

# Amministratore



# Sommario

- I. Panoramica amministratore
- II. Il mio account

A. Gestione delle notifiche

- III. Impostazioni generali
  - A. Informazioni sull'azienda
  - B. Loghi
  - C. Filtri
- IV. Località
  - A. Pagine
  - B. Loghi
  - C. Concorrenti
  - **D.** Messaggistica
  - E. Social
  - F. Syndication

#### V. Utenti

- **A.** Aggiungere un utente
- **B.** Modifica di un profilo utente
- VI. Ruoli
  - A. Aggiunta di ruoli
  - B. Notifiche basate sui ruoli
- VII. Credenziali e connessioni
- VIII. Item Permissions (Autorizzazioni elementi)
- IX. Link Tracking (Monitoraggio dei link)
- X. Fonti
- XI. Aggiungere una connessione a Facebook
- **XII.** Servizi premium a pagamento
- XIII. Risorse aggiuntive

# Panoramica amministratore

Gestire le impostazioni dell'account e massimizzare l'esperienza sulla piattaforma per utenti su larga scala.

A tutti gli utenti della piattaforma vengono assegnati vari ruoli. I ruoli determinano quali funzioni del menu saranno disponibili, le posizioni a cui è possibile accedere e le autorizzazioni all'interno delle impostazioni amministrative. È possibile accedere alle impostazioni amministrative dall'icona a forma di ingranaggio nell'alto in angolo a destra della piattaforma.

· .	•
Nome	Descrizione
Il mio account	Impostazioni per il profilo: General Information (Informazioni generali in cui si trovano le posizioni autorizzate) e Notifications (Notifiche con email, riepilogo).
Impostazioni generali	Impostazioni per il profilo dell'azienda: Company Information (Informazioni sull'azienda), Logos (Loghi), Filters (Filtri), Messaging (Messaggistica) e API.
Località	Impostazioni per ogni posizione: General Information (Informazioni generali), Pages (Pagine), Logos (Loghi), Competirors (Concorrenti), Kiosk, Messaging (Messaggistica) e Syndication.
Utenti	Impostazioni per utenti aggiuntivi nel profilo cliente.
Ruoli	Impostazioni per gruppi di autorizzazioni che si applicano ai profili utente, incluse le Notifiche (Notifications).

"Le seguenti impostazioni amministrative sono disponibili per tutti gli utenti della piattaforma Reputation che non fanno parte di questa categoria; le autorizzazioni dei ruoli possono essere modificate per nascondere determinate funzioni"

**Nota:** a seconda del proprio ruolo e delle funzioni abilitate per il proprio profilo cliente, potrebbe essere disponibile una serie di funzioni aggiuntive.

# Il mio account

Nella scheda My Account (Il mio account) nelle Admin settings (Impostazioni amministratore) della piattaforma si trovano le impostazioni generali e la possibilità di personalizzare le notifiche.

### Configurare le notifiche

È possibile configurare le notifiche o modificare le proprietà delle notifiche che sono state impostate da un amministratore.

Nota: è possibile impostare le notifiche a livello di ruolo.

Per configurare le notifiche:

- **1.** Fare clic su Settings (Impostazioni) nell'angolo in alto a destra della piattaforma.
- 2. Dal menu Admin (Amministratore), fare clic su My Account (Il mio account), Quindi fare clic su My Notifications (Le mie notifiche).
- 3. In Notification Settings (Impostazioni notifiche), fare clic su Create Notification (Crea notifica).
- **4.** Dal menu a discesa Select Event (Seleziona evento), scegliere l'evento per cui si desidera creare un avviso.
- 5. Fare clic su Next (Avanti).

Select Event				
Select the event for which you want to create a notification				
	New Review	-		
			Cancel	Next

- 6. Modificare le impostazioni di notifica. Le impostazioni variano secondo il tipo di avviso. *Non tutte le impostazioni sono elencate qui.* 
  - Rule Name (Nome regola) Per impostare un nome per la notifica, così sarà più semplice identificarla nell'elenco.
  - Channel (Canale) La disponibilità del canale può variare: Email, Mobile Push Notification (Notifica push mobile), Platform Notifications Tray (Vassoio notifiche piattaforma).
  - Frequency (Frequenza) La frequenza con cui ricevere l'avviso: Immediate (Immediata), Daily (Giornaliera), Weekly (Settimanale), Monthly (Mensile). Immediata invia e-mail ogni volta che il processo di notifica trova uno o più elementi che soddisfano le condizioni. Tutte le altre opzioni inviano un'e-mail di riepilogo in base alla selezione.
  - Group Similar Emails (Raggruppa email simili) Per raggruppare notifiche simili generate nello stesso intervallo di tempo in un'unica email. Se si seleziona "No" vengono inviate email singole per ogni evento (nuova recensione, nuovo sondaggio semplice, nuovo Q&A).
  - Email Subject (Oggetto email) Per scegliere l'oggetto dell'email quando arriva nella casella di posta. L'inserimento di variabili consente di identificare l'origine, la posizione o altre informazioni sul ticket per aiutare a gestire/raggruppare più avvisi che arrivano nella tua casella di posta.
  - Email Custom Message (Messaggio personalizzato email) Per inserire le parole da aggiungere all'inizio dell'email, che possono essere utilizzate per impostare il contesto del motivo per cui l'avviso è stato inviato o l'aspettativa per intraprendere l'azione.
  - Alert For (Avviso per) Per ricevere avvisi per tutte le posizioni (fare clic su All [Tutto]) o per selezionare le singole località. Se è disponibile più di un'opzione di filtro "Avviso per", l'account dispone di filtri personalizzati che consentono di scegliere segmenti personalizzati da associare all'avviso.
  - Sources (Origini) Per ricevere avvisi per tutte le sorgenti associate al proprio account (fare clic su All [Tutto]) o per selezionare le singole origini.
  - Sentiment (Opinione) Per ricevere avvisi per All (Tutti i feedback) e per i feedback Positive (Positivi), Negative (Negativo), Neutral (Neutro) o Unrated (Senza valutazione).

- Show Responsed (Mostra risposte) Disattivare questa opzione per visualizzare solo le recensioni nella notifica, oppure attivarla per vedere la recensione e la sua risposta, se disponibile.
- 7. Fare clic su Save (Salva).

L'avviso diventa attivo e avviserà tramite i canali e con la frequenza selezionati quando vengono attivate le condizioni di notifica. Puoi anche disattivare l'avviso o modificarlo, copiarlo ed eliminarlo.

**Nota:** gli eventi disponibili dipendono dalle funzioni della piattaforma a cui è possibile accedere.

Name	\$ Mode 🔤	Frequency 🔤	Status🗦	Actions
New Review	Email	Immediate	•	0 🛛 🗙

#### Cronologia delle notifiche

In Notification Settings (Impostazioni notifiche), scorrere verso il basso oltre gli avvisi configurati per visualizzare il registro cronologico di ogni notifica.

Notification His	tory		
Notification Setting 🕏	Subject $\Leftrightarrow$	Sent 🤤	Channel \ominus
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

# Impostazioni generali

Esploriamo le impostazioni a livello di profilo cliente per comprendere le basi delle capacità dell'account.

Nella scheda General Settings (Impostazioni generali) all'interno di Admin (Amministratore) della piattaforma si trovano le impostazioni per il profilo della propria azienda: Company Information (Informazioni sull'azienda), Logos (Loghi), Filters (Filtri), Messaging (Messaggistica) e API.

**Nota:** usare il pulsante **Edit (Modifica)** per applicare modifiche dove applicabile. La maggior parte delle impostazioni sono presenti in modalità "view only".

#### Informazioni sull'azienda

Queste impostazioni vengono configurate dal team di Reputation.com quando un account viene creato per la prima volta. Sono in modalità view only (solo visualizzazione). Non tutte le impostazioni sono elencate qui.

Impostazione	Descrizione
Company name (Nome dell'azienda)	Per nominare il profilo della propria azienda come nell'elenco della piattaforma Reputation.
Company Type (Tipo di azienda)	Tipo del profilo della propria azienda (ad es., Grande impresa, PMI).
Agency (Agenzia)	Il gruppo profilo cliente per l'account.
Industry (Settore)	La categoria di settore che si avvicina di più alla propria azienda. Questa selezione viene utilizzata per i rapporti sui benchmark in Punteggio di reputazione e Approfondimenti. Le fonti abilitate per l'account possono anche dipendere dalla selezione del settore.
Managed by (Gestito da)	L'agenzia che gestisce l'account dell'azienda (Reputation.com, in caso di nessuna agenzia).
Module (Modulo)	I moduli della piattaforma abilitati per l'account.
Source Groups (Gruppi d'origine)	Le origini abilitate per il proprio account.

Default Filter Range (Intervallo filtro predefinito)	Il filtro predefinito della data per gli utenti che hanno effettuato l'accesso.
--	---

#### Loghi

È richiesto un logo all'interno del profilo cliente. Viene visualizzato un logo nell'angolo in alto a sinistra della piattaforma, all'interno dei resoconti e nelle notifiche e-mail. È possibile sostituire il logo dell'azienda in base alla località.

Per aggiungere un logo aziendale:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings (Impostazioni)**.
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su **General Settings**(Impostazioni generali).
- 3. Fare clic sulla scheda Logos (Loghi).
- 4. Fare clic su Edit(Modifica).
- 5. Per i rapporti, caricare un logo con dimensioni pari ad almeno 400x400 px o 760x675 px.

# Filtri

I filtri predefiniti consentono agli utenti che hanno effettuato l'accesso di focalizzare i dati sullo schermo (se applicabile) in base a quanto segue:

- stato
- città
- locazione
- sorgente
- intervallo date



Se sono attivati i filtri personalizzati, essi sono presenti anche in guesta scheda,

indicati da trattini bassi prima e dopo (ad

esempio, \_zone\_, \_brand\_). I filtri personalizzati sono in modalità view only (solo visualizzazione).



### Messaggistica

Una posizione Da Nome/E-mail viene utilizzata nelle risposte al sondaggio (clienti) e in altre notifiche della piattaforma (utenti). Se necessario, si può sostituire il nome/e-mail dell'azienda in base alla posizione.

**Nota:** la maggior parte dei modelli di richiesta di revisione/sondaggio richiede un nome mittente e un indirizzo e-mail specifici per la posizione.

L'impostazione predefinita è Reputation.com (noreply@reputation.com).

#### Per aggiungere un Nome mittente/E-mail:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su **General Settings** (Impostazioni generali).
- 3. Fare click sulla scheda Messaging (Messagistica).
- 4. Fare clic su Edit (Modifica).
- 5. Aggiungere posizione mittente ed e-mail e fai clic su **Save** (Salva).

**Nota:** Alert Email Message (Messaggio email di avviso)/Summary Email Message (Messaggio email di riepilogo) consentono di anteporre il testo (supportato da HTML) a tutte le notifiche email \*utente\* che provengono dal livello del profilo cliente. Un altro modo per inviare

Messaging 🔗	
From Name	BDP
From Email	info@bdp.demo
Alert Email Message	Please respond within 48 hours.
Summary Email Message	<h3>-DID YOU KNOW?-</h3> A common question we get is the review response process.
	This helps keep your time clear, makes sure all customers a

messaggi agli utenti attraverso la piattaforma è sfruttare la funzione Internal Mailer.

### API

Visualizzare le impostazioni API per il profilo cliente:

- Enabled (Abilitato) Chiave API e proprietà predefinite impostate al momento della configurazione.
- Single Sign On Enabled (Accesso singolo abilitato) -Consente agli utenti di accedere

API	
Enabled	OFF
Single Sign On Enabled	OFF

alla piattaforma utilizzando le credenziali di un'altra piattaforma.

# Località

Gestire le impostazioni a livello di posizione per il profilo cliente.

La scheda **Locations (Posizioni)** in Platform Admin (Amministratore piattaforma) include le impostazioni per ogni profilo con posizione nel profilo cliente: General Information (Informazioni generali), Pages (Pagine), Logos (Loghi), Competitors (Concorrenti), Integrations (Integrazioni), Messaging (Messaggistica), Social e Syndication.

- Un profilo cliente rappresenta un'azienda (ad es. marchio, sede centrale).
- Una posizione indica ciascun tetto (ad es, negozio) o persona (ad es., medico, funzionario prestiti, ecc.) che appartiene a quell'azienda.

Le piccole imprese hanno spesso una o due sedi, mentre le aziende potrebbero avere centinaia o migliaia di sedi all'interno di un singolo profilo cliente. Le nuove locazioni possono essere aggiunte al profilo una per una all'interno di Platform Admin oppure possono essere importate in blocco tramite il team di supporto.

### Informazioni generali

La scheda Informazioni generali mostra i dettagli di base sulla posizione.

**Attenzione!** Alcune delle informazioni sulle posizioni in questa sezione potrebbero essere usate per costruire il "profilo" del tetto o fornitore iniziale gestito nella scheda Listings (Inserzioni) della piattaforma (ad es., indirizzo, numero di telefono, email, ecc.); tuttavia, dopo la creazione del profilo associato, le modifiche a General Information (Informazioni generali) non verranno applicate a cascata anche al profilo.

Per ogni locazione sono disponibili le seguenti informazioni. Le impostazioni a livello di ubicazione sovrascrivono qualsiasi impostazione correlata a livello di profilo cliente.

Impostazione	Descrizione
Public Location Name (Nome posizione per il pubblico)	Nome mostrato al pubblico (ad es., BDP Uptown).
Internal Location Name (Nome interno della posizione)	Nome utilizzato internamente per distinguere le posizioni (ad es., BDP - Uptown - AZ). Deve essere unico.
Location Code (Codice posizione)	Codice univoco per la posizione.
Location UID (UID della posizione)	Identificatore univoco per la posizione generato dal sistema.
Location Key (Chiave della posizione)	Chiave univoca per la posizione generata dal sistema.
Program (Programma)	Aggiunto dal cliente per associare la posizione a specifici programmi business dell'azienda.
Unique Program Code (Codice univoco programma)	Identificatore univoco per il programma aggiunto dal cliente per associare la posizione ai propri programmi di business.
Indirizzo	Indirizzo fisico per il rooftop (tetto) o fornitore. Può essere utilizzato anche per convalidare il componente Precisione delle inserzioni all'interno del Punteggio di reputazione se non si sta utilizzando la piattaforma per la gestione delle inserzioni.
Time Zone (Fuso orario)	Fuso orario utilizzato per la consegna dei rapporti pianificati.
Phone Number (Numero di telefono)	Numero di telefono utilizzato all'interno delle macro di risposta. Può essere utilizzato anche per convalidare il componente Precisione delle inserzioni all'interno del Punteggio di reputazione se non si sta utilizzando la piattaforma per la gestione delle inserzioni.
Website (Sito Web)	Sito Web utilizzato per convalidare il componente Search Impression (Impressione di ricerca) nel Reputation Score (Punteggio di reputazione). Può essere utilizzato per convalidare il componente Listing Accuracy (Precisione delle inserzioni) nel Reputation Score (Punteggio di reputazione) se non si sta utilizzando la piattaforma per Listings management

	(Gestione delle inserzioni).
Primary Contact Name (Nome contatto principale)	Utilizzata per le macro di risposta, quindi occorre assicurasi che sia rivolto al cliente.
Primary Contact Email (Email contatto principale)	Utilizzata per le macro di risposta, quindi occorre assicurasi che sia rivolto al cliente. Questo indirizzo potrebbe essere un alias per più persone o per un contatto.
Support Phone (Numero dell'assistenza)	Numero di telefono dell'assistenza clienti per quella determinata posizione. Attualmente non viene utilizzato nella piattaforma. In precedenza era usato per i messaggi di assistenza con attivazione tramite SMS. Tuttavia, è stato disattivato in quanto la piattaforma di messaggistica che utilizziamo non supporta i messaggi personalizzati di testo per l'assistenza.
Support Email (Email di supporto)	Indirizzo email dell'assistenza clienti per quella determinata posizione. Attualmente non viene utilizzato nella piattaforma. In precedenza era usato per i messaggi di assistenza con attivazione tramite SMS. Tuttavia, è stato disattivato in quanto la piattaforma di messaggistica che utilizziamo non supporta i messaggi personalizzati di testo per l'assistenza.
SKU (articoli gestiti a magazzino)	Determinati SKU dei prezzi associati alla posizione.
Industry (Settore)	Mostra mappe per il Reputation Score (Punteggio di reputazione) quando si confrontano la media del settore e i migliori della categoria (ad as., confronto tra pediatri e altri pediatri, non tra pediatri e ospedali).
Managed by (Gestito da)	Identifica se la posizione è gestita dallo stesso cliente, da Reputation o da un'agenzia (Agency). Di solito questa opzione viene utilizzata a livello aziendale e nella posizione, è possibile impostare il nome della persona che gestisce quella determinata posizione.
Request Review/Drip Enabled (Richiesta di recensione/drip abilitata)	Le Drip Campaigns (Campagne drip) consentono di inviare un email/SMS come promemoria ai clienti che in precedenza hanno ricevuto una richiesta di scrivere un feedback o recensione, ma che non lo hanno fatto. Questa impostazione consente di attivare/disattivare

	le campagne drip per le richieste di recensioni per quella determinata posizione.
Custom Filters (Filtri personalizzati)	Se si utilizzano i filtri personalizzati, è necessario definire i valori per questa posizione.
Custom Variables (Variabili personalizzate)	Per definire le variabili personalizzate e il loro valore associato che può essere usato in tutta la piattaforma, ad es., Review requests (Richieste di recensione), response macros (Macro di risposta), ecc.

#### Pagine

Una posizione deve avere URL inseriti nella piattaforma per raccogliere dati da vari siti web. La scheda **Pages (Pagine)** mostra le connessioni attive per ciascuna delle pagine di terze parti della posizione (origini).

#### Per aggiungere un URL mancante a una locazione:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su Settings (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Locations(Locazioni).
- **3.** Dalla lista delle locazioni, fare clic su un record di locazione.

**Nota:** per abilitare la risposta alle recensioni per origini come pagine del Profilo dell'attività su Google è necessario stabilire una connessione.

4. Fare click sulla scheda Pages (Pagine).

La lista di tutte le URL connesse è in alto. La lista di tutte le URL mancanti è mostrata in basso.

5. Fare clic su + accanto alla fonte che si desidera aggiungere.

6. Inserire l'URL univoco della posizione per quell'origine, quindi fai clic su Add (Aggiungi).

L'origine viene aggiunta con lo stato "Pending collection (In attesa di raccolta)". La raccolta per la maggior parte delle sorgenti avviene ogni 24 ore. Alcune sorgenti con una connessione abilitata (ad es. Google, Facebook) possono verificarsi quasi in tempo reale.



**Nota:** il pulsante Autofind URL (Cerca URL automaticamente) richiama un processo per cui il sistema cerca gli URL corrispondenti sul Web da aggiungere automaticamente. Il processo di ricerca automatica può richiedere 24 ore, a seconda della coda. Al termine del processo, compariranno l'ora/la data dell'ultima raccolta accanto a ciascuna pagina. Alcune pagine potrebbero non esistere e quindi non possono essere aggiunte manualmente o tramite ricerca automatica.

Maggiori informazioni sulla ricerca automatica si trovano in questo articolo della sezione Support (Assistenza): https://support.reputation.com/s/article/Autofind-Results-What-Ineed-to-know?language=en\_US

### Loghi

Un logo compare nell'angolo in alto a sinistra della piattaforma, in Report (Resoconti), nei sondaggi, nelle richieste di revisione e nelle notifiche email, il che è molto importante se si gestiscono più marchi. La scheda Logos (Loghi) consente di sostituire il logo dell'azienda.

#### Per aggiungere un logo:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Locations(Locazioni).
- 3. Dalla lista delle locazioni, fare clic su un record di locazione.
- 4. Fare click sulla scheda Logos(Loghi).
- 5. Fare clic su Edit(Modifica).
- **6.** Per i rapporti, caricare un logo con dimensioni pari ad almeno 400x400 px o 760x675 px.



### Concorrenti

Questi resoconti legacy sulla concorrenza consentono a ciascuna posizione di specificare un concorrente e associarlo al marchio nazionale (se applicabile). La soluzione più recente di Reputation in materia di intelligenza sulla concorrenza viene impostata in un secondo profilo cliente.

### Messaggistica

La maggior parte delle richieste di sondaggio richiedono nome/email mittente specifici per la locazione. Inoltre, il nome/e-mail del mittente viene utilizzato nelle risposte al sondaggio. La scheda **Messaggistica** consente di sovrascrivere il nome/e-mail dell'azienda. L'impostazione predefinita è Reputation.com (noreply@reputation.com)

#### Per aggiungere un Nome mittente/E-mail:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Locations(Locazioni).
- 3. Dalla lista delle locazioni, fare clic su un record di locazione.
- 4. Fare click sulla scheda Messaging(Messagistica).
- 5. Fare clic su Edit(Modifica).
- 6. Aggiungere posizione mittente ed e-mail e fai clic su Save(Salva).

Messaging 🔗	
From Name	BDP - Uptown
From Email	bdpsandiego@gmail.com
Use for Internal Emails	OFF

### **Syndication**

Ai motori di ricerca piace particolarmente vedere pagine uniche per ciascuna delle tue sedi. La scheda **Syndication** consente di modificare i dettagli della pagina "My Reputation.com" per questa posizione. Questa pagina e l'URL univoco vengono forniti automaticamente per ogni sede e servono come un'altra fonte di traffico per promuovere la l'attività. Le opzioni predefinite per la syndication della pagina includono:

- URL della pagina testimonial
- Nome, valutazione a stelle, indirizzo
- Mappa con link agli elenchi di Google e Facebook (se disponibile)
- Valutazioni generate da richieste di sondaggi semplici.

MyReputation.c	om	Share	f	¥	G٠	
BDP Eye Center Uptown	BDP - Uptown      4.6 /5    36 Verified Reviews      21917 North 97th Dr, #200, Peoria, AZ 85383, US      (480) 269-5649      https://bdp-uptown.business.site/					
36 Verified Review		Deer Val	CAMIN LAG			
Dr. Profenna is so won visits. The building is cl was really high this tim expecting. Everything is	Get Dire ADDITI G G f Fa	ctions DNAL LI bogle	Large NKS <b>k</b>	r Map	ata ©2	

Le impostazioni aggiuntive includono:

- Pulsante Request Appointment (Richiedi appuntamento), per specificare i destinatari per l'invio dei moduli.
- Bio
- Collegamenti
- Foto

### Social

La scheda **Social** identifica le preferenze di iscrizione alla campagna per la locazione. Le opzioni includono Manuale, Semiautomatico e Automatizzato. Fare riferimento a <u>questo articolo</u> per ulteriori informazioni e definizioni.

### **Smart Social (Social intelligenti)**

Smart Social consente di programmare automaticamente i post per la pubblicazione in base a una pianificazione preimpostata con giorni e orari. Da ricordare:

- Tutti gli orari sono espressi nel fuso orario locale per la posizione.
- Il contenuto viene pianificato con 1 settimana di anticipo.
- L'eliminazione di una coda eliminerà i post futuri pianificati.
- Il contenuto deve essere aggiunto alla Library (Libreria) e attivato per Smart Social.

### Automated Responsed (Risposte automatiche)

In Inbox (Posta in arrivo) è possibile personalizzare le risposte inviate automaticamente per messaggi privati e post/commenti sui social.

# Tasks (Attività)

Per personalizzare le risposte a livello del profilo cliente, usare lo stesso messaggio con posizioni diverse utilizzando la variabile per le posizioni o definire risposte automatiche singole a livello di posizione.

**Nota:** le risposte automatiche per le posizioni singole sostituiranno la risposta impostata a livello di profilo cliente.

### Add Locations in Bulk (Aggiungi posizioni in blocco)

È possibile inviare dati al nostro Team di assistenza tecnica per aggiungere nuove posizioni o aggiornarle in blocco. I dati **devono** essere in formato CSV e contenere le seguenti intestazioni. I campi obbligatori sono mostrati in rosso:

- codice-unico-programma
- id-programma
- codice-posizione Identificatore univoco richiesto per le importazioni.
- nome-posizione Nome descrittivo della posizione, a seconda di come si vuole che appaia sulla piattaforma.
- nome-esteso-posizione ddd
- \_\_filtropersonalizzato\_\_\_\_ Per creare una colonna per ciascun filtro personalizzato. Il nome dell'intestazione del filtro deve corrispondere esattamente a quanto elencato nella scheda Filtri in Impostazioni generali. Su entrambi i lati del nome del filtro devono essere presenti due "\_\_\_" trattini bassi. Se i valori dei filtri non sono presenti, è possibile usare N/A.
- linea1-indirizzo
- linea2-indirizzo Lasciare vuoto se non applicabile.
- città
- stato Abbreviazione a due lettere
- CAP
- paese Abbreviazione a due lettere
- fuso orario
- manager
- manager-email
- phone (telefono)
- web
- da-nome
- da-email

**Nota:** le intestazioni aggiuntive sono incluse per gli aggiornamenti, come una colonna URL per ogni pagina associata alla posizione. Di solito è meglio chiedere di esportare le località prima di inviare un file aggiornato.

# Utenti

Per gestire i permessi di accesso e della piattaforma del team.

La scheda **Users (Utenti)** in Platform Admin (Amministratore piattaforma) consente di modificare i profili utente o aggiungere nuovi utenti.

#### Visione elenco

L'elenco degli utenti viene visualizzato in visualizzazione griglia con colonne per: ID, Nome, Email, Ruolo, Stato e Azioni (impersonare, modificare, mettere in pausa).

- Gli utenti sono organizzati per ID per impostazione predefinita; fare clic sul nome di una colonna per ordinare gli utenti in alternativa per Nome o Email.
- Si possono anche cercare gli utenti per ID, Nome, Email o Ruolo per filtrare l'elenco.
- Per impostazione predefinita, nella griglia vengono visualizzati solo gli utenti attivi. Facoltativamente, fare clic sulla scheda Tutti per visualizzare gli utenti attivi e inattivi. Non è possibile eliminare i profili utente.

Users (2	64)				
Active		間 Impersonate System	User 쇼	Import	윤 Export
All				्र Search	
10 *	Nama 🌣	Email A	Bala	Status	Astions
ID ⊽	Name 👳	Email 🗢	Role	status	Actions
410091	Mary Manager	bdpmanager@reputation .com	BDP Admin (DO NOT USE)	ACTIVE	2 00
410092	Sam User	bdpfrontline@reputation .com	Frontline Requester	ACTIVE	£ 11

### Aggiungere un utente

È possibile aggiungere utenti tramite l'importazione di fogli di calcolo o uno alla volta utilizzando la schermata Aggiungi nuovo utente.

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Users(Utenti).
- 3. Fare clic su Add User (Aggiungi utente).
- 4. Inserire i seguenti dettagli per l'utente:
  - a. First Name (Nome): inserire il nome dell'utente.
  - b. Last Name (Cognome): inserire il cognome dell'utente.
  - **c. Email:** inserire l'email dell'utente per ricevere notifiche dalla piattaforma. L'indirizzo email dev'essere unico. Se l'utente è già stato aggiunto all'amministratore della piattaforma sotto un altro profilo, è necessario scegliere un indirizzo diverso.

Attenzione! È possibile aggiungere "+" ad alcuni indirizzi email per riutilizzare un indirizzo all'interno del sistema se il client di posta consente la consegna (ad es., Google). Esempio: mariorossi@azienda.com ->

mariorossi+qualcosadiunico@azienda.com.

- d. Invia e-mail di benvenuto con password Selezionare questa casella per fare in modo che il sistema invii un'e-mail di benvenuto che consenta all'utente di impostare una password. Se non si seleziona questa casella durante la creazione del profilo utente, puoi inviare nuovamente l'e-mail di benvenuto in un secondo momento (ad esempio, impostare i profili utente in anticipo ma non consentire agli utenti di accedere al sistema fino alla data di lancio).
- e. Ruolo : selezionare almeno un ruolo da applicare all'utente. Se qualsiasi autorizzazione all'interno dei ruoli applicati è in conflitto, l'autorizzazione che fornisce l'accesso avrà la precedenza.
- f. Locale: selezionare la lingua predefinita per l'utente. La piattaforma supporta varianti per English, Deutsch, Espanol, and Francais. Gli utenti possono modificare l'impostazione in qualsiasi momento.

- g. Telefono: immettere un numero di telefono per l'utente.
- h. Intervallo di date del filtro predefinito: scegliere la selezione predefinita da applicare al menu (filtro) a discesa Data dopo che l'utente ha effettuato l'accesso alla piattaforma. L'utente può scegliere una nuova opzione di data in qualsiasi momento.
- i. Posizioni autorizzate: selezionare le posizioni che l'utente può visualizzare all'interno della piattaforma e per le notifiche. La best practice consiste nello specificare l'accesso per Stato, Città o filtro personalizzato. In alternativa, è possibile selezionare singole locazioni.
- **j. Image (Immagine):** facoltativo, per aggiungere un'immagine per far apparire il profilo dell'utente al posto delle iniziali predefinite.
- **k. Color (Colore):** per scegliere un colore di sfondo per le iniziali predefinite dell'utente.
- 5. Fai clic su Salva.

#### Aggiungere utenti in blocco

È possibile inviare i dati al nostro Team di assistenza tecnica per aggiungere alla piattaforma nuovi utenti in blocco. I dati **devono** essere in formato CSV e contenere le seguenti intestazioni. I campi obbligatori sono mostrati in rosso:

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

- User-ID (ID utente) Creato dalla piattaforma. L'ID utente unicamente da fornire solo se si dovesse aggiornare un utente esistente.
- External-ID (ID Esterno) Creato dalla piattaforma.
- Email
- Phone (Telefono)
- Active (Attiva)
- Notify (Notifica) Per inviare un'email di benvenuto. Richiede VERO o FALSO.
- First-Name (Nome)
- Last-Name (Cognome)
- Role (Ruolo) Il nome del ruolo da applicare. Più ruoli devono essere separati dalla barra verticale "|", senza spazi.
- Authorize-By (Autorizzato-da) Filtro utilizzato per autorizzare l'accesso alla posizione. L'impostazione predefinita è "location" (posizione).
- Authorize-By-Values (Autorizza-da-valori) Per più di una posizione o porzione di dati per questo campo. Ciascun codice della posizione deve essere separato dalla barra verticale "|", senza spazi.

- Locale (Lingua) La lingua predefinita da applicare. Il campo della lingua sarà sempre en\_US per tutti gli utenti negli Stati Uniti.
- Paese

### Modifica di un profilo utente

È possibile modificare le impostazioni utente in qualsiasi momento. Non è possibile impostare manualmente le password utente, ma è possibile inviare nuovamente un'e-mail di benvenuto che consente all'utente di reimpostare la propria.

#### Per inviare nuovamente un'e-mail di benvenuto:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Users(Utenti).
- **3.** Individua il profilo utente dall'elenco, quindi fai clic sull'icona **Edit** (Modifica)(matita) accanto al profilo.
- 4. Fare clic su Send password reset email (Invia email per reimpostazione password).
- 5. Fare clic su Cancel(Cancella).

Le email di reimpostazione della password scadono dopo 5 giorni.

#### Per disattivare un profilo utente:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Users(Utenti).
- **3.** Individuare il profilo utente dall'elenco, quindi fare clic sull'icona (Disattiva) **Deactivate** (pausa) accanto al profilo.

Accanto al profilo dell'utente viene visualizzato lo stato "PAUSED (IN PAUSA)". La prossima volta che si visualizzerà l'elenco degli utenti, il profilo non sarà più disponibile nella scheda Attivo. Per riattivare, fare clic sulla scheda All tab (Tutti) per cercare l'utente disattivato. È possibile riattivarlo modificando il profilo utente e cambiando lo stato in ACTIVE (ATTIVO).

# Ruoli

Per applicare ruoli utente personalizzati che si adattano ai requisiti di business della propria azienda.

La scheda **Roles (Ruoli)** in Platform Admin (Amministratore piattaforma) include le impostazioni per ogni ruolo del profilo cliente, utilizzate per determinare le autorizzazioni da applicare al profilo utente. Si possono anche aggiungere ruoli personalizzati. Ruoli di sistema

Il sistema fornisce diversi ruoli che è possibile assegnare agli utenti o da cui copiare per crearne di propri. I ruoli seguenti sono disponibili per tutti i profili cliente:

- Utente
- Amministratore
- Credential Manager (Gestione credenziali)
- Escalation Manager Responses (Risposte per gestione escalation)
- Listings Coordinator (Coordinatore inserzioni)
- Response Approver (Approvatore risposte)
- Utente

È possibile creare ruoli personalizzati secondo necessità. Ad esempio, se si desidera che un utente non veda la scheda Reports (Resoconti), è possibile creare un ruolo "User (Utente)" personalizzato con l'autorizzazione "View (Visualizza)" disabilitata in quel modulo.

### Aggiungere ruoli

Si possono aggiungere nuovi ruoli copiandoli da un altro ruolo o iniziando da zero.

#### Per aggiungere un ruolo:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Roles(Ruoli).
- 3. Fare clic su Create Role (Crea ruolo).
- 4. Inserire i seguenti dettagli per il ruolo:

Role		
Name		
External ID		
Managed Roles	ON	Select -
	OFF	
Description		
		/

- **Nome:** immettere un nome per il ruolo così come appare nel set di strumenti di amministrazione.
- ID esterno: aggiungere facoltativamente un ID che potrebbe essere presente in un altro sistema per aiutare a identificare il ruolo.
- Ruoli gestiti: consentire agli utenti con questo ruolo di assegnare altri ruoli ad altri utenti. Queste impostazioni sono progettate per gli utenti che dispongono delle autorizzazioni per aggiungere/modificare altri profili utente. Una volta abilitato, seleziona i ruoli che possono essere gestiti da questo ruolo. Per ciascuno dei ruoli gestiti selezionati qui, assicurarsi che l'impostazione Managed Roles (Ruoli Gestiti) sia su Off. Qui si trovano maggiori dettagli.
- **Descrizione:** immettere una descrizione per il ruolo così come appare nel set di strumenti di amministrazione.
- Permessi: scegli i permessi abilitati per ogni modulo. Le opzioni di autorizzazione sono raggruppate per "View (Visualizza)" (leggere), "Edit (Modifica)" (aggiornare), "Add (Aggiungi)" (creare), "Delete (Elimina)" e "Other (Altro)". Per

selezionare/deselezionare tutte le caselle all'interno di una colonna, fare clic su All (Tutto) | None (Nessuna) intestazione di colonna.

5. Fare click su Save (Salva).

È anche possibile aggiungere notifiche a un ruolo che verranno applicate a tutti gli utenti assegnati al ruolo.

#### Notifiche basate sui ruoli

Gestire in blocco le notifiche a livello utente applicando le notifiche per ruolo. Ad esempio, tutti i membri "Accounting (Contabilità)" possono condividere le impostazioni di notifica ogni volta che un ticket viene assegnato alla coda di fatturazione.

**Nota:** in alternativa, è possibile aggiungere avvisi uno per uno per conto di un altro utente accedendo al manu Admin (Amministratore) nella scheda **Users (Utenti)** e facendo clic sulla scheda **My Notifications (Le mie notifiche)** per quell'utente.

Per configurare una notifica basata sui ruoli:

- 1. Fare clic su **Settings (Impostazioni)** nell'angolo in alto a destra della piattaforma.
- 2. Dal menu Admin (Amministratore), fare clic su Roles (Ruoli).
- 3. Fare clic sul ruolo che si desidera modificare.
- **4.** In Role settings (Impostazioni ruolo), fare clic sulla scheda Notifications (Notifiche) per creare o modificare le impostazioni delle notifiche.

La piattaforma chiede di confermare tutte le impostazioni applicate alle notifiche nell'ambito del ruolo, poiché si applicheranno a tutti gli utenti a cui è assegnato quel ruolo.

# Impostazioni amministratore aggiuntive

Ogni utente della piattaforma Reputation dispone di cinque schede per le impostazioni: My Account (Il mio account), General Settings (Impostazioni generali), Locations (Posizioni), Users (Utenti) e Roles (Ruoli). In base alle soluzioni usate dalla propria azienda, è possibile visualizzare le eventuali variazioni nelle seguenti schede aggiuntive. <u>Se la propria azienda non utilizza alcune soluzioni, alcune schede non</u> <u>saranno disponibili.</u>

Nome	Descrizione	Soluzione
Azioni	Impostazioni per la soluzione Actions (Azioni): Queues (Code), Tags (Tag), Stages (Fasi), Escalations (Escalation), Ticket Types (Tipi di ticket), Type Configurations (Configurazioni dei tipi).	Azioni
Auto Responses (Risposte automatiche)	Personalizzare le risposte automatiche per Reviews (Recensioni) e Surveys (Sondaggi) o per inviare automaticamente messaggi privati e post/commenti sui social a Inbox (Posta in arrivo).	Reviews (Recensioni), Surveys (Sondaggi), Inbox (Posta in arrivo)
Autofind Results (Ricerca automatica dei risultati)	È uno strumento che effettua ricerche automatiche per gli URL d'origine relativi alle singole posizioni.	All (Tutto)
Automation (Automazione)	Impostazioni per le regole di automazione per la configurazione dei ticket: Queues (Code), Tags (Tag), Stages (Fasi), Escalations (Escalation), Ticket Types (Tipi di ticket), Type Configurations (Configurazioni dei tipi).	Azioni
Credenziali	Credenziali per livello di posizione o connessioni a siti di terze parti per rispondere alle recensioni, pubblicare contenuti sui social e aggiornare automaticamente le schede le inserzioni aziendali dall'interno della piattaforma.	All (Tutto)
Data Protection (Protezione dei	Gestire le richieste dei consumatori per la cancellazione dei dati personali in conformità al	All (Tutto)

dati)	California Consumer Privacy Act (CCPA) e/o al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'UE.	
Approfondimen ti sull'esperienza	Scegliere di rivelare la valutazione in stelle in tutti i widget e i resoconti di Insights (Informazioni) per i tipi di sondaggi senza domanda di valutazione.	Insights (Informazioni )
Imports (Importazioni)	Gestire i dati per i profili delle inserzioni a partire dall'importazione di fogli di calcolo.	Inserzioni commerciali
Posta in arrivo	Gestire le impostazioni di Inbox (Posta in arrivo) come siti d'origine, scadenze e marchi.	Posta in arrivo
Integrazioni	Attivare le inserzioni per il profilo cliente e definire il tipo di inserzione.	All (Tutto)
Item Permissions (Autorizzazioni elementi)	Scegliere gli elementi che si desidera nascondere o condividere con utenti o ruoli specifici nel proprio profilo utente.	All (Tutto)
Kiosk	Impostazioni per i sistemi attivati per il kiosk	Sondaggi
Link Tracking (Monitoraggio dei link)	Definire e pubblicare parametri di monitoraggio UTM personalizzati per i propri siti.	Social, Inserzioni commerciali
Inserzioni	Impostazioni per i siti d'origine supportati e correggibili. Impostazioni per le inserzioni: Sources (Origini), Category Mappings (Mappature delle categorie), Listing Extraction (Estrazione delle inserzioni).	Inserzioni commerciali
Macros (Macro)	Modelli di risposta per rispondere alle recensioni.	Recensioni
Managed Services (Servizi gestiti)	Gestire le preferenze per i servizi gestiti di risposta alle recensioni in base all'opinione negativa, neutra e positiva (Negative, Neutral, Positive).	Recensioni
Resoconti	Impostazioni per i resoconti: Permissions (Autorizzazioni), Overview (Panoramica), NPS Configuration (Configurazione NPS).	All (Tutto)
Requests (Richieste)	Impostazioni per le richieste di revisione o sondaggio: Survey Protection Options (Opzioni di protezione sondaggio), Re-Survey Templates (Modelli di riesame), SMS Opt-In (Attivazione	Surveys (Sondaggi), Reviews (Recensioni)

	SMS), Sources (Origini), Unsubscribed Users (Utenti non iscritti).	
Search (Ricerca)	Gestire le campagne locali di ricerca.	Inserzioni commerciali
Social	Gestire le preferenze predefinite delle campagne.	Social
Fonti	Stato e capacità per le origini abilitate.	Reviews (Recensioni) Business Listings (Inserzioni commerciali), Social
Suggested Responses (Risposte suggerite)	Gestire le origini per le risposte suggerite.	Reviews (Recensioni), Inbox (Posta in arrivo)
Syndication	Gestire le impostazioni per la pubblicazione delle recensioni sui siti supportati.	Recensioni
Tag	Filtrare i dati in base ai tag applicati.	Social, Inbox (Posta in arrivo), Reviews (Recensioni), Surveys (Sondaggi)
Templates (Modelli)	Gestire le autorizzazioni dei modelli per: Custom Dashboards (Pannelli personalizzati), Custom Reports (Resoconti personalizzati), Review Requests (Richieste di revisione), Survey (Sondaggio), System Dashboard (Dashboard di sistema) e System Report (Resoconto di sistema).	Dashboards (Dashboard), Reports (Resoconti)
Widget	Impostazioni per la gestione dei widget per Reputation Reviews (Revisione della Reputazione), Reputation Score (Punteggio di reputazione), Reputation Summary (Riepilogo reputazione) o Reputation Surveys (Sondaggi reputazione).	Recensioni Sondaggi
Help (Assistenza)	Include l'indirizzo email del team di assistenza e altre app utili.	All (Tutto)

# Credenziali e connessioni

La scheda **Credentials (Credenziali)** in Platform Admin (Amministratore piattaforma) contiene le autorizzazioni a livello di posizione con siti di terze parti, necessarie per inserzioni commerciali gestite, risposta ai siti di recensioni e/o pubblicazione negli account sui social.

#### Connessione e credenziali

La piattaforma offre due tipi di autenticazione per la maggior parte delle <u>sorgenti</u>: connessione e credenziali.

- Credentials (Credenziali) Le credenziali si riferiscono al nome utente e alla password utilizzati per autenticarsi su un sito di terze parti. Se non è disponibile alcuna connessione API, la piattaforma si basa sulle *credentials* per eseguire varie attività di pubblicazione. Poiché tali richieste di autenticazione devono proteggere le credenziali, l'attività potrebbe richiedere più tempo. <u>Per rispondere alle recensioni sono anche richieste credenziali</u> valide per origini come Profilo dell'attività su Google, Facebook, Glassdoor, ecc.
- Connection (Connessione) Una connessione utilizza un metodo di accesso sicuro tramite OAuth, affinché le credenziali stesse non vengano utilizzate per ogni richiesta. Dopo che è stata stabilita una *connessione*, la pubblicazione di attività dalla piattaforma si traduce in un tempo di risposta più rapido. Non tutti i siti di origine sono disponibili per una connessione.

**Nota:** le modifiche al nome utente o alla password per le connessioni causeranno la mancata capacità di risposta.

#### Sorgenti di credenziali

La Best practice consiste nell'aggiungere le connessioni per tutte le origini disponibili in ogni posizione, nonché le credenziali. Le connessioni sono sempre preferibili quando possibile.

Sources	Healt	h						
Sources Add Data - C Filter								
			Connections Credentials					
Source	\$	Valid	Invalid	Missing	Valid	Invalid	Missing	
BBB		-	-	-	-	-	20	
Bing		-	-	-	-	-	20	
Facebook		1	-	19	-	-	20	

#### Per aggiungere una connessione:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Credentials (Credenziali).
- Fare clic su Add Data (Aggiungi dati) > Connection (Connessione) > [origine disponibile].

Si apre una nuova finestra del browser con i passaggi di autenticazione richiesti dal sito sorgente. Selezionare il profilo da utilizzare (potrebbe richiedere l'inserimento delle credenziali) e accettare i termini e i servizi per l'utilizzo dell'API.



La connessione viene aggiunta nel sito di origine selezionato. Qualsiasi locazione nell'account della piattaforma viene automaticamente abbinata alle locazioni associate al profilo sorgente selezionato.

**Nota:** se al profilo non sono associate posizioni, potrebbe essere necessario aggiungerle al profilo d'origine. (In questo esempio viene usato Google. La procedura può essere diversa per ogni sito d'origine.

#### Per aggiungere credenziali:

- 1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fare clic su **Settings** (Impostazioni).
- 2. Nella barra di navigazione a sinistra, fare clic su Credentials (Credenziali).
- 3. Fare clic su Add Data (Aggiungi dati) > Credential (Credenziale).
- 4. Fare clic su Add (Aggiungi) > Credential (Credenziale).
- 5. Modificare le seguenti impostazioni:
  - Sorgente: scegliere la sorgente per la quale si desidera aggiungere le credenziali. Una volta scelta, tale opzione viene rimossa dallo schermo.
  - Nome utente: inserire il nome utente per accedere al sito sorgente selezionato.
  - **Password**: inserire la password per accedere al sito sorgente selezionato.
  - Status (Stato): L'impostazione predefinita è "Valid (Valido)".
    Scegliere "Invalid (Non valido)" per contrassegnare manualmente le credenziali come non valide se richiedono ulteriore attenzione, magari se queste erano le ultime credenziali conosciute.
  - Locazione, selezionare la posizione da associare a queste credenziali.
  - Dettagli di Verifica: fare clic per aggiungere ulteriori dettagli di verifica che potrebbero essere richiesti per il primo accesso, come numero di telefono, indirizzo e-mail o domande di sicurezza associate al profilo selezionato.

6. Fare click su Save (Salva).

La credenziale viene aggiunta nel sito di origine selezionato. Per modificare le credenziali, fare clic sul sito di origine, quindi fare clic all'interno della colonna Credenziali **Valid** (valide). Filtrare l'elenco in base alla posizione associata e fare clic su **Edit** (Modifica).

Add Data	Credential	×
Add Credentia	ls	
Source	Select	•
Username		
Password		
Status	Valid Invalid	
Location	Select	<b>~</b>
Add Verificatio	n Details (optional)	
Name	Value	+
	No Items	

#### Integrità delle credenziali

La griglia Integrità delle credenziali elenca tutte le origini disponibili per la connessione (colonne) e lo stato per ciascuna posizione (righe). Usare questa griglia per identificare rapidamente quali posizioni richiedono attenzione.

Locations (20)						All	Valid I	Invalid	Missing
Q Search locations	<b>G</b> 1   0   19	<b>f</b> 1   0   19	<b>7</b> 0   0   20	<b>G</b> 1   0   19	() 1   0   19	in 0   0   20	<b>)</b> 0   0   20	<b>)</b> 1   0   19	• •   •   20
BDP - Uptown	$\oslash$	$\oslash$		$\oslash$	$\oslash$			$\oslash$	

# Item Permissions (Autorizzazioni elementi)

Per condividere o limitare l'accesso a resoconti, sondaggi, dashboard e richiedere modelli nell'azienda.

**Item Permissions (Autorizzazioni elementi)** consente di scegliere gli elementi che si desidera nascondere o condividere con utenti o ruoli specifici nel proprio profilo utente. È possibile fare ordine nelle piattaforme ed eliminare la confusione solo consentendo agli utenti di vedere gli elementi essenziali per il loro ruolo.

Con Item Permissions (Autorizzazioni elementi) è possibile:

- Limitare l'accesso ai resoconti personalizzati
- Limitare l'accesso alle dashboard personalizzate
- Limitare l'accesso a determinati sondaggi
- Limitare l'accesso a determinati modelli di richiesta delle recensioni
- Limitare l'accesso a determinati resoconti di sistema
- Limitare l'accesso a determinate dashboard di sistema
- Impostare modelli predefiniti
- Impostare dashboard personalizzate predefinite
- Impostare dashboard di sistema predefinite

Item Permissions			
ТҮРЕ			
Custom Dashboard 🔻		Q Search	
USER			
	•		
Name	₽	Global Permission	Actions
BDP-Uptown CSAT (User)		Edit	D

### **Configurare Item Permissions (Autorizzazioni elementi)**

È possibile scegliere quali ruoli possono gestire le autorizzazioni elementi e iniziare a condividere gli elementi nella propria azienda.

Abilitare Item Permissions (Autorizzazioni elementi) per i propri utenti

- 1. Nella piattaforma, fare clic su Settings (Impostazioni).
- 2. Nel pannello a sinistra, fare clic su Roles (Ruoli).
- 3. Fare clic sull'icona Edit (Modifica) accanto al ruolo che si desidera modificare.
- **4.** Nell'intestazione della piattaforma, scorrere fino a Managing (Gestione). Selezionare tutte le caselle di spunta in Object Privileges (Privilegi oggetti).

Platform		
MANAGING Object Privileges		Global Share Global Share Manage Set Default

5. Fai clic su Salva.

**Nota:** solo gli utenti che dispongono dell'autorizzazione per modificare o aggiungere ruoli possono modificare le impostazioni di Object Privileges (Privilegi oggetti).

#### Configurare Item Permissions (Autorizzazioni elementi)

- 1. Nella piattaforma, fare clic su Settings (Impostazioni).
- Nel pannello a sinistra, fare clic su Item Permissions (Autorizzazioni elementi).
- 3. Scegliere Type (Tipo).

ТҮРЕ	
Custom Dashboard	*
USER	

**Nota:** non tutti i tipi di elementi potrebbero essere disponibili per il proprio account, in base alle soluzioni abilitate e alle autorizzazioni impostate per il proprio ruolo.

• Le opzioni Custom Dashboard (Dashboard personalizzata) eCustom Report (Resoconto personalizzato) caricano le dashboard/i resoconti personalizzati per impostazione predefinita. Per visualizzare le dashboard/i resoconti personalizzati dell'utente, inserire il suo nome nella casella **User (Utente)**.

- Review Request (Richiesta di recensione), Survey (Sondaggio), System Dashboard (Dashboard di sistema) e System Report (Resoconto di sistema) popoleranno tutti gli articoli disponibili. Queste opzioni non sono specifiche dell'utente: tutti possono vederle.
- 4. Modificare le autorizzazioni per l'elemento scelto.
- 5. Scegliere le impostazioni per Item Permission (Autorizzazione elementi):
  - Controllare il Default Template (Modello predefinito) affinché gli utenti possano visualizzare automaticamente il modello selezionato quando navigano nella scheda corrispondente. È facoltativo e non è disponibile per tutti i tipi di modello.
  - Impostare la preferenza di accesso con autorizzazione di tipo Global (Globale). Le opzioni includono View (Visualizza) (tutte le persone della propria azienda possono visualizzare questo modello) e None (Nessuna), nessuna preferenza impostata.

**Nota:** le dashboard/i resoconti personalizzati includono anche un'autorizzazione per **Edit (Modifica)** (tutte le persone della propria azienda possono modificare questo modello).

Attenzione! NON impostare l'autorizzazione globale su "None (Nessuna)" senza essersi prima dati l'accesso con opzione "Edit (Modifica)". In caso contrario, si perderà l'accesso all'elemento. Il modello di richiesta con l'autorizzazione impostata su "None (Nessuna)" non può essere utilizzato per inviare richieste dalla piattaforma o tramite un'integrazione di richiesta.

- Aggiungere le autorizzazioni per utenti o ruoli specifici per sostituire l'autorizzazione Global (Globale).
- 6. Fai clic su Salva.

**Nota:** fare clic sui puntini di sospensione per impostare i singoli resoconti e dashboard personalizzati come predefiniti e condividerli dalla piattaforma.

# Link Tracking (Monitoraggio dei link)

Definire e pubblicare i parametri predefiniti di monitoraggio UTM su larga scala per monitorare il traffico e misurare il ROI.

Manage your account settings and maximize the platform experience for users at scale.

Questa opzione serve a monitorare la provenienza dei clic sul proprio sito Web mediante la creazione di regole all'interno della piattaforma per aggiungere automaticamente il codice dei parametri UTM predefiniti alla fine del proprio URL quando un sito Web del tipo prescelto viene pubblicato nell'origine selezionata. **Nota:** al momento il monitoraggio dei link è disponibile solo per gli URL della gestione delle inserzioni.



### Configurare il monitoraggio dei link

È possibile scegliere quali ruoli possono gestire le autorizzazioni elementi e iniziare a condividere gli elementi nella propria azienda.

È possibile configurare il monitoraggio dei link una volta per applicarlo a tutte le posizioni, includendo nuove posizioni aggiunte in un secondo momento.

Per applicare automaticamente il monitoraggio:

- La posizione deve essere abilita per la pubblicazione delle inserzioni commerciali (Business Listings).
- Questa origine specifica deve essere abilitata per il proprio account e per ogni posizione.
- Gli URL identificati per il monitoraggio dei link non possono avere UTM aggiunti.
- Il monitoraggio UTM del Profilo dell'attività su Google (GBP) deve essere disattivato in Profiles (Profili).

**Nota:** se il monitoraggio UTM del GBP in Profiles (Profili) e il monitoraggio dei link sono attivati, il monitoraggio UTM de GBP verrà pubblicato (ciò non si applica agli UTM integrati nel monitoraggio dei link).

#### Attivare il monitoraggio dei link per i propri utenti

- 1. Dalla piattaforma, fare clic su Impostazioni (🕮).
- 2. Nel pannello a sinistra, fare clic su Ruoli.
- 3. Fare clic sull'icona **Modifica** accanto al ruolo che si desidera modificare.
- In Platform (Piattaforma) > MANAGING (GESTIONE) > UTM Parameters (Parametri UTM), selezionare almeno le caselle di spunta View (Visualizza) e Add (Aggiungi).

	All   None View	All   None Edit	All   None Add	All   None Delete	All   None Other Actions
Platform					
MANAGING					
UTM Parameters	<		<ul><li>✓</li></ul>		

5. Fai clic su Salva.

**Nota:** solo gli utenti che dispongono dell'autorizzazione per modificare o aggiungere ruoli possono modificare le impostazioni dei parametri UTM.

#### Configurare le impostazioni di monitoraggio dei link

- 1. Nella Piattaforma, fare clic su Settings (Impostazioni).
- 2. Nel pannello a sinistra, fare clic su Link Tracking (Monitoraggio dei link).
- 3. Fare clic su Add Link Tracking (Aggiungi monitoraggio dei link).

			🕀 Add Lini	k Tracking
			w	
Source 🕏	URL Type 🛛 🔤	Modules $\ominus$	Parameters	Actions
Google	Homepage	1	3	ØX

- 4. Configurare le impostazioni di monitoraggio dei link:
  - **Source (Origine)** Il sito in cui è pubblicato il proprio URL; l'origine del traffico del proprio sito Web. Al momento, il monitoraggio dei link è disponibile solo per le origini di Listing Management (Gestione delle inserzioni), nonostante i siti Social siano inclusi nel menu a discesa.

**Nota:** le origini delle inserzioni incluse nel menu a discesa sono i Correctable Sites (Siti correggibili) configurati per il proprio account.

 Modules (Moduli) - La soluzione tramite cui il proprio URL è pubblicato. Le opzioni includono Listings Management (Gestione delle inserzioni) per i profili e Pubblicazione (per i social).

**Nota:** le opzioni variano in base all'origine (Source) selezionata. Non tutte le origini pubblicano un URL per le inserzioni e i contenuti sui social. Al momento il monitoraggio dei link è disponibile solo per Listing Management (Gestione delle inserzioni).

- URL Type (Tipo di URL) L'URL a cui verrà aggiunto il monitoraggio dei link. Le opzioni includono: Homepage (Pagina principale), Reservation (Prenotazione), Sales (Vendite), Service (Servizio), Menu, Product (Prodotto).
- **Parameters (Parametri)** Il codice aggiunto alla fine dell'URL che trasmette i dati sul traffico allo strumento analitico del proprio sito Web.

**Nota:** gli UTM sono personalizzabili, ma attualmente non accettano le variabili locali.

Parametro UTM	Descrizione	Esempio
utm_medio	La campagna o lo strumento di marketing che hanno portato il traffico al proprio sito Web.	<b>utm_medio=GMB</b> I clienti hanno fatto clic su un GBP per arrivare al sito Web.
utm_origine	L'origine o la provenienza del traffico per il sito Web.	utm_origine=Google I clienti hanno fatto clic sul sito Web usando Google.
utm_campagna	Aggiunge un livello di specificità in merito alla campagna o al prodotto da cui proveniva il traffico.	utm_campagna=paginapri ncipale I clienti hanno fatto clic sul sito Web usando l'URL della pagina principale.
utm_contenuto	Distingue tra i link o le call to action nella stessa promozione.	Non applicabile
utm_termine	Monitora le parole chiave pagate ha originato il clic.	Non applicabile

Link Tracking Cor	nfiguration	
Source	Google	-
Module	Directory: Listing Management	•
URL Type	Homepage	•
Parameters	Parameter Key  Parameter Valu    1  utm_campaign	+ & ×
Example URL	www.example.com?utm_campaign=Homepage	
	Cancel	✓ Save

5. Fai clic su Salva.

**Nota:** dopo aver configurato il monitoraggio dei link, il tempo di pubblicazione dei parametri UTM varierà in base alle tempistiche standard di pubblicazione per sito d'origine.

#### Posizionare il monitoraggio dei link sugli URL delle inserzioni

- 1. Nella piattaforma, fare clic su Listings (Inserzioni).
- 2. Fare clic su Locations (Posizioni).
- **3.** Fare clic sulla posizione desiderata per aprire la vista scheda.
- **4.** Fare clic sulla scheda d'origine che corrisponde alle proprie impostazioni di monitoraggio dei link.
- 5. I link pubblicati nel sito d'origine includeranno i propri parametri UTM.

**Nota:** i parametri UTM non sono inclusi nei download della Source of Truth (Fonte di informazione). Gli UTM vengono aggiunti solo durante la pubblicazione.

#### Monitoraggio del traffico

Effettuare l'accesso ai propri strumenti analitici e andare alla sezione delle origini del traffico. Cercare i parametri UTM integrati nel monitoraggio dei link per il monitoraggio del traffico.

# Fonti

La piattaforma supporta centinaia di fonti per migliorare la tua copertura in termini di Recensioni, Schede di attività commerciali e Social.

Di solito le fonti rientrano nelle seguenti categorie di funzionalità:

- Recensioni
- Inserzioni
- Social
- Metrics (Metriche)
- Messaggistica

La scheda **Sources (Fonti)** in Admin (Amministratore) include i dettagli per tutte le origini abilitate nel proprio account. Alcune fonti non vengono utilizzate per tutti gli account o per tutti i settori. Si può anche vedere un elenco di origini abilitate nella scheda General Settings (Impostazioni generali) > Customer Information (Informazioni sul cliente) nella scheda Platform Admin (Amministratore piattaforma).

# Servizi premium a pagamento

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'accuratezza (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'attrattiva dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la potenza dei social media (social gestiti)
- Il marchio più attento è quello che vince (risposte alle recensioni gestite)

# **Risorse aggiuntive**

- Azioni
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Dashboard
- Esperienza
- Posta in arrivo
- App mobile
- Pagine e
  localizzatori
- Rep Connect

- Punteggio di reputazione
- Resoconti
- Requests (Richieste)
- Recensioni
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget