

Admin



Table des matières

- I. Aperçu d'admin
- II. Mon compte
 - A. Gestion des notifications
- III. Paramètres généraux
 - A. Données de l'entreprise
 - **B.** Logos
 - C. Filtres
- IV. Sites
 - A. Pages
 - **B.** Logos
 - C. Concurrents
 - **D.** Messagerie
 - E. Réseaux sociaux
 - F. Syndication
- V. Utilisateurs
 - A. Ajouter un utilisateur
 - B. Modifier un profil utilisateur
- VI. Rôles
 - A. Ajouter des rôles
 - B. Notifications basées sur les rôles
- VII. Identifiants et Connexions
- VIII. Autorisations d'éléments
- IX. Suivi des liens
- X. Sources
- XI. Ajouter une connexion à Facebook
- XII. Services payants Premium
- XIII. Ressources supplémentaires

Aperçu d'admin

Gérez les paramètres de votre compte et optimisez l'expérience de la plateforme pour les utilisateurs à grande échelle.

Tous les utilisateurs de la plateforme se voient assigner différents rôles. Les rôles déterminent les variables de menu disponibles, les sites auxquels vous pouvez accéder, et les autorisations dans les paramètres administratifs. Vous pouvez accéder aux paramètres administratifs à partir de l'icône d'engrenage dans le coin supérieur droit de la plateforme :

« Les paramètres administratifs suivants sont disponibles d'emblée pour tous les utilisateurs de la plateforme Reputation ; les autorisations de rôle peuvent être ajustées pour masquer certaines fonctionnalités. »

Nom	Description		
Mon compte	Paramètres de votre profil : Informations générales (sites autorisés) et Notifications (e-mail, résumé).		
Paramètres généraux	Paramètres du profil de votre entreprise : Informations d'entreprise, Logos, Filtres, Messagerie et API.		
Sites	Paramètres pour chaque site : Informations générales, Pages, Logos, Concurrents, Kiosque, Message et Syndication.		
Utilisateurs	Paramètres pour les utilisateurs supplémentaires au sein du groupe.		
Rôles	Paramètres pour les groupes d'autorisations qui s'appliquent aux profils d'utilisateurs y compris les Notifications.		

Note : En fonction de votre rôle et des fonctionnalités activées pour votre locataire, les paramètres administratifs suivants peuvent être disponibles.

Mon compte

L'onglet Mon compte dans les paramètres Administration de la plateforme comprend vos informations générales et permet de personnaliser vos notifications.

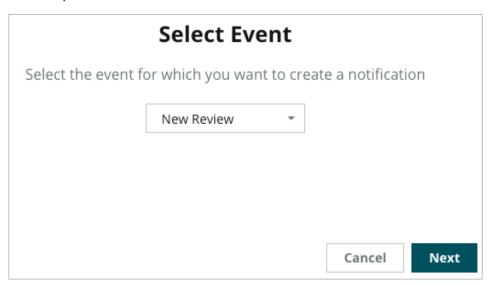
Configurer vos notifications

Vous pouvez configurer vos notifications ou modifier les propriétés des notifications qui peuvent être définies pour vous par un administrateur.

Note : Les notifications peuvent être définies au niveau du rôle.

Pour configurer vos propres notifications :

- 1. Cliquez sur Paramètres dans le coin supérieur droit de la plateforme.
- 2. À partir du menu Admin, cliquez sur **Mon compte**. Cliquez ensuite sur **Mes notifications**.
- 3. À partir des Paramètres des notifications, cliquez sur **Créer une notification**.
- **4.** Dans la liste déroulante Sélectionner un événement, choisissez l'événement pour lequel vous souhaitez créer une alerte.
- **5.** Cliquez sur **Suivant**.

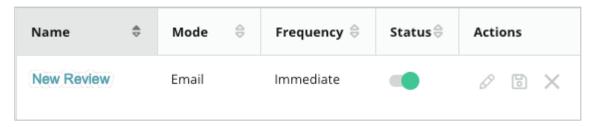


6. Modifiez les paramètres de notification. Les paramètres varient en fonction du type d'alerte. *Tous les paramètres ne sont pas listés ici.*

- Nom de la règle Définissez un nom pour la notification afin de vous aider à l'identifier dans votre liste.
- Canal La disponibilité des canaux peut varier : E-mail, Notification Push mobile, Tiroir des notifications de plateforme.
- Fréquence La fréquence à laquelle vous recevez l'alerte : Immédiat,
 Quotidien, Hebdomadaire, Mensuel. Envoi immédiat d'e-mails chaque fois
 que le processus de notification trouve un ou plusieurs éléments
 répondant aux conditions. Toutes les autres options consistent à envoyer
 un e-mail de synthèse en fonction de la sélection.
- Groupe d'e-mails similaires Regroupez dans un même e-mail les notifications similaires générées au cours de la même période.
 Sélectionner « Non » envoie des e-mails individuels pour chaque événement (Nouvel avis, nouveau sondage simple, nouveau Q&A).
- Objet de l'e-mail Choisissez l'objet de l'e-mail lorsqu'il arrive dans votre boîte de réception. L'insertion de variables vous permet d'identifier la source, le site ou d'autres informations sur le ticket afin de faciliter la gestion et le regroupement des multiples alertes qui arrivent dans votre boîte de réception.
- Message de personnalisation de l'e-mail Saisissez le verbiage à ajouter au début de l'e-mail, qui peut être utilisé pour définir le contexte de l'envoi de l'alerte ou les attentes en matière d'action.
- Alerte pour Recevez des alertes pour tous les sites (cliquer sur Tout), ou sélectionnez les sites individuellement. Si vous avez plus d'une alerte pour l'option de filtre, votre compte dispose de filtres personnalisés, qui vous permettent de choisir des segments personnalisés à associer à l'alerte.
- Sources Recevez des alertes pour toutes les sources associées à votre compte (cliquez sur Tout), ou sélectionnez des sources individuelles.
- Sentiment Recevez des alertes pour les commentaires : Tous, Positifs, Négatifs, Neutres ou Non notés.
- Afficher les réponses Désactivez cette option pour afficher uniquement les avis dans la notification, ou activez-la pour afficher l'avis et sa réponse correspondante, le cas échéant.

7. Cliquez sur Enregistrer.

L'alerte devient active et vous informe via le(s) canal(aux) et la fréquence sélectionnés lorsque les conditions de notification sont activées. Vous pouvez également désactiver l'alerte ou la modifier, la copier et la supprimer. **Note :** Les événements disponibles dépendent des fonctionnalités de la plateforme auxquelles vous avez accès.



Historique de notification

Dans les Paramètres de notification, faites défiler les alertes configurées pour afficher le journal historique de chaque notification.

Notification History				
Notification Setting 🕏	Subject	Sent	Channel	
Social Post Approval		Fri, December 16th 2022, 11:09:02 am	InApp	
Social Post Approval		Fri, December 16th 2022, 11:09:01 am	Push	
Social Post Approval	Post pending approval	Fri, December 16th 2022, 11:09:01 am	Email	

Paramètres généraux

Explorez les paramètres du niveau locataire pour comprendre les bases des fonctionnalités de votre compte.

L'onglet Paramètres généraux de l'interface Administration de la plateforme comprend les paramètres du profil de votre entreprise : Informations d'entreprise, Logos, Filtres, Messagerie et API.

Note : Utilisez le bouton **Modifier** pour modifier le cas échéant. La majorité des paramètres sont en lecture uniquement.

Données de l'entreprise

Ces paramètres sont définis par l'équipe de Reputation lorsque votre compte est initialement créé. Ils sont en lecture seule. Tous les paramètres ne sont pas listés ici.

Paramètre	Description		
Nom de l'entreprise	Le nom du profil de votre entreprise tel qu'il figure sur la plateforme Reputation.		
Type d'entreprise	Le type de profil de votre entreprise (par exemple : Entreprise, PME).		
Agence	Le groupe locataire de votre compte.		
Secteur	La catégorie du secteur d'activité qui correspond le mieux à votre entreprise. Cette sélection est utilisée pour les rapports de référence dans le Score de réputation et les informations. Les sources activées pour votre compte pourraient également dépendre de votre choix de secteur d'activité.		
Géré par	L'agence qui gère le compte de votre entreprise (Reputation si aucune agence).		
Module	Les modules de plateforme activés pour votre compte.		
Groupes de source	Les sources activées pour votre compte.		
Plage de filtres par défaut	Le filtre de date par défaut des utilisateurs connectés.		

Logos

Un logo est requis sur votre profil locataire. Un logo apparaît dans le coin supérieur gauche de la plateforme, sur les rapports et dans les notifications d'e-mail. Vous pouvez modifier le logo de l'entreprise pour chaque site.

Pour ajouter le logo d'une entreprise :

- Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur Paramètres.
- À partir du menu de gauche, cliquez sur Paramètres généraux.
- **3.** Cliquez sur l'onglet **Logos**.
- **4.** Cliquez sur **Modifier**.
- **5.** Téléchargez un logo qui a des dimensions d'au moins 400x400px ou 760x675px pour les rapports.



Filtres

Les filtres par défaut permettent aux utilisateurs connectés de cibler les données à l'écran (le cas échéant) en fonction des éléments suivants :

- état
- ville
- site
- source
- intervalle de date

Si vous avez activé des filtres personnalisés, ils sont également répertoriés dans cet onglet, marqué par des tirets bas avant et

1. State	state
2. City	city
3. Location	location
4. Zone	_zone_
5. Brand	brand
6. Source	source
7. Date Range	date
	2. City 3. Location 4. Zone 5. Brand 6. Source 7. Date

après (par exemple : _zone_, _marque_). Les filtres personnalisés sont en lecture seule.

Messagerie

À partir de nom/E-mail de site sont utilisés dans les réponses aux sondages (clients) et dans les notifications d'autres plateformes (utilisateurs). Vous pouvez remplacer un Nom/E-mail d'entreprise pour chaque site si nécessaire.

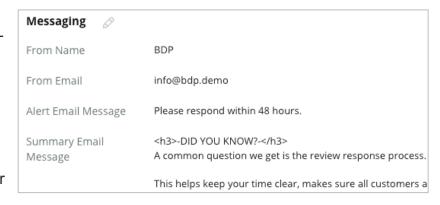
Note : La majorité des modèles de demandes d'avis/sondages nécessitent un filtre À partir de Nom et E-mail spécifique à un site.

La valeur par défaut est Reputation.com (noreply@reputation.com).

Pour ajouter un filtre À partir de nom/E-mail :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur Paramètres généraux.
- **3.** Cliquez sur l'onglet **Messagerie**.
- 4. Cliquez sur Modifier.
- **5.** Ajoutez un site à partir d'une adresse e-mail, et cliquez sur **Sauvegarder**.

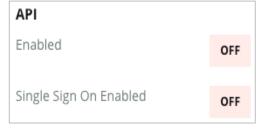
Note: Message E-mail Alerte / Message Email Résumé vous permet d'ajouter du texte (HTML pris en charge) dans toutes les notifications par e-mail d'*utilisateurs* qui proviennent du niveau du locataire. Une autre façon d'envoyer des messages à vos utilisateurs par le biais de la plateforme est d'exploiter la fonction de courrier interne.



API

Voir les paramètres API pour votre locataire :

- Activé La clé API et les propriétés par défaut définies lors de la configuration.
- Signature unique activée Permet à vos utilisateurs de se connecter sur la plateforme en utilisant les identifiants à partir d'une autre plateforme.



Sites

Gérer les paramètres de niveau site pour votre locataire.

L'onglet **Sites** de l'Admin de la plateforme comprend des paramètres pour chaque profil de site au sein de votre locataire : Informations générales, Pages, Logos, Concurrents, Intégrations, Messagerie, Social et Syndication.

- Un locataire désigne une entreprise (par exemple : une marque, un siège social).
- Un site représente chaque bâtiment (par exemple, un magasin) ou personne (par exemple, des médecins, des agents de crédit, etc.) qui appartient à cette entreprise.

Les petites entreprises ont souvent un ou deux sites, tandis que les grandes entreprises peuvent disposer des centaines ou de milliers de sites au sein d'un même locataire. Les nouveaux sites peuvent être ajoutés à votre locataire un par un à partir de l'Admin de plateforme, ou ils peuvent être importés en masse via l'Équipe d'assistance.

Informations générales

L'onglet **Informations générales** affiche des informations de base à propos de leur site.

L'info! Certaines des informations sur le site contenues dans cette section peuvent être utilisées pour concevoir le « profil » initial de bâtiment ou de fournisseur qui est géré dans l'onglet Listings de la plateforme (par exemple, adresse, téléphone, courriel, etc.); cependant, une fois que le profil associé est créé, les modifications apportées aux Informations générales ne sont pas également répercutées sur le profil.

Les informations suivantes sont disponibles pour chaque site. Les paramètres de niveau site remplacent tous les paramètres connexes de niveau locataire.

Paramètre	Description		
Nom du site public	Nom affiché au public (par exemple : BDP Uptown).		
Nom du site en interne	Nom utilisé en interne pour distinguer les sites (par exemple, BDP – Uptown – AZ). Doit être unique.		
Code de site	Code unique pour le site.		
UID du site	Identifiant unique généré par le système pour le site		
Clé de site	Clé unique générée par le système pour le site		
Programme	Ajouté par le client pour associer le site à un programme particulier de l'entreprise.		
Code de programme unique	Identifiant unique du programme ajouté par le client pour associer le site à l'un des programmes de son entreprise.		
Adresse	Adresse physique du bâtiment ou du fournisseur. Peut également être utilisé pour valider le composant « exactitude des listings » dans le score de réputation si vous n'utilisez pas la plateforme pour la gestion des listings.		
Fuseau horaire	Fuseau horaire utilisé pour la livraison programmée des rapports.		
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone utilisé dans les macros de réponse. Peut également être utilisé pour valider le composant « exactitude des listings » dans le score de réputation si vous n'utilisez pas la plateforme pour la gestion des listings.		
Site Web	Site Web utilisé pour valider le composant Impressions de recherche dans le score de réputation. Peut être utilisé pour valider le composant Précision des listings dans le Score de réputation si vous n'utilisez pas la plateforme pour la gestion des listings.		
Nom du contact principal	Utilisé pour les macros de réponse, assurez-vous qu'il s'agit d'un contact avec le client.		
E-mail du contact principal	Utilisé pour les macros de réponse, assurez-vous qu'il s'agit d'un contact avec le client. Cette adresse peut être		

	un alias qui correspond à plusieurs personnes ou à un seul contact.
Téléphone d'assistance	Numéro de téléphone du service du support client pour ce site. Il n'est pas actuellement utilisé dans la plateforme. Auparavant, il était utilisé pour les messages d'aide Adhésion par SMS. Cependannt, il a été abandonné car la plateforme de messagerie que nous utilisons ne prend pas en charge les messages d'aide personnalisés.
E-mail d'assistance	Adresse e-mail du support client pour ce site. Il n'est pas actuellement utilisé dans la plateforme. Auparavant, il était utilisé pour les messages d'aide Adhésion par SMS. Il a toutefois été abandonné car la plateforme de messagerie que nous utilisons ne prend pas en charge les messages d'aide personnalisés.
SKU	SKU de prix particulier associées au site.
Secteur	Correspond au Score de réputation lors de la comparaison entre la moyenne du secteur et le meilleur de sa catégorie (par exemple, comparez les pédiatres aux autres pédiatres, et non les pédiatres aux hôpitaux).
Géré par	Identifie si le site est géré par le client lui-même, Reputation ou une agence. Ce paramètre est généralement défini au niveau de l'entreprise et, au sein du site, vous pouvez définir le nom de la personne qui gère ce site en particulier.
Demande de révision/Rappel activé	Les campagnes de rappel permettent d'envoyer un e-mail ou un SMS de « rappel » aux clients qui ont déjà reçu une demande d'évaluation ou d'avis, mais qui n'en ont pas laissé. Cette configuration vous permet d'activer/désactiver les campagnes de rappel pour les demandes d'avis pour ce site
Filtres personnalisés	Si vous utilisez des filtres personnalisés, définissez les valeurs pour ce site ici.
Variables personnalisées	Définissez des variables personnalisées et leur valeur associée qui peuvent être utilisées sur l'ensemble de la plateforme, par exemple. Demandes d'avis, macros de réponse, etc

Pages

Pour collecter des données à partir de différents sites web, il est nécessaire de saisir des URL sur la plateforme. L'onglet **Pages** montre les connexions actives pour chacune des pages tierces du site (sources).

Pour ajouter l'URL qui manque au site :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur Paramètres.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur Sites.
- 3. À partir d'une liste de sites, cliquez sur un enregistrement de site.

Note: Pour pouvoir répondre à des avis provenant de sources telles que les pages du Google Business Profile, vous devez établir une connexion.

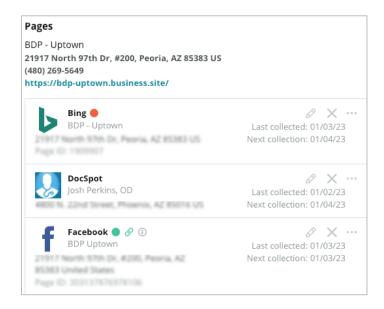
4. Cliquez sur l'onglet Pages.

La liste des URL connectées est en haut. La liste des sources où l'URL est manquante est affichée en bas.

5. Cliquez sur + à côté de la source que vous souhaitez ajouter.

Saisissez l'URL unique de site pour cette source, et cliquez ensuite sur Ajouter.

La source est ajoutée avec un statut de « Collecte en cours ». Pour la plupart des sources, la collecte a lieu toutes les 24 heures. Certaines sources avec une connexion activée (par exemple, Google, Facebook) peuvent se produire en quasi temps réel.



Note: Le bouton Autofind URLs (recherche automatique d'URL) lance un processus permettant au système de rechercher sur le Web des URL correspondantes à ajouter automatiquement. Le processus de recherche automatique peut prendre 24 heures, en fonction de la file d'attente. Lorsque le processus est terminé, vous verrez une date/heure de la dernière collecte à côté de chaque page. Certaines pages peuvent ne pas exister, et ne peuvent donc pas être ajoutées manuellement ou par recherche automatique.

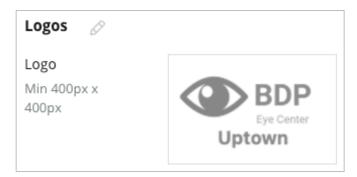
Pour plus d'informations sur la recherche automatique, consultez notre article de support : https://support.reputation.com/s/article/Autofind-Results-What-I-need-to-know?language=en_US.

Logos

Un logo apparaît dans le coin supérieur gauche de la plateforme, dans les rapports, sur les sondages, dans les demandes d'avis et dans les notifications par e-mail, ce qui est important à noter si vous gérez plusieurs marques. L'onglet Logos vous permet de remplacer le logo de l'entreprise.

Pour ajouter un logo de site :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur Sites.
- 3. À partir d'une liste de sites, cliquez sur un enregistrement de site.
- 4. Cliquez sur l'onglet Logos.
- 5. Cliquez sur Modifier.
- **6.** Téléchargez un logo qui a des dimensions d'au moins 400x400px ou 760x675px pour les rapports.



Concurrents

Le rapport concurrentiel existant permet à chaque site de spécifier les sites de ses concurrents et de les associer à une marque nationale (le cas échéant). Sinon, la toute nouvelle solution de veille concurrentielle de Reputation est installée dans un deuxième locataire.

Messagerie

La plupart des requêtes d'avis ou de sondage requièrent un nom d'utilisateur et une adresse électronique spécifiques à un site. En outre, le nom de l'expéditeur et l'adresse électronique sont utilisés dans les réponses aux sondages. L'onglet **Messagerie** vous permet de remplacer le Nom/E-mail de l'entreprise. La valeur par défaut est Reputation.com (noreply@reputation.com).

Pour ajouter un filtre À partir de nom/E-mail :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur Sites.
- 3. À partir d'une liste de sites, cliquez sur un enregistrement de site.
- 4. Cliquez sur l'onglet Messagerie.
- **5.** Cliquez sur **Modifier**.
- **6.** Ajoutez un site à partir d'une adresse e-mail, et cliquez sur **Sauvegarder**.

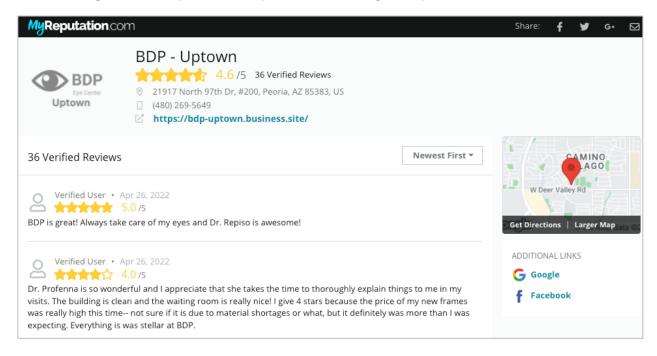


Syndication

Les moteurs de recherche aiment particulièrement voir des pages uniques pour chacun de vos sites. L'onglet **Syndication** vous permet de modifier les détails de la page « Ma Réputation.com » pour ce site. Cette page et son URL unique sont automatiquement fournies pour chaque site, et elles constituent une autre source de trafic pour promouvoir votre entreprise.

Les options par défaut pour la syndication des pages sont les suivantes :

- URL de la page de témoignage
- Nom, classement par étoiles, adresse
- Carte avec liens vers les listings Google et Facebook (si disponible)
- Notes générées à partir de requêtes de sondage simple.



Les paramètres supplémentaires incluent :

- Bouton Solliciter rendez-vous. (Spécifier les destinataires des soumissions de formulaires).
- Bio
- Liens
- Photos

Réseaux sociaux

L'onglet **Réseaux sociaux** identifie les préférences d'inscription à la campagne pour le site en question. Les options incluent : manuel, semi-automatique et automatique. Consultez <u>cet article</u> pour plus d'informations et de définitions.

Smart Social

Smart Social vous permet de programmer automatiquement vos publications en fonction d'un calendrier prédéfini de jours et d'heures. Éléments à garder à l'esprit :

- Toutes les heures sont exprimées dans le fuseau horaire local du site concerné.
- Le contenu est prévu pour une semaine à l'avance.
- La suppression d'une file d'attente entraîne la suppression des futures publications programmées.
- Le contenu doit être ajouté à la bibliothèque et activé pour Smart Social.

Réponses automatiques

Personnalisez les réponses automatiquement envoyées aux messages privés et publications/commentaires sur les réseaux sociaux dans la boîte de réception.

Tâches

Personnalisez les réponses au niveau du locataire. Utilisez le même message pour différents sites en utilisant la variable de site, ou définissez des réponses automatisées individuelles au niveau du site.

Note : Les réponses automatisées pour les sites individuels remplaceront la réponse configurée au niveau du locataire.

Ajouter des sites en masse

Envoyez des données à notre Équipe d'assistance technique pour ajouter de nouveaux sites ou pour mettre à jour en masse. Les données **doivent** être au format CSV et comporter les en-têtes suivants. Les champs requis apparaissent en rouge :

- unique-program-code
- program-id
- location-code Identifiant unique requis pour les importations.
- location-name Nom convivial du site, tel que vous souhaitez le voir apparaître sur la plateforme.
- location-long-name ddd
- __customfilter___ Créez une colonne pour chaque filtre personnalisé. Le nom de l'en-tête du filtre doit correspondre exactement à celui figurant dans l'onglet Filtres des Paramètres généraux. Deux « ___ » tirets bas de chaque côté du nom du filtre. Si vous ne disposez pas encore de valeurs pour le filtre, vous pouvez utiliser N/A.
- ligne-adresse1
- ligne-adresse2 Vous pouvez laisser ce champ vide si ce n'est pas applicable.
- ville
- état Abréviation de deux lettres
- code postal
- pays Abréviation de deux lettres
- fuseau horaire
- manager
- manager-email
- téléphone
- web
- de-nom
- de-e-mail

Note : Des en-têtes supplémentaires sont inclus pour les mises à jour, comme une colonne URL pour chaque page associée à la localisation. Il est généralement préférable de demander d'abord une exportation de localisations, avant de soumettre un fichier de mise à jour.

Utilisateurs

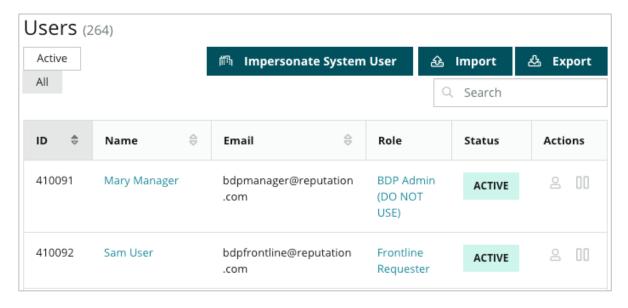
Gérez les autorisations de connexion et de plateforme de votre équipe.

L'onglet **Utilisateurs** de l'Admin de la plateforme vous permet de modifier les profils utilisateur ou d'ajouter de nouveaux utilisateurs.

Consulter la liste

La liste des utilisateurs est affichée sous forme de grille avec des colonnes pour : ID, Nom, E-mail, Rôle, Statut, et Actions (imiter, modifier, mettre en attente).

- Les utilisateurs sont organisés par ID par défaut ; cliquez sur le nom d'une colonne pour trier les utilisateurs par Nom ou par E-mail.
- Vous pouvez également rechercher les utilisateurs par ID, Nom, E-mail, ou Rôle pour filtrer la liste.
- Par défaut, seuls les utilisateurs actifs sont affichés dans la grille. Vous pouvez également cliquer sur l'onglet Tout pour afficher les utilisateurs actifs et inactifs. Vous ne pouvez pas supprimer les profils utilisateur.



Ajouter un utilisateur

Vous pouvez ajouter des utilisateurs par le biais de l'importation de feuilles de calcul ou un par un en utilisant l'écran Ajouter un nouvel utilisateur.

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur **Utilisateurs**.
- 3. Cliquez sur Ajouter un Utilisateur.
- 4. Entrez les détails suivants pour l'utilisateur :
 - a. Prénom : Saisissez le prénom de l'utilisateur.
 - **b.** Nom : Saisissez le nom de l'utilisateur.
 - c. E-mail: Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur pour recevoir des notifications de la plateforme. L'adresse e-mail doit être unique. Si l'utilisateur est déjà ajouté à la plateforme admin sous un autre locataire, vous devez choisir une adresse différente.

L'info! Vous pouvez ajouter « + » à certaines adresses électroniques afin de réutiliser une adresse dans le système si le client de messagerie le permet (par exemple : Google). Exemple : tomjones@company.com ->

tomjones+somethingunique@company.com.

d. Envoyez un e-mail de bienvenue avec un mot de passe

Cochez cette case pour que le système envoie un e-mail de bienvenue qui permet à l'utilisateur de définir un mot de passe. Si vous ne cochez pas cette case lors de la création du profil de l'utilisateur, vous pouvez renvoyer le courriel de bienvenue ultérieurement (par exemple : configurer les profils d'utilisateur à l'avance mais ne pas autoriser les utilisateurs à accéder au système avant la date de lancement).

- e. Rôle: Sélectionnez un minimum d'un rôle à appliquer à l'utilisateur. En cas de conflit d'autorisations au sein des rôles appliqués, l'autorisation qui permet l'accès sera prioritaire.
- f. Langue : Sélectionnez la langue par défaut de l'utilisateur. La plateforme prend en charge des variantes pour l'anglais, l'allemand, l'espagnol et le français. Les utilisateurs peuvent modifier le paramètre à tout moment.
- **g. Numéro de téléphone :** Saisissez un numéro de téléphone pour l'utilisateur.
- h. Intervalle de dates du filtre par défaut : Choisissez la sélection par défaut à appliquer au menu déroulant (filtre) Date après que

- l'utilisateur se soit connecté à la plate-forme. L'utilisateur peut choisir une nouvelle option de date à tout moment.
- i. Sites autorisés: Sélectionnez le(s) site(s) que l'utilisateur peut visualiser dans la plateforme et pour les notifications. La meilleure pratique consiste à spécifier l'accès par État, ville ou filtre personnalisé. Autrement, vous pouvez sélectionner des sites individuels.
- j. **Image**: Ajoutez éventuellement une image pour le profil de l'utilisateur qui apparaîtra à la place des initiales par défaut.
- k. Couleur : Choisissez une couleur de fond pour les initiales par défaut de l'utilisateur.
- **5.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des utilisateurs en masse

Envoyez des données à votre Équipe d'assistance technique pour ajouter de nouveaux utilisateurs à la plateforme en masse. Les données **doivent** être au format CSV et comporter les en-têtes suivants. Les champs requis apparaissent en rouge :

user-id	external-id	email	phone	active	notify	first-name	last-name	role	authorize-by	authorize-by-values	locale	country

- Id d'utilisateur Créé par la plateforme. Vous ne devez fournir l'identifiant de l'utilisateur que si vous devez mettre à jour un utilisateur existant.
- Id externe Créé par la plateforme.
- E-mail
- Téléphone
- Actif
- Notifier Pour un e-mail d'accueil à envoyer. Requiert VRAI ou FAUX
- Prénom
- Nom
- Rôle Le nom du rôle à appliquer. Les différents rôles doivent être séparés par un « | » ou une barre verticale, sans espace.
- Authorize-By Le filtre utilisé pour autoriser l'accès à un site. Par défaut, il s'agit de « site ».
- Authorize-By-Values Pour plusieurs sites ou données de ce champ. Chaque code de site devrait être séparé par un « | » ou une barre verticale, sans espace.
- Local La langue par défaut à appliquer. Le champ local sera toujours en anglais américain pour tous les utilisateurs basés aux États-Unis.
- Pays

Modifier un profil utilisateur

Vous pouvez modifier les paramètres utilisateur à tout moment. Vous ne pouvez pas définir manuellement les mots de passe des utilisateurs, mais vous pouvez renvoyer un e-mail de bienvenue qui permet à l'utilisateur de réinitialiser le sien.

Pour renvoyer un e-mail de Bienvenue :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur **Utilisateurs**.
- 3. Localisez le profil utilisateur dans la liste, puis cliquez sur l'icône **Modifier** (crayon) à côté du profil.
- 4. Cliquez sur Envoyer l'e-mail de réinitialisation du mot de passe.
- **5.** Cliquez sur **Annuler**.

Les e-mails de réinitialisation du mot de passe expirent après 5 jours.

Pour désactiver le profil d'un utilisateur :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur **Utilisateurs**.
- 3. Localisez le profil utilisateur dans la liste, puis cliquez sur l'icône **Désactiver** (en attente) à côté du profil.

Un statut « EN ATTENTE » apparaît en regard du profil de l'utilisateur. La prochaine fois que vous visiterez la liste des utilisateurs, le profil ne sera plus disponible dans l'onglet Actif. Pour le réactiver, cliquez sur l'onglet Tout pour rechercher l'utilisateur désactivé. Vous pouvez le réactiver en modifiant le profil de l'utilisateur et en définissant le statut sur ACTIF.

Rôles

Appliquez des rôles utilisateur basés sur des personas qui correspondent aux exigences commerciales de votre entreprise.

L'onglet **Rôles** de l'Admin dans la plateforme contient des paramètres pour chaque rôle dans votre locataire, qui sont utilisés pour déterminer les autorisations qui s'appliquent au profil d'un utilisateur. Vous pouvez également ajouter des rôles personnalisés. Rôles système

Le système fournit plusieurs rôles que vous pouvez attribuer aux utilisateurs ou copier afin de créer les vôtres. Les rôles suivants sont disponibles pour chaque locataire :

- Utilisateur
- Administrateur
- Gestionnaire d'identifiants
- Réponses du gestionnaire d'escalades
- Coordinateur des listings
- Approbateur des réponses
- Utilisateur

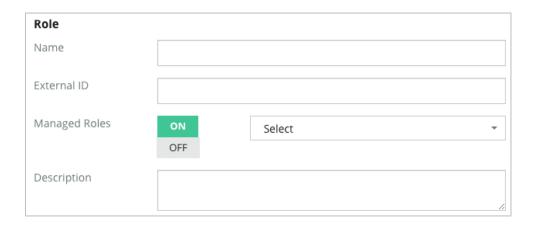
Vous pouvez créer des rôles personnalisés selon vos besoins. Par exemple : si vous ne souhaitez pas qu'un utilisateur voie l'onglet Rapports, vous pouvez créer un rôle « Utilisateur » personnalisé dont l'autorisation d'affichage est désactivée sous ce module.

Ajouter des rôles

Vous pouvez ajouter de nouveaux rôles en copiant un autre rôle ou en partant de zéro.

Pour ajouter un rôle :

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de navigation de gauche, cliquez sur Rôles.
- 3. Cliquez sur Créer un rôle.
- 4. Saisissez les détails suivants pour le rôle :



- Nom : Saisissez un nom pour le rôle tel qu'il apparaît dans la boîte à outils de l'Admin.
- ID externe : Vous pouvez également ajouter un ID qui peut être présent dans un autre système pour aider à identifier le rôle.
- **Gestion de rôles**: Permet aux utilisateurs disposant de ce rôle d'assigner d'autres rôles à d'autres utilisateurs. Ce paramètre est destiné aux utilisateurs qui disposent d'autorisations pour ajouter/modifier d'autres profils d'utilisateurs. Une fois activé, sélectionnez les rôles autorisés à être gérés par ce rôle. Pour chacun des rôles gérés sélectionnés ici, assurez-vous que le paramètre Gestion de rôles est désactivé. En savoir plus ici.
- Description : Saisissez une description pour le rôle tel qu'il apparaît dans la boîte à outils de l'Admin.
- Autorisations: Choisissez les autorisations activées pour chaque module. Les options d'autorisations sont regroupées par

« Voir » (Lire), « Modifier » (mettre à jour), « Ajouter » (créer), « Supprimer » et « Autre ». Pour sélectionner/désélectionner toutes les cases dans une colonne, cliquez sur les en-têtes de colonne Tout | Aucun.

5. Cliquez sur Sauvegarder.

Vous pouvez également ajouter des notifications à un rôle qui vont s'appliquer à tous les utilisateurs assignés à ce rôle.

Notifications basées sur les rôles

Gérez les notifications de niveau utilisateur en masse en appliquant des notifications au niveau des rôles. Par exemple, tous les membres de la « Comptabilité » peuvent partager les paramètres de notification lorsqu'un ticket est attribué à la file d'attente de la Facturation.

Note: Vous pouvez également ajouter des alertes au nom d'un autre utilisateur, une par une, en accédant au menu Admin (l'onglet **Utilisateurs**) et cliquer sur **Mes Notifications** pour cet utilisateur.

Pour configurer une notification de rôle :

- 1. Cliquez sur **Paramètres** dans le coin supérieur droit de la plateforme.
- 2. À partir du menu Admin, cliquez sur Rôles.
- 3. Cliquez sur le rôle que vous souhaitez modifier.
- **4.** Dans les paramètres du rôle, cliquez sur l'onglet Notifications et créez ou modifiez les paramètres des notifications.

La plateforme vous invite à confirmer tous les paramètres que vous appliquez aux notifications relevant de ce rôle, car ils s'appliqueront à tous les utilisateurs auxquels ce rôle est attribué.

Paramètres Admin supplémentaires

Chaque utilisateur de la plateforme Reputation dispose des cinq mêmes onglets de paramètres : Mon compte, Paramètres généraux, Sites, Utilisateurs et Rôles. En fonction des solutions utilisées par votre entreprise, vous pouvez voir une variation des onglets supplémentaires suivants. Si vous n'utilisez pas certaines solutions, certains onglets ne seront pas disponibles pour vous.

Nom	Description	Solution
Actions	Paramètres de la solution Actions : Files d'attente, Balises, Étapes, Escalades, Types de tickets, Configurations de types.	Actions
Réponses automatiques	Personnalisez les réponses automatiques pour les avis et les sondages, ou pour envoyer automatiquement des messages privés et des messages/commentaires sociaux dans la boîte de réception.	Avis, Sondages, Boîte de réception
Résultats de la recherche automatique	Il s'agit d'un outil qui recherche automatiquement les URL sources en fonction de vos sites individuels.	Tous
Automatisation	Paramètres des règles d'automatisation pour la configuration des tickets : Files d'attente, Balises, Étapes, Escalades, Types de tickets, Configurations de types.	Actions
Références	Des identifiants au niveau de la localisation ou des connexions à des sites tiers pour répondre aux avis, publier des contenus sur les réseaux sociaux, et mettre automatiquement à jour les listings d'entreprises à partir de la plateforme.	Tous
Protection des données	Gérez les requêtes des clients pour la suppression des données personnelles conformément à la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) ou au Règlement général de protection des données (GDPR).	Tous
Informations sur l'expérience	Choisissez de révéler le classement par étoiles dans tous les widgets et rapports Informations pour les types de sondages qui ne comportent pas de question de classement.	Informations

	1		
Imports	Gérez les données pour les profils de listings à partir de l'importation d'une feuille de calcul.	Listings d'entreprises	
Boîte de réception	Gérez les paramètres de la boîte de réception, notamment les sites sources, les dates d'échéance et les marques	Boîte de réception	
Intégrations	Activez les intégrations pour le locataire et définissez le type d'intégration	Tous	
Autorisations d'éléments	Choisissez les éléments que vous souhaitez masquer ou partager avec des utilisateurs ou des rôles spécifiques au sein de votre locataire.	Tous	
Kiosques	Paramètres pour les systèmes compatibles avec un kiosque.	Sondages	
Suivi des liens	Définissez et publiez des paramètres de suivi UTM personnalisés pour vos sites.	Réseaux sociaux, Listings d'entreprises	
Listings	Paramètres pour les sites sources pris en charge et corrigibles. Paramètres pour le listing : Sources, Mappages de catégories, Extraction de listings	Listings d'entreprises	
Macros	Modèles de réponse pour répondre aux avis	Avis	
Services gérés	Gérez les préférences pour les services de réponse aux avis gérés par opinion (négatif, neutre et positif).	Avis	
Rapports	Paramètres des rapports : Autorisations, Aperçu, Configuration NPS.	Tous	
Demandes	Paramètres pour les demandes d'avis ou de sondage : Options de protection des sondages, Modèles de ré-enquête, Adhésion par SMS, Sources, Utilisateurs non inscrits.	Sondages, Avis	
Rechercher	Gérer les campagnes de recherche locale.	Listings d'entreprises	
Réseaux sociaux	Gérer les préférences de campagne par défaut. Réseau sociau		
Sources	Statut et capacités de vos sources activées.	Avis, Listings	

		d'entreprises, Social
Réponses suggérées	Gérer les sources des réponses suggérées.	Avis, Boîte de réception
Syndication	Gérer les paramètres de publication des avis sur les sites pris en charge.	Avis
Balises	Filtrer les données par les balises appliquées.	Social, Boîte de réception, Avis, Sondages
Modèles	Gérer les autorisations de modèles pour : Tableaux de bord personnalisés, Rapports personnalisés, Requêtes d'avis, Sondage, Tableau de bord de système et Rapport système.	Tableaux de bord, Rapports
Widgets	Paramètres de gestion de widgets pour les avis de réputation, Score de réputation, Résumé de réputation, ou Sondages de réputation.	Avis Sondages
Aide	Inclut l'adresse e-mail de notre équipe d'assistance, ainsi que d'autres applications utiles	Tous

Identifiants et Connexions

L'onglet **Identifiants** de l'Admin de la plateforme contient des autorisations de niveau site avec des sites tiers qui sont nécessaires pour gérer les listings d'entreprises, répondre aux sites d'avis, et/ou publier sur des comptes de réseaux sociaux.

Connexion vs. Identifiants

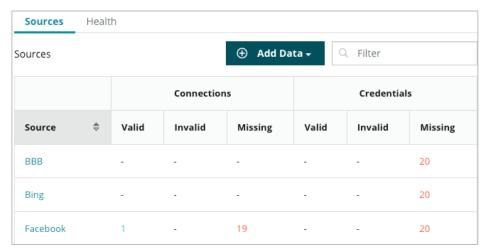
La plateforme offre deux types d'authentification pour la plupart des <u>sources</u> : Connexion et Identifiants.

- Identifiants Les identifiants renvoient à l'utilisateur et au mot de passe utilisés pour s'authentifier sur un site tiers. Si aucune connexion API n'est disponible, la plateforme s'appuie sur des identifiants pour effectuer diverses tâches d'affichage. Puisque ces requêtes d'authentification doivent sécuriser les identifiants, la tâche peut prendre plus de temps. Des identifiants valides sont également requis pour les sources telles que Google Business Profiles, Facebook, Glassdoor, etc. pour répondre aux avis.
- Connexion une connexion utilise une méthode d'accès sécurisée via OAuth, de sorte que les identifiants eux-mêmes ne sont pas utilisés pour chaque requête. Une fois la connexion établie, l'affichage des tâches à partir de la plateforme offre un temps de réponse plus rapide. Tous les sites sources ne sont pas disponibles pour une connexion.

Note : Toute modification du nom d'utilisateur ou du mot de passe pour les connexions entraînera l'impossibilité de répondre.

Identifiants sources

Meilleures pratiques pour ajouter des connexions pour toutes les sources disponibles sur chaque site ainsi que les identifiants. Les connexions sont toujours privilégiées dans la mesure du possible.



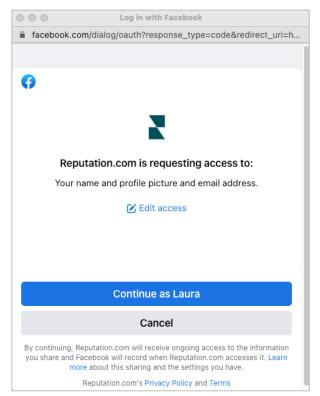
ajouter

Pour

une connexion:

- 1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur Identifiants.
- 3. Cliquez sur **Ajouter données > Connexion >** [Source disponible].

Une nouvelle fenêtre de navigateur s'ouvre sur les étapes de vérification requises par le site source. Sélectionnez le profil à utiliser (il peut être nécessaire de saisir des identifiants) et acceptez les conditions et les services d'utilisation de l'API.



La connexion est ajoutée sous le site source sélectionné. Tout site de votre compte de plateforme est automatiquement mis en correspondance avec les sites associés au profil source sélectionné.

Note: Si aucun site n'est associé au profil, vous devrez peut-être en ajouter au profil source. (Cet exemple utilise Google. Le processus pour chaque site source peut varier.)

Pour ajouter les identifiants :

1. Dans le coin supérieur droit de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.

- 2. À partir du menu de gauche, cliquez sur **Identifiants**.
- 3. Cliquez sur Ajouter données > Identifiant.
- 4. Cliquez sur **Ajouter** > **Identifiant**.
- 5. Modifiez les paramètres suivants :
 - **Source**: Choisissez la source pour laquelle vous souhaitez ajouter des identifiants. Une fois que vous avez choisi la source, cette option est supprimée de l'écran.
 - Nom d'utilisateur : Saisissez le nom d'utilisateur pour vous connecter au site source sélectionné.
 - **Mot de passe :** Saisissez le mot de passe pour vous connecter au site source sélectionné.
 - Statut : La valeur par défaut est « Valide. » Choisissez « Invalide » pour signaler manuellement que les identifiants ne sont pas valides s'ils requièrent votre attention, par exemple s'il s'agit des derniers identifiants connus.
 - Site: sélectionnez le site à associer à ces identifiants.
 - **Détails de vérification :** Cliquez pour ajouter des détails de vérification supplémentaires qui pourraient être requis lors de la première connexion, tels que le numéro de téléphone, l'adresse e-mail ou les questions de sécurité qui sont associées au profil sélectionné.

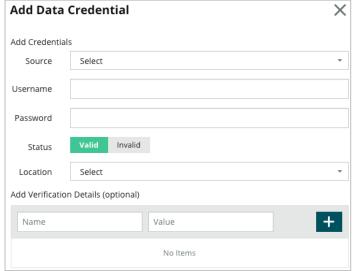
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

L'identifiant est ajouté sous le site source sélectionné. Pour modifier les identifiants, cliquez sur le site source, et cliquez ensuite dans la colonne des identifiants **Valide**.

Filtrez la liste en associé, et

Modifier.

fonction du site cliquez sur



Identifiant Sanitaire

La grille Identifiant Sanitaire répertorie toutes les sources qui sont disponibles pour la connexion (les colonnes) et le statut de chaque site (lignes). Utilisez cette grille pour rapidement identifier le site qui nécessite une attention.



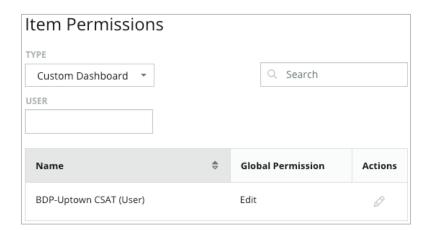
Autorisations d'éléments

Partagez ou limitez l'accès aux rapports, sondages, tableaux de bord et modèles de demande à travers l'organisation.

Les **Autorisations d'éléments** vous permettent de choisir les éléments que vous souhaitez masquer ou partager avec des utilisateurs ou des rôles spécifiques au sein de votre locataire. Désencombrez les plateformes et réduisez la confusion en permettant aux utilisateurs de ne voir que ce qui est essentiel à leur rôle.

Avec les Autorisations d'éléments, vous pouvez :

- Restreindre l'accès aux rapports personnalisés
- Restreindre l'accès aux tableaux de bord personnalisés
- Restreindre l'accès à certains sondages
- Restreindre l'accès à certains modèles de demande d'avis
- Restreindre l'accès à certains rapports de système
- Restreindre l'accès à certains tableaux de bord du système
- Définir des modèles par défaut
- Définir des tableaux de bord personnalisés par défaut
- Définir des tableaux de bord du système par défaut



Configuration des Autorisations d'éléments

Choisissez les rôles qui peuvent gérer les autorisations d'éléments et commencez à partager des éléments dans votre organisation.

Activez les Autorisations d'éléments pour vos utilisateurs

- 1. À partir de la plateforme, cliquez sur Paramètres.
- 2. Dans le panneau gauche, cliquez sur Rôles.
- 3. Cliquez sur l'icône Modifier en regard du rôle que vous souhaitez modifier.
- **4.** Sous l'en-tête Plateforme, faites défiler jusqu'à Gestion. Sous Privilèges d'objet, cochez toutes les cases.

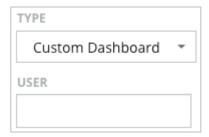


5. Cliquez sur Enregistrer.

Note : Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation de modifier ou d'ajouter des rôles peuvent ajuster les paramètres Privilèges d'objet.

Configurer les autorisations d'éléments

- 1. À partir de la plateforme, cliquez sur **Paramètres**.
- 2. Dans le panneau gauche, cliquez sur Autorisations d'éléments.
- **3.** Choisissez le **Type**.



Note : Il se peut que tous les types d'éléments ne soient pas disponibles pour votre compte en fonction des solutions activées et des autorisations définies pour votre rôle.

- Les options Tableau de bord personnalisé et Rapport personnalisé chargent par défaut vos propres tableaux de bord/rapports personnalisés. Pour afficher les tableaux de bord/rapports personnalisés d'un autre utilisateur, saisissez son nom dans le champ Utilisateur.
- Les options Demande d'avis, Sondage, Tableau de bord système et Rapport système renseignent tous les éléments disponibles. Elles ne sont pas spécifiques à un utilisateur, tout le monde peut les voir.
- 4. Modifiez les autorisations pour l'élément choisi.
- 5. Sélectionnez les paramètres Autorisations d'éléments :
 - Cochez Modèle par défaut pour que les utilisateurs affichent automatiquement le modèle sélectionné lorsqu'ils naviguent vers l'onglet correspondant. Cette option est facultative et n'est pas disponible pour chaque type d'élément.
 - Définissez la préférence d'accès de l'autorisation Global. Les options comprennent Vue (toute personne de votre organisation peut voir ce modèle) et Aucun (Aucune autorisation définie).

Note: Les tableaux de bord/rapports personnalisés comprennent également une autorisation de **Modification** (toute personne de votre organisation peut modifier ce modèle).

L'info! Ne définissez PAS l'autorisation globale sur « Aucun » sans vous attribuer un accès « Modifier ». Autrement, vous perdrez l'accès à l'élément. Le modèle de demande dont l'autorisation est définie sur « Aucun » ne peut pas être utilisé pour envoyer des demandes à partir de la plateforme ou par le biais d'une intégration de demande.

 Ajoutez des autorisations pour des utilisateurs ou des rôles spécifiques afin de remplacer l'autorisation Globale.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

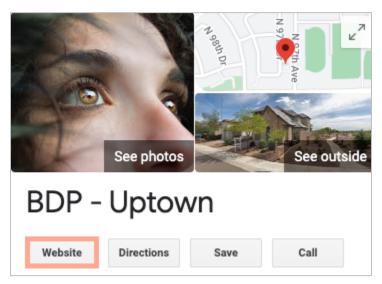
Note : Cliquez sur l'ellipse pour définir comme valeur par défaut et partager des tableaux de bord et des rapports individuels personnalisés à partir de la plateforme.

Suivi des liens

Définissez et publiez des paramètres de suivi UTM personnalisés à l'échelle pour surveiller le trafic et mesurer le retour sur investissement.

Suivez l'origine des clics sur votre site Web en créant des règles au sein de la plateforme pour ajouter automatiquement le code du paramètre UTM défini à la fin de votre URL lorsqu'un site Web du type choisi est publié sur la source sélectionnée.

Note: Pour l'instant, le Suivi des liens n'est disponible que pour les URL Gestion des listings.



Configuration du Suivi des liens

Choisissez les rôles qui peuvent gérer les autorisations d'éléments et commencez à partager des éléments dans votre organisation.

Configurez le suivi des liens une seule fois pour l'appliquer à tous les sites, y compris les nouveaux sites ajoutés ultérieurement !

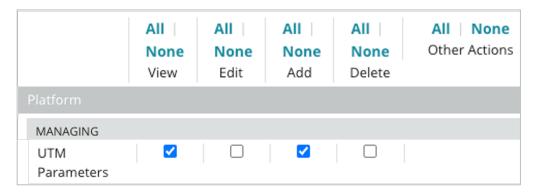
Pour que le suivi soit automatiquement appliqué :

- La publication des Listings d'entreprises doit être activée pour le site.
- La source spécifique doit être activée pour votre compte et chaque site.
- Les URL identifiées pour le suivi des liens ne peuvent pas déjà avoir des UTM annexés.
- Le suivi GBP UTM doit être désactivé dans les Profils.

Note: Si le suivi GBP UTM dans les profils et le suivi des liens sont tous deux activés, le suivi GBP UTM sera publié (les UTM intégrés dans le suivi des liens ne le seront pas).

Activer le Suivi des liens pour vos utilisateurs

- 1. À partir de la plateforme, cliquez sur Paramètres (\$\bar{\circ}\$).
- 2. Dans le panneau gauche, cliquez sur Rôles.
- 3. Cliquez sur l'icône Modifier à côté du rôle que vous souhaitez modifier.
- **4.** Sous Plateforme > GESTION > Paramètres UTM, cochez au moins les cases Afficher et Ajouter.

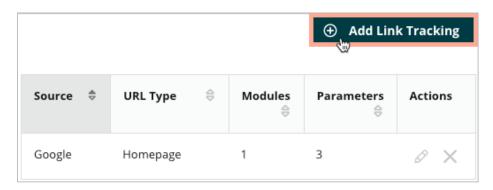


5. Cliquez sur Enregistrer.

Note : Seuls les utilisateurs qui disposent de l'autorisation de modifier ou d'ajouter des rôles peuvent ajuster les paramètres UTM.

Configurer les paramètres de Suivi des liens

- 1. À partir de la plateforme, cliquez sur Paramètres.
- 2. Dans le panneau de gauche, cliquez sur Suivi des liens.
- 3. Cliquez sur Ajouter le suivi de lien.



- 4. Configurez les paramètres de suivi des liens :
 - Source –Le site sur lequel votre URL est publiée ; la source du trafic vers votre site Web. Le Suivi des liens n'est pour l'instant disponible que pour les sources Gestion des listings, même si les sites sociaux sont inclus dans la liste déroulante.

Note : Les sources de listings incluses dans la liste déroulante sont les Sites corrigibles configurés pour votre compte.

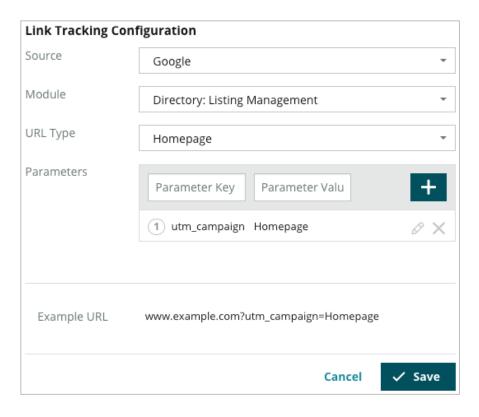
 Modules – Solution par laquelle votre URL est publiée. Parmi les options figurent Gestion des listings (Profils) et Publication (sociale).

Note : Les options changent en fonction de la source sélectionnée. Toutes les sources ne publient pas une URL pour les listings et le contenu social. Le suivi des liens n'est pour l'instant disponible que pour la Gestion des listings.

- Type d'URL L'URL à laquelle le suivi du lien sera ajouté. Les options comprennent : Page d'accueil, Réservation, Ventes, Service, Menu et Produit.
- Paramètres Le code ajouté à la fin de votre URL qui transmet les données de trafic à votre outil d'analyse de site Web.

Note: Bien que les UTM soient personnalisables, ils ne prennent pas actuellement de variables locales.

Paramètre UTM	Description	Exemple
utm_medium	La campagne ou le moyen de marketing qui a conduit le trafic vers votre site Web.	utm_medium=GMB Les clients ont cliqué sur un lien sur GBP pour accéder à mon site Web.
utm_source	La source ou le référent du trafic vers votre site Web.	utm_source=Google Les clients ont cliqué sur mon site Web à partir de Google
utm_campaign	Ajoute un niveau de spécificité au sujet de la campagne ou du produit d'où provient le trafic.	utm_campaign=homepage Les clients ont cliqué sur mon site Web à partir de l'URL de ma page d'accueil
utm_contenu	Différencie les différents liens ou appels à l'action dans une même promotion.	Non applicable
utm_term	Permet de savoir quels sont les mots clés payés qui ont entraîné le clic.	Non applicable



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Note : Une fois le Suivi des liens configuré, le temps de publication des paramètres UTM varie en fonction des délais de publication standard par site source.

Repérer le suivi des liens sur les URL de vos listings

- 1. À partir de la plateforme, cliquez sur **Listings**.
- 2. Cliquez sur Sites.
- 3. Cliquez sur le site souhaité pour ouvrir la vue de la carte.
- 4. Cliquez sur la carte source qui correspond à vos paramètres de suivi des liens.
- 5. Les liens publiés vers le site source comprendront vos paramètres UTM.

Note : Les paramètres UTM ne sont pas inclus dans les téléchargements de Source of Truth. Les UTM ne sont ajoutés que lors de la publication.

Surveillance du trafic

Connectez-vous à votre outil d'analyse et accédez à la section des sources de trafic. Recherchez les paramètres UTM intégrés dans votre suivi de liens pour surveiller le trafic.

Sources

La plateforme prend en charge des centaines de sources pour améliorer votre visibilité dans les avis, les listings d'entreprises et sur les réseaux sociaux.

En général, les sources se répartissent en trois catégories de fonctionnalités :

- Avis
- Listings
- Réseaux sociaux
- Indicateurs
- Messagerie

L'onglet **Sources** dans l'Admin de la plateforme contient les détails de toutes les sources activées sur votre compte. Certaines sources ne sont pas utilisées pour tous les comptes ou tous les secteurs. Vous pouvez également consulter la liste des sources activées dans l'onglet d'administration de la plateforme Paramètres généraux > Informations sur les clients.

Services payants Premium

Bien que nous nous efforcions de rendre notre plateforme intuitive et efficace, nous comprenons que votre temps est précieux. Les ressources et la bande passante peuvent être limitées. Reputation dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à gérer vos listings, à optimiser le référencement, à publier et à gérer vos publications sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à gérer les réponses aux avis. Nous pouvons garantir l'excellence au client grâce à cet ensemble de services à valeur ajoutée, alimentés par notre plateforme et nos produits. Ces experts vous aideront à :

- Aller au-delà de la **Précision** (Listings d'entreprises gérés)
- Optimiser l'**Attrait** de vos profils d'entreprise (Services gérés pour Google)
- Exploiter la puissance des réseaux sociaux (réseaux sociaux gérés)
- La marque la plus attentive gagne (Réponse à l'avis gérée)

Ressources supplémentaires

- Actions
- Réseaux sociaux de la marque
- Listings d'entreprises
- Tableau de Bord
- Expérience du client
- Boîte de réception
- Application mobile
- Pages et localisateurs
- Rep Connect

- Score Reputation
- Rapports
- Demandes
- Avis
- Veille sociale
- Suite sociale
- Sondages
- Widgets