

# Работа с клиентами

## Как зарегистрировать нового клиента

Для каждого нового клиента создавайте новый аккаунт. Обратите внимание, что правилами [Рекламной политики Яндекса](#) запрещено размещение разных клиентов под одним логином.

1. Внизу страницы Мои клиенты в разделе Управление клиентами нажмите [Регистрация нового логина](#) [🔗](#).
2. Заполните форму регистрации. В поле Имя введите название агентства, в поле Фамилия — название клиента, придумайте логин для клиента. Рекомендуем заполнить все поля формы.

Нажмите Зарегистрировать.

3. В окне Создание клиента заполните форму:

- Название — укажите название организации клиента;
- Валюта — указано значение, которое вы выбрали при регистрации в Яндекс Директ;
- WEB — укажите рекламируемый сайт клиента;
- E-mail — укажите электронный адрес, на который клиенту будут отправляться уведомления о ходе рекламных кампаний;
- Вид организации — выберите из списка, а после этого заполните дополнительное поле.

Нажмите Сохранить.

Эта информация будет отображаться на странице Мои клиенты. Изменить эти данные можно на страницах Настройки пользователя и Редактировать клиента.

После регистрации представитель должен передать клиенту логин и пароль. Этот аккаунт принадлежит именно клиенту.

### **Внимание.**

Созданный аккаунт клиента является неполным. Когда клиент в первый раз авторизуется в новом аккаунте, ему предлагается заполнить форму для завершения

регистрации: изменить первичный пароль на собственный, указать номер телефона или контрольный вопрос для восстановления пароля.

## Как предоставить клиенту доступ к статистике и просмотру кампаний



По требованию клиента агентство должно предоставить доступ к редактированию его рекламных кампаний и просмотру статистики по ним:

1. На странице Мои клиенты справа от логина нужного клиента нажмите Редактировать.
2. В группе настроек Дополнительные права отметьте опцию редактировать кампанию. Чтобы позволить клиенту загружать кампании из файлов в формате XLS/XLSX, отметьте соответствующую опцию.

## Как вернуть доступ к логину клиента

Попробуйте восстановить пароль для логина, следуя [стандартной процедуре](#) .

Если восстановить доступ не удалось:

1. Создайте новый [Яндекс ID](#) . Логин не должен использоваться в коммерческих сервисах Яндекса (делать его клиентом агентства и создавать на нем рекламные кампании не нужно).
2. Направьте заявку на смену представителя через [Форму обратной связи для сотрудников агентств](#) . На странице перейдите в раздел Контекстная реклама → Текстово-графические кампании. Заполните форму:
  - В поле О чем ваш вопрос выберите О работе с конкретным клиентом.
  - Укажите логин агентства и старый логин клиента, доступ к которому утерян.
  - В поле Тема обращения выберите Вопросы про доступы (новый представитель для клиента).
  - Укажите новый логин клиента и уровень доступа для него (Полный доступ или Только чтение).
  - Отметьте опцию Новый логин ранее не использовался в коммерческих сервисах Яндекса. При необходимости отметьте опцию Назначить новый логин главным представителем клиента.

## Как показать клиенту контакты агентства в интерфейсе

Чтобы клиенты видели контакты вашего агентства в интерфейсе Директа:

1. Перейдите на страницу Администрирование → Параметры представителя агентства.
2. Отметьте опцию Отображать контакты в клиентском интерфейсе.

Теперь при нажатии на название агентства клиенты будут видеть ваш номер телефона и электронную почту. Под контактами агентства отобразятся контакты представителя конкретного клиента.

## Как изменить электронный адрес уведомлений

Чтобы изменить адрес для уведомлений одной кампании:

1. На странице Кампании выбранного клиента под названием нужной кампании нажмите Редактировать.
2. В самом низу настроек кампании нажмите Дополнительные настройки → Уведомления. В открывшемся окне добавьте новый адрес.

Чтобы изменить адрес для уведомлений всех кампаний клиента:

1. На странице Кампании выбранного клиента перейдите в раздел Настройки пользователя.
2. В поле Контактный адрес эл. почты укажите нужный адрес.

Все уведомления дублируются на адрес, указанный при регистрации главного представителя в Директе. Чтобы изменить его, сообщите новый адрес персональному менеджеру в агентском отделе Яндекса.

## Как настроить SMS-уведомления для аккаунта клиента

Перед настройкой SMS-уведомлений убедитесь, что в аккаунте клиента указан номер телефона.

Чтобы добавить клиенту номер телефона:

1. Войдите в Директ под логином клиента.
2. На странице Мои кампании в левом меню нажмите логин клиента и перейдите в Мои настройки.

3. В поле Телефон выберите нужный номер. [Как привязать номер телефона к логину](#)

Теперь можно настроить SMS-уведомления:

1. На странице Мои клиенты перейдите на страницу кампаний нужного клиента.
2. В меню слева нажмите на логин клиента и перейдите в Настройки пользователя.
3. В поле SMS-уведомления нажмите Настроить. Укажите номер телефона, на который клиент будет получать уведомления, и настройте время отправки уведомлений. Нажмите Сохранить.

## Остались вопросы?

**⚠ Внимание.** Специалисты отдела клиентского сервиса могут вас проконсультировать только по рекламным кампаниям того логина, с которого вы обращаетесь. Логин можно увидеть в правом верхнем углу экрана. Специалист получит доступ к вашим данным только при обработке обращения.

Написать в чат

Написать письмо

Позвонить