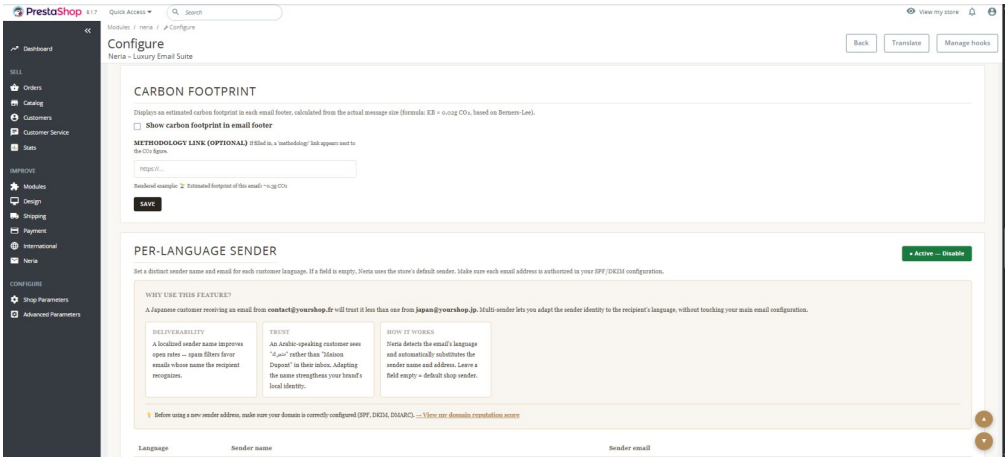
- 自定义变量：商户可定义自有变量（如 {shop_instagram}、{shop_hashtag} 等），并将其插入所有模板中。
- 多发件人：可按语言或模板设置不同的发件人姓名/邮箱组合。
- 静默见证（密送）：将每封发出邮件的密送副本发送至指定存档地址。

- 碳足迹：在邮件页脚显示相关声明，并附上抵消页面链接。



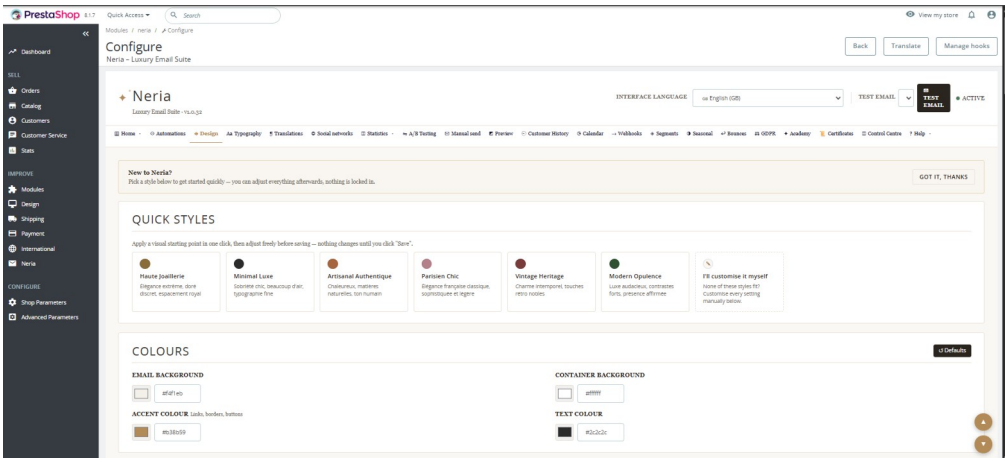





PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
CARBON FOOTPRINT
Displays an estimated carbon footprint in each email footer, calculated from the actual message size (formula: KB × 0.025 CO₂, based on Berners-Lee).
Show carbon footprint in email footer
METHODOLOGY LINK (OPTIONAL) If filled in, a 'methodology' link appears next to the CO₂ figure.
https://...
Rendered example: 🌱 Estimated footprint of this email: ~0.38 CO₂
SAVE
PER-LANGUAGE SENDER
• Active — Disable
Set a distinct sender name and email for each customer language. If a field is empty, Neria uses the store's default sender. Make sure each email address is authorized in your SPF/DKIM configuration.
WHY USE THIS FEATURE?
A Japanese customer receiving an email from contact@yourshop.fr will trust it less than one from japan@yourshop.jp. Multi-sender lets you adapt the sender identity to the recipient's language, without touching your main email configuration.
DELIVERABILITY
A localized sender name improves open rates — spam filters favor emails whose name the recipient recognizes.
TRUST
An Arabic-speaking customer sees "متجر" rather than "Maison Dupont" in their inbox. Adapting the name strengthens your brand's local identity.
HOW IT WORKS
Neria detects the email's language and automatically substitutes the sender name and address. Leave a field empty = default shop sender.
Before using a new sender address, make sure your domain is correctly configured (SPF, DKIM, DMARC). → View my domain reputation score
Language
Sender name
Sender email

7. 设计标签页 — 视觉识别

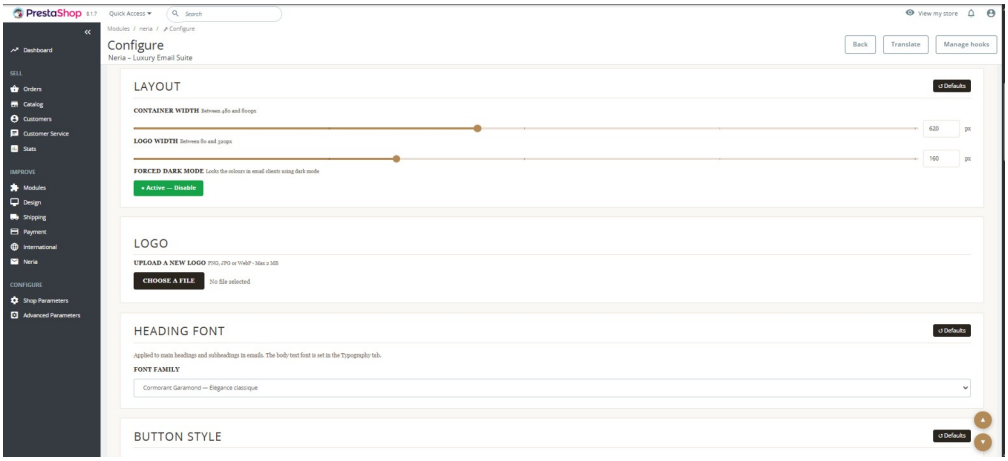
设计标签页用于配置店铺所发邮件的整体视觉呈现。任何修改都会通过实时预览立即反映到所有模板中。



7.1 颜色

- 强调色：用于 CTA 按钮、链接、突出显示的金额及优惠代码。
- 背景色：邮件整体背景色（中央卡片除外，其始终为白色以确保可读性）。
- 主文本及次文本颜色。

1. 点击相应的颜色选择器。
2. 通过色板选择颜色，或直接输入十六进制代码（例如 Neria 青铜色 #B38B59）。
3. 实时预览将立即更新。点击 保存。



7.2 徽标

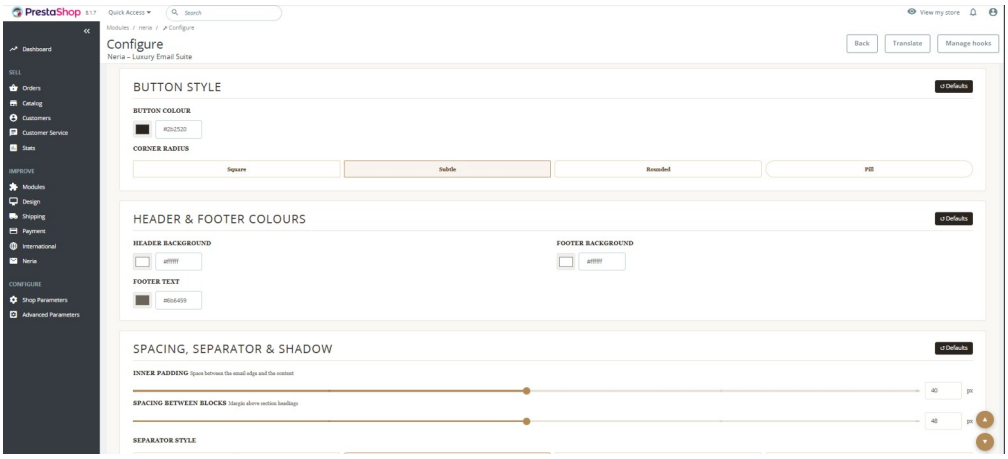
1. 点击徽标上传按钮。
2. 选择您的徽标文件（建议使用透明 PNG 格式，最小尺寸 300×100 像素）。
3. 徽标将显示在每封邮件顶部的预览中。如有需要，可调整显示宽度。

7.3 深色模式

深色模式锁定功能可使邮件渲染始终保持浅色主题，即便收件人的邮件客户端自动应用深色主题也不受影响（强制将 meta-color-scheme 设为 light）。建议徽标或品牌色对反转较为敏感的店铺启用此功能。

7.4 容器宽度

邮件中央卡片的宽度可在 480 像素至 700 像素之间调整。推荐值：600 像素（邮件行业标准）。



7.5 快速样式 — 一键预设方案

六种预设方案可即刻套用一套协调统一的颜色与字体组合：

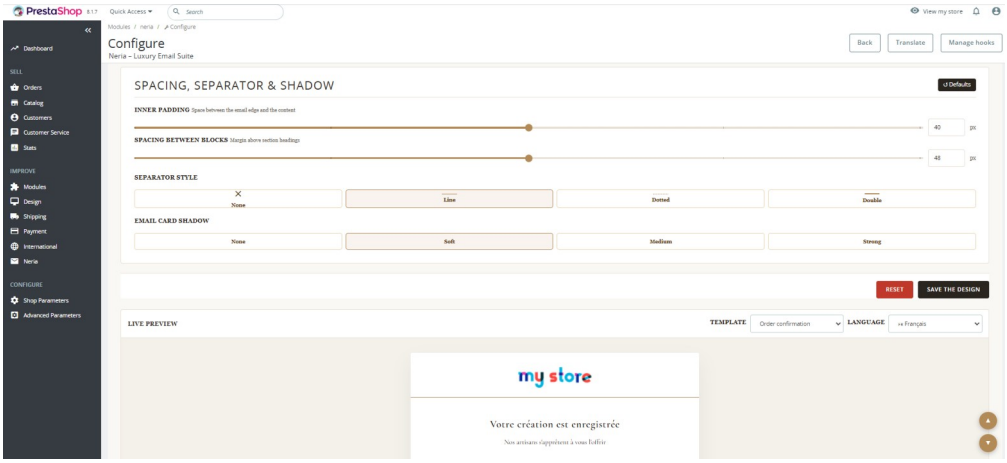
- 金色典雅风 — 金色/奶油色调，低调的衬线字体
- 黑白极简风 — 现代无衬线字体
- 藏青金色风 — 高端航海风格
- 波尔多象牙风 — 酿酒庄园、皮具风格
- 森林绿铜色风 — 自然手工风
- 粉灰柔美风 — 女性时尚风

1. 在快速样式区域中点击六种样式之一。
2. 实时预览将立即更新。
3. 点击 应用此样式 确认，或选择其他样式。
4. 恢复出厂设置 按钮可随时将各项设置恢复至初始值。

7.6 手写签名

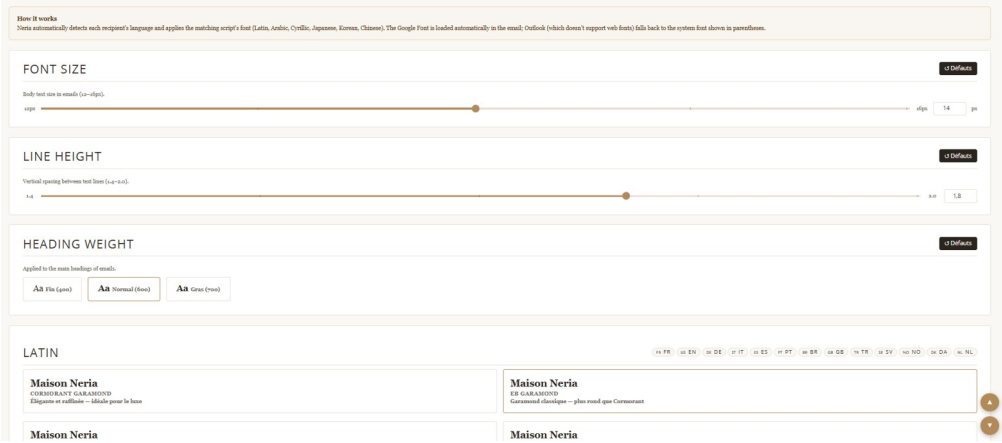
Neria 可借助 GD 库及手写风格字体（Dancing Script、Great Vibes、Sacramento、Pinyon Script）根据输入的姓名生成书法风格的签名图像。该签名将插入每封邮件页脚，位于结束语之下。

1. 在「签名姓名」字段中输入需以手写体呈现的姓名。
2. 从 4 种可选字体中选择一种。
3. 调整字号与颜色。
4. 点击 生成预览，随后点击 保存。


PrestaShop
Configure
Neria - Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
SPACING, SEPARATOR & SHADOW
Defaults
INNER PADDING
SPACING BETWEEN BLOCKS
SEPARATOR STYLE
None
Line
Dotted
Double
EMAIL CARD SHADOW
None
Soft
Medium
Strong
RESET
SAVE THE DESIGN
LIVE PREVIEW
TEMPLATE
Order confirmation
LANGUAGE
Français
my store
Votre création est enregistrée

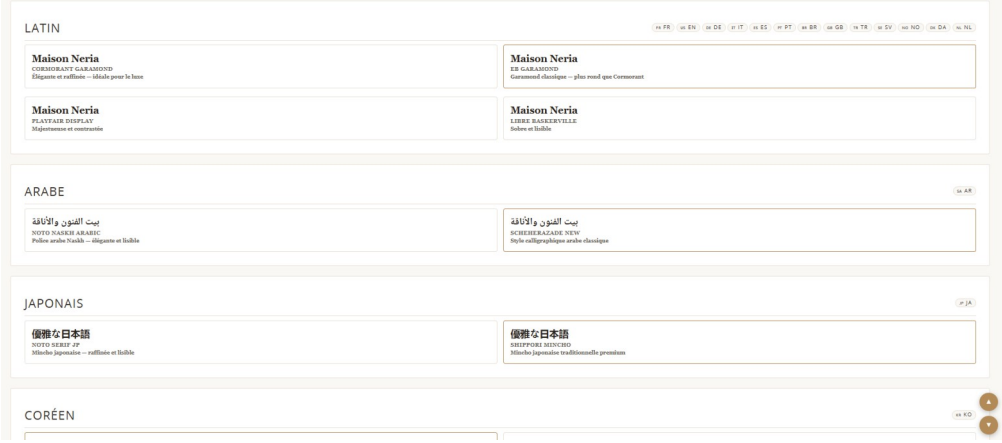
8. 字体排印标签页

字体排印标签页用于按文字体系配置邮件所使用的字体。Neria 支持 5 大文字体系：拉丁文、阿拉伯文（从右至左）、日文、韩文、简体/繁体中文。

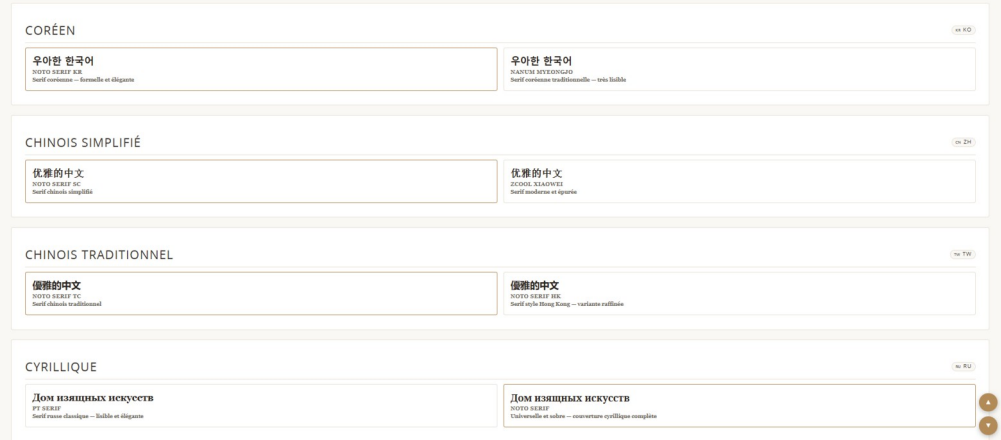


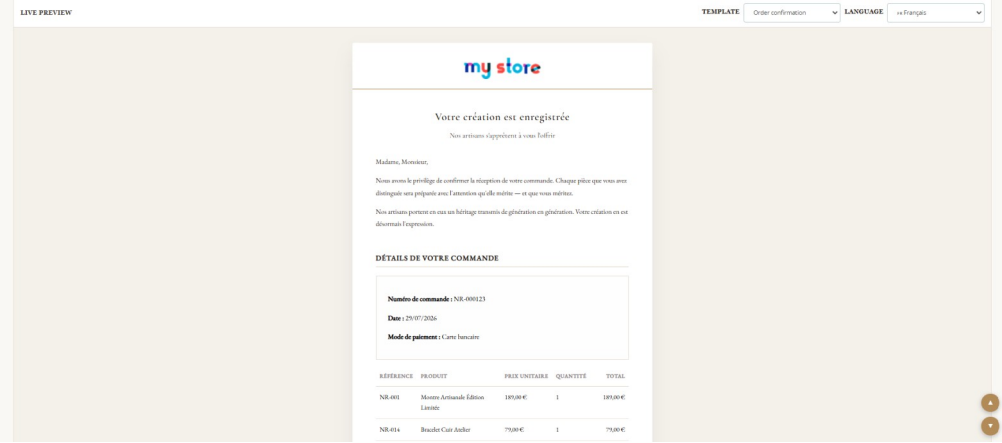
8.1 字体配置

1. 选择需配置的文字体系（拉丁文、阿拉伯文、日文、韩文、中文）。
2. 从下拉菜单中选择标题字体（例如：Cormorant Garamond、EB Garamond 等）。
3. 选择正文字体（例如：Lato、Open Sans 等）。
4. 预览区将展示邮件片段的渲染效果。点击 保存。



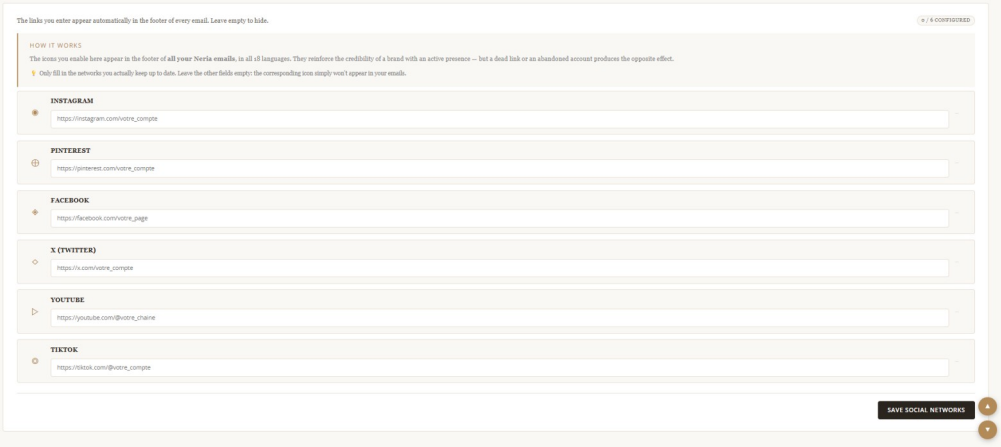
⍰⍰ — Neria 会自动生成 @font-face 标签及后备字体栈，以确保即便在不支持网页字体的 Outlook 中也能呈现优雅的效果。


CORÉEN
KR KO
우아한 한국어
NOTO SERIF KR
Serif coréenne — formelle et élégante
우아한 한국어
NANUM MYEONGJO
Serif coréenne traditionnelle — très lisible
CHINOIS SIMPLIFIÉ
CN ZH
优雅的中文
NOTO SERIF SC
Serif chinois simplifié
优雅的中文
ZCOOL XIAOWEI
Serif moderne et épurée
CHINOIS TRADITIONNEL
TW TW
優雅的中文
NOTO SERIF TC
Serif chinois traditionnel
優雅的中文
NOTO SERIF HK
Serif style Hong Kong — variante raffinée
CYRILLIQUE
RU RU
Дом изящных искусств
PT SERIF
Serif russe classique — lisible et élégante
Дом изящных искусств
NOTO SERIF
Universelle et sobre — couverture cyrillique complète

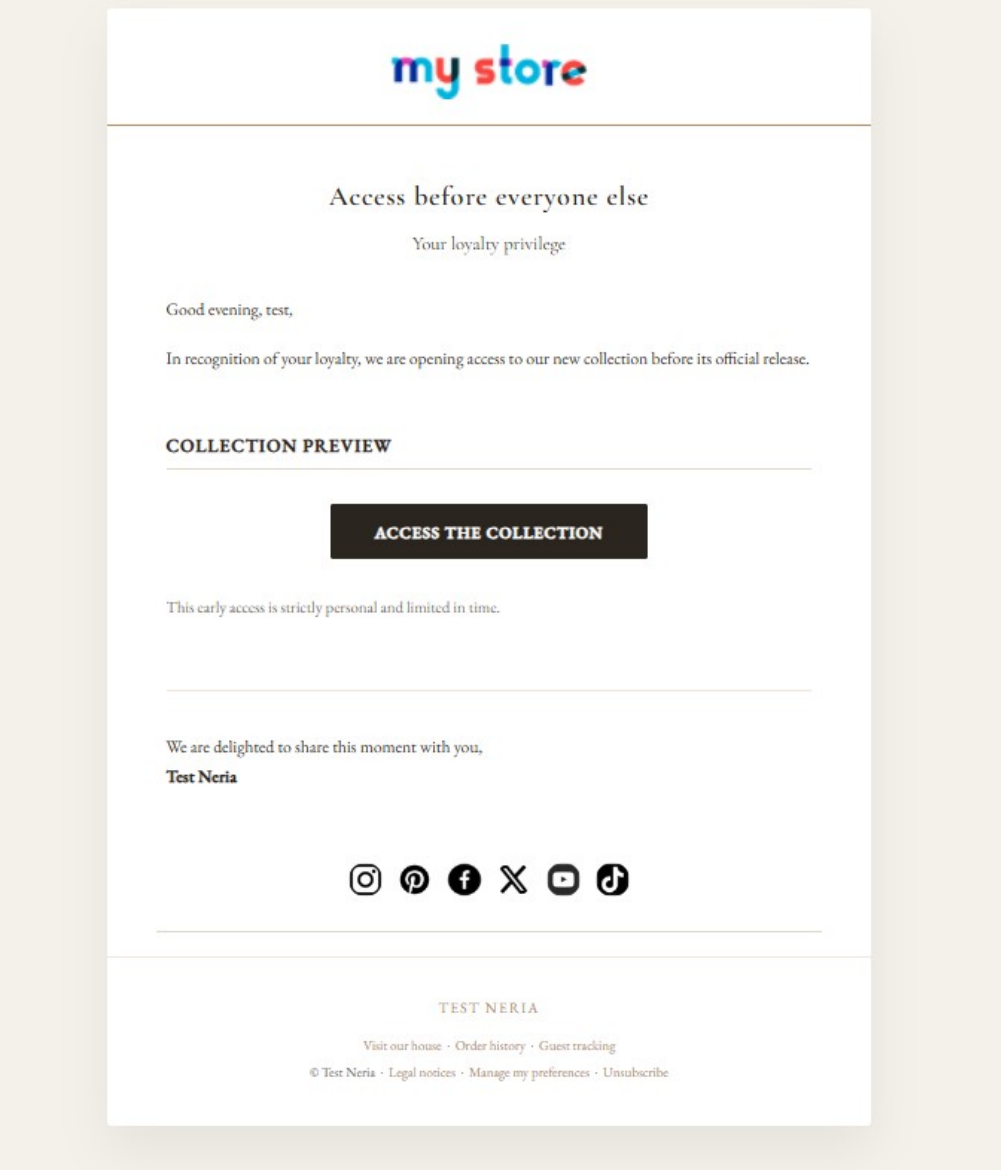

LIVE PREVIEW
TEMPLATE
Order confirmation
LANGUAGE
Français
my store
Votre création est enregistrée
Nos artisans s'apprêtent à vous l'offrir
Madame, Monsieur,
Nous avons le privilège de confirmer la réception de votre commande. Chaque pièce que vous avez distinguée sera préparée avec l'attention qu'elle mérite — et que vous méritez.
Nos artisans portent en eux un héritage transmis de génération en génération. Votre création en est désormais l'expression.
DÉTAILS DE VOTRE COMMANDE
Numéro de commande : NR-000123
Date : 29/07/2026
Mode de paiement : Carte bancaire
RÉFÉRENCE
PRODUIT
PRIX UNITAIRE
QUANTITÉ
TOTAL
NR-001
Montre Artisanale Édition Limitée
189,00 €
1
189,00 €
NR-014
Bracelet Cuir Atelier
79,00 €
1
79,00 €

9. 社交媒体标签页

该标签页用于配置自动插入每封邮件页脚的社交媒体图标及链接。最多支持 9 个平台：Instagram、Facebook、Pinterest、TikTok、YouTube、LinkedIn、X/Twitter、Snapchat、WhatsApp。

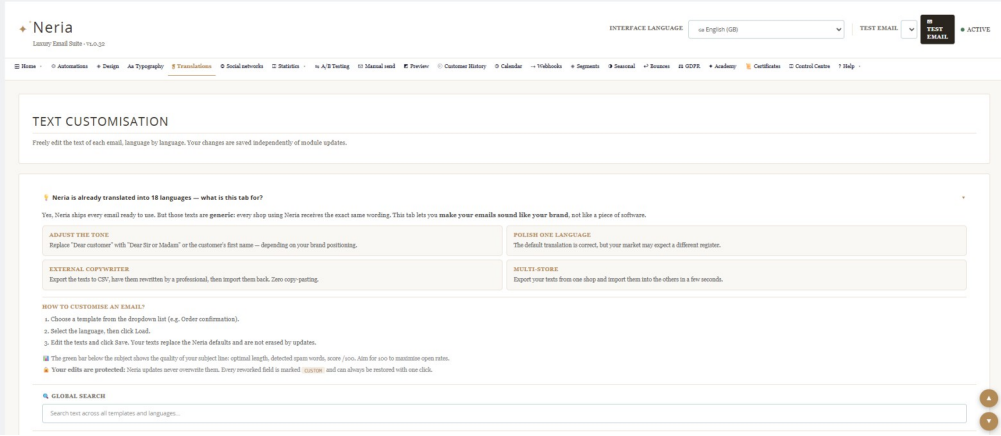


1. 为每个希望展示的社交平台输入完整的个人主页网址（留空则隐藏该平台）。
2. 如有需要，可通过拖放方式重新排列图标顺序。
3. 点击 保存，然后给自己发送一封测试邮件，查看图标在页脚的实际呈现效果（预览标签页中的屏幕预览不会显示社交图标）。


my store
Access before everyone else
Your loyalty privilege
Good evening, test,
In recognition of your loyalty, we are opening access to our new collection before its official release.
COLLECTION PREVIEW
ACCESS THE COLLECTION
This early access is strictly personal and limited in time.
We are delighted to share this moment with you,
Test Neria
TEST NERIA
Visit our house · Order history · Guest tracking
© Test Neria · Legal notices · Manage my preferences · Unsubscribe

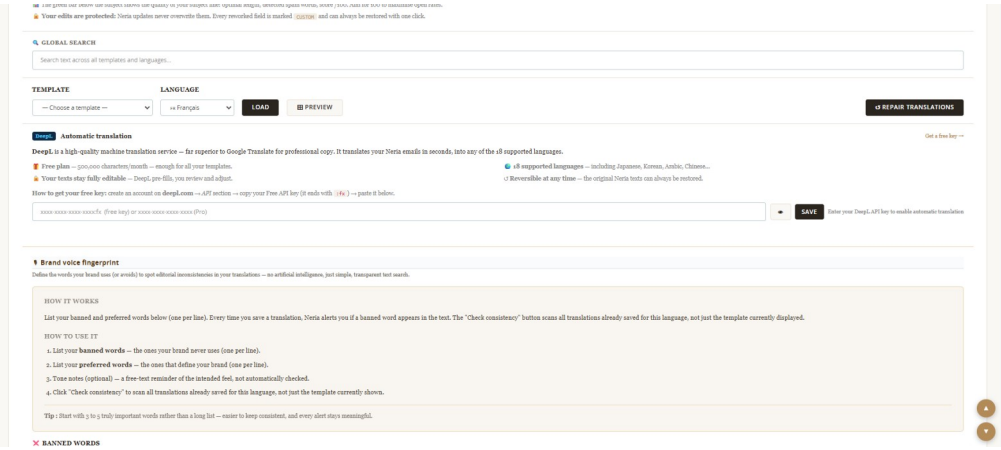
10. 翻译标签页 — 19 种语言

翻译标签页允许您编辑全部 117 个模板中每一个模板的文本内容，涵盖全部 19 种可用语言（fr, en, de, it, es, pt, br, gb, ar, ja, ko, zh, tw, ru, tr, sv, no, da, nl），并可在保存前进行实时预览。



10.1 编辑模板

1. 在顶部下拉菜单中选择语言。
2. 从列表中选择需编辑的模板（或使用全局搜索功能）。
3. 点击 编辑。编辑器随即打开，包含以下字段：主题、正文（HTML）、纯文本正文。
4. 修改文本内容。可用变量（如 {firstname}、{order_reference} 等）会显示在右侧列表中。
5. 实时预览会随每次输入实时更新。点击 保存。



10.2 DeepL 自动翻译

1. 在编辑器中点击 使用 DeepL 翻译 按钮。
2. Neria 会将原文发送至 DeepL API，并自动填充目标语言字段。
3. 保存前请检查译文并按需调整。

提示 — 需在 首页标签页 → 常规设置 → DeepL 密钥 中配置 DeepL Free API 密钥（每月免费额度为 500,000 字符）。

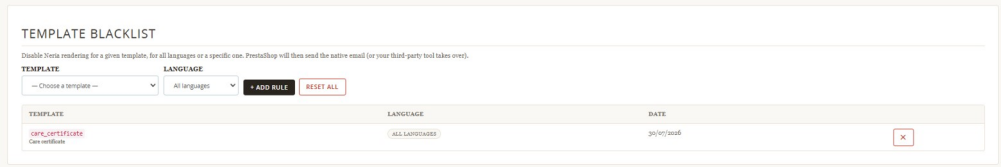
10.3 CSV 导出与导入

1. 点击 导出 CSV 可下载某一语言的全部翻译内容。
2. 在 Excel 或 Google 表格中编辑 CSV 文件（A 列：键值，B 列：译文）。
3. 点击 导入 CSV 并选择修改后的文件，翻译内容将批量更新。

10.4 将模板加入黑名单

如您希望某个特定模板（全局或仅针对某一语言）改由 PrestaShop 原生系统管理，而非 Neria，请前往 首页 → 模板黑名单：

1. 在下拉列表中选择该模板。
2. 选择特定语言，或保留「所有语言」以进行全局屏蔽。
3. 点击 添加，此后该邮件将由 PrestaShop 原生接管处理。
4. 如需重新启用，在活跃规则表中移除该规则即可。

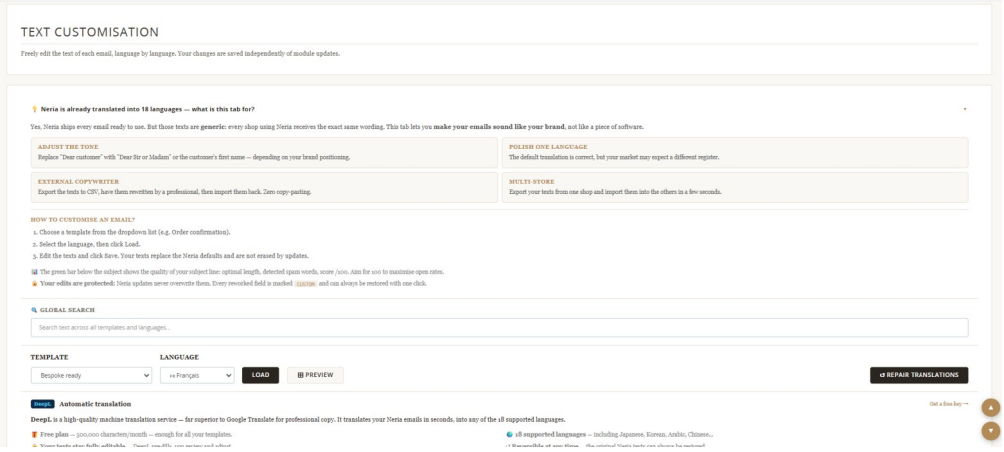


10.5 翻译历史

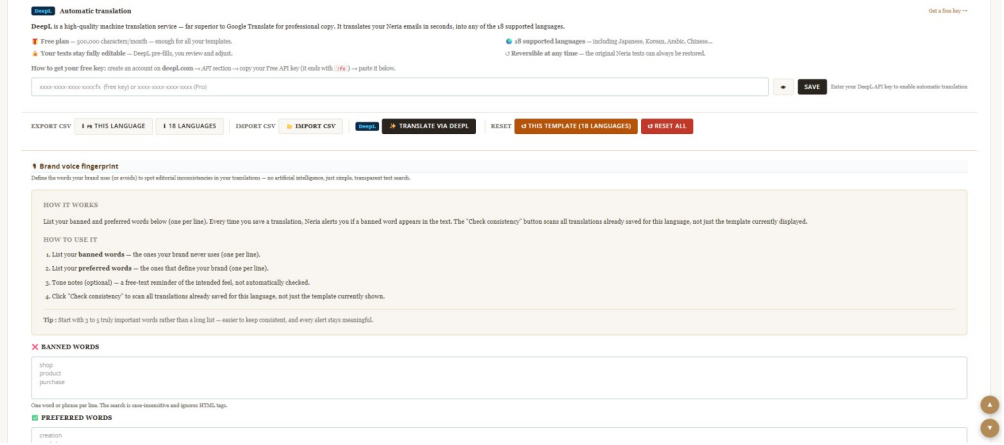
每次翻译修改均会带时间戳记录。您可通过任意模板编辑器中的 历史记录 按钮查看相关历史。

11. 品牌语音印记

语音印记功能可按语言定义禁用词、优先词及编辑语气备注。Neria 会自动扫描现有翻译并标出不一致之处，全程无需借助外部 AI。

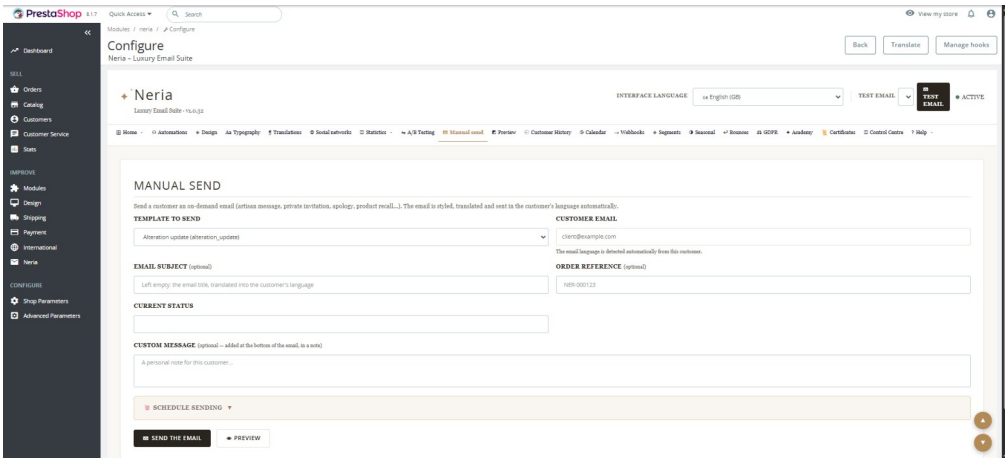


1. 在语音印记区域中选择语言。
2. 输入以逗号分隔的禁用词（例如：「廉价」、「促销」、「清仓」）。
3. 输入优先词（例如：「限量」、「手工制作」、「量身定制」）。
4. 添加语气备注（例如：「始终使用敬语」、「不使用感叹号」）。
5. 点击 启动追溯审计，即可分析该语言现有的全部模板。
6. Neria 将列出含有禁用词的模板清单及其上下文。



12. 手动发送标签页

手动发送标签页允许您从后台立即或延迟向任意客户发送任意邮件模板。

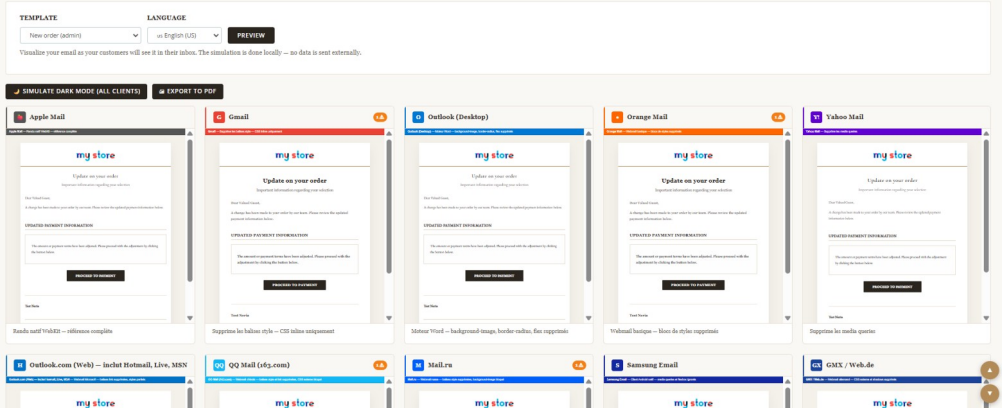


1. 在客户字段中开始输入收件人的姓名或邮箱地址，自动补全功能会提示匹配的客户。
2. 从下拉列表中选择需发送的模板。
3. 若该模板需要特定变量（订单号、金额等），请填写所显示的字段。
4. 选择发送语言（默认为客户的偏好语言）。
5. 可选：勾选 排期，以设定延迟发送的日期与时间。
6. 点击 预览 以检查渲染效果，随后点击 发送。

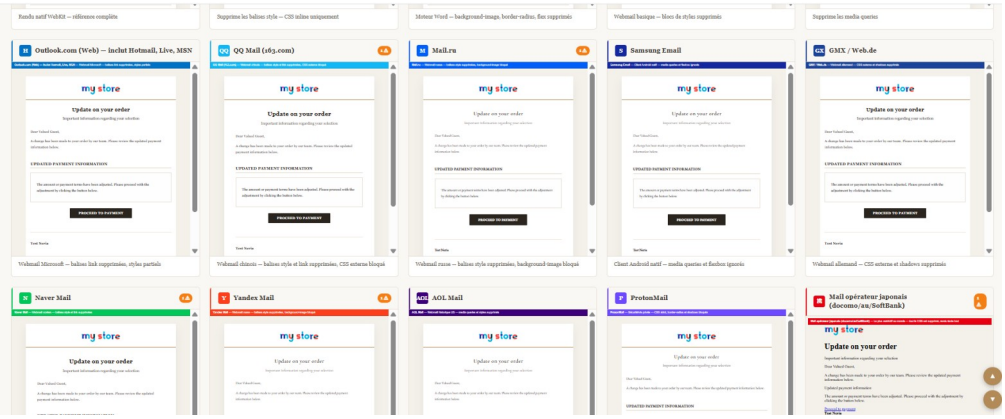
⚠ — Neria 会检测是否已向同一客户近期发送过相同邮件，并在发送前显示可能重复发送的警告。

13. 多客户端预览标签页

该标签页可模拟任意模板在 10 种不同邮件客户端（Apple Mail、Gmail、Outlook Desktop、Orange Mail、Yahoo Mail、Outlook Web（Hotmail/Live/MSN）、QQ 邮箱、Mail.ru、Samsung Email、GMX/Web.de）中的渲染效果。CSS 会针对每个模拟客户端在服务器端内联处理，不会有任何数据传输至外部。

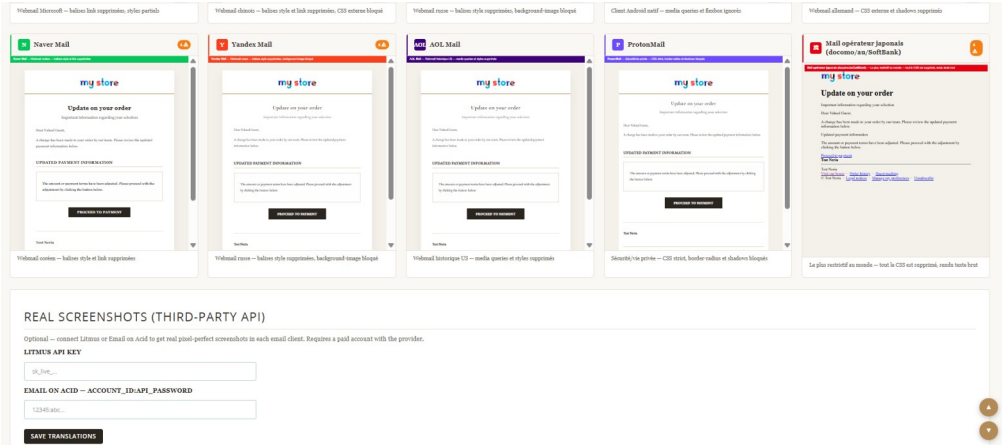


1. 从下拉列表中选择需预览的模板。
2. 选择语言。
3. 点击 预览，10 种渲染效果将以网格形式展示。
4. 点击任一渲染效果即可放大查看并滚动浏览完整邮件。



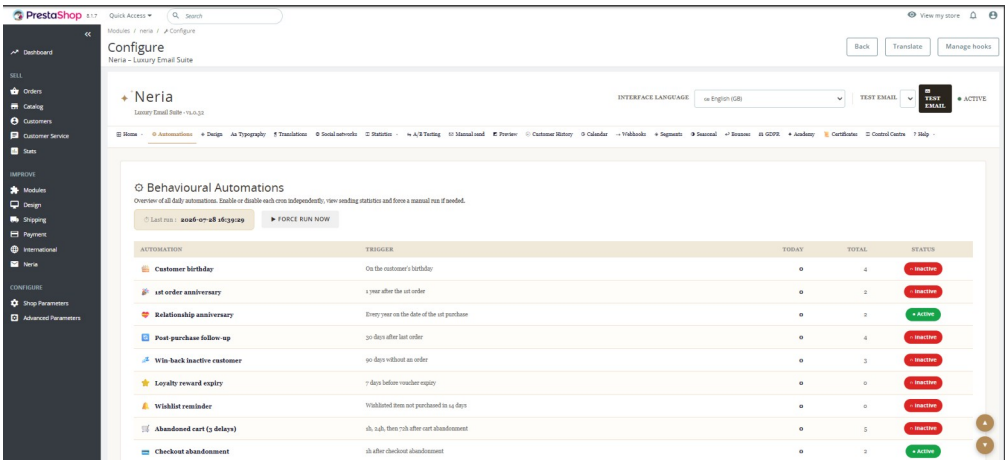
13.1 模拟深色模式

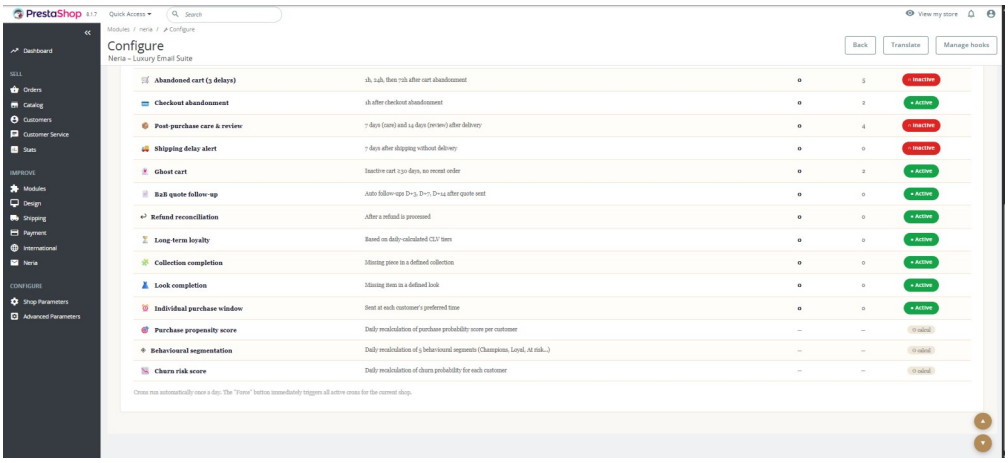
模拟深色模式（全部客户端） 按钮可将显示切换为深色主题，用于检查渲染是否依然清晰可读、品牌色是否未出现不良反转。


Webmail Microsoft — balises link supprimées, styles partiels
Webmail chinois — balises style et link supprimées, CSS externe bloqué
Webmail russe — balises style supprimées, background-image bloqué
Client Android natif — media queries et flexbox ignorés
Webmail allemand — CSS externe et shadows supprimés
Naver Mail
Yandex Mail
AOL Mail
ProtonMail
Mail opérateur japonais (docomo/au/SoftBank)
my store
Update on your order
Webmail coréen — balises style et link supprimées
Webmail russe — balises style supprimées, background-image bloqué
Webmail historique US — media queries et styles supprimés
Sécurité/vie privée — CSS strict, border-radius et shadows bloqués
Le plus restrictif au monde — tout le CSS est supprimé, rendu texte brut
REAL SCREENSHOTS (THIRD-PARTY API)
Optional — connect Litmus or Email on Acid to get real pixel-perfect screenshots in each email client. Requires a paid account with the provider.
LITMUS API KEY
sk_live_...
EMAIL ON ACID — ACCOUNT_ID:API_PASSWORD
12345:abc...
SAVE TRANSLATIONS

14. 行为自动化

⚙ 自动化 标签页集中展示了 Neria 行为型 cron 所触发的全部 21 项日常任务。每项自动化均配有独立的开/关开关、今日及累计已发送邮件数计数器，以及触发指示器。





提示 — 点击「立即强制执行」按钮将立即触发当前店铺的所有已启用 cron 任务。最后三行（购买倾向评据库中的内部评分，并以「⚙ 计算中」取代按钮显示。

14.1 服务器 cron 配置

为确保每日执行，请在您的服务器上配置 cron 任务。认证令牌可在 帮助标签页 → cron 配置中获取。

提示 — 在 O2switch 上，请从 cPanel → Cron 任务 中添加任务。建议频率：每日一次，08:00。

14.2 客户生日

系统提供三种生日邮件，各自配有独立的开关：

- 客户生日（birthday）：于客户生日当天发送，附带可配置的折扣券。
- 首次订单一周年（first_anniversary）：于首次订单后恰好满一年时发送。
- 客户关系周年（relationship_anniversary）：自首次购买日起每年发送（第 2 年、第 3 年等）。

14.3 弃购购物车 — 三波提醒

购物车被弃购后将自动发送三封提醒邮件，并严格执行去重处理（同一客户不会针对同一购物车收到两封提醒邮件）：

- 第一波 — abandoned_cart_1：弃购后 1 小时发送（温和提醒）。
- 第二波 — abandoned_cart_2：弃购后 24 小时发送（附带可选激励措施的提醒）。
- 第三波 — abandoned_cart_3：弃购后 72 小时发送（最后机会）。

提示 — 若客户在两波提醒之间完成下单，后续提醒将自动取消。

14.4 结账中断

checkout_abandonment 邮件会在客户已选定地址及物流方式、但未完成付款时，于 1 小时后触发。相比传统的购物车弃购，此信号出现得更早。

14.5 购买后跟进

- 商品保养提醒（post_purchase_care）：于确认送达后 7 天发送，内容为保养及售后建议。
- 评价邀请（post_purchase_review）：于送达后 14 天发送，内含直达商品页面的评价邀请链接。

14.6 复购提醒

reorder_reminder 邮件适用于化妆品、食品、消耗品等需定期消费的商品，将在最后一次下单后 30 天发送，可按商品类别筛选。

14.7 客户挽回（Win-back）

win_back 邮件会在不活跃客户最后一次下单 90 天后发送，可选附带挽回专属折扣券。

14.8 配送延误

order_shipped_delay 邮件会在订单已标记为「已发货」，但发货后 7 天仍未收到送达确认时发送，主动告知客户情况并建议联系物流公司。

14.9 幽灵购物车

ghost_cart 邮件针对创建时间超过 N 天（可配置）、既未转化为订单也未触发购物车弃购提醒的购物车。这是一种针对创建了购物车但在标准 cron 执行时未处于活跃状态的客户的静默提醒。

15. 订单触发器

订单触发器是无需在后台进行任何配置、后台自动发送的邮件。一旦店铺中发生相应事件，即会通过 PrestaShop 钩子自动激活。

15.1 订单里程碑（milestone_order）

当客户达成具有象征意义的里程碑（第 5、10、25、50 或 100 笔订单）时发送的祝贺邮件，该消息旨在彰显客户的忠诚度，并可附带折扣券。

15.2 订单暂缓处理

当订单状态转为被标记为「阻塞」（如等待补充付款、海关问题等）时自动发送的通知邮件。

15.3 部分发货

若订单分多次发货，order_partial_shipped 邮件将告知客户本次包裹所含商品及仍在备货中的商品。

15.4 退款处理完成

refund_processed 邮件会在创建贷方通知单时自动发送。为在退款事件后维系客户关系，还会在退款后第 1 天、第 3 天、第 7 天分别发送三封跟进邮件（refund_reconciliation_1/2/3）。

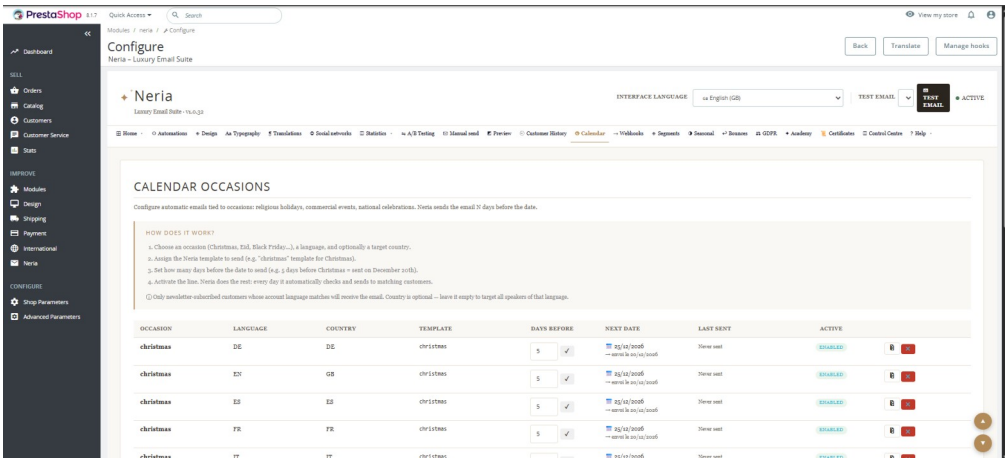
15.5 退货已收到

return_received 邮件会在实际收到退货商品时自动发送，确认退货已成功登记。此过程无需商户进行任何操作：一旦退货信息在数据库中创建，PrestaShop 钩子即会触发发送。

> **提示 —** 上述触发器均无专属配置界面。如需确认某封邮件是否已发送，请在客户历史标签页中查看相应客户的邮件记录。

16. 日历标签页 — 节日活动

Neria 会自动以每位客户偏好的语言，针对 25 个定期节日发送邮件，并采用四级智能日期解析机制（商户覆盖设置、伊斯兰历/农历算法、2025-2035 年预先计算日期、固定日期）。



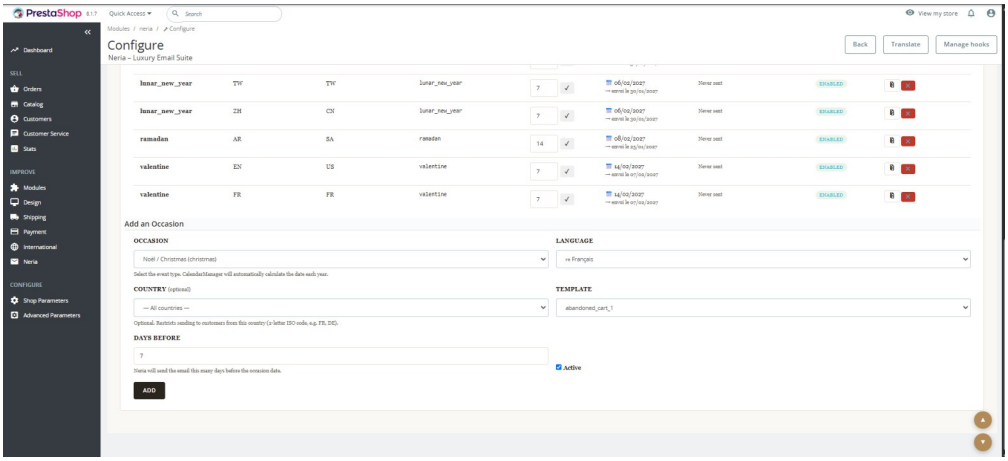
支持的节日包括：圣诞节、元旦、情人节、母亲节、父亲节、祖父母节、万圣节、黑色星期五、开斋节、宰牲节、斋月（开始）、屠妖节、中国农历新年、光明节、复活节、劳动节、国际妇女节等。

16.1 启用/禁用某一节日

1. 在列表中找到该节日。
2. 点击启用/禁用开关，该节日邮件将在下次 cron 执行时被发送（或不被发送）。

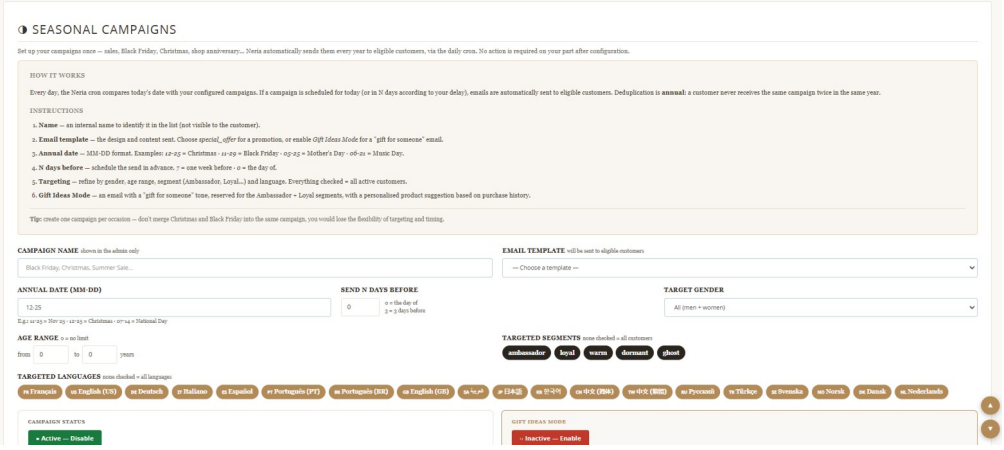
16.2 自定义日期

1. 点击该节日的编辑图标。
2. 勾选 覆盖日期，并输入所需日期（格式为 日/月）。
3. 点击 保存，您自定义的日期将优先于自动计算的结果。



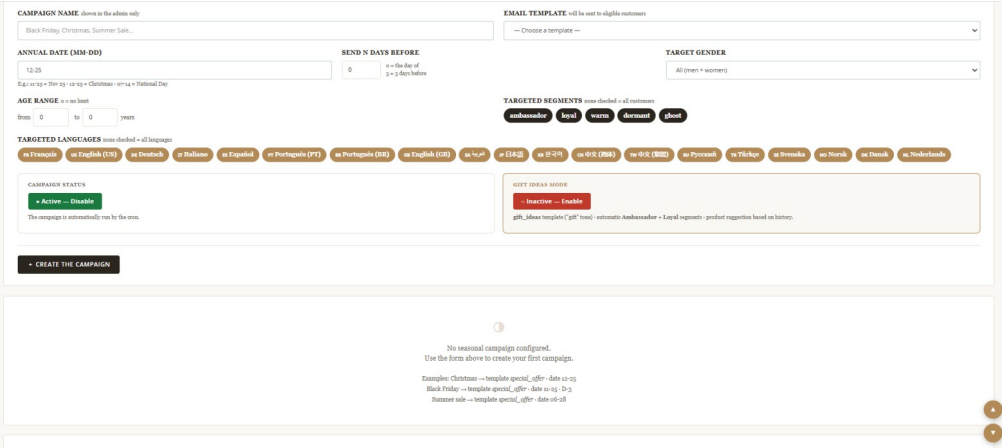
17. 季节性活动标签页

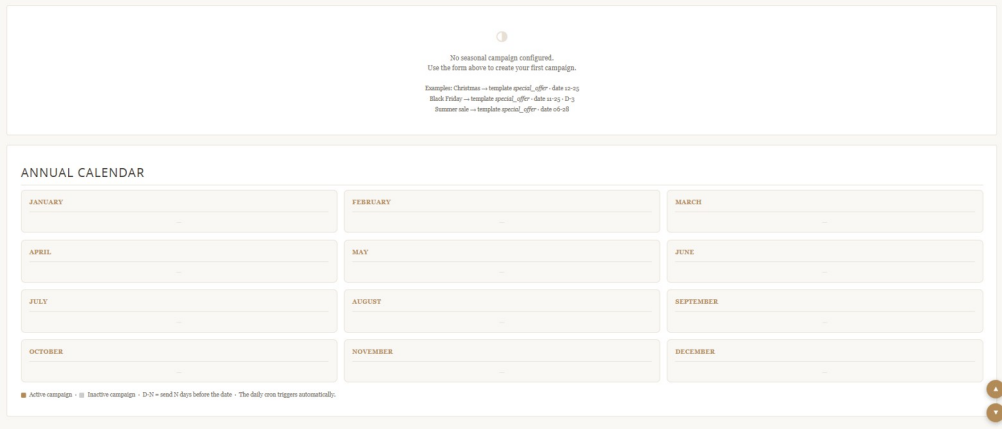
季节性活动功能允许商户创建符合自身业务特点的定制化定期发送活动，每年在同一日期自动触发。



17.1 创建活动

1. 点击 新建活动。
2. 输入活动名称（仅供内部使用）。
3. 选择需发送的邮件模板。
4. 设定年度触发日期（格式为 日/月）。
5. 配置目标定位：客户细分、语言、国家、性别、年龄段（所有字段均为可选项）。
6. 启用该活动并点击 保存。

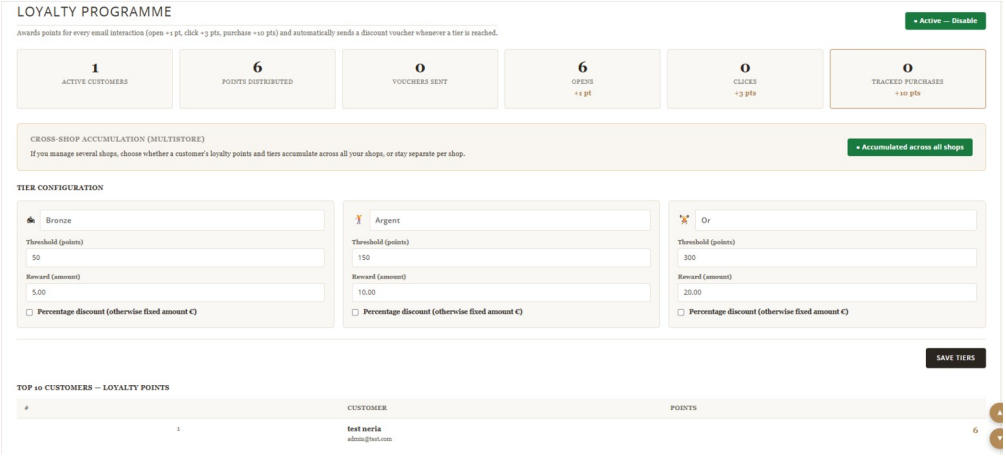




提示 — 即使 cron 在同一天多次执行，季节性活动对同一客户每年也只能发送一次。

18. 忠诚度计划

Neria 内置了一套完整的邮件忠诚度体系：每次互动均可累积积分、按等级授予奖励，并自动生成月度汇总。



18.1 积分获取规则

- 打开邮件：+1 积分
- 邮件内点击：+3 积分
- 确认购买：+10 积分（可配置）

实时指标（活跃客户数、已发放积分总数、已发送优惠券数、打开次数、点击次数、已追踪购买数）显示在该区域顶部。

18.2 忠诚度等级

可配置三个等级（积分门槛、固定金额或百分比形式的奖励）：

- 青铜级：50 积分 — 5 欧元优惠券（默认）
- 白银级：150 积分 — 10 欧元优惠券（默认）
- 黄金级：300 积分 — 20 欧元优惠券（默认）

1. 修改各等级的积分门槛及奖励金额。
2. 如希望采用百分比折扣而非固定金额，请勾选「百分比折扣」。
3. 点击 保存等级设置。

18.3 忠诚度邮件

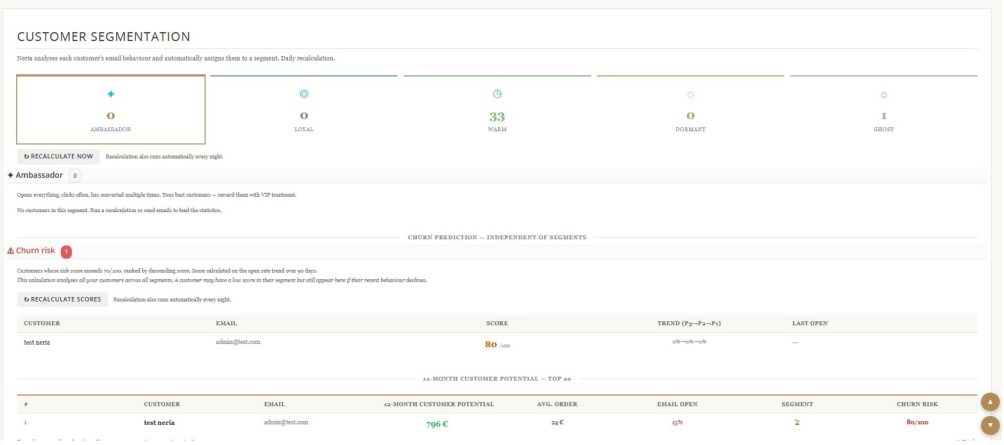
- loyalty_tier_upgrade：客户每次晋级时自动发送，附带相应奖励优惠券。
- loyalty_recap：客户积分月度汇总。
- loyalty_reward_expiry：在奖励优惠券到期前 7 天发送的提醒。

18.4 多店铺积分累计

在多店铺环境中，「跨店铺累计」开关可用于选择积分是否在所有店铺间统一累计，或按店铺各自独立计算。默认设置为跨所有店铺累计。

19. 客户细分标签页 — 行为细分

Neria 会根据邮件及购买历史数据，每日重新计算并自动将每位客户归入五大行为细分类别之一。

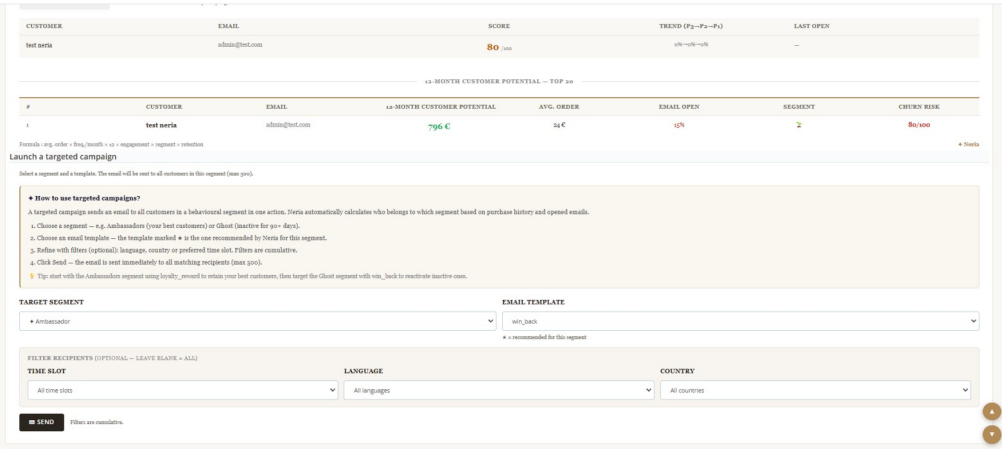


19.1 五大客户细分

- 品牌大使：始终打开邮件，且至少已转化 2 次。参与度最高的客户群体。
- 忠实客户：定期打开邮件，至少转化 1 次。忠诚客户群体。
- 潜力客户：偶尔打开邮件，最近一次打开邮件距今不超过 90 天。
- 沉睡客户：最近一次打开邮件距今已超过 90 天，存在参与度下降的风险。
- 沉默客户：从未打开过任何 Neria 邮件，可能提示送达存在问题或客户确实缺乏兴趣。

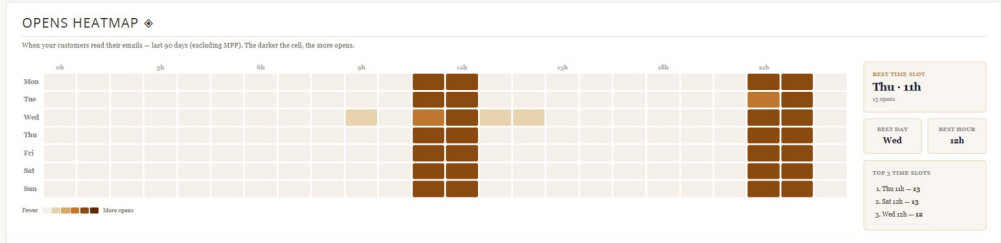
19.2 在活动中使用客户细分

在季节性活动及手动发送的筛选条件中，可通过「客户细分」字段仅针对一个或多个细分群体进行定向发送（例如：仅向沉睡客户及沉默客户发送挽回优惠）。



20. 黄金时段 — 最佳发送时间

黄金时段功能会按星期几、时段及语言分析邮件打开情况，从而确定客户最有可能打开邮件的时段。

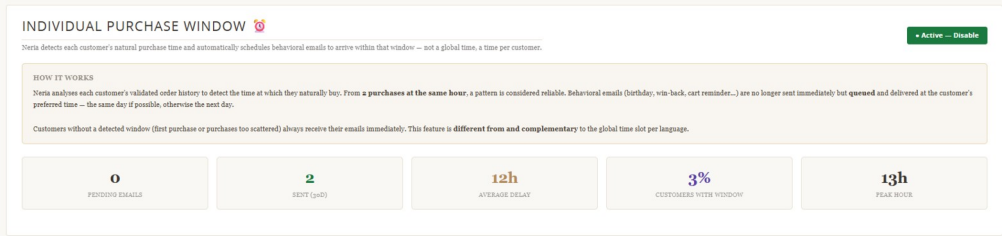


颜色越深的格子表示该时段打开量越高。热力图底部的「较少 → 较多打开」图例可帮助您校准解读方式。基于所收集数据量得出的置信度指标，则说明该推荐结果的可靠程度。

> **提示 —** 黄金时段仅作参考信息之用：它不会自动修改行为型 cron 的发送时间。请根据这些数据手动设置服务器 cron 的执行时间。

21. 个性化购买时段

个性化购买时段功能会根据每位客户的历史订单情况，识别其偏好的购买时段。行为型邮件将进入队列，并在这一最佳时间点投递——并非统一时间，而是因客户而异的专属时间。



仪表盘实时显示：待发送邮件数、过去 30 天已发送邮件数、平均延迟时长、已识别时段的客户占比，以及整体高峰时段。

21.1 启用发送队列

1. 在 首页 → 常规设置 中，启用「按客户偏好时段发送」开关。
2. 此后，行为型邮件将进入队列，并按各收件人的历史购买时段进行发送。

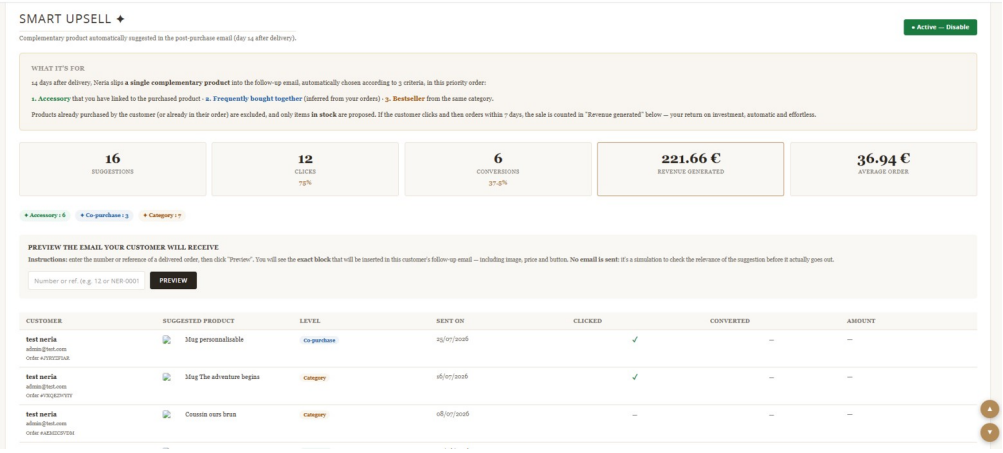
提示 — 当同一客户在同一时段完成两次确认购买后，该时段规律即被视为可靠。未识别出时段规律的客户仍将立即收到邮件，不会有任何延迟。

22. 追加销售与系列凑齐

22.1 智能追加销售

追加销售引擎会按照三级优先规则，自动为购买后邮件（送达后第 14 天）选定推荐商品：

- 第一级 — 配件：在 PrestaShop 商品页面中手动关联的商品。
- 第二级 — 共同购买：其他客户在统计意义上常一起下单购买的商品。
- 第三级 — 畅销单品：同类目中的畅销商品（作为有保障的兜底方案）。

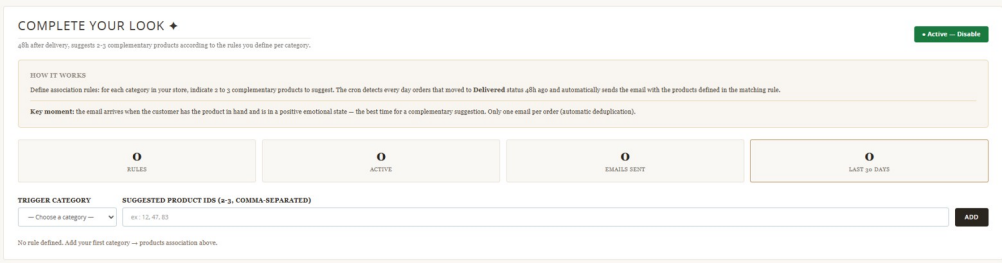


仪表盘展示推荐次数、点击数、转化数、产生营业额及平均购物车金额。预览区域可针对任意已送达订单模拟追加销售区块效果，而无需实际发送邮件。

> **提示 —** 客户已购买过的商品及缺货商品将自动从推荐中排除。

22.2 完善您的搭配

确认送达后 48 小时，look_completion 邮件会根据后台所定义的类目 → 商品关联规则，推荐 2 至 3 件互补商品。

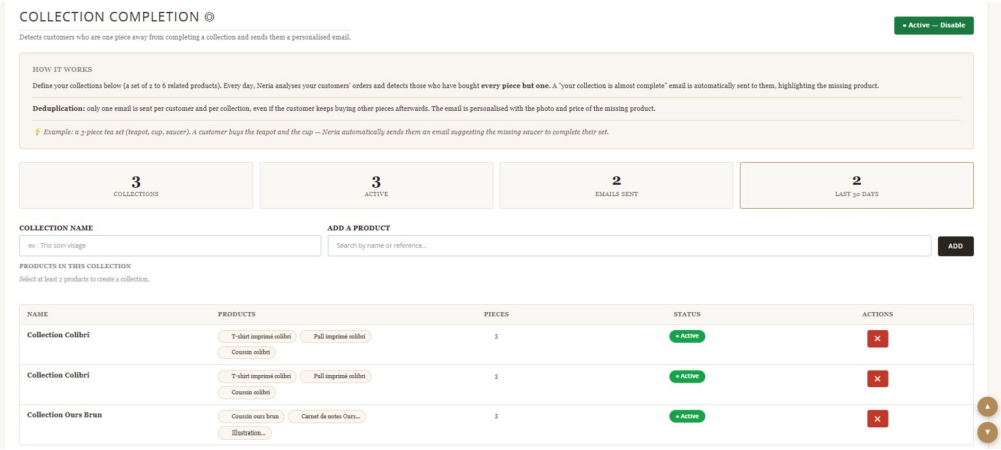


1. 从下拉菜单中选择触发类目。
2. 输入推荐商品的 ID（2 至 3 个，以逗号分隔）。
3. 点击 添加，该规则将立即生效。

> **提示 —** 每笔订单仅发送一封邮件——自动去重处理。此邮件在客户拿到商品的最佳时机送达，是提出互补建议的理想时点。

22.3 系列凑齐

Neria 能够识别距离凑齐某个系列仅差一件商品的客户，并自动向其发送突出显示缺失商品的邮件。

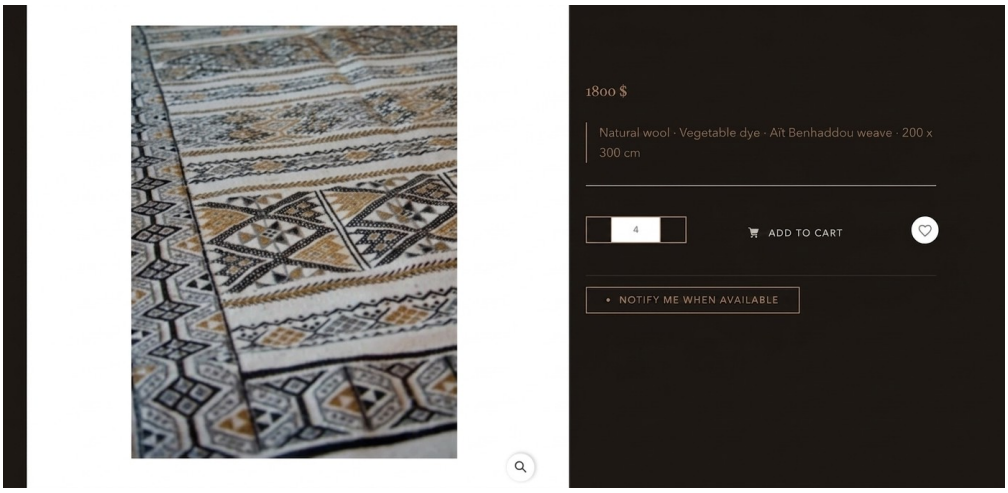


1. 输入系列名称（例如：面部护理三件套）。
2. 输入构成该系列的商品 ID，以逗号分隔。
3. 点击 添加，Neria 将从次日起开始监控相关订单。

提示 — 每位客户针对每个系列仅会收到一封邮件，即使该客户后续继续购买其他单品也不会重复发送。

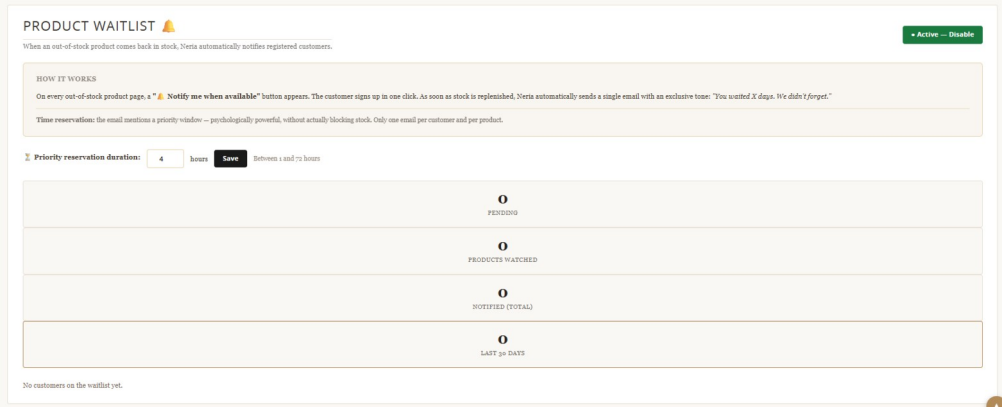
23. 商品等候名单

当某商品缺货时，Neria 会在商品页面显示「到货通知我」按钮。一旦库存补充完成，系统即会向客户发送一封限时保留的专属邮件。



23.1 配置设置

1. 在 首页 → 等候名单 中启用该功能。
2. 配置保留时长（即商品在重新公开发售前为客户「保留」的时间）。
3. 在翻译标签页中按语言自定义按钮文案。

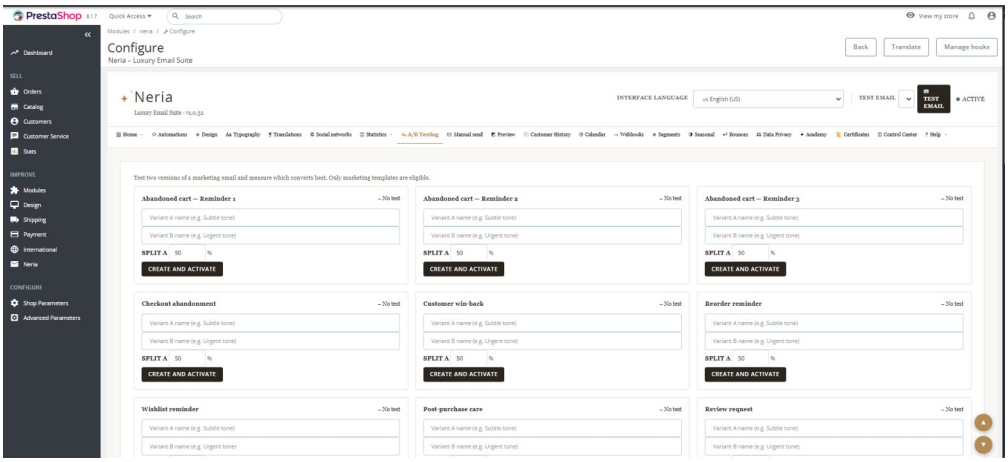


23.2 管理注册信息

等候名单页面显示整体统计数据（等候客户数、监控商品数、已通知数），以及按商品呈现登记人数与最长等候时长的明细表。

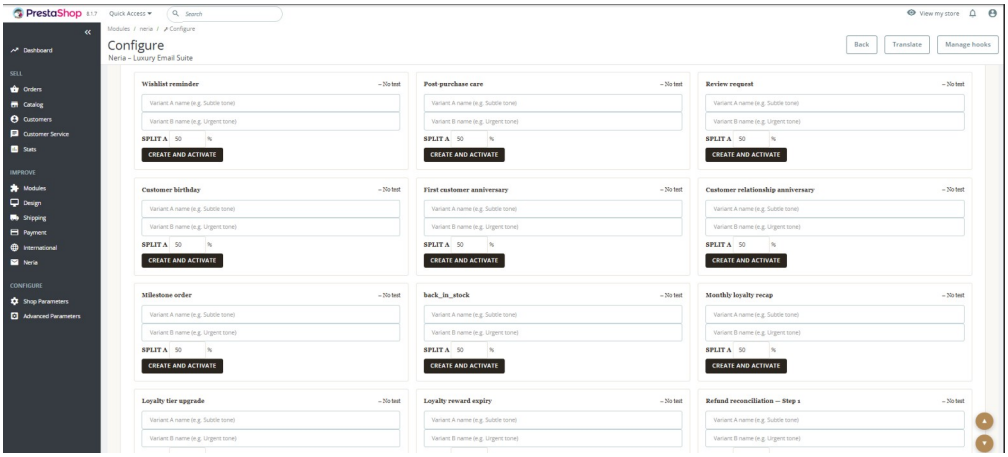
24. A/B 测试标签页

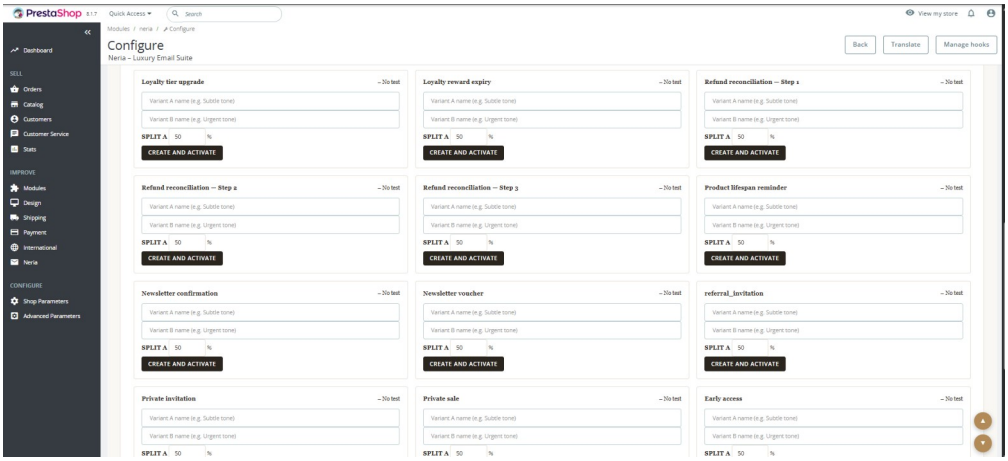
Neria 允许您针对样本收件人对同一邮件的两个版本（主题、内容或设计）进行测试，并自动确定获胜版本。



24.1 创建测试

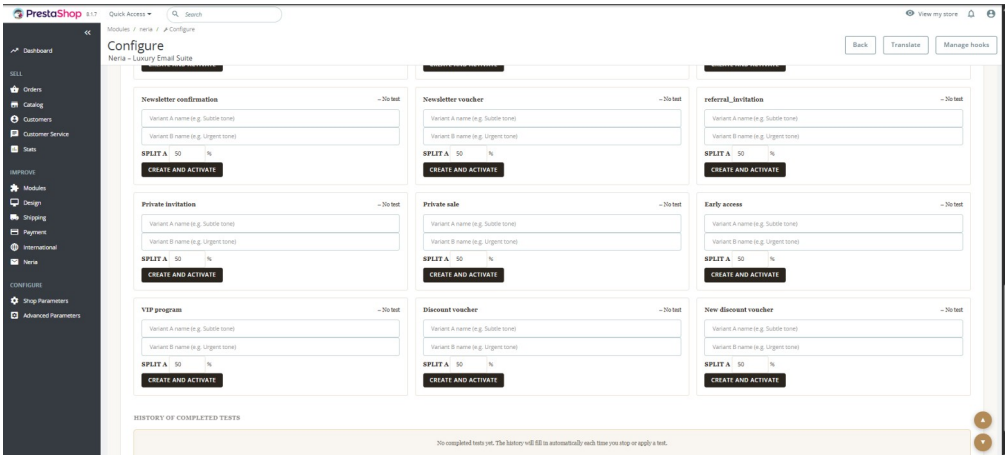
1. 点击 新建 A/B 测试。
2. 选择需测试的模板。
3. 输入 B 版本的主题和/或正文内容（A 版本为原始模板）。
4. 设定分配比例（例如：A 50% / B 50%，或 A 70% / B 30%）。
5. 点击 启动测试。A/B 分配将通过一致性哈希算法分配至每位客户——无需额外数据表，同一客户始终会收到相同版本。





24.2 跟踪结果

测试仪表盘实时显示各版本的打开率、点击率与转化率，并附带统计置信区间。

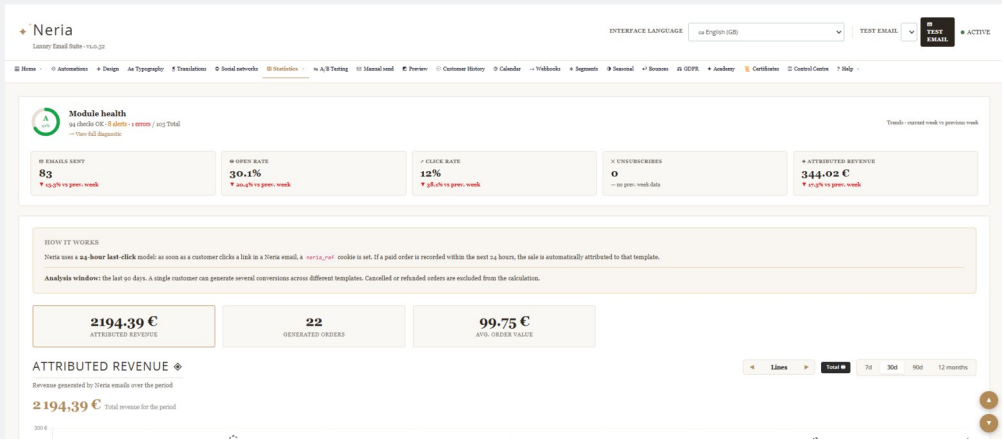


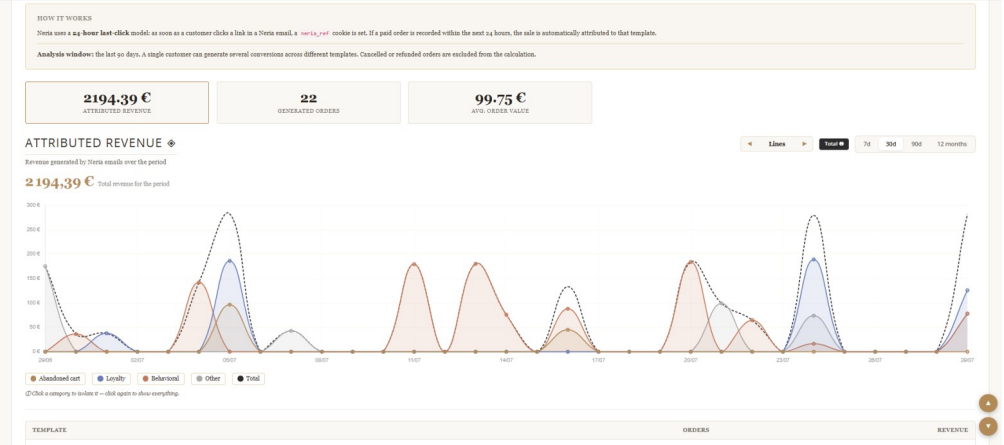
24.3 确定获胜版本

1. 一旦样本量达到充分水平（统计显著性 > 95%），点击 确定获胜版本。
2. 选择 A 版本或 B 版本，该版本将成为此后所有发送的默认模板。
3. 测试状态转为「已完成」，落选版本将被归档。

25. 统计数据标签页

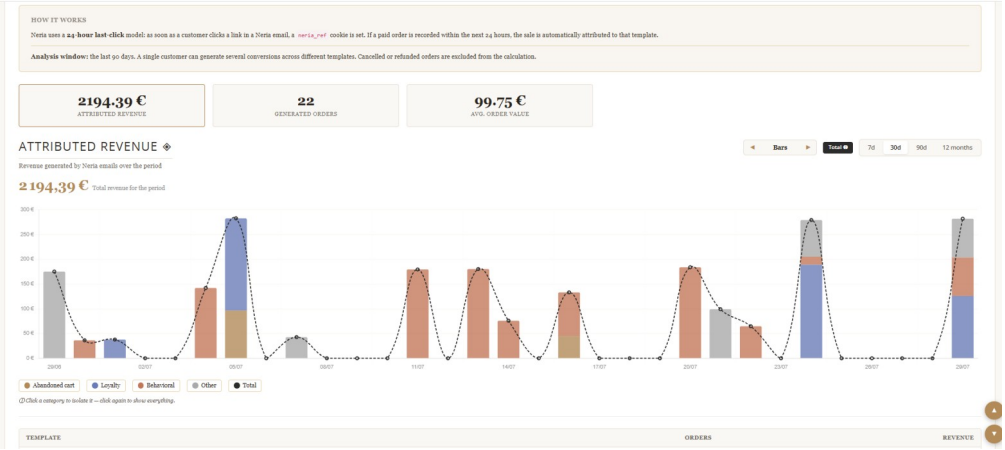
统计数据标签页汇集了 Neria 的全部分析数据：追踪、归因、送达率、客户评分及域名信誉度。

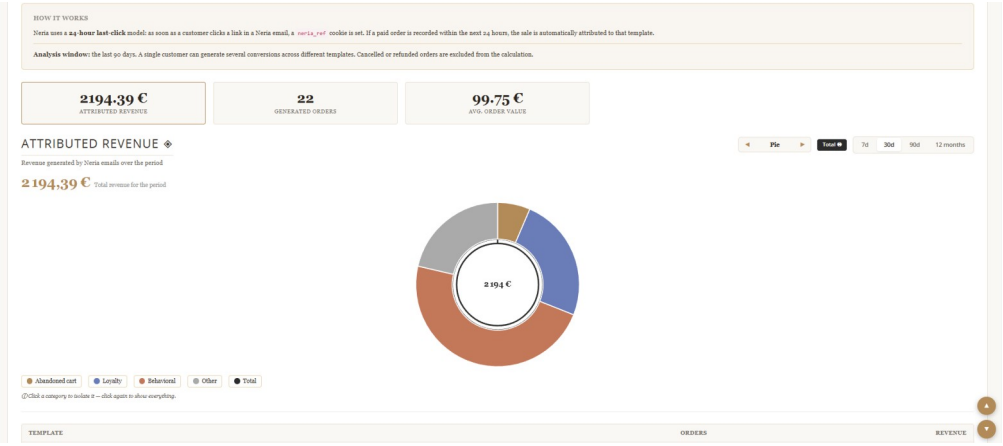




25.1 关键绩效指标仪表盘

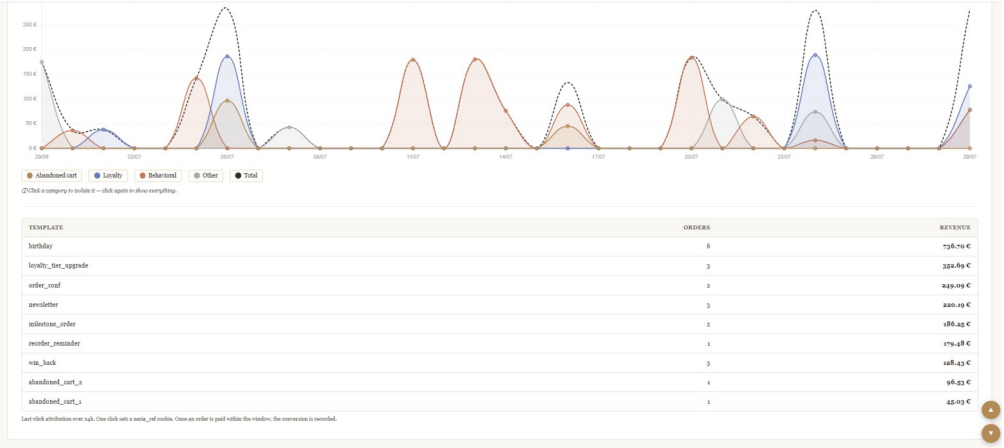
- 所选周期内已发送、已打开、已点击、已转化的邮件数。
- 打开率、点击率、转化率及退订率。
- 与上一周期的对比（趋势箭头）。
- 表现最佳的前 5 个模板。





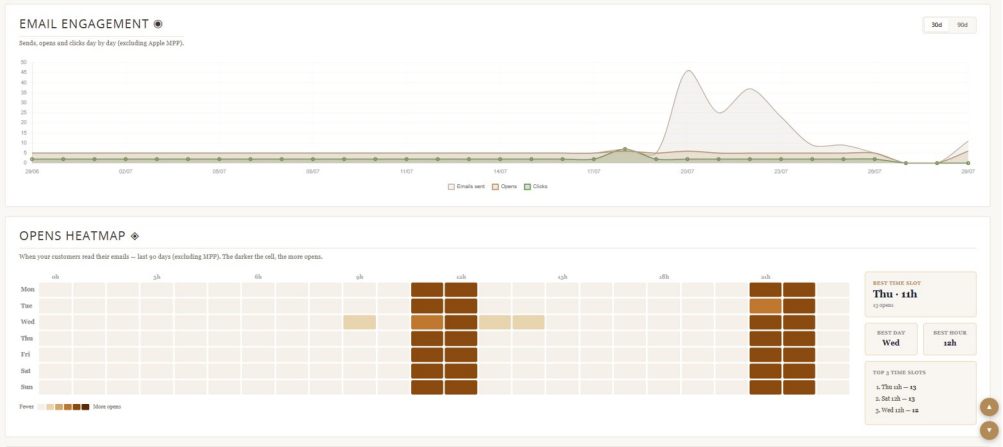
25.2 打开与点击追踪

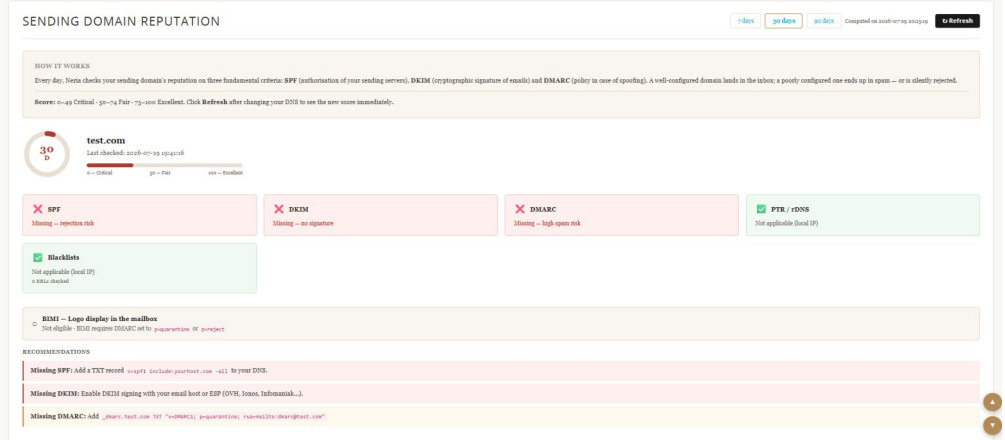
Neria 会在每封 HTML 邮件中插入 1×1 追踪像素，并将所有链接转换为可追踪链接。前端控制器 track.php 会将每个事件（打开、点击）记录至 neria_stat，并立即将客户重定向至目标网址。



25.3 营收归因

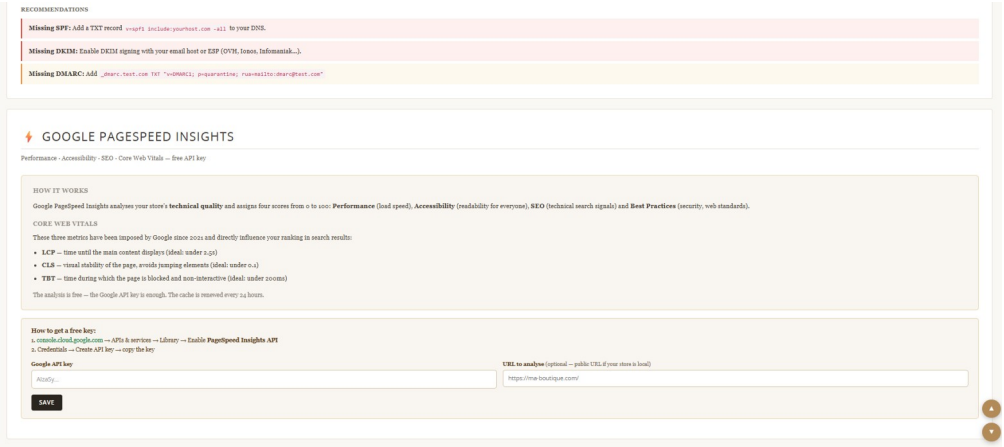
当客户点击 Neria 邮件中的链接时，系统会设置一个 neria_ref cookie（有效期 24 小时）。若客户在此期间内下单，该订单即会归因于 Neria，并记录触发的模板。归因营收可在统计数据标签页中查看。

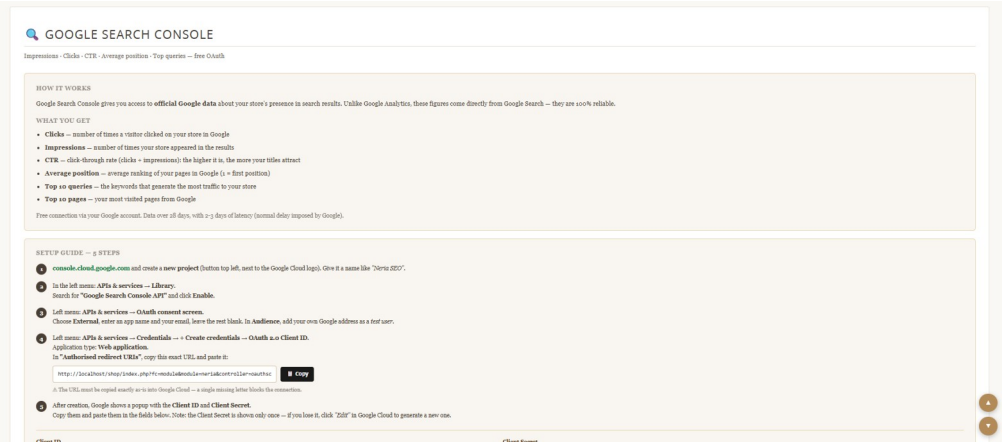




25.4 送达率评分

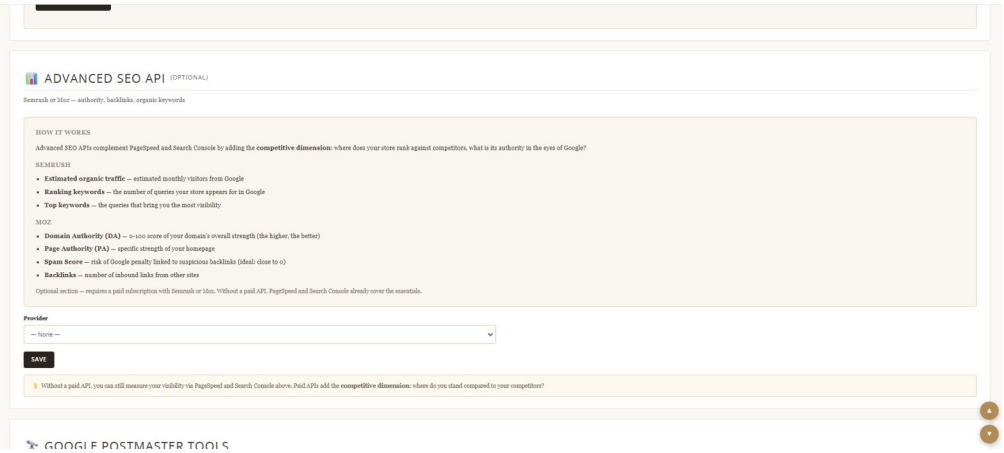
Neria 会分析每封邮件的 HTML 代码，并基于以下因素计算 0 至 100 的送达率评分：垃圾邮件敏感词（fr/en/de/es/it/pt）出现情况、文本/图片比例、可疑链接、缺失标签及总体大小。该评分会显示在列表中每个模板旁。

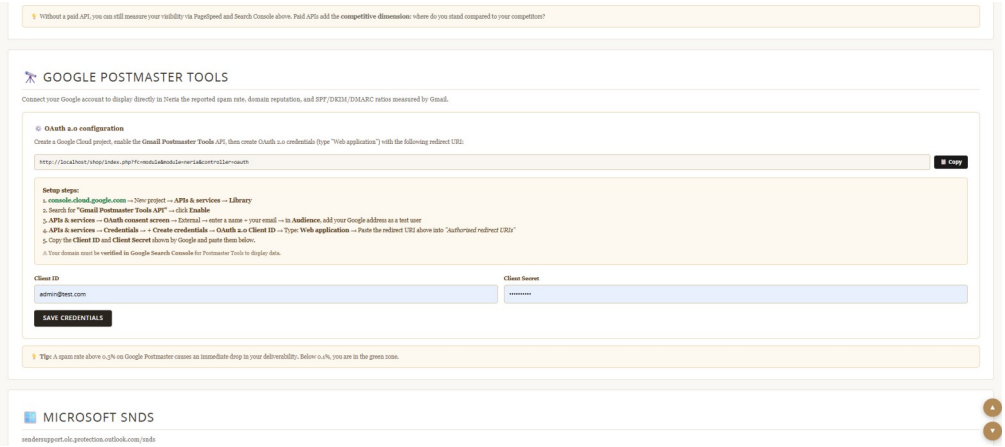




25.5 流失评分

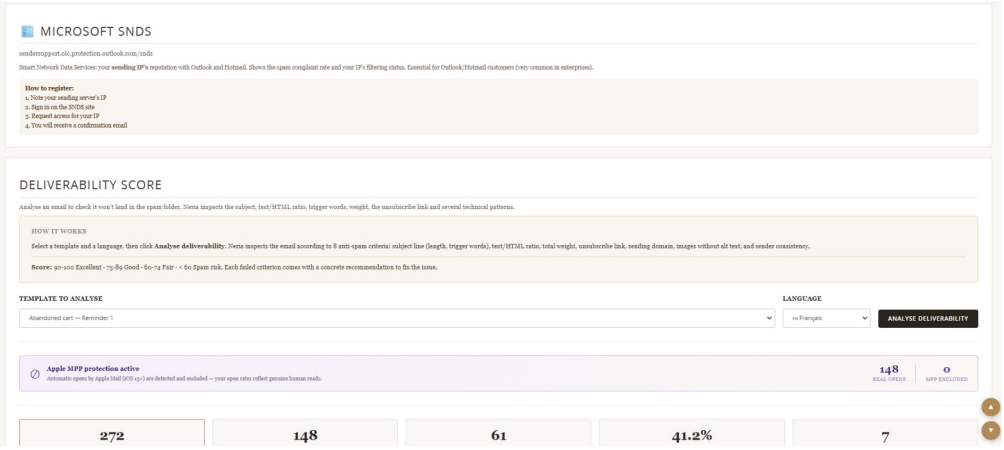
流失评分（0 至 100）用于衡量每位客户的退订流失风险，基于最近活跃度、近期打开率及三个 30 天周期的趋势每日计算得出。评分高于 70 的客户将在其档案中以红色标注。

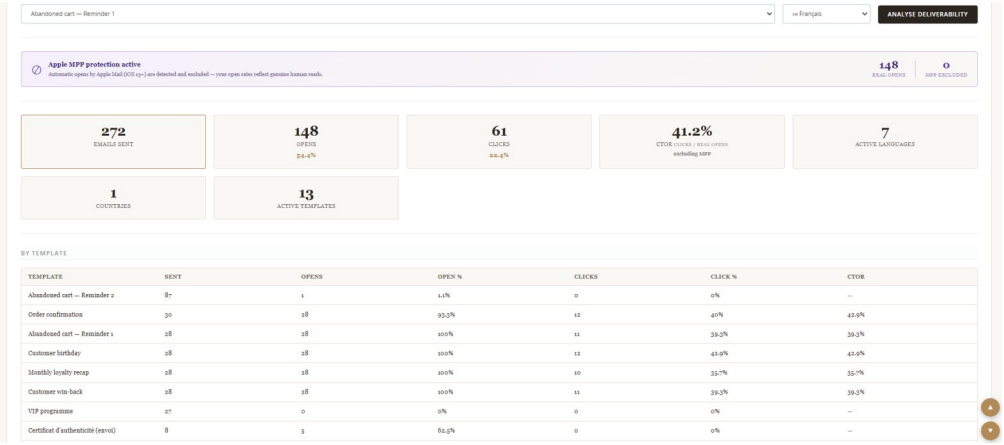




25.6 CLV — 12 个月客户终身价值

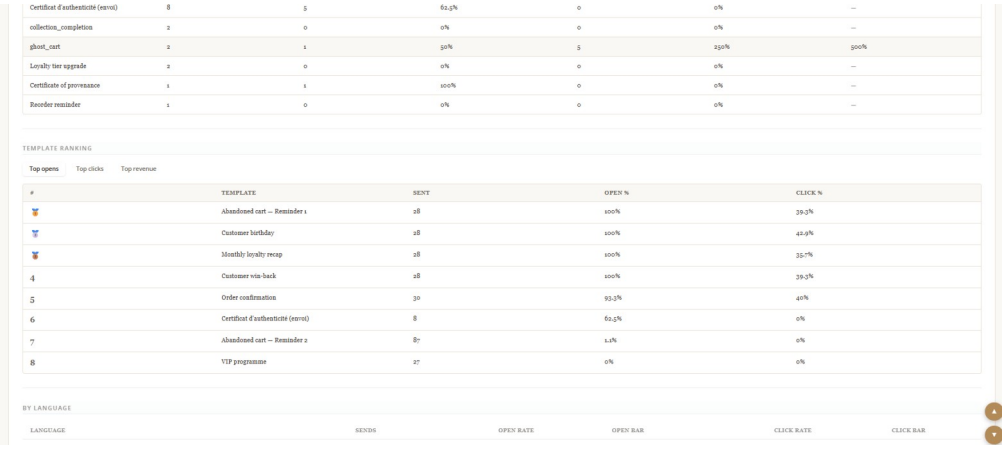
客户终身价值（CLV）的估算公式为：平均购物车金额 × 购买频率 × 邮件参与度评分 × 细分系数 × 风险系数（流失）。统计数据标签页会展示 CLV 排名前 20 的客户。

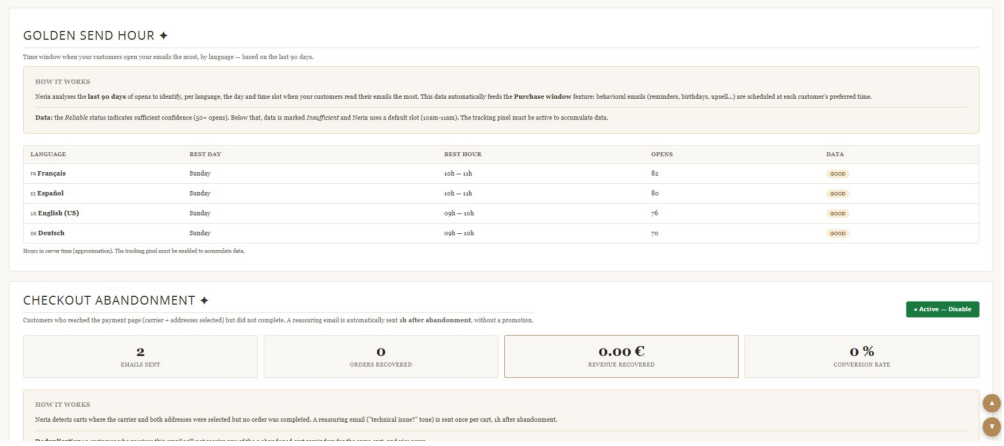




25.7 购买倾向评分

该评分为每位客户每日计算的 0 至 100 分数值，综合考虑最近活跃度（40 分）、频率（25 分）、邮件参与度（25 分）及季节性因素（10 分）。当评分超过 75 时，客户档案中将触发「最佳购买时机」提醒。





25.8 客户邮件历史

在每位 PrestaShop 客户的档案页面（后台 → 客户）中，Neria 区块会展示该客户收到的邮件完整时间线：日期、模板、状态（已发送、已打开、已点击、已转化）、整体参与度徽章。系统还提供将历史记录导出为 CSV 的按钮。

CHECKOUT ABANDONMENT ✦

• Active — Disable

Customers who reached the payment page (carrier + addresses selected) but did not complete. A reassuring email is automatically sent **1h after abandonment**, without a promotion.

2	0	0.00 €	0 %
EMAILS SENT	ORDERS RECOVERED	REVENUE RECOVERED	CONVERSION RATE

HOW IT WORKS

Neria detects carts where the carrier and both addresses were selected but no order was completed. A reassuring email ("technical issue?" tone) is sent once per cart, 1h after abandonment.

Deduplication: a customer who receives this email will not receive any of the 3 abandoned cart reminders for the same cart, and vice versa.

CUSTOMER RELATIONSHIP ANNIVERSARY ✦

• Active — Disable

Every year, on the exact date of their first purchase, your customers receive a personal email. "Two years ago, you trusted us for the first time."

⚠ **Duplicate warning:** the *First customer anniversary* template (first_anniversary) also sends an email on day 365 after the first purchase. If both are active, your customers will receive two emails the same day for their first year. We recommend **disabling first_anniversary** in the *Manual send* tab if you use this feature.

2	0	0.00 €	0.00 €
EMAILS SENT	ORDERS ATTRIBUTED	ATTRIBUTED REVENUE	AVERAGE ORDER

HOW IT WORKS

Every day, the CRON detects customers whose first purchase date matches today (same day, same month), with at least 1 year of seniority. The email automatically adapts to the year: "One year ago...", "Two years ago...", "Three years ago..." — in the customer's language.

Attribution: any order placed within **48 hours** of sending is counted in the attributed revenue.

SMART UPSELL ✦

• Active — Disable

Complementary product automatically suggested in the post-purchase email (day 14 after delivery).

WHAT IT'S FOR

14 days after delivery, Neria slips **a single complementary product** into the follow-up email, automatically chosen according to 3 criteria, in this priority order:

1. Accessory that you have linked to the purchased product · **2. Frequently bought together** (inferred from your orders) · **3. Bestseller** from the same category.

Products already purchased by the customer (or already in their order) are excluded, and only items **in stock** are proposed. If the customer clicks and then orders within 7 days, the sale is counted in "Revenue generated" below — your return on investment, automatic and effortless.

0	0	0	0.00 €	0.00 €
SUGGESTIONS	CLICKS	CONVERSIONS	REVENUE GENERATED	AVERAGE ORDER
	0%	0%		

✦ Accessory : 0 ✦ Co-purchase : 0 ✦ Category : 0

PREVIEW THE EMAIL YOUR CUSTOMER WILL RECEIVE

Instructions: enter the number or reference of a delivered order, then click "Preview". You will see the **exact block** that will be inserted in this customer's follow-up email — including image, price and button. **No email is sent**: it's a simulation to check the relevance of the suggestion before it actually goes out.

Number or ref. (e.g. 12 or NER-0001) PREVIEW

No suggestions sent yet. *post_purchase_review* emails (day 14 after delivery) will trigger suggestions automatically.

OPTIMAL PURCHASE WINDOWS 🎯

• Active — Disable

Customers whose propensity score currently exceeds 75/100 — the ideal moment to send them a targeted offer.

HOW IT WORKS

Every night, Neria calculates a purchase propensity score (0-100) for each customer who has already ordered, based on **4 factors:**

OPTIMAL PURCHASE WINDOWS 🎯

• Active — Disable

Customers whose propensity score currently exceeds 75/100 — the ideal moment to send them a targeted offer.

HOW IT WORKS

Every night, Neria calculates a purchase propensity score (0-100) for each customer who has already ordered, based on **4 factors:**

- **Recency (0-40 pts)** — Full score if purchase < 7 days ago, zero at 90 days, linear decrease in between.
- **Frequency (0-25 pts)** — Number of orders per month over the full history.
- **Email engagement (0-25 pts)** — Opens and clicks over the last 30 days (1 pt/open, 2 pts/click).
- **Personal seasonality (0-10 pts)** — Has this customer historically bought more during this particular month?

Customers reaching **75/100** appear here as being in an *optimal purchase window*. Click **Send offer** to go directly to the manual send form pre-filled with this customer.

CUSTOMER	SCORE	RECENCY	FREQUENCY	ENGAGEMENT	SEASONALITY	LAST PURCHASE	ACTION
Marie Dupont marie.dupont@example.com	92	90/40	85/25	95/25	88/10	–	Send offer
Mathieu Blanc mathieu.blanc@example.com	88	86/40	82/25	91/25	85/10	–	Send offer
Isabelle Martin isabelle.martin@example.com	87	85/40	80/25	90/25	82/10	–	Send offer
Thomas Bernard thomas.bernard@example.com	85	82/40	78/25	88/25	80/10	–	Send offer
ImÃ´ Clement ines.clement@example.com	83	80/40	76/25	86/25	81/10	–	Send offer
Ã©milie Simon emilie.simon@example.com	81	78/40	75/25	84/25	79/10	–	Send offer
Sophie Leroy sophie.leroy@example.com	78	75/40	72/25	80/25	74/10	–	Send offer

INDIVIDUAL PURCHASE WINDOW ⏰

• Active — Disable

Neria detects each customer's natural purchase time and automatically schedules behavioral emails to arrive within that window — not a global time, a time per customer.

HOW IT WORKS

Neria analyzes each customer's validated order history to detect the time at which they naturally buy. From **2 purchases at the same hour**, a pattern is considered reliable. Behavioral emails (birthday, win-back, cart reminder...) are no longer sent immediately but **queued** and delivered at the customer's preferred time — the same day if possible, otherwise the next day.

Customers without a detected window (first purchase or purchases too scattered) always receive their emails immediately; This feature is **different from and complementary** to the global time slot per language.

0	2	12h	3%	13h
PENDING EMAILS	SENT (30D)	AVERAGE DELAY	CUSTOMERS WITH WINDOW	PEAK HOUR

PRODUCT END-OF-LIFE REMINDER ⏳

• Active — Disable

Define the estimated lifespan of your consumable products. Neria automatically sends a reminder email X days before the estimated depletion date.

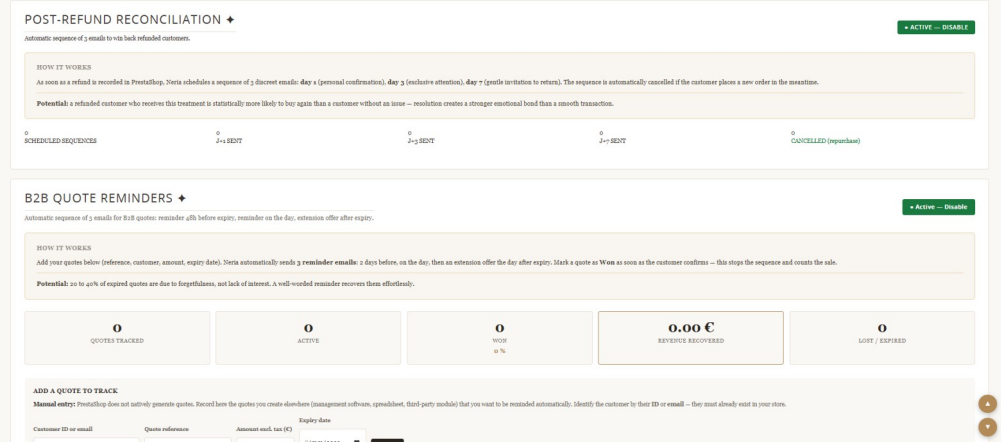
HOW IT WORKS

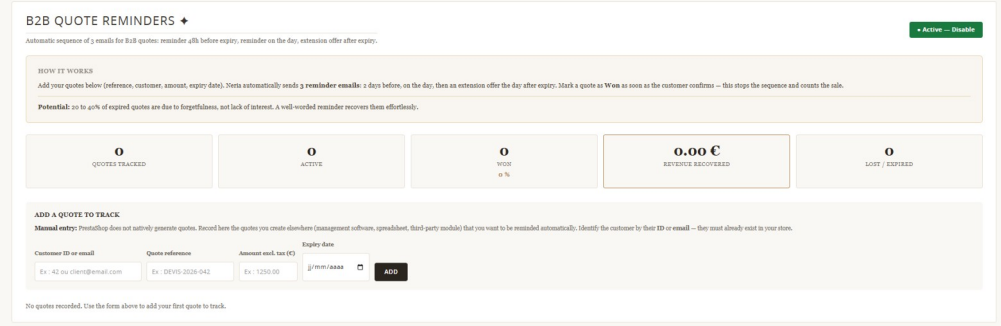
Associate a **lifespan in days** to your consumable products (creams, capsules, filters, supplements...). Neria calculates the estimated depletion date from the purchase date and automatically sends a reminder email **X days before** that date — at the right moment to trigger a repurchase.

Tip: allow 7 to 14 days to leave time for delivery. If a customer has already repurchased the product in the meantime, the email is automatically cancelled.

Product ID	Lifespan (days)	Alert X days before	
ex: 42	ex: 30	7	Add

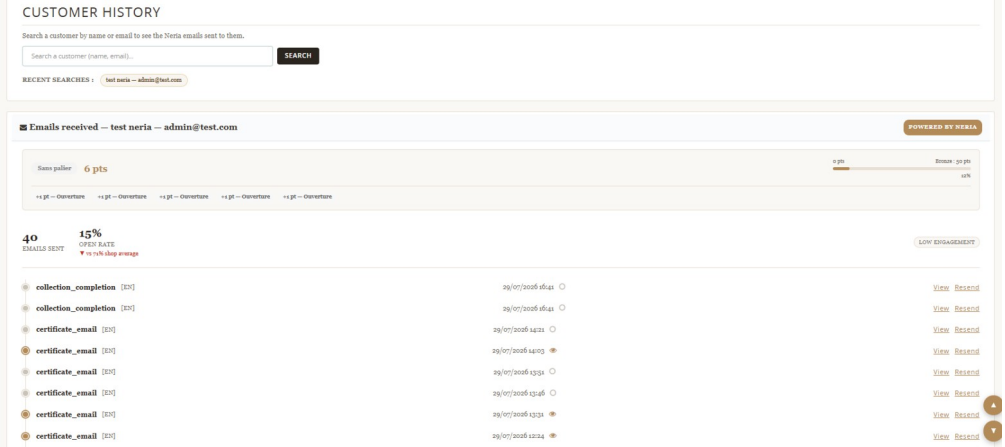
No product configured. Add a product above to get started.


POST-REFUND RECONCILIATION ✦
Automatic sequence of 3 emails to win back refunded customers.
● ACTIVE — DISABLE
HOW IT WORKS
As soon as a refund is recorded in PrestaShop, Neria schedules a sequence of 3 discreet emails: day 1 (personal confirmation), day 3 (exclusive attention), day 7 (gentle invitation to return). The sequence is automatically cancelled if the customer places a new order in the meantime.
Potential: a refunded customer who receives this treatment is statistically more likely to buy again than a customer without an issue — resolution creates a stronger emotional bond than a smooth transaction.
0 SCHEDULED SEQUENCES
0 J+1 SENT
0 J+3 SENT
0 J+7 SENT
0 CANCELLED (repurchase)
B2B QUOTE REMINDERS ✦
Automatic sequence of 3 emails for B2B quotes: reminder 48h before expiry, reminder on the day, extension offer after expiry.
● Active — Disable
HOW IT WORKS
Add your quotes below (reference, customer, amount, expiry date). Neria automatically sends 3 reminder emails: 2 days before, on the day, then an extension offer the day after expiry. Mark a quote as Won as soon as the customer confirms — this stops the sequence and counts the sale.
Potential: 20 to 40% of expired quotes are due to forgetfulness, not lack of interest. A well-worded reminder recovers them effortlessly.
0 QUOTES TRACKED
0 ACTIVE
0 WON 0 %
0.00 € REVENUE RECOVERED
0 LOST / EXPIRED
ADD A QUOTE TO TRACK
Manual entry: PrestaShop does not natively generate quotes. Record here the quotes you create elsewhere (management software, spreadsheet, third-party module) that you want to be reminded automatically. Identify the customer by their ID or email — they must already exist in your store.
Customer ID or email
Quote reference
Amount excl. tax (€)
Expiry date


B2B QUOTE REMINDERS ✦
Automatic sequence of 3 emails for B2B quotes: reminder 48h before expiry, reminder on the day, extension offer after expiry.
● Active — Disable
HOW IT WORKS
Add your quotes below (reference, customer, amount, expiry date). Neria automatically sends 3 reminder emails: 2 days before, on the day, then an extension offer the day after expiry. Mark a quote as Won as soon as the customer confirms — this stops the sequence and counts the sale.
Potential: 20 to 40% of expired quotes are due to forgetfulness, not lack of interest. A well-worded reminder recovers them effortlessly.
0 QUOTES TRACKED
0 ACTIVE
0 WON 0 %
0.00 € REVENUE RECOVERED
0 LOST / EXPIRED
ADD A QUOTE TO TRACK
Manual entry: PrestaShop does not natively generate quotes. Record here the quotes you create elsewhere (management software, spreadsheet, third-party module) that you want to be reminded automatically. Identify the customer by their ID or email — they must already exist in your store.
Customer ID or email
Ex : 42 ou client@email.com
Quote reference
Ex : DEVIS-2026-042
Amount excl. tax (€)
Ex : 1250.00
Expiry date
jj/mm/aaaa
ADD
No quotes recorded. Use the form above to add your first quote to track.

25b. 客户历史标签页

客户历史标签页提供 Neria 所发送全部邮件的整合视图，可按客户、模板、语言、状态及时间段进行筛选。与客户档案中的区块（仅显示单一客户的历史记录）不同，该标签页提供跨多客户的全局视图。



25b.1 可用筛选条件

- 客户：按姓名或邮箱地址搜索。
- 模板：按邮件类型筛选（例如：所有已发送的生日邮件）。
- 状态：已发送、已打开、已点击、已转化、已退回。
- 语言：按发送语言筛选。
- 时间段：起止日期选择器。

25b.2 CSV 导出

导出 CSV 按钮可下载所有经过筛选的记录行，包含全部字段：日期、客户、模板、语言、状态、归因金额。

26. 自动月度报告

每月 1 日，Neria 会自动向已配置的收件人发送一份完整的邮件绩效报告。该报告涵盖：本月整体关键绩效指标、表现最佳与最差的模板、表现最优语言、最佳发送时机、A/B 测试结果、归因营业额，以及基于数据自动生成的三条建议。

TEST NERIA

Performance report — June 2026

MONTHLY PERFORMANCE

150	100%	40%
Emails sent ↑ 650%	Open rate	Click rate

TOP 3 — BEST TEMPLATES

TEMPLATE	SENT	OPEN RATE	CLICK / REV.
1. Abandoned cart — Reminder 1	30	100%	40%
2. Customer birthday	30	100%	40%
3. Monthly loyalty recap	30	100%	40%

FLOP 3 — TO IMPROVE

TEMPLATE	SENT	OPEN RATE	CLICK / REV.
1. Customer win-back	30	100%	40%
2. Order confirmation	30	100%	40%
3. Monthly loyalty recap	30	100%	40%

MOST ENGAGED LANGUAGE

ES — 100% open rate · 40 emails

BEST SEND TIME

Thursday à 19h

RECOMMENDATIONS

Email volume up 650% vs last month — great month!

Your star template this month: «Abandoned cart — Reminder 1» with 100% open rate

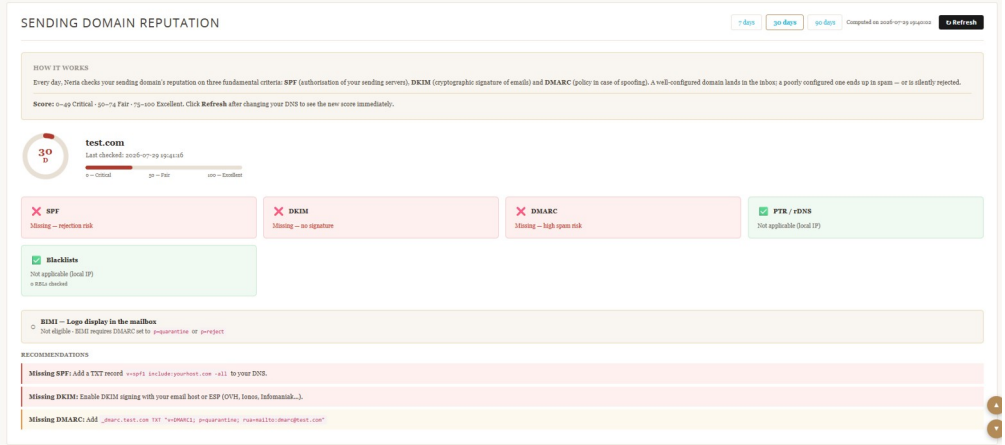
Your customers open most on Thursday at 19h — schedule sends accordingly

26.1 配置设置

1. 在 首页 → 月度报告 中，输入收件人邮箱地址（多个地址以逗号分隔）。
2. 选择报告语言。
3. 启用该开关并保存。

27. 发送域名信誉度

Neria 每日通过 4 个维度检查您的发送域名信誉度：SPF、DKIM（测试 17 个选择器）、DMARC，以及 42 个 DNS 黑名单（RBL）。检测结果会缓存 24 小时，并显示在统计数据标签页中。



27.1 结果解读

- SPF ✅：表示您的域名已授权发送服务器，此项为必备条件。
- DKIM ✅：表示加密签名有效，强烈建议启用。
- DMARC ✅：表示已发布 DMARC 策略，建议启用（policy=quarantine 或 reject）。
- RBL ✅：表示您的 IP 未出现在任何已知黑名单中，对送达率至关重要。

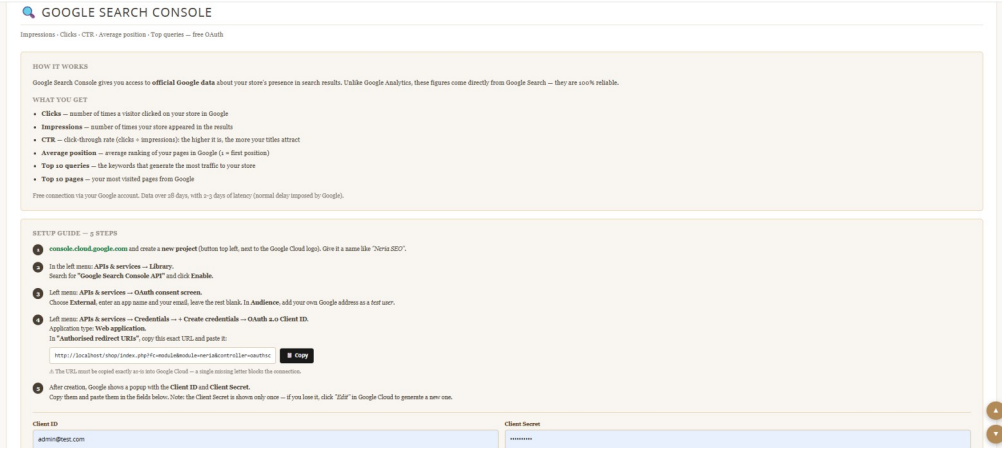
提示 — 如出现 SPF 或 DKIM 警告，请查阅您的托管服务商文档，以发布缺失的 DNS 记录。

28. Google 与 SEO 集成

28.1 Gmail Postmaster Tools

Neria 通过免费的 OAuth 2.0 与 Gmail Postmaster Tools API 集成，可在后台展示真实的 Google 信誉数据：垃圾邮件举报率、域名信誉度、IP 信誉度，以及 Google 判定的 SPF/DKIM/DMARC 通过情况。

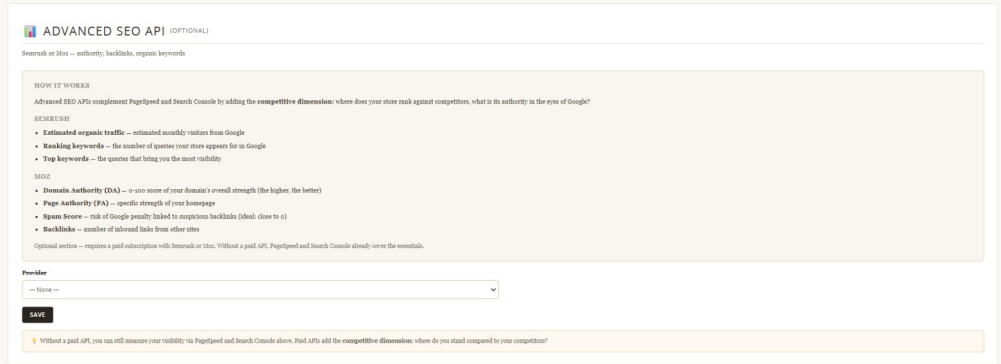
1. 在 统计数据 → Postmaster 中点击 使用 Google 连接。
2. 授权 Neria 访问您的 Postmaster 数据（仅限只读）。
3. 数据将显示在 Postmaster 仪表盘中。



28.2 Google Search Console

与 Google Search Console API v3 的 OAuth 2.0 集成，展示您店铺的展示次数、点击次数、点击率、平均排名、热门搜索词及热门页面。数据将直接显示在 Neria 后台中。

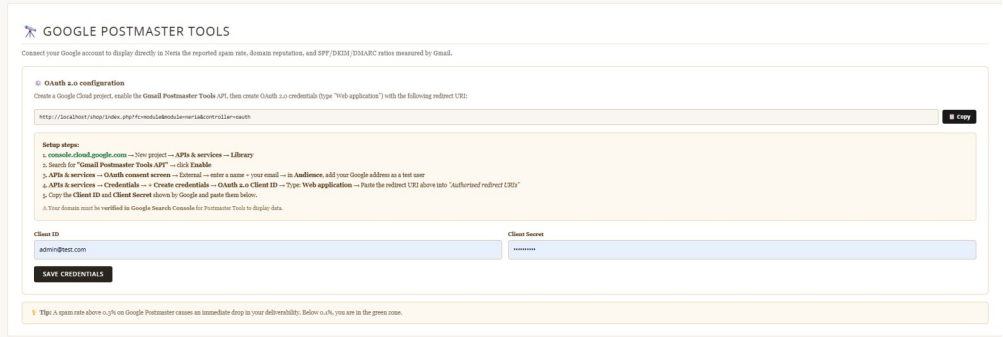
1. 在 统计数据 → Search Console 中点击 使用 Google 连接。
2. 授权访问权限（仅限只读）。
3. 从列表中选择您的 Search Console 资源。



28.3 Google PageSpeed Insights

Neria 通过 PageSpeed Insights API v5（免费的 Google Cloud API 密钥）获取移动端与桌面端的 Lighthouse 评分及核心网页指标（LCP、CLS、TBT），数据缓存 24 小时。

1. 在 首页 → 设置 → PageSpeed API 密钥 中，输入您的密钥（可在 console.cloud.google.com 免费额度下获取）。
2. 在 统计数据 → PageSpeed 中点击 立即分析。



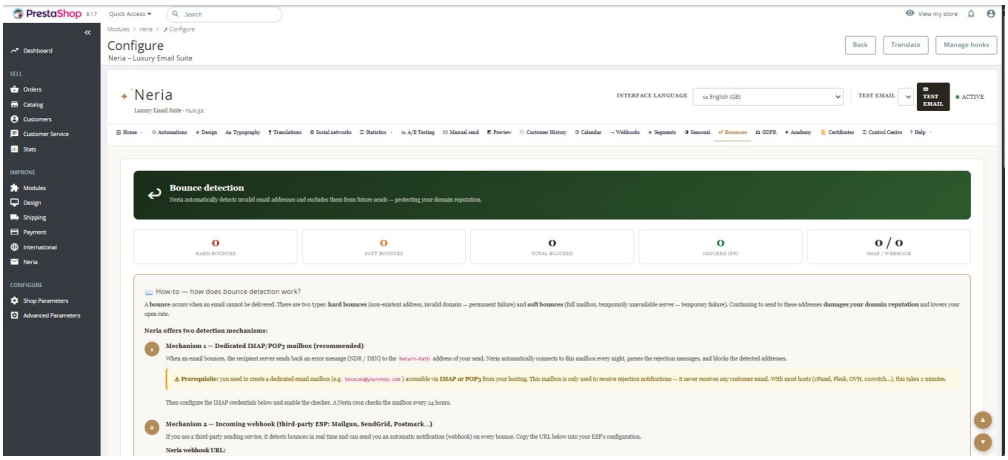
28.4 Semrush 与 Moz（可选）

可选择与 Semrush（流量、关键词、外链）及 Moz（域名权重、页面权重、垃圾邮件评分）集成，这些工具均需付费 API 密钥。

1. 在 首页 → 设置 → SEO 集成 中，输入您的 Semrush 和/或 Moz 密钥。
2. SEO 数据将显示在 统计数据标签页 → SEO 中。

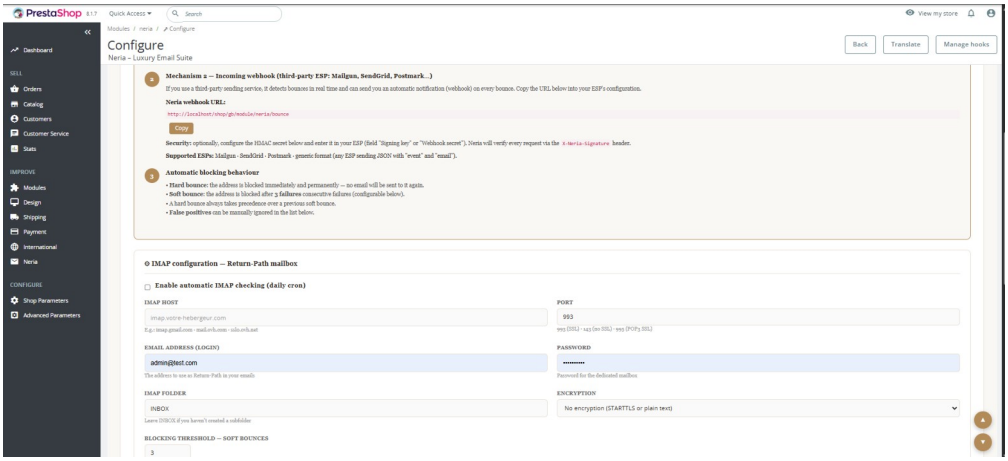
29. 退信标签页 — 无效邮件管理

Neria 通过两种渠道自动检测并管理无效邮件地址：读取已配置的 IMAP/POP3 邮箱，以及接收来自 ESP（Mailgun、SendGrid、Postmark 等）的入站 Webhook。



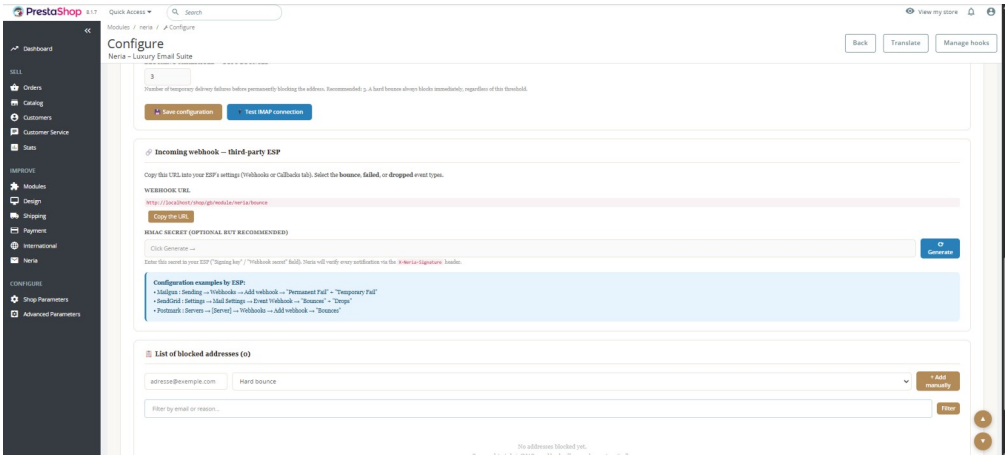
29.1 IMAP 配置

1. 在 退信 → 配置 中，输入退信处理邮箱的相关参数（IMAP 主机、端口、登录名、密码），通常使用专用的 noreply@ 邮箱。
2. 点击 测试连接 进行验证。
3. 启用 IMAP 处理功能。此后 Neria 将在每次 cron 执行时读取该邮箱，并提取投递失败通知（NDR）。



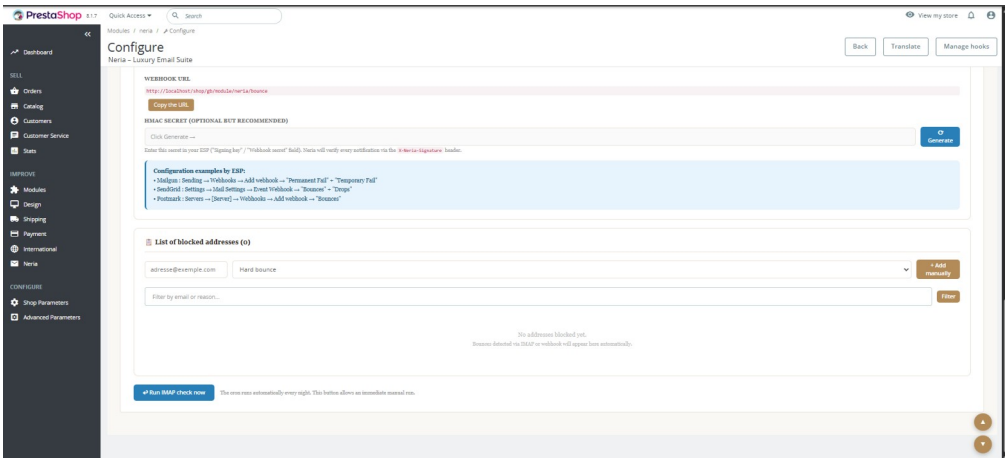
29.2 ESP Webhook 配置

若您使用 Mailgun、SendGrid 或 Postmark，请在您的 ESP 中配置 Neria 提供的 Webhook 网址（退信 → 配置 → Webhook 网址），以便实时接收退信通知。



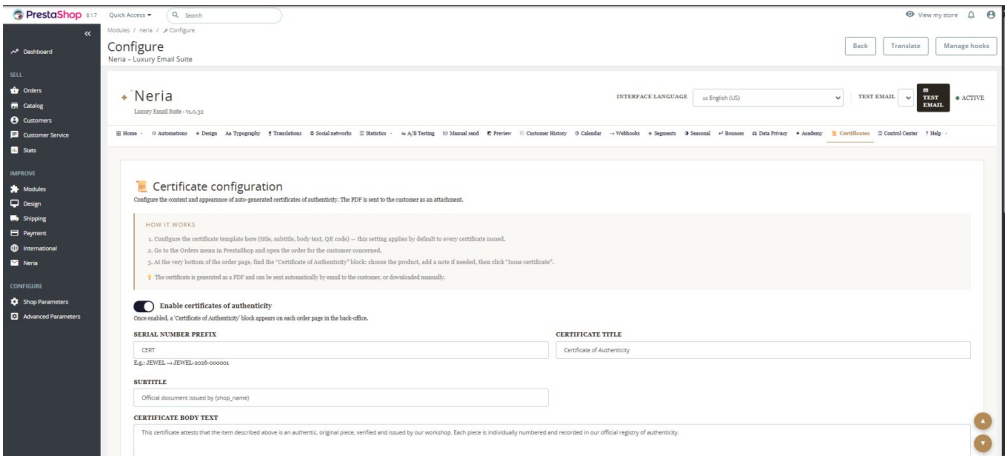
29.3 硬退回与软退回

- 硬退回：地址永久无效（用户不存在、域名不存在）。Neria 将立即予以永久封锁。
- 软退回：临时性失败（邮箱已满、服务器不可用）。连续失败 N 次后（阈值可配置，默认为 3 次）将被封锁。



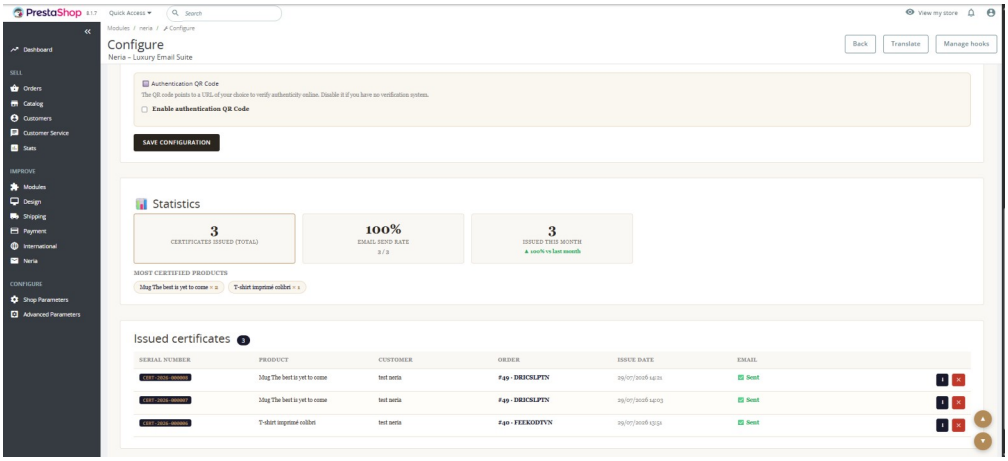
30. 真品证书

对于销售独一无二或编号商品的店铺，Neria 会自动生成 PDF 格式的真品证书，并将其附加至订单确认邮件中。



30.1 配置设置

1. 在证书标签页中启用自动生成功能。
2. 自定义标题、副标题、正文内容、徽标及签名。
3. 选择是否包含二维码（用于跳转至在线验证页面）。
4. 选择自动编号格式（例如：CERT-2026-00001）。



30.2 手动签发证书

在 PrestaShop 订单详情页面（页面底部的 Neria 区块）中，可通过 签发证书 按钮针对特定订单手动生成并发送 PDF 文件。

> ⚠ **重要提示 —** 每张证书均包含唯一的序列号，请务必避免在不同店铺间重复使用或复制证书。

31. 客户偏好中心

Neria 发送的每封邮件均包含「管理我的偏好」链接，客户可借此精确选择希望接收的邮件类别，而无需完全取消所有订阅。

客户可通过每封邮件页脚的「管理我的偏好」链接访问偏好设置页面。该页面以店铺主题风格呈现，客户可分别独立开启或关闭各类邮件。

31.1 偏好类别

- 交易邮件：订单确认、发货、送达通知（始终开启，无法关闭）。
- 营销邮件：促销活动、节日活动。
- 弃购购物车：购物车找回提醒。
- 忠诚度计划：积分、等级、汇总信息。
- 行为型邮件：生日提醒、客户挽回、购买后跟进。
- 季节性邮件：商户的定期活动。
- B2B 邮件：报价单、业务提醒。

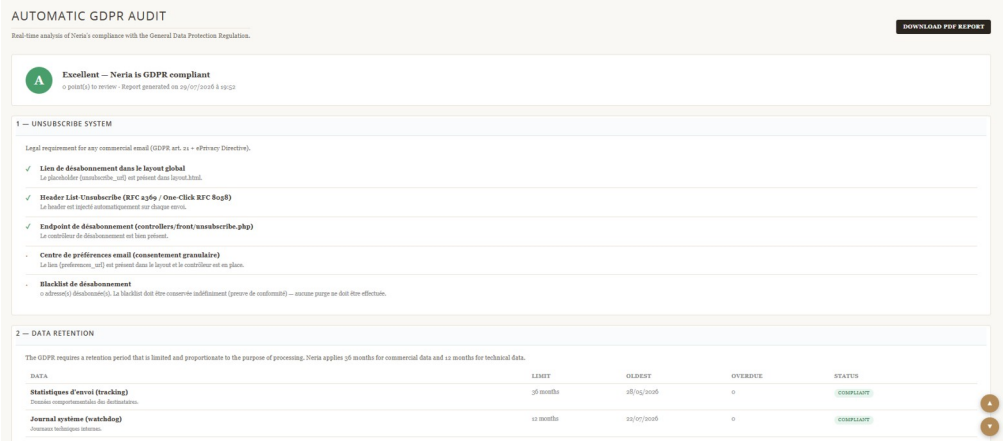
31.2 全局退订

退订页面（可通过邮件页脚链接访问）支持通过 HMAC-SHA256 令牌进行安全的全局退订操作，并兼容符合 RFC 8058 标准的一键退订功能（Gmail、Yahoo）。

退订页面通过每位客户专属的 HMAC-SHA256 令牌进行保护，以店铺主题风格呈现，并提供符合 RFC 8058 标准（Gmail、Yahoo Mail）的一键全局退订功能。

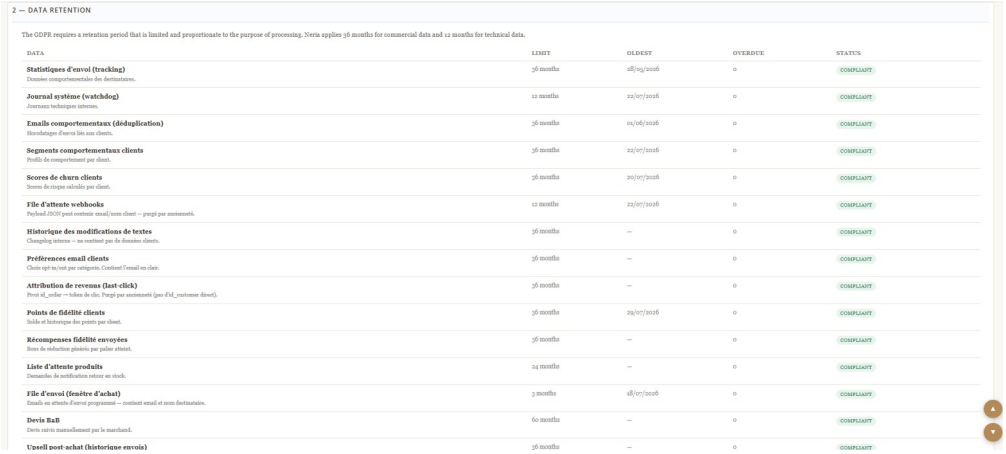
32. GDPR 标签页 — 审计与合规

GDPR 标签页提供自动合规仪表盘及个人数据清除工具。



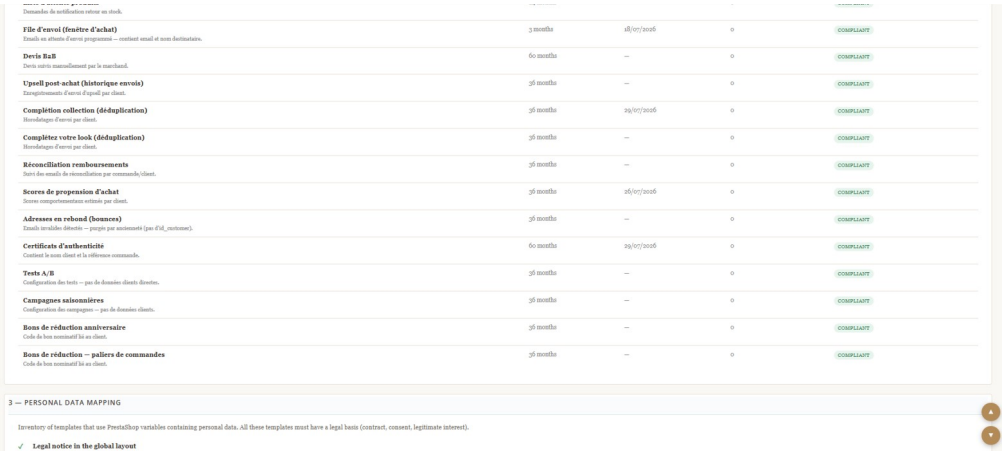
32.1 合规评分

Neria 会从三个维度自动计算 GDPR 合规评分：数据保留时长（与法定期限对比）、已实施的同意机制，以及被遗忘权的实际落实情况。系统会展示总体评分及详细的改进要点。



32.2 数据保留时长

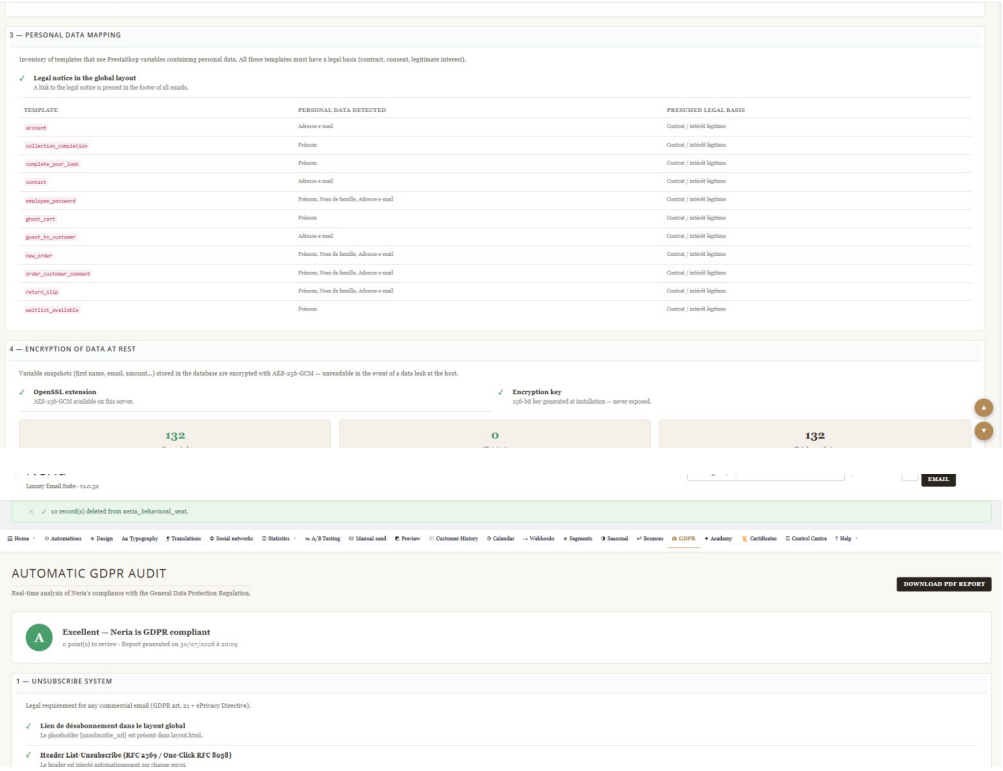
Neria 的每张数据表均配置有相应的保留期限（默认：统计数据为 36 个月，技术日志为 12 个月）。这些期限均展示于 GDPR 标签页的表格中。



32.3 数据清除

1. 如需清除特定客户的数据：请前往 PS 中该客户的档案页面 → 点击 清除 Neria 数据 按钮，该客户在 Neria 各数据表中的所有数据将被删除。

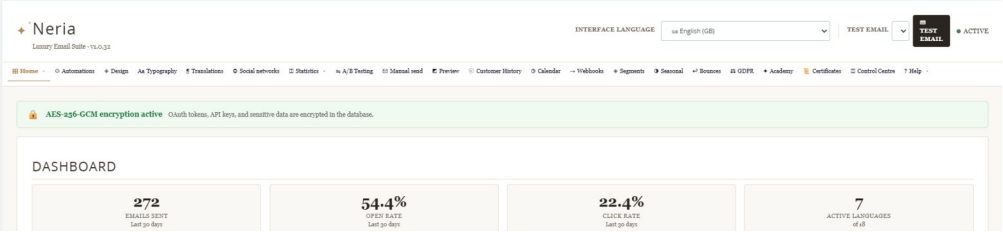
2. 如需按数据存续时长批量清除：请在 GDPR → 自动清除 中点击 清除超过 N 个月的数据，Neria 将根据各数据表各自的保留期限清理所有数据表。



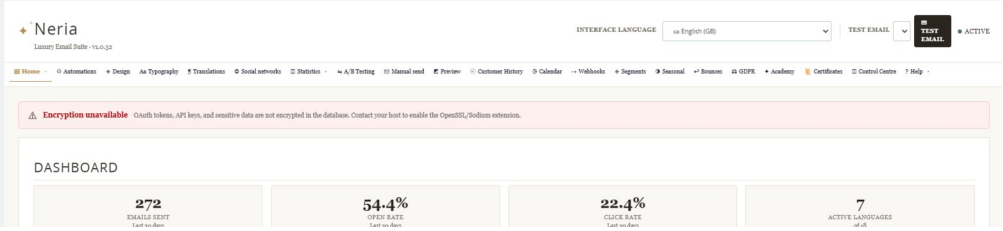
提示 — 当客户通过 PrestaShop 官方 GDPR 模块删除账户时，actionDeleteGDPRCustomer 钩子会自动触发针对该客户的个别数据清除操作。

33. 敏感数据加密

Neria 会自动使用 AES-256-GCM——PHP 中可用的最强大的认证对称加密算法——对数据库中存储的全部敏感数据进行加密。商户一打开后台，即可通过首页标签页顶部的状态横幅了解此情况。



若出现问题（如密钥缺失、OpenSSL 不可用等），横幅将变为红色，并显示详细的异常信息：



33.1 加密范围

- 第三方 API 密钥：DeepL、Google PageSpeed、SEMrush、Moz（访问 ID + 密钥）、Litmus、Email on Acid。
- Google OAuth：客户端密钥、访问令牌及刷新令牌 — 涉及 Postmaster Tools 及 Search Console。
- Webhook 与退信安全：外发 Webhook 的 HMAC-SHA256 密钥、退信管理所用 IMAP 密码。
- 客户邮件历史：rendered_vars 字段 — 每封已归档邮件的自定义变量（姓名、金额、订单号等）。
- GDPR 数据：由 GdprAuditManager 生成的审计导出内容 — 为合规报告所提取的个人数据。

33.2 运作原理

- AES-256 密钥在安装时自动生成，并存储于数据库之外的 PrestaShop 配置中。
- 系统会为每条记录生成一个随机初始化向量（IV）：即便消息内容相同，其密文也各不相同。
- 写入前加密，读取时解密——对其他功能而言完全透明。

33.3 Watchdog 监控

Watchdog 在每次诊断时会针对加密机制执行 4 项独立检查：

- 往返测试：加密一个随机字符串并立即解密，以验证密钥是否正常工作。
- 真实数据测试：解密已存储于数据库中的部分密钥样本，以检测密钥是否在还原操作后被覆盖。
- 主动检查：确认集中列表中的每个密钥均确已加密、未以明文存储。
- 一致性检查：若服务器缺失 OpenSSL 但数据库中已存在加密数据，将立即发出警报。

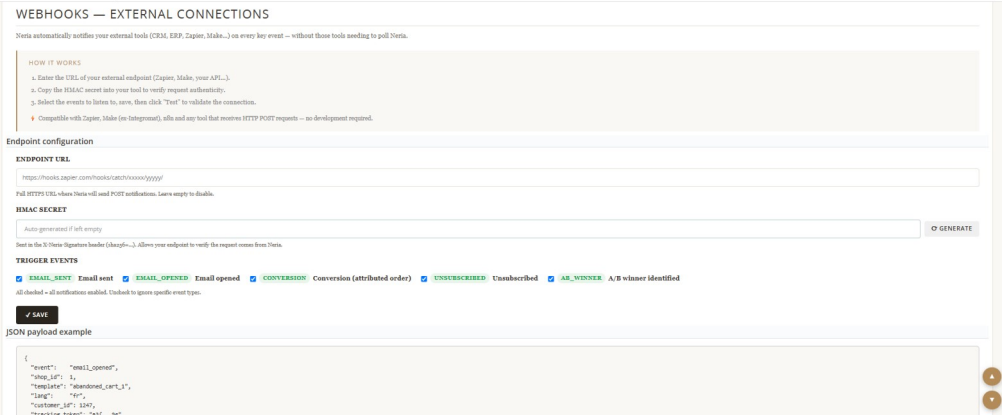
若检测到问题，后台的状态横幅将变为红色，并向商户发送警报邮件。

33.4 追溯式迁移

若在现有安装环境中配置了加密密钥，数据库中已存在的全部明文数据将在首次启动时自动迁移，无需任何手动操作。

34. Webhook 标签页 — 第三方集成

Neria 可在 5 类关键事件发生时，通过 HMAC-SHA256 签名的 HTTP POST 请求通知第三方应用（CRM、Zapier、Make、n8n 等）。



34.1 可用事件

- email_sent：邮件已成功发送。
- email_opened：收件人已打开邮件。
- conversion：归因于某封 Neria 邮件的购买行为。
- unsubscribed：客户已退订。
- ab_winner：A/B 测试获胜版本已确定。

34.2 配置端点

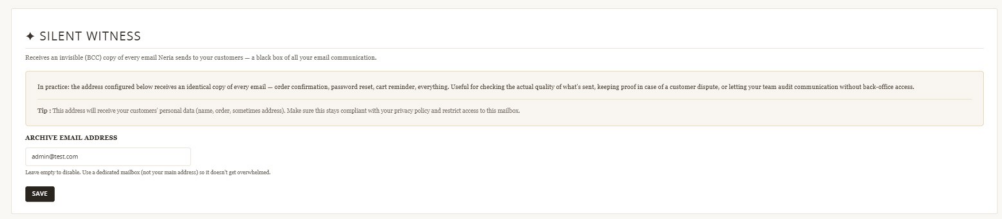
1. 在 Webhook 标签页中点击 添加端点。
2. 输入目标网址（例如：您的 Zapier 或 Make Webhook）。
3. 选择需要通知的事件。
4. 复制显示的 HMAC 密钥，以便接收方验证签名。
5. 点击 测试 以发送一个测试事件。

提示 — 若投递失败（超时或 HTTP 错误），Neria 将以指数退避方式自动重试 3 次后放弃。失败记录会写入 Watchdog 日志。

35. 静默见证 — 密送存档

静默见证功能会将每封发出邮件的密送（BCC）副本发送至可配置的存档地址，适用于内部审计、编辑质量管控及通信记录的法律追溯需求。

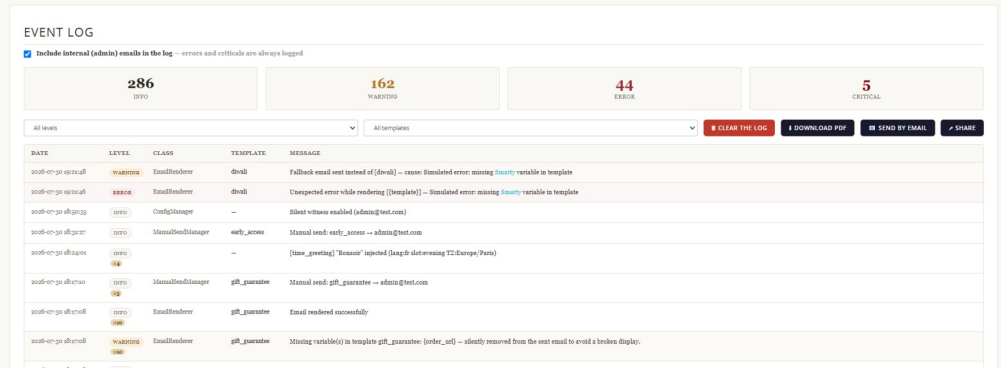
1. 在 首页 → 常规设置 中启用「静默见证」开关。
2. 输入存档邮箱地址。



36. 智能后备邮件

若因某项技术原因（模板未找到、Smarty 错误、变量缺失等）导致邮件渲染失败，Neria 会自动发送一封精心设计的后备邮件（neria_fallback 模板），而非静默失败或发送效果欠佳的 PrestaShop 原生邮件。

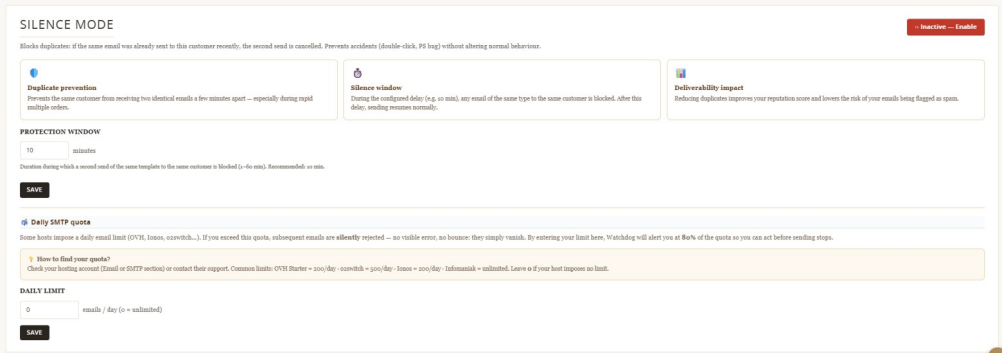
该事件会连同完整上下文（模板、语言、客户、错误信息）一并记录至 Watchdog，以便后续排查修复。而客户端始终能收到一封制作精良的邮件。



37. 静默模式 — 防止重复发送

静默模式可在配置的时间窗口内，防止向同一客户发送相同邮件。若某模板近期已发送给同一收件人，Neria 会自动阻止第二次发送并予以记录。

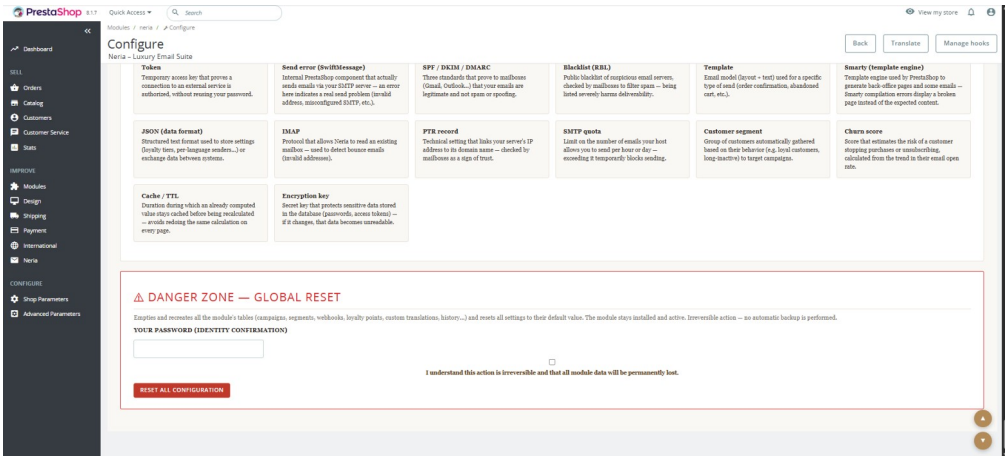
1. 在 首页 → 常规设置 中启用静默模式。
2. 配置全局保护时间窗口（以分钟为单位，1 至 60 分钟 — 建议 10 分钟）。



提示 — 静默模式绝不会阻止关键交易邮件（订单确认、密码重置）的发送，仅适用于行为型及营销类邮件。

38. 帮助标签页 — Watchdog 与诊断

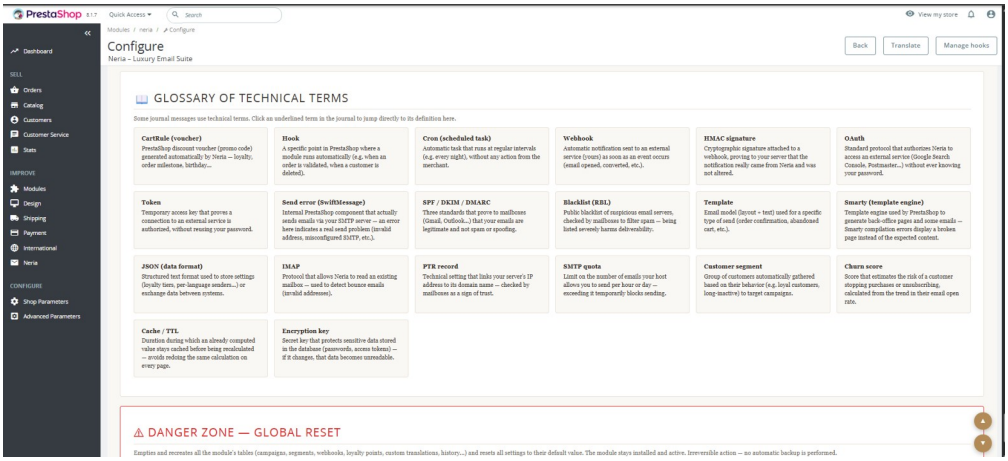
Neria 内置了一套内部监控系统（Watchdog），持续检查 100 个以上的检测点，并将全部信息记录至 neria_log。帮助标签页是模块健康状态的控制中心。

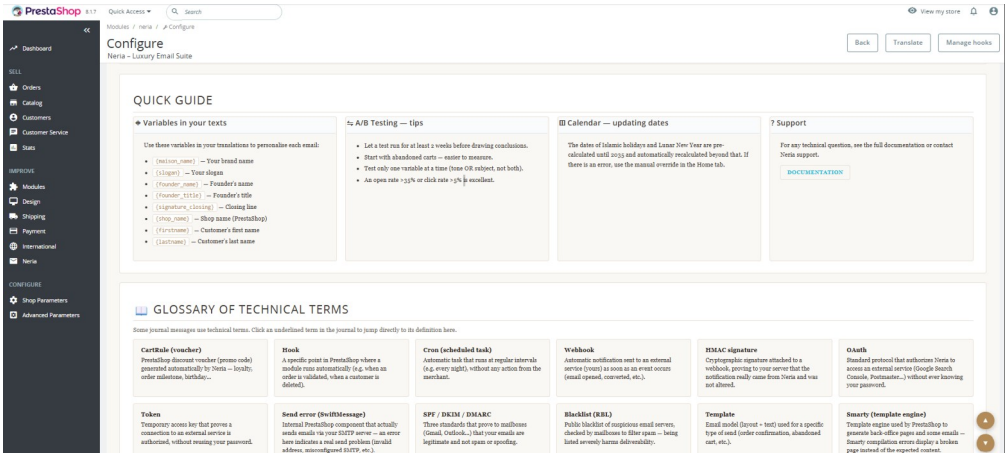


38.1 事件日志

日志以三个严重级别展示全部事件：

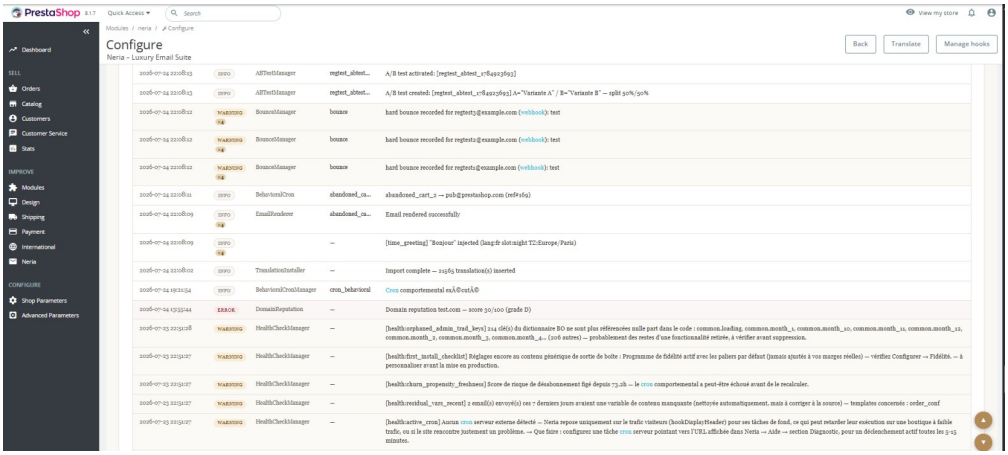
- INFO — 正常运行情况，包括已确认的发送、已完成的清除操作等。
- WARNING — 需关注但暂无直接影响的事项（例如：送达率评分下降）。
- ERROR — 需要修复的异常情况（例如：发送失败、渲染错误）。





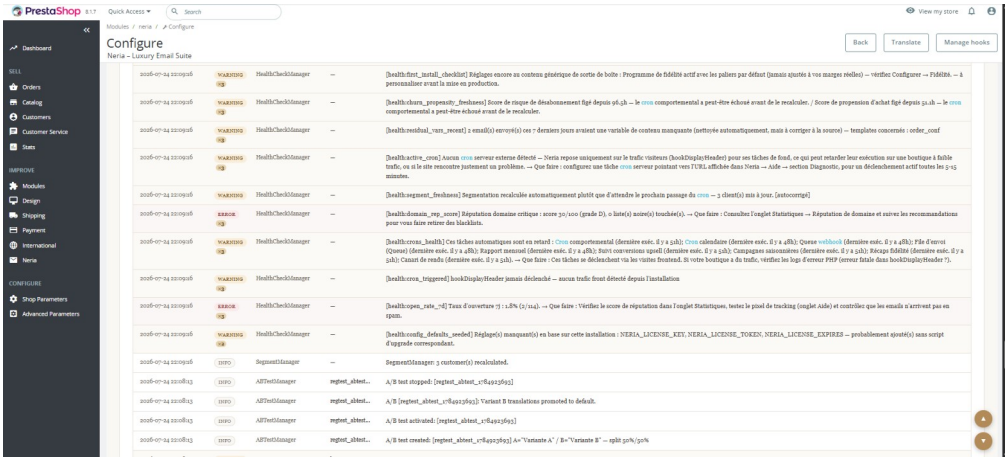
38.2 自动警报

- 任何 ERROR 级别的错误都会立即触发向商户发送的警报邮件。
- WARNING 级别的警告则会汇总为每日摘要，以避免邮箱信息过载。



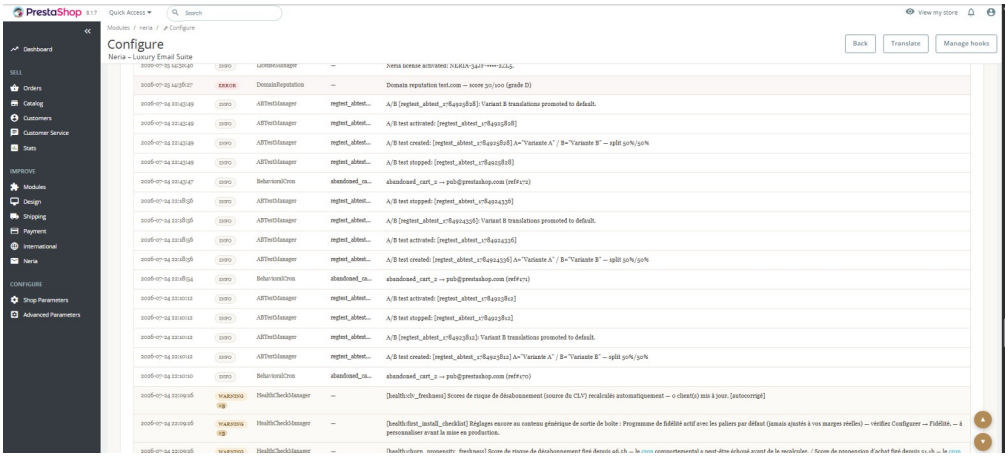
38.3 自动修复

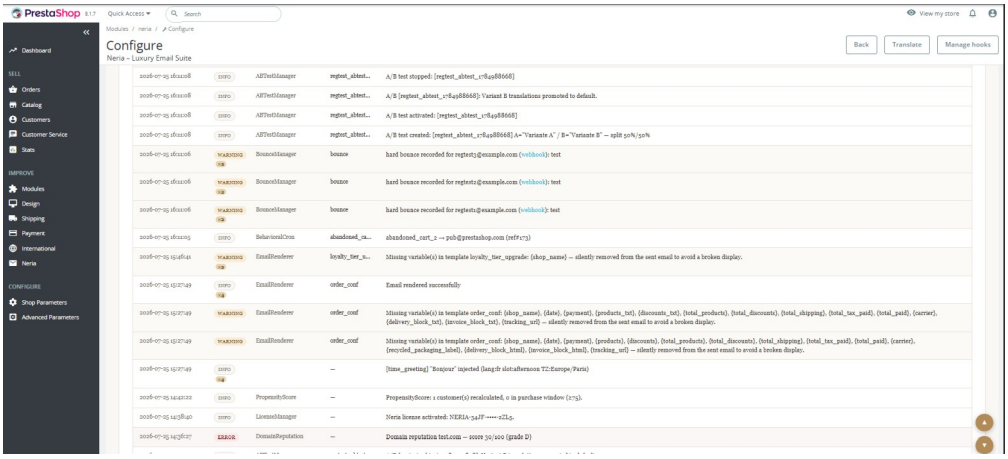
部分轻微异常——如未重新计算的行为评分、过期的客户细分、失效的翻译缓存等——会由 Watchdog 自动修复，无需人工干预。这些修复操作会在日志中标注为「已自动修复」。



38.4 完整诊断

1. 在帮助标签页中点击 启动完整诊断。
2. Neria 将执行 100 项以上的健康检测，并显示详细报告，涵盖已注册钩子、数据表状态、许可证、cron 及配置情况。

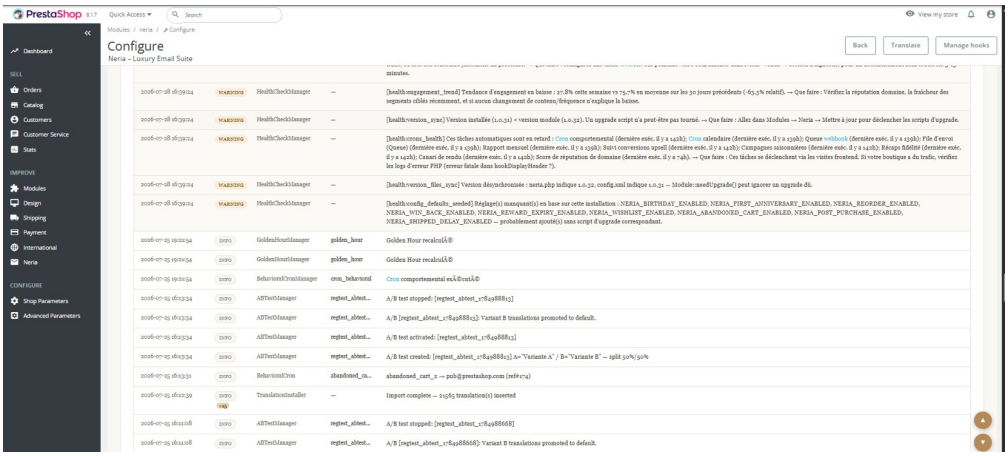


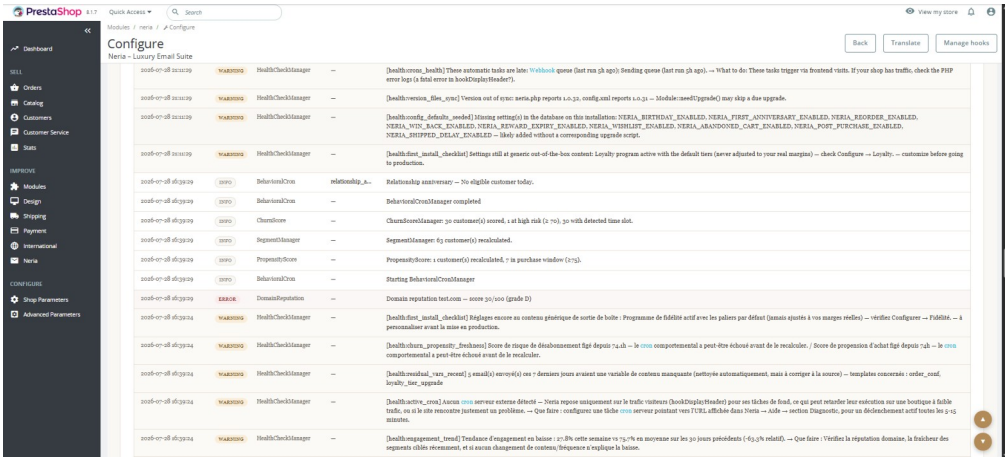


38.5 紧急页面

若 PrestaShop 后台发生严重故障，您可通过以下网址访问独立的诊断页面：https://votre-boutique.com/modules/neria/neria-emergency.php?token=VOTRE_TOKEN。该页面独立于 PrestaShop 运行。

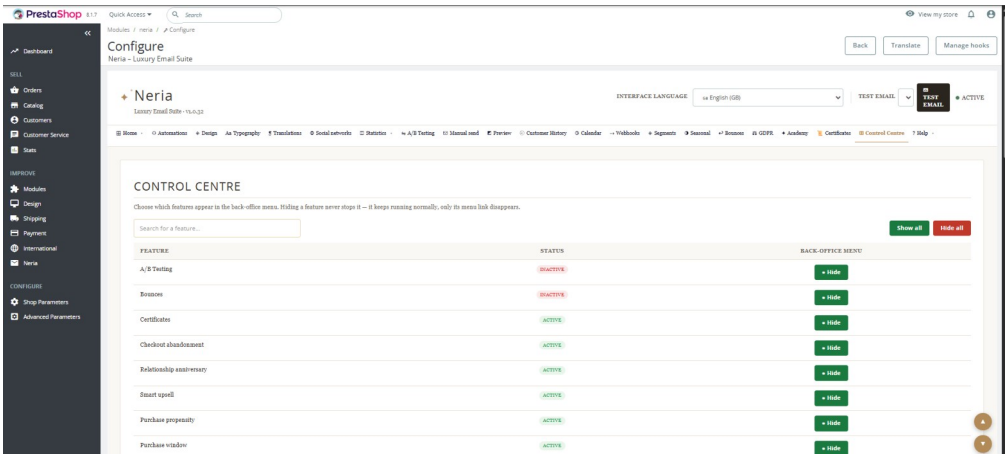
1. 在 帮助 → 紧急令牌 中获取紧急访问令牌。
2. 使用您的令牌访问上述网址。
3. 页面将展示模块状态、最近发生的错误，以及快速修复按钮。



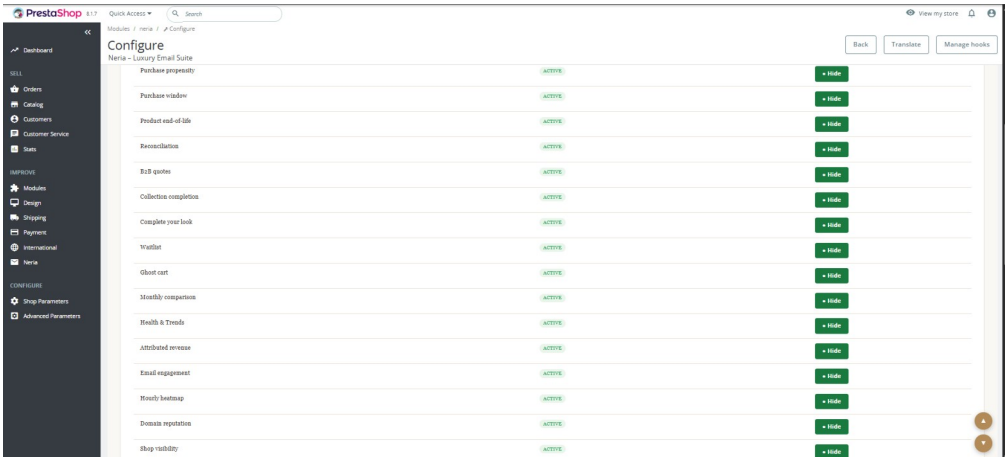

PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
2026-07-28 21:11:29 WARNING HealthCheckManager — [health:crons_health] These automatic tasks are late: Webhook queue (last run 5h ago); Sending queue (last run 5h ago). → What to do: These tasks trigger via frontend visits. If your shop has traffic, check the PHP error logs (a fatal error in hookDisplayHeader?).
2026-07-28 21:11:29 WARNING HealthCheckManager — [health:version_files_sync] Version out of sync: neria.php reports 1.0.32, config.xml reports 1.0.31. — Module::needUpgrade() may skip a due upgrade.
2026-07-28 21:11:29 WARNING HealthCheckManager — [health:config_defaults_seeded] Missing setting(s) in the database on this installation: NERIA_BIRTHDAY_ENABLED, NERIA_FIRST_ANNIVERSARY_ENABLED, NERIA_REORDER_ENABLED, NERIA_WIN_BACK_ENABLED, NERIA_REWARD_EXPIRY_ENABLED, NERIA_WISHLIST_ENABLED, NERIA_ABANDONED_CART_ENABLED, NERIA_POST_PURCHASE_ENABLED, NERIA_SHIPPED_DELAY_ENABLED — likely added without a corresponding upgrade script.
2026-07-28 21:11:29 WARNING HealthCheckManager — [health:first_install_checklist] Settings still at generic out-of-the-box content: Loyalty program active with the default tiers (never adjusted to your real margins) — check Configure → Loyalty; — customize before going to production.
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron relationship_a... Relationship anniversary — No eligible customer today.
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron — BehavioralCronManager completed
2026-07-28 16:39:29 INFO ChurnScore — ChurnScoreManager: 30 customer(s) scored, 1 at high risk (≥ 70). 30 with detected time slot.
2026-07-28 16:39:29 INFO SegmentManager — SegmentManager: 63 customer(s) recalculated.
2026-07-28 16:39:29 INFO PropensityScore — PropensityScore: 1 customer(s) recalculated, 7 in purchase window (≥75).
2026-07-28 16:39:29 INFO BehavioralCron — Starting BehavioralCronManager
2026-07-28 16:39:29 ERROR DomainReputation — Domain reputation test.com — score 30/100 (grade D)
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:first_install_checklist] Réglages encore au contenu générique de sortie de boîte : Programme de fidélité actif avec les paliers par défaut (jamais ajustés à vos marges réelles) — vérifiez Configurer → Fidélité. — à personnaliser avant la mise en production.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:churn_propensity_freshness] Score de risque de désabonnement figé depuis 74.2h — le cron comportemental a peut-être échoué avant de le recalculer. / Score de propension d'achat figé depuis 74h — le cron comportemental a peut-être échoué avant de le recalculer.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:residual_vars_recent] 5 email(s) envoyé(s) ces 7 derniers jours avaient une variable de contenu manquante (nettoyée automatiquement, mais à corriger à la source) — templates concernés : order_conf, loyalty_tier_upgrade
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:active_cron] Aucun cron serveur externe détecté — Neria repose uniquement sur le trafic visiteurs (hookDisplayHeader) pour ses tâches de fond, ce qui peut retarder leur exécution sur une boutique à faible trafic, ou si le site rencontre justement un problème. → Que faire : configurez une tâche cron serveur pointant vers TURL affichée dans Neria → Aide → section Diagnostic, pour un déclenchement actif toutes les 5-15 minutes.
2026-07-28 16:39:24 WARNING HealthCheckManager — [health:engagement_trend] Tendance d'engagement en baisse : 27.8% cette semaine vs 75.7% en moyenne sur les 30 jours précédents (-63.3% relatif). → Que faire : Vérifiez la réputation domaine, la fraîcheur des segments ciblés récemment, et si aucun changement de contenu/fréquence n'explique la baisse.

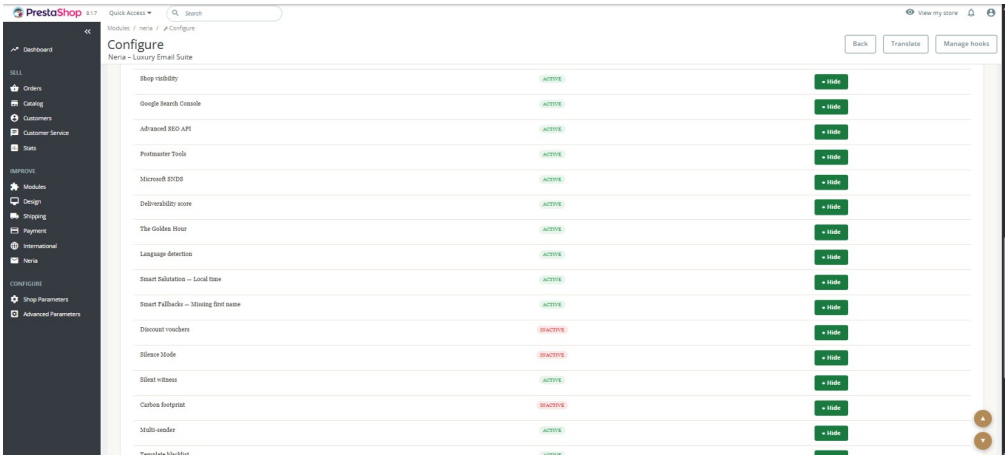
39. 控制中心

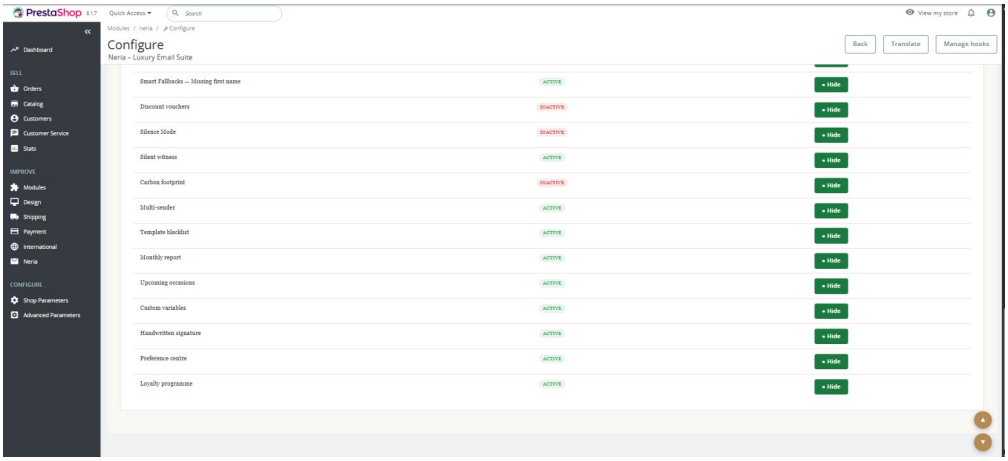
控制中心允许商户在不改变各功能实际启用/禁用状态的前提下，显示或隐藏 Neria 菜单中各功能对应的链接。若部分高级功能未被使用，此功能有助于简化菜单结构。



1. 对于每项功能，彩色指示点均标示其实际状态（绿色 = 已启用，红色 = 已禁用）。
2. 右侧的切换按钮用于控制该链接在菜单中的可见性（与实际状态无关）。
3. 隐藏某个链接并不会禁用相应功能——该功能仍会在后台持续正常运行。

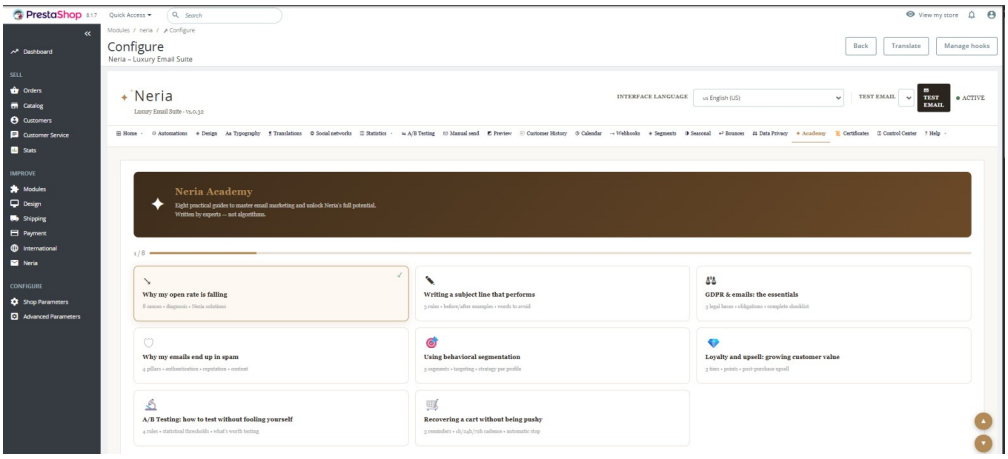





PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Smart Fallbacks – Missing first name
ACTIVE
Hide
Discount vouchers
INACTIVE
Hide
Silence Mode
INACTIVE
Hide
Silent witness
ACTIVE
Hide
Carbon footprint
INACTIVE
Hide
Multi-sender
ACTIVE
Hide
Template blacklist
ACTIVE
Hide
Monthly report
ACTIVE
Hide
Upcoming occasions
ACTIVE
Hide
Custom variables
ACTIVE
Hide
Handwritten signature
ACTIVE
Hide
Preference centre
ACTIVE
Hide
Loyalty programme
ACTIVE
Hide

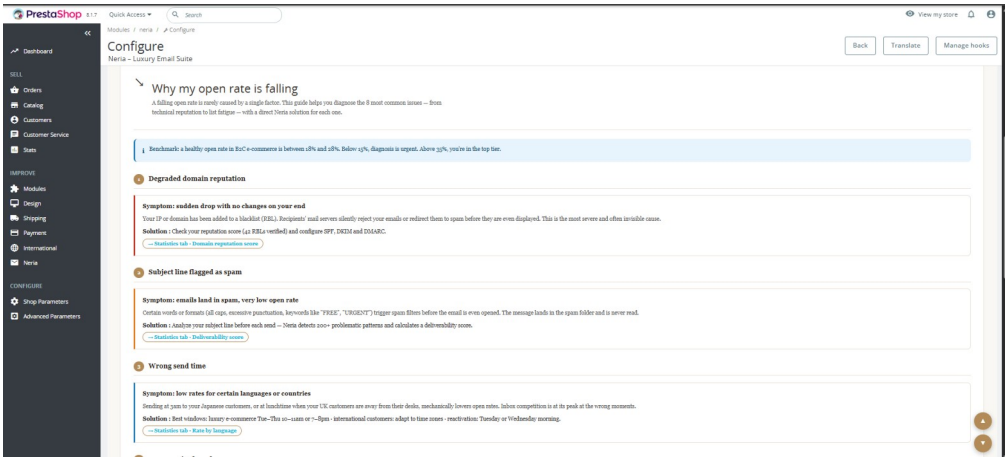
40. Neria 学院

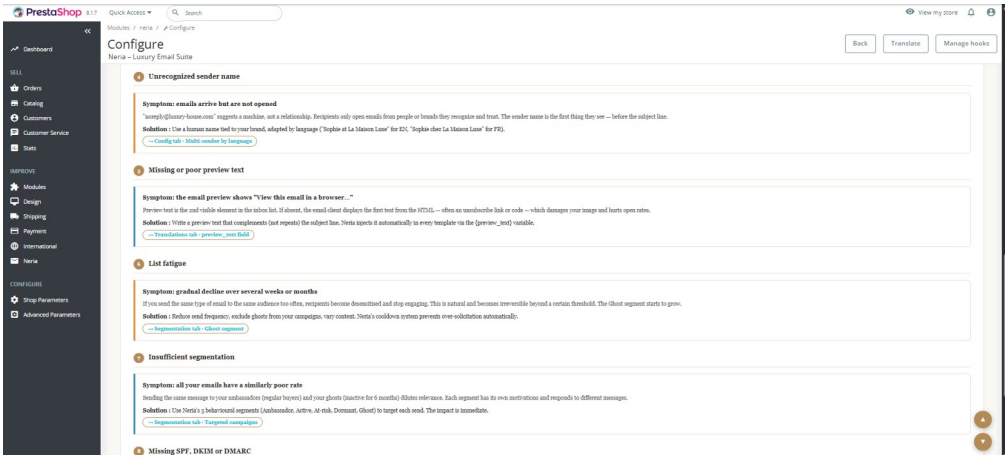
学院标签页以商户所使用的语言，提供直接集成于后台的培训指南。安装时即提供八份指南。

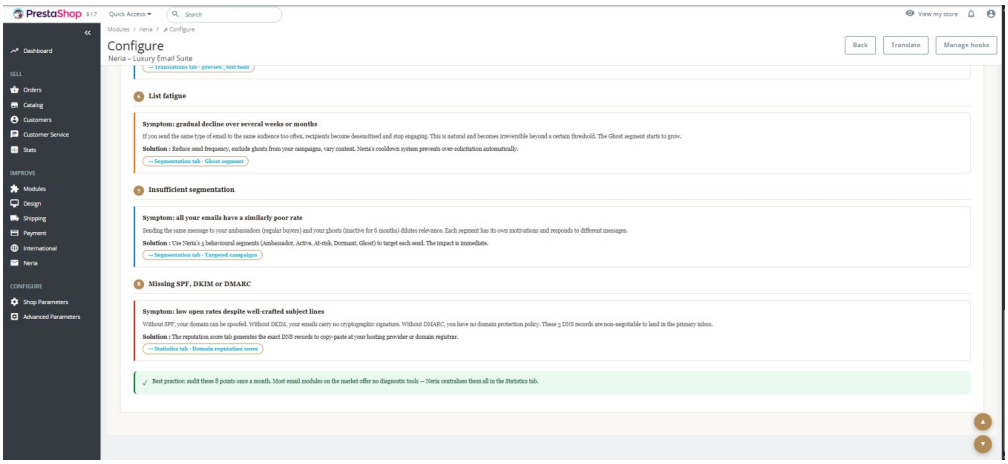


- 指南 1：为何我的打开率在下降 — 8 大原因 • 诊断方法 • Neria 解决方案。
- 指南 2：撰写高效果邮件主题 — 5 项原则 • 前后对比示例 • 应避免使用的词语。
- 指南 3：GDPR 与邮件营销：基础知识 — 3 项法律依据 • 相关义务 • 完整检查清单。
- 指南 4：为何我的邮件会被归为垃圾邮件 — 4 大支柱 • 身份验证 • 信誉度 • 内容质量。
- 指南 5：如何运用行为细分 — 5 大细分类别 • 精准定向 • 各类客户画像策略。
- 指南 6：忠诚度与追加销售：提升客户价值 — 3 个等级 • 积分体系 • 购买后追加销售。
- 指南 7：A/B 测试：科学测试的方法 — 4 项原则 • 统计显著性门槛 • 值得测试的内容。
- 指南 8：如何在不惹恼客户的前提下找回购物车 — 3 波提醒策略 • 1 小时/24 小时/72 小时节奏 • 自动停止机制。

1. 点击某份指南，即可在后台以整页形式打开。
2. 每份指南均提供模块支持的全部 19 种语言版本。




PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
Unrecognized sender name
Symptom: emails arrive but are not opened
"noreply@luxury-house.com" suggests a machine, not a relationship. Recipients only open emails from people or brands they recognize and trust. The sender name is the first thing they see — before the subject line.
Solution : Use a human name tied to your brand, adapted by language ("Sophie at La Maison Luxe" for EN, "Sophie chez La Maison Luxe" for FR).
→ Config tab - Multi-sender by language
Missing or poor preview text
Symptom: the email preview shows "View this email in a browser..."
Preview text is the 2nd visible element in the inbox list. If absent, the email client displays the first text from the HTML — often an unsubscribe link or code — which damages your image and hurts open rates.
Solution : Write a preview text that complements (not repeats) the subject line. Neria injects it automatically in every template via the {preview_text} variable.
→ Translations tab - preview_text field
List fatigue
Symptom: gradual decline over several weeks or months
If you send the same type of email to the same audience too often, recipients become desensitised and stop engaging. This is natural and becomes irreversible beyond a certain threshold. The Ghost segment starts to grow.
Solution : Reduce send frequency, exclude ghosts from your campaigns, vary content. Neria's cooldown system prevents over-solicitation automatically.
→ Segmentation tab - Ghost segment
Insufficient segmentation
Symptom: all your emails have a similarly poor rate
Sending the same message to your ambassadors (regular buyers) and your ghosts (inactive for 6 months) dilutes relevance. Each segment has its own motivations and responds to different messages.
Solution : Use Neria's 5 behavioural segments (Ambassador, Active, At-risk, Dormant, Ghost) to target each send. The impact is immediate.
→ Segmentation tab - Targeted campaigns
Missing SPF, DKIM or DMARC


PrestaShop 8.1.7
Quick Access
Search
View my store
Modules / neria / Configure
Configure
Neria – Luxury Email Suite
Back
Translate
Manage hooks
Dashboard
SELL
Orders
Catalog
Customers
Customer Service
Stats
IMPROVE
Modules
Design
Shipping
Payment
International
Neria
CONFIGURE
Shop Parameters
Advanced Parameters
List fatigue
Symptom: gradual decline over several weeks or months
If you send the same type of email to the same audience too often, recipients become desensitised and stop engaging. This is natural and becomes irreversible beyond a certain threshold. The Ghost segment starts to grow.
Solution : Reduce send frequency, exclude ghosts from your campaigns, vary content. Neria's cooldown system prevents over-solicitation automatically.
→ Segmentation tab - Ghost segment
Insufficient segmentation
Symptom: all your emails have a similarly poor rate
Sending the same message to your ambassadors (regular buyers) and your ghosts (inactive for 6 months) dilutes relevance. Each segment has its own motivations and responds to different messages.
Solution : Use Neria's 5 behavioural segments (Ambassador, Active, At-risk, Dormant, Ghost) to target each send. The impact is immediate.
→ Segmentation tab - Targeted campaigns
Missing SPF, DKIM or DMARC
Symptom: low open rates despite well-crafted subject lines
Without SPF, your domain can be spoofed. Without DKIM, your emails carry no cryptographic signature. Without DMARC, you have no domain protection policy. These 3 DNS records are non-negotiable to land in the primary inbox.
Solution : The reputation score tab generates the exact DNS records to copy-paste at your hosting provider or domain registrar.
→ Statistics tab - Domain reputation score
✓ Best practice: audit these 8 points once a month. Most email modules on the market offer no diagnostic tools — Neria centralises them all in the Statistics tab.

41. 117 个邮件模板一览

Neria 包含 117 个 HTML + TXT 格式模板，覆盖 19 种语言，共分为 7 大类别。

41.1 PrestaShop 交易邮件（重新设计）

- order_conf、payment、shipped、delivered、in_transit、password、newsletter、account、guest_tracking_info、return_slip、log_alert、reply_msg 及所有 PrestaShop 标准模板。

41.2 行为型邮件

- birthday、first_anniversary、relationship_anniversary、abandoned_cart_1/2/3、checkout_abandonment、post_purchase_care、post_purchase_review、reorder_reminder、win_back、ghost_cart、order_shipped_delay、milestone_order、refund_processed、return_received、refund_reconciliation_1/2/3。

41.3 奢华体验邮件

- artisan_message、bespoke_ready、care_certificate、certificate_provenance、concierge_followup、craftsmanship_update、personal_shopper_intro、private_invitation、unboxing_guide、white_glove_apology、alteration_update、repair_completed、repair_request_confirm、packaging_choice。

41.4 忠诚度邮件

- loyalty_tier_upgrade、loyalty_recap、loyalty_reward_expiry、look_completion、collection_completion、waitlist_available、wishlist_reminder。

41.5 节日邮件

- christmas、new_year、valentine、mothers_day、fathers_day、grandparents_day、halloween、black_friday、eid_al_fitr、eid_al_adha、ramadan、diwali、lunar_new_year、hanukkah、easter、labor_day、womens_day 及其他变体。

41.6 B2B 邮件

- corporate_order_confirm、quote_expiry_48h、quote_expiry_day、quote_extension_offer、product_lifespan_reminder。

41.7 Neria 系统邮件

- neria_fallback（后备邮件）、log_alert（Watchdog 警报）、monthly_report_merchant、vip、early_access、exclusive_preview、private_sale、customs_alert、delivery_attempt_failed、extended_warranty、gift_guarantee、tax_refund_eligible。

42. 常见问题

邮件未能发出 — 应检查哪些方面?

- 帮助标签页 → Watchdog 日志：若发送失败，系统必定会记录相应错误。
- 请确认您的许可证处于有效状态（Neria 任意标签页均会显示绿色横幅）。
- 请检查 PrestaShop 的 SMTP 配置（高级设置 → 邮件）：Neria 本身并不发送邮件，而是依赖 PS 的原生发送机制。
- 请在 高级设置 → 邮件 → 发送测试邮件 中测试发送功能。

能否自定义某封特定邮件的文字内容?

可以，请前往翻译标签页：每个模板均可针对全部 19 种语言分别独立编辑，并可在保存前进行实时预览。

某个模板不符合我的需求 — 可以将其禁用吗?

可以，请使用首页标签页中的模板黑名单功能。之后，Neria 将把该邮件的发送交由 PrestaShop 以其原生渲染方式处理。

如何自定义自动化任务的发送时间?

请配置服务器 cron 的执行时间。统计数据标签页中的黄金时段推荐功能可为您指出针对客户的最佳发送时机。

该模块是否会拖慢我的店铺速度?

不会：邮件渲染结果会在数据库端缓存，仅在实际发送或配置发生变更时重新生成。自动化任务通过 cron 以后台任务形式运行，绝不会在访客浏览期间执行。

如何获取帮助?

您可通过邮箱 support@neriasoftware.com（工作日 24 小时内回复）联系我们，或通过 PrestaShop Addons → 您的账户 → 帮助 → Neria 获取支持。请注明模块版本号（可在 模块 → Neria 中查看），如可能，请附上 Watchdog 日志的相关片段。

43. 技术支持与业务关怀

43.1 技术支持

- 邮箱：support@neriasoftware.com
- 保证响应时间：24 个工作小时内（周一至周五）。
- 支持语言：法语及英语。

43.2 业务关怀 — 含 12 个月服务

每份 Neria 许可证均包含 12 个月的业务关怀服务，涵盖以下内容：

- 模块更新（新增功能、安全补丁、对新版本 PrestaShop 的兼容性适配）。
- 针对安装、配置及使用相关问题的邮件技术支持。
- 翻译数据库更新（新增语言或语言修正）。

43.3 续订

12 个月期满后，模块将继续以已安装的版本无限期正常运行。业务关怀服务的续订为可选项目，续订后可持续获得更新及技术支持。

附录 A — 法律声明

A.1 模块许可

Neria — Luxury Email Suite 依照 PrestaShop Addons 的相关要求，以 Academic Free License 3.0（AFL-3.0）许可协议分发。

A.2 版权声明

© 2026 Neriasoftware — 保留所有权利。本模块的源代码、邮件模板、翻译内容及文档均为其作者的专有财产。未经授权，禁止进行任何形式的复制、传播或使用。

A.3 所使用的第三方字体

- Cormorant Garamond、EB Garamond、Lato、Open Sans、Noto Serif JP/KR/SC/TC — Google Fonts，遵循 SIL Open Font License 许可协议。
- Dancing Script、Great Vibes、Sacramento、Pinyon Script — Google Fonts，遵循 SIL Open Font License 许可协议。

A.4 第三方库

- TCPDF — 作者 Nicola Asuni，遵循 LGPL 2.1+ 许可协议（用于生成 PDF 证书）。
- 其他可能存在的依赖项均列于模块的 composer.json 文件中。

A.5 个人数据

如需查阅完整的个人数据处理政策，请访问 neriasoftware.com/privacy 上的专属页面。