

Адміністратор



Зміст

- I. Огляд адміністративних налаштувань
- **II.** Мій обліковий запис
 - А. Керування сповіщеннями
- III. Загальні налаштування
 - А. Інформація про компанію
 - В. Логотипи
 - С. Фільтри
- **IV.** Філії
 - А. Сторінки
 - В. Логотипи
 - С. Конкуренти
 - **D.** Повідомлення
 - Е. Соцмережі
 - **F.** Синдикація
- V. Користувачі
 - А. Додавання користувача
 - В. Редагування профілю користувача
- VI. Ролі
 - А. Додавання ролей
 - В. Сповіщення відповідно до ролі
- VII. Облікові дані та під'єднання
- VIII. Дозволи для окремих елементів
- **IX.** Відстеження посилань
- Х. Джерела
- **ХІ.** Додавання під'єднання до Facebook
- **XII.** Платні преміум-послуги
- XIII. Додаткові ресурси

Огляд адміністративних налаштувань

Керуйте налаштуваннями свого облікового запису та оптимізуйте ефективність використання платформи для користувачів.

Усім користувачам платформи присвоюються різні ролі. На підставі ролей визначаються доступні функції меню, філії, до яких ви можете отримати доступ, а також дозволи в адміністративних налаштуваннях. Ви можете отримати доступ до адміністративних налаштувань за допомогою іконки шестірні у верхньому правому куті платформи.

«Наступні адміністративні параметри доступні для всіх користувачів платформи Reputation за замовчуванням. Щоб приховати певні функції, можна налаштувати дозволи для конкретних ролей»

Назва	Опис
Мій обліковий запис	Налаштування для вашого профілю: General Information («Загальна інформація») (авторизовані філії) і Notifications («Сповіщення») (електронна пошта, підсумок).
Загальні налаштування	Налаштування для профілю вашої компанії: інформація про компанію, логотипи, фільтри, повідомлення та програмний інтерфейс доступу до даних (API).
Філії	Налаштування для кожної філії: загальна інформація, сторінки, логотипи, конкуренти, термінал, повідомлення та синдикація.
Користувачі	Налаштування для додаткових користувачів у клієнті.
Ролі	Налаштування для груп дозволів, які застосовуються до профілів користувачів, включно зі сповіщеннями.

Примітка. Залежно від вашої власної ролі та функцій, активованих для вашого клієнта, ви можете мати ряд додаткових функцій.

Мій обліковий запис

Вкладка My Account («Мій обліковий запис») у налаштуваннях адміністратора платформи містить ваші загальні дані й надає можливість налаштувати сповіщення.

Налаштування сповіщень

Ви можете налаштувати свої власні сповіщення або змінити властивості сповіщень, які налаштував для вас адміністратор.

Примітка. Сповіщення можна налаштувати на рівні ролі.

Щоб налаштувати власні сповіщення:

- **1.** Клацніть Settings («Налаштування») у верхньому правому куті платформи.
- 2. У меню Admin («Адміністратор») клацніть Му Account («Мій обліковий запис»). Потім клацніть My Notifications («Мої сповіщення»).
- 3. У налаштуваннях сповіщень клацніть Create Notification («Створити сповіщення»).
- **4.** У спадному меню Select Event («Вибрати подію») виберіть подію, для якої потрібно створити сповіщення.
- 5. Клацніть Next («Далі»).

	Select Eve	ent		
Select the event for which you want to create a notification				
	New Review	•		
		Cancel Next		

- 6. Змініть налаштування сповіщення. Налаштування різняться залежно від типу сповіщення. *Тут подано не всі налаштування*.
 - Rule Name («Ім'я правила») Встановіть ім'я для сповіщення, щоб вам легше було ідентифікувати його у списку.
 - Channel («Канал») доступність каналів може відрізнятися: Email («Електронна пошта»), Mobile Push Notification («Мобільні push-сповіщення»), Platform Notifications Tray («Область сповіщень платформи»).
 - Frequency («Частота») частота отримання сповіщень: негайно (Immediate), щодня (Daily), щотижня (Weekly), щомісяця (Monthly). Параметр «Негайно» визначає надсилання електронних листів щоразу, коли процес сповіщень виявляє одну чи кілька позицій, які відповідають умовам. Усі інші параметри визначають надсилання електронних листів із дайджестом відповідно до вибраного налаштування.
 - Group Similar Emails («Групувати схожі електронні листи») групувати схожі сповіщення, створені за один і той самий проміжок часу, в один електронний лист. Якщо вибрати No («Ні»), для кожної події (новий відгук, нове просте опитування, нові запитання та відповіді), надсилатимуться окремі електронні листи.
 - Email Subject («Тема електронного листа») виберіть рядок теми електронного листа, який відображатиметься, коли лист надходить у скриньку вхідних повідомлень. Використання змінних дає змогу визначити джерело, компанію або іншу інформацію про заявку, що допоможе керувати/групувати кількома сповіщеннями, які надійдуть у скриньку вхідних.
 - Email Custom Message («Спеціальне повідомлення електронною поштою») – введіть словосполучення, яке ви додаватимете на початку електронного листа, щоб визначити контекст надіслання сповіщення або дії, виконання яких очікується.
 - Alert For («Сповіщення для») отримуйте сповіщення для всіх філій (клацніть All («Усі»)) або виберіть окремі філії. Якщо у вас є понад один варіант фільтрів для параметра «Сповіщення для», на вашому обліковому записі є індивідуальні фільтри, які дозволяють вибирати конкретні сегменти для пов'язування зі сповіщенням.

- Sources («Джерела») отримуйте сповіщення для всіх джерел, пов'язаних із вашим обліковим записом (клацніть All («Усі»)), або виберіть окремі джерела.
- Sentiment («Тональність») отримуйте сповіщення про всі (All), позитивні (Positive), негативні (Negative), нейтральні (Neutral) чи неоцінені (Unrated) відгуки.
- Show Responses («Показати відповіді») вимкніть, щоб переглянути лише відгуки в сповіщенні, або увімкніть, щоб переглянути відгук і відповідну відповідь, якщо така є.

7. Клацніть Save («Зберегти»).

Сповіщення стане активним. Коли спрацюють умови сповіщення, воно надійде до вас через вибраний канал(и) і з визначеною частотою. Крім того, сповіщення можна вимкнути або ж відредагувати, копіювати та видалити.

Примітка. Доступні події залежать від функцій платформи, до яких ви маєте доступ.

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

Історія сповіщень

У налаштуваннях сповіщень (Notification Settings) прокрутіть униз повз налаштовані сповіщення, щоб переглянути журнал дій для кожного сповіщення.

Notification History					
Notification Setting 🕏	Subject \ominus	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		

Загальні налаштування

Дізнайтеся про налаштування рівня клієнта, щоб зрозуміти основні можливості вашого облікового запису.

Вкладка General Settings («Загальні налаштування») в адміністраторі платформи (Admin) містить налаштування для профілю вашої компанії: інформацію про компанію, логотипи, фільтри, повідомлення та API.

Примітка. Скористайтеся кнопкою **Edit («Редагувати»)**, щоб відредагувати дані, де існує така можливість. Більшість налаштувань можна лише переглядати.

Інформація про компанію

Ці параметри налаштовуються командою Reputation під час першого створення облікового запису. Вони є доступними лише для перегляду. Тут подано не всі налаштування.

Налаштування	Опис
Company Name («Назва компанії»)	Назва профілю вашої компанії, зазначена на платформі Reputation.
Company Type («Тип компанії»)	Тип профілю вашої компанії (наприклад, підприємство, малий і середній бізнес).
Agency («Агенція»)	Група клієнтів для вашого облікового запису.
Industry («Галузь»)	Галузь діяльності, яка найбільше відповідає профілю вашої компанії. Цей вибраний пункт використовується для порівняльного звіту в меню «Показник репутації» та «Аналіз». Джерела, активовані для вашого облікового запису, можуть також залежати від вибраної галузі.
Managed By («Керівник»)	Агенція, яке керує обліковим записом вашої компанії (Reputation, якщо такої агенції немає).
Module («Модуль»)	Модулі платформи, активовані для вашого облікового запису.
Source Groups («Групи джерел»)	Джерела, активовані для вашого облікового запису.

Default Filter Range («Діапазон фільтра за замовчуванням»)

Фільтр дати за замовчуванням для зареєстрованих користувачів.

Логотипи

Логотип потрібний для профілю клієнта. Логотип відображається у верхньому лівому кутку платформи у меню «Звіти» та у сповіщеннях електронної пошти. Логотип компанії можна змінити для кожної філії.

Щоб додати логотип компанії, виконайте подані далі кроки.

- У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть General Settings (Загальні налаштування).
- 3. Натисніть на вкладку Logos («Логотипи»).
- **4.** Натисніть **Edit** (Редагувати).



5. Завантажте логотип з розміром щонайменше 400х400 пікселів або 760х675 пікселів для звітів.

Фільтри

Стандартні фільтри дозволяють користувачам, які увійшли в систему, зосереджувати дані на екрані (за наявності) на основі таких пунктів:

- штат
- місто
- філія
- джерело
- діапазон дат

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

Якщо увімкнено користувацькі фільтри, їх також подано у цій вкладці й позначено підкресленнями до і після (наприклад, _perioн_, _бренд_). Користувацькі фільтри призначені лише для перегляду.

Повідомлення

Налаштування філії «Від імені»/«Електронна пошта» використовуються у відповідях на опитування (клієнти) та інших сповіщеннях платформи (користувачі). За потреби назву/електронну пошту компанії можна змінити для кожної філії.

Примітка. У більшості шаблонів запитів на відгук/опитування необхідно зазначити ім'я та електронну пошту для конкретної філії.

Reputation.com (<u>noreply@reputation.com</u>) використовується за замовчуванням.

Щоб додати «Від імені»/»Електронна пошта», виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- **2.** На лівій навігаційній панелі натисніть **General Settings** (Загальні налаштування).
- 3. Натисніть вкладку Messaging (Повідомлення).
- 4. Натисніть Edit (Редагувати).
- **5.** Додайте поле «Від імені» та «Електронна пошта» філії і натисніть **Save** (Зберегти).

Примітка.

Попереджувальні/підсумкові повідомлення електронною поштою (Alert Email Message/Summary Email Message) дозволяють додавати текст (з підтримкою HTML) до всіх електронних сповіщень *користувача*, які надходять із рівня клієнта. Надсилати повідомлення користувачам через платформу можна також за допомогою функції «Внутрішня система розсилки».

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

API

Перегляд налаштувань АРІ для вашого клієнта:

- Enabled («Активовано») ключ API та властивості за замовчуванням, задані під час налаштування.
- API Enabled OFF Single Sign On Enabled OFF
- Single Sign On Enabled («Активовано єдиний вхід») – дозволяє користувачам входити на платформу, використовуючи облікові дані з іншої платформи.

Філії

Керуйте налаштуваннями рівня філії для свого клієнта.

Вкладка Locations («Філії») з адміністратором платформи містить налаштування для кожного профілю філії в межах вашого клієнта: загальна інформація, сторінки, логотипи, конкуренти, інтеграції, обмін повідомленнями, соціальні мережі та синдикація.

- Клієнт представляє компанію (наприклад, бренд, штаб-квартири).
- Філія представляє кожну основну юридичну особу (наприклад, магазин) або фізичну особу (наприклад, лікарів, кредитних фахівців тощо), які належать до цієї компанії.

Малий бізнес часто має одну або дві філії, а великі компанії можуть мати сотні чи тисячі філій в межах одного клієнта. Нові філії можна додати до клієнта по одній в розділі адміністратора або імпортувати пакетом за допомогою команди підтримки.

Загальна інформація

Вкладка Загальна інформація містить основні деталі про філію.

Увага! Деяка інформація про філію в цьому розділі може бути використана для створення початкової основної юридичної особи або «профілю» постачальника, керування яким здійснюється з вкладки Listings («Оголошення») платформи (наприклад, адреса, телефон, електронна пошта тощо); однак після створення пов'язаного профілю редагування загальної інформації не каскадується в профілі.

Подана далі інформація доступна для кожної філії. Налаштування на рівні філії переважають над пов'язаними налаштуваннями на рівні клієнта.

Налаштування	Опис
Public Location Name («Публічна назва філії»)	Назва, що відображається для публіки (наприклад, BDP Uptown).
Internal Location Name («Внутрішня назва філії»)	Назва, що використовується внутрішньо для ідентифікації окремих філій (наприклад, BDP – Uptown – AZ). Має бути унікальною.
Location Code («Код філії»)	Унікальний код філії.
Location UID («Унікальний ідентифікатор філії»)	Згенерований системою унікальний ідентифікатор філії
Location Key («Ключ філії»)	Згенерований системою унікальний ключ філії
Program («Програма»)	Додається клієнтом, щоб пов'язати філію з будь-якою конкретною бізнес-програмою в компанії.
Unique Program Code («Унікальний код програми»)	Унікальний ідентифікатор програми, доданий клієнтом, щоб пов'язати філії з будь-якою з її бізнес-програм.
Адреса	Фізична адреса основної юридичної особи або постачальника. Може також використовуватися для оцінки точності профілів компанії у меню «Показник Репутації» якщо ви не використовуєте платформу для керування профілями компанії.
Time Zone («Часовий пояс»)	Часовий пояс, який використовується для запланованої доставки звіту.
Phone Number («Номер телефону»)	Номер телефону, що використовується в макросі відповіді. Може також використовуватися для оцінки точності профілів компанії у меню «Показник Репутації» якщо ви не використовуєте платформу для керування профілями компанії.
Website («Веб-сайт»)	Веб-сайт, який використовується для перевірки компонента Search Impression («Перегляди») у Показнику Репутації. Може використовуватися для перевірки компонента Listing Accuracy («Точність оголошення») в Показнику Репутації, якщо ви не використовуєте платформу для керування оголошеннями.
Primary Contact Name («Ім'я основної контактної особи»)	Використовується у макросах відповіді, тому переконайтеся, що воно призначене для клієнтів.
Primary Contact Email («Основна контактна	Використовується у макросах відповіді, тому переконайтеся, що вона призначена для клієнтів. Ця

адреса електронної пошти»)	адреса може бути псевдонімом для однієї або кількох осіб.
Support Phone («Телефон служби підтримки»)	Номер телефону служби підтримки клієнтів для цієї філії. Наразі не використовується на платформі. Раніше він використовувався для підписки на отримання SMS- повідомлень довідки. Однак його було скасовано, оскільки платформа обміну повідомленнями, яку ми використовуємо, не підтримує налаштовані текстові повідомлення довідки.
Support Email («Електронна адреса служби підтримки»)	Електронна адреса служби підтримки для цієї філії. Наразі не використовується на платформі. Раніше вона використовувалася для підписки на отримання SMS- повідомлень довідки. Однак її було скасовано, оскільки платформа обміну повідомленнями, яку ми використовуємо, не підтримує налаштовані текстові повідомлення довідки.
SKU («Одиниця обліку»)	Будь-які конкретні одиниці обліку в рамках ціноутворення, пов'язані з конкретною філією.
Industry («Галузь»)	Карти з показником репутації при порівнянні середніх галузевих і найкращих у своєму класі показників (тобто порівняння педіатрів з іншими педіатрами, а не педіатрів із лікарнями).
Managed By («Керівник»)	Визначає, чи керує філією сам клієнт, Reputation чи агенція. Зазвичай це визначається на рівні компанії із зазначенням у межах філії імені особи, яка керує цією конкретною філією.
Request Review/Drip Enabled («Активація запиту на відгук/крапельної кампанії»)	Крапельні маркетингові кампанії дозволяють надсилати «нагадування» електронною поштою/SMS клієнтам, які раніше отримали зворотній зв'язок або запит на відгук, але так і не залишили відгуку. Ці налаштування дозволяють активувати/деактивувати крапельні кампанії для запитів на відгук за конкретною філією
Користувацькі фільтри	Якщо використовуються користувацькі фільтри, визначте тут значення для конкретної філії.
Користувацькі змінні	Визначте користувацькі змінні та пов'язані з ними значення, які можна використовувати на всій платформі, наприклад, запити на відгук, макроси відповіді тощо.

Сторінки

Для філії потрібно ввести URL-адреси на платформі для збору даних з різних веб-сайтів. У вкладці **Pages («Сторінки»)** відображаються активні підключення до кожної сторонньої сторінки (джерела) філії.

Щоб додати відсутню URL-адресу до філії, виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Locations (Філії).
- 3. Зі списку філій клацніть запис філії.

Примітка. Щоб активувати відповіді на відгуки для таких джерел, як сторінки Google Business Profile, вам потрібно буде виконати відповідне підключення.

- **4.** Натисніть вкладку **Pages** (Сторінки). Список підключених URL-адрес знаходиться вгорі. Список джерел без URL-адрес відображається внизу.
- 5. Клацніть + біля джерела, яке потрібно додати.
- 6. Введіть унікальну URL-адресу філії для цього джерела, а потім натисніть Add («Додати»).

Джерело додається зі статусом Pending collection («Очікування збору даних»). Для більшості джерел збір відбувається кожні 24 години. Деякі джерела з увімкненим з'єднанням (наприклад, Google, Facebook) можуть з'являтися майже в режимі реального часу.



Примітка. Кнопка Autofind URLs («Автоматичний пошук URL-адрес») запускає процес сканування системою відповідних URL-адрес в Інтернеті для їх автоматичного додавання. Автоматичний пошук може тривати 24 години залежно від черги. Після завершення процесу біля кожної сторінки ви побачите час/дату останнього збору. Деякі сторінки можуть не існувати, тому їх неможливо додати вручну або за допомогою функції автоматичного пошуку.

Щоб отримати додаткову інформацію про Autofind («Автопошук»), ознайомтеся зі статтею нашої служби підтримки: https://support.reputation.com/s/article/Autofind-Results-What-I-need-to-know?language=en_US

Логотипи

Логотип з'являється у верхньому лівому куті платформи, у звітах, в опитуваннях, у запитах на відгук і в сповіщеннях електронною поштою, про що важливо пам'ятати, якщо ви керуєте кількома брендами. Вкладка Logos («Логотипи») дозволяє замінити логотип компанії.

Щоб додати логотип філії, виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Locations (Філії).
- 3. Зі списку філій клацніть запис філії.
- 4. Натисніть вкладку Logos (Логотипи).
- 5. Натисніть Edit (Редагувати).
- 6. Завантажте логотип з розміром щонайменше 400х400 пікселів або 760х675 пікселів для звітів.



Конкуренти

Цей застарілий інструмент звітності про конкурентів дозволяє кожній філії зазначати конкретні філії конкурентів і пов'язувати їх із національним брендом (за наявності). Натомість новітнє рішення Reputation Competitive Intelligence встановлено в другому клієнті.

Повідомлення

Більшість запитів на відгук або опитування вимагають поле для філій «Від імені»/»Електронна пошта». Також поле «Від імені»/»Електронна пошта» використовується у відповідях на опитування. Вкладка **Повідомлення** дозволяє змінити назву/електронну пошту компанії. Стандартне значення – Reputation.com (noreply@reputation.com)

Щоб додати «Від імені»/»Електронна пошта», виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Locations (Філії).
- 3. Зі списку філій клацніть запис філії.
- 4. Натисніть вкладку Messaging (Повідомлення).
- 5. Натисніть Edit (Редагувати).
- **6.** Додайте поле «Від імені» та «Електронна пошта» філії і натисніть **Save** (Зберегти).

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

Синдикація

Пошукові системи особливо люблять бачити унікальні сторінки для кожної філії. Вкладка **Syndication («Синдикація»)** дозволяє змінювати дані сторінки «Му Reputation.com» для визначеної філії. Ця сторінка та унікальна URL-адреса автоматично надаються для кожної філії і служать ще одним джерелом трафіку для сприяння бізнесу.

До стандартних параметрів для синдикації сторінки належать:

- URL-адреса сторінки відгуку;
- назва, оцінка, адреса;
- карта з посиланнями на профілі компанії в Google та Facebook (за наявності);
- оцінки, створені на основі запитів простих опитувань.

MyReputation.co	om	Sha	are:	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 Reviews Verified User • Apr 26, 2022			W Deer	Valley	AMIN AG	0	
BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome!		Get D	irectio	ns	Larger	Мар	ta ©2
Verified User • Apr 26, 2022 4.0 /5 Dr. Profenna is so wonderful and I appreciate that she takes the time to thoroughly explain things to me in my visits. The building is clean and the waiting room is really nice! I give 4 stars because the price of my new frames was really high this time not sure if it is due to material shortages or what, but it definitely was more than I was expecting. Everything is was stellar at BDP.		G f	Googl Faceb	l LINH Ie Iook	KS		

Додаткові налаштування включають:

- кнопка Request Appointment («Запит на зустріч»). (укажіть одержувачів форми, що надсилається);
- біографію;
- посилання;
- фотографії.

Соцмережі

Вкладка **Соцмережі** визначає параметри реєстрації кампанії для філії. Параметри включають: «Вручну», «Напівавтоматично» та «Автоматично». Більше інформації та визначення можна знайти в <u>цій статті</u>.

Smart Social («Розумні соціальні мережі»)

Опція «Розумні соціальні мережі» дозволяє автоматично планувати графік публікацій на основі попередньо встановленого розкладу за днями й часом. Важливо пам'ятати:

- Час завжди зазначено в місцевому часовому поясі, в якому працює філія.
- Вміст планується на 1 тиждень вперед.
- Видалення черги призведе до видалення запланованих майбутніх публікацій.
- Вміст потрібно додати до бібліотеки та активувати для розумних соціальних мереж.

Автоматичні відповіді

Налаштуйте відповіді, які надсилатимуться автоматично у відповідь на приватні повідомлення та публікації/коментарі в соціальних мережах у папці «Вхідні».

Завдання

Налаштуйте відповіді на рівні клієнта. Використовуйте одне й те саме повідомлення для різних філій за допомогою змінної філії або визначте окремі автоматичні відповіді на рівні філії.

Примітка. Автоматичні відповіді для окремих філій замінять відповідь, налаштовану на рівні клієнта.

Add Locations in Bulk («Масове додавання філій»)

Надішліть дані нашій команді технічної підтримки, щоб масово додати нові філії або оновити філії. Дані **мають** бути у форматі CSV і містити такі заголовки. Обов'язкові поля відображаються червоним кольором:

- унікальний-програмний-код
- ідентифікатор-програми
- location-code унікальний ідентифікатор, необхідний для імпорту.
- location-name зрозуміла назва філії, яка відображатиметься на платформі.
- location-long-name ddd
- <u>customfilter</u> створіть стовпець для кожного спеціального фільтра. Назва заголовку фільтра мусить точно відповідати вказаній на вкладці «Фільтри» у «Загальних налаштуваннях». Два підкреслення («__») – одне на початку, одне на кінці імені фільтра. Якщо у вас ще немає значень фільтра, ви можете використати N/A (H/3).
- адресний-рядок1
- address-line2 можна залишити порожнім, якщо не застосовується.
- місто
- штат двобуквена абревіатура
- поштовий індекс
- країна двобуквена абревіатура
- часовий пояс
- менеджер
- менеджер-ел.пошта
- phone (телефон)
- web
- ∎ від-ім'я
- від-ел.пошта

Примітка. Для оновлень включено додаткові заголовки, наприклад стовпець URLадреси для кожної сторінки, пов'язаної з філією. Зазвичай краще спершу надіслати запит на експорт філій, перш ніж надсилати оновлений файл.

Користувачі

Керуйте дозволами вашої команди на вхід та приєднання до платформи.

Вкладка Users («Користувачі») з адміністратором платформи (Platform Admin) дозволяє редагувати профілі користувачів або додавати нових користувачів.

Перегляд списку

Список користувачів відображається у вигляді сітки зі стовпчиками для: ідентифікатора, імені, електронної пошти, ролі, стану та дій (уособлення, редагування, призупинення).

- За замовчуванням користувачі впорядковуються за ідентифікатором; клацніть назву стовпчика, щоб натомість посортувати користувачів за іменем або електронною поштою.
- Ви також можете шукати користувачів за ідентифікатором, іменем, електронною поштою або роллю, щоб фільтрувати список.
- За замовчуванням на сітці відображаються лише активні користувачі. Також можна клацнути вкладку All (Усі), щоб переглянути активних та неактивних користувачів. Видалити профілі користувачів неможливо.

Users (2	64)				
Active		磵 Impersonate System	User	쇼 Import	යි Export
All				୍ Search	
ID 🚔	Name 🤤	Email 🔤	Role	Status	Actions
410091	Mary Manager	bdpmanager@reputation .com	BDP Adm (DO NOT USE)	ACTIVE	2 II
410092	Sam User	bdpfrontline@reputation .com	Frontline Requester	ACTIVE	<u>ی</u> ۵۵

Додавання користувача

Додати користувачів можна за допомогою імпорту електронних таблиць або по одному за допомогою екрана «Додати нового користувача».

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Users (Користувачі).
- 3. Натисніть Add User («Додати користувача»).
- 4. Введіть для користувача подані далі деталі.
 - а. Ім'я: введіть ім'я користувача.
 - **b.** Прізвище: введіть прізвище користувача.
 - **с. Електронна пошта**: введіть електронну адресу користувача, щоб отримувати сповіщення від платформи. Адреса електронної пошти має бути унікальною. Якщо користувача вже додано в розділ адміністратора під іншим клієнтом, необхідно вибрати іншу адресу.

Увага! Ви можете додати «+» до деяких електронних адрес, щоб повторно використовувати адресу в системі, якщо поштовий клієнт (наприклад, Google) дозволяє доставку повідомлень. Приклад: tomjones@company.com -> tomjones+somethingunique@company.com.

d. Надіслати електронного листа-привітання з паролем:

позначайте це поле, щоб система надсилала електронний листпривітання, який дозволяє користувачу встановити пароль. Якщо не вибрати це поле під час створення профілю користувача, можна повторно надіслати електронний лист-привітання згодом (наприклад, налаштуйте профілі користувача заздалегідь, але не допускайте користувачів до системи до дати запуску).

- **е. Роль:** виберіть щонайменше одну роль, яку можна застосувати до користувача. Якщо дозволи в межах застосованих ролей конфліктуватимуть, дозвіл, який надає доступ, матиме пріоритет.
- **f. Мовний код:** виберіть мову за замовчуванням для користувача. Платформа підтримує варіанти для таких мов: англійська, німецька, іспанська та французька. Користувачі можуть змінити налаштування у будь-який час.
- **g.** Номер телефону: введіть номер телефону для користувача.
- **h. Стандартний діапазон дати фільтра:** виберіть варіант за замовчуванням для розкривного меню (фільтра) **Дата** після входу

користувача на платформу. Користувач може вибрати нову дату в будь-який час.

- **і.** Авторизовані філії: виберіть філію(-ї), яку користувач може переглядати на платформі, і для сповіщень. Рекомендується вказати доступ за штатом, містом або спеціальним фільтром. Також можна вибрати окремі філії.
- **ј.** Зображення: за бажанням додайте зображення для профілю користувача замість ініціалів за замовчуванням.
- **к.** Колір: виберіть колір фону для ініціалів користувача за замовчуванням.
- 5. Натисніть «Зберегти».

Масове додавання користувачів

Надсилайте дані нашій команді технічної підтримки, щоб масово додавати нових користувачів на платформу. Дані **мають** бути у форматі CSV і містити такі заголовки. Обов'язкові поля відображаються червоним кольором:

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

- User-ID (Ідентифікатор користувача) створюється платформою. Ідентифікаційний код користувача слід надавати лише у випадку оновлення існуючого користувача.
- External-ID (Зовнішній ідентифікатор) створюється платформою.
- Email (Електронна пошта)
- Phone (Телефон)
- Active (Активний)
- Notify (Сповіщення) для надіслання привітального електронного листа. Потрібне значення TRUE or FALSE.
- First-Name (Ім'я)
- Last-Name (Прізвище)
- Role (Роль) назва ролі, яку потрібно застосувати. Якщо вводиться кілька ролей, вони повинні бути розділені знаком «І» або вертикальної смуги без пробілів.
- Authorize-By (Дозвіл надано) фільтр, який використовується для авторизації доступу до філії. За замовчуванням «філія».
- Authorize-By-Values (Дозвіл за значеннями) для кількох філій або фрагментів даних для цього поля. Кожен код філії має бути розділений символом «|» або вертикальної смуги без пробілів.
- Мовний код мова за замовчуванням для застосування. Поле мовного коду завжди буде en-US для всіх користувачів зі Сполучених Штатів.
- Країна

Редагування профілю користувача

Можна змінити налаштування користувача в будь-який час. Встановити паролі користувача вручну неможливо, але можна повторно надіслати електронний листпривітання, який дозволяє користувачу перевстановити власний.

Щоб повторно надіслати електронний лист-привітання, виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Users (Користувачі).
- **3.** Знайдіть профіль користувача у списку і натисніть піктограму **Edit** (Редагувати)(олівець) біля профілю.
- 4. Натисніть Send password reset email («Надіслати лист для скидання пароля»).
- 5. Натисніть Cancel (Скасувати).

Термін дії електронних листів про скидання пароля закінчується через 5 днів.

Щоб деактивувати профіль користувача, виконайте подані далі кроки.

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Users (Користувачі).
- **3.** Знайдіть профіль користувача зі списку і натисніть піктограму **Deactivate** (Деактивувати) (пауза) біля профілю.

Поряд із профілем користувача з'являється статус PAUSED (ПРИЗУПИНЕНО). Під час наступного відвідування списку користувачів профіль більше не буде доступний у вкладці «Активні». Щоб знову активувати, натисніть вкладку All (Усі), щоб знайти неактивованого користувача. Ви можете виконати повторну активацію, відредагувавши профіль користувача та змінивши статус на ACTIVE (АКТИВНИЙ).

Ролі

Застосовуйте персональні ролі користувачів, які відповідають бізнес-вимогам вашої організації.

Вкладка **Roles («Ролі»)** з адміністратором платформи (Platform Admin) містить налаштування для кожної ролі в вашому клієнті, які використовуються для визначення дозволів, які застосовуються до профілю користувача. Також можна створювати спеціальні ролі.

Системні ролі

Існує кілька системних ролей, які можна призначати користувачам або копіювати для створення спеціальної ролі. Для кожного клієнта доступні такі ролі:

- Користувач
- Адміністратор
- Менеджер облікових даних
- Відповіді менеджера з ескалації
- Координатор оголошень
- Затверджувач відповіді
- Користувач

За потреби ви можете створювати спеціальні ролі. Наприклад, якщо ви не хочете, щоб користувач бачив вкладку Reports («Звіти»), ви можете створити спеціальну роль User («Користувач») із вимкненим дозволом на перегляд у цьому модулі.

Додавання ролей

Ви можете створювати нові ролі, копіюючи параметри інших ролей або встановлюючи власні.

Щоб додати роль:

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Roles (Ролі).

- 3. Натисніть Create Role («Створити роль»).
- 4. Вкажіть для ролі такі дані:

Role		
Name		
External ID		
Managed Roles	ON OFF	Select -
Description		

- Назва: введіть назву ролі, яка відображатиметься в інструментах адміністратора.
- Зовнішній ідентифікатор: за потреби вкажіть ідентифікатор, який використовується в іншій системі, для зручності ідентифікації ролі.
- Керовані ролі: дозвольте користувачам із певною роллю призначати ролі іншим користувачам. Це налаштування призначене для користувачів, які мають дозвіл на додавання/редагування профілів інших користувачів. Активувавши цей параметр, виберіть ролі, якими користувач із поточною роллю може керувати. Переконайтеся, що параметр Managed Roles («Керовані ролі») вимкнено для кожної з вибраних тут керованих ролей. Дізнайтеся більше тут.
- **Опис:** введіть опис ролі, який відображатиметься в інструментах адміністратора.
- Дозволи: активуйте дозволи для кожного модуля. Параметри дозволів згруповані за такими параметрами: View («Переглянути») (читання), Edit («Редагувати») (оновлення), Add («Додати») (створення), Delete («Видалити») та Other («Інше»). Щоб вибрати всі поля чи скасувати їх вибір у межах стовпця, клацніть заголовок стовпця «Усі» або «Жоден».
- 5. Клацніть Save (Зберегти).

Ви також можете додати до ролі сповіщення, які застосовуватимуться до всіх користувачів, призначених на цю роль.

Сповіщення відповідно до ролі

Керуйте одразу всіма сповіщеннями на рівні користувача шляхом застосування сповіщень відповідно до рівня ролі. Наприклад, усі учасники «Бухгалтерія» можуть ділитися налаштуваннями сповіщень щоразу, коли відкривається заявка в черзі виставлення рахунків.

Примітка. Крім того, ви можете додавати сповіщення від імені іншого користувача одне за одним, увійшовши в меню адміністратора (вкладка Users («Користувачі»)) і клацнувши вкладку Му Notifications («Мої сповіщення») для відповідного користувача.

Як налаштувати сповіщення відповідно до ролі

- **1.** Клацніть **Settings («Налаштування»)** у верхньому правому куті платформи.
- 2. У меню Admin («Адміністратор») натисніть Roles («Ролі»).
- 3. Клацніть роль, яку потрібно редагувати.
- **4.** У налаштуваннях ролі клацніть вкладку Notifications (Сповіщення) та створіть або змініть налаштування сповіщень.

Платформа подасть підказку про необхідність підтвердити усі налаштування, застосовані до сповіщень у межах ролі, оскільки їх буде застосовано до всіх користувачів, яким призначена така роль.

Додаткові налаштування адміністратора

Кожен користувач платформи репутації має ті самі п'ять вкладок налаштувань: Му Account («Мій обліковий запис»), General Settings («Загальні налаштування»), Locations («Філії»), Users («Користувачі») та Roles («Ролі»). Залежно від рішень, які використовує ваш бізнес, ви можете побачити будь-які варіанти наведених нижче додаткових вкладок. <u>Якщо ви не використовуєте певні рішення, деякі вкладки</u> <u>будуть недоступними для вас.</u>

Назва	Опис	Рішення
Дії	Параметри дій для рішення Actions («Дії»): Queues («Черги»), Tags («Теги»), Stages («Етапи»), Escalations («Ескалація»), Ticket Types («Типи заявок»), Type Configurations («Конфігурації типів»).	Дії
Auto Responses («Автоматичні відповіді»)	Налаштуйте автоматичні відповіді для відгуків і опитувань або для автоматичного надсилання у відповідь на приватні повідомлення та публікації/коментарі в соціальних мережах у папці «Вхідні».	Відгуки, опитування, вхідні повідомлення
Autofind Results («Автоматични й пошук результатів»)	Це інструмент, який автоматично шукає вихідні URL-адреси за окремими філіями.	Bci
Automation («Автоматизац ія»)	Налаштування правил автоматизації для налаштувань заявок: Queues («Черги»), Tags («Теги»), Stages («Етапи»), Escalations («Ескалація»), Ticket Types («Типи заявок»), Type Configurations («Конфігурації типів»).	Дії
Облікові дані	Облікові дані на рівні філії або підключення до сторонніх сайтів для відповідей на відгуки, публікації вмісту в соцмережах та автоматичного оновлення оголошень із платформи.	Bci

Data Protection («Захист даних»)	Керуйте запитами споживачів на видалення персональних даних згідно з Законом штату Каліфорнія про захист конфіденційності споживачів (ССРА) та/або Загального регламенту захисту даних ЄС (GDPR).	Bci
Аналіз Experience	Оберіть показ зіркового рейтингу в усіх віджетах аналізу (Insights) і звітах для типів опитувань, які не мають рейтингових запитань.	Аналіз
Imports («Імпорт»)	Керуйте даними для профілів оголошень за допомогою імпорту електронної таблиці.	Бізнес- оголошення
Вхідні	Керуйте налаштуваннями папки «Вхідні», включно з сайтами джерел, термінами виконання й брендами	Вхідні
Інтеграції	Увімкніть інтеграцію для клієнта та визначте тип інтеграції	Bci
ltem Permissions («Дозволи для окремих елементів»)	Виберіть, які елементи ви хочете приховати або до яких елементів ви хочете надати спільний доступ певним користувачам або ролям у вашому клієнті.	Bci
Термінал	Налаштування для систем із підтримкою терміналу.	Опитування
Link Tracking («Відстеження посилань»)	Визначте та опублікуйте власні параметри відстеження UTM для своїх веб-сайтів.	Соціальні мережі Бізнес- оголошення
Оголошення	Налаштування для підтримуваних сайтів- джерел із можливістю редагування. Налаштування для оголошень: джерела, зіставлення категорій, вилучення оголошень	Бізнес- оголошення
Макроси	Шаблони відповідей на відгуки	Відгуки
Керовані служби	Керуйте параметрами для керованих служб відповідей і відгуків за тональністю (негативні, нейтральні та позитивні).	Відгуки
Звіти	Налаштування для звітів: дозволи, огляд, конфігурація NPS.	Bci

Запити	Налаштування для запитів на відгук або опитування: параметри захисту опитування, шаблони повторного опитування, підписка на SMS, джерела, користувачі, які не підписалися.	Опитування, відгуки
Пошук	Керуйте локальними кампаніями пошуку.	Бізнес- оголошення
Соцмережі	Керуйте параметрами кампанії за замовчуванням.	Соцмережі
Джерела	Статус і можливості для активованих джерел.	Відгуки, бізнес- оголошення, соціальні мережі
Запропоновані відповіді	Керуйте джерелами запропонованих відповідей.	Відгуки, Вхідні
Синдикація	Керуйте налаштуваннями для публікації відгуків на підтримуваних сайтах.	Відгуки
Теги	Відфільтровуйте дані за застосовуваними тегами.	Соцмережі, Вхідні, Відгуки, Опитування
Шаблони	Керуйте дозволами шаблонів для: користувацьких інформаційних панелей, користувацьких звітів, запитів на відгук, опитування, системної інформаційної панелі та системного звіту.	Інформаційні панелі, Звіти
Віджети	Налаштування для керування віджетами для перевірки репутації, показників репутації, підсумків за репутацією або опитувань про репутацію.	Відгуки Опитування
Довідка	Містить електронну адресу нашої служби підтримки, а також інші корисні застосунки	Bci

Облікові дані та під'єднання

Вкладка **Credentials («Облікові дані»)** та в адміністраторі платформи містить дозволи на рівні філії на сторонніх сайтах, необхідні для керованих оголошень, відповідей на сайти з відгуками та/або публікацій в облікових записах соціальних мереж.

Під'єднання чи введення облікових даних

Для більшості <u>джерел</u> платформа пропонує два типи автентифікації: під'єднання або введення облікових даних.

- Сredentials («Облікові дані») ім'я користувача і пароль, які використовуються для автентифікації на сторонньому сайті. Якщо під'єднання через API недоступне, платформа використовує облікові дані для здійснення різноманітних публікацій. Оскільки запити автентифікації передбачають перевірку облікових даних, це завдання може зайняти трохи більше часу. <u>Дійсні облікові дані також потрібні</u> <u>для відповідей на відгуки з таких джерел, як Google Business Profiles, Facebook, Glassdoor тощо.</u>
- Підключення при підключенні використовується безпечний метод доступу через OAuth, тому самі облікові дані не є єдиним джерелом при кожному запиті. Після встановлення *під'єднання* публікації з платформи виконуються швидше. Не всі сайти доступні для під'єднання.

Примітка. Будь-які зміни ім'я користувача чи пароля для підключення призведе до неможливості отримання відповіді.

Джерела, що передбачають введення облікових даних

Оптимальний варіант – додати під'єднання до всіх доступних джерел для кожної філії, а також надати облікові дані. Якщо на сайті доступне під'єднання, то такому способу надається перевага.

Sources	Healt	h					
Sources				🕀 Add Da	ta 🗸 🗌 🔿	Filter	
			Connectior	ıs		Credential	s
Source	\$	Valid	Invalid	Missing	Valid	Invalid	Missing
BBB		-	-	-	-	-	20
Bing		-	-	-	-	-	20
Facebook		1	-	19	-	-	20

Щоб додати під'єднання:

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі клацніть Credentials («Облікові дані»).
- 3. Натисніть Add Data («Додати дані») > Connection («Підключення») > [Available Source] ([Доступне джерело]).

Відкриється нове вікно браузера із вказівками щодо автентифікації на сайті джерела. Виберіть профіль, який потрібно використати (можуть знадобитися облікові дані), і прийміть умови користування інтерфейсом API.

000	Log in with Facebook
a facebook.	com/dialog/oauth?response_type=code&redirect_uri=h
•	
•	
Re Your	putation.com is requesting access to: name and profile picture and email address.
	C Edit access
	_
	Continue as Laura
	Cancel
By continuing, you share and r	Reputation.com will receive ongoing access to the information I Facebook will record when Reputation.com accesses it. Learn nore about this sharing and the settings you have.
	Reputation.com's Privacy Policy and Terms

Для вибраного сайту джерела буде додано під'єднання. Філії, пов'язані з вашим обліковим записом на платформі, автоматично зіставляються з філіями, пов'язаними з вибраним профілем джерела.

Примітка. Якщо з профілем не пов'язано жодної філії, можливо, потрібно буде додати їх до профілю джерела. (У цьому прикладі використовується Google. Процес для кожного сайту-джерела може відрізнятися).

Щоб додати облікові дані:

- 1. У верхньому правому куті платформи клацніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій навігаційній панелі натисніть Credentials (Облікові дані).
- 3. Натисніть Add Data («Додати дані») > Credential («Облікові дані»).
- 4. Натисніть Add («Додати») > Credential («Облікові дані»).
- 5. Налаштуйте наведені нижче параметри.
 - Джерело: дозволяє вибрати джерело, для якого потрібно додати облікові дані. Після вибору джерела цей параметр зникне з екрана.
 - Ім'я користувача: дозволяє ввести ім'я користувача для входу на вибраний сайт джерела.
 - Пароль: дозволяє ввести пароль для входу на вибраний сайт джерела.
 - Статус: за замовчуванням Valid («Дійсний»). Виберіть Invalid («Недійсний»), щоб вручну позначити облікові дані як недійсні, якщо вони потребують додаткової уваги, можливо, якщо це були останні відомі вам облікові дані.
 - Філія: виберіть філію, яку слід пов'язати з цими обліковими даними.
 - Деталі верифікації: натисніть, щоб додати деталі верифікації, які можуть знадобитися для першого входу в систему, наприклад номер телефону, електронна адреса або секретні питання, пов'язані з вибраним профілем.

6. Клацніть Save (Зберегти).

Облікові дані буде додано до вибраного сайту джерела. Щоб редагувати облікові дані, клацніть на сайті джерела, а тоді клацніть у стовпці **дійсних** облікових даних. Відфільтруйте список відповідно до пов'язаної філії і натисніть **Edit** (Редагувати).

Add Data	Credential	×
Add Credential	ls	
Source	Select	•
Username		
Password		
Status	Valid Invalid	
Location	Select	•
Add Verificatior	n Details (optional)	
Name	Value	+
	No Items	

Можливість під'єднання

Таблиця «Можливість під'єднання» містить перелік усіх джерел, доступних для під'єднання (стовпці), і дані статусу кожної філії (рядки). Використовуйте цю таблицю, щоб швидко визначати, які філії потребують уваги.

Locations (20)						All	Valid I	nvalid	Missing
Q Search locations	G 1 0 19	f 1 0 19	₽ 0 0 20	G 1 0 19	() 1 0 19	in 0 0 20) 0 0 20	Ƴ 1 0 19	0 0 20
BDP - Uptown	\oslash	\oslash		\oslash	\oslash			\odot	

Item Permissions («Дозволи для окремих елементів»)

Надайте спільний доступ або обмежте доступ до звітів, опитувань, інформаційних панелей і шаблонів запитів у всій організації.

Item Permissions («Дозволи для окремих елементів») дозволяють вам вибрати елементи, які ви хочете приховати або до яких ви хочете надати спільний доступ певним користувачам або ролям у вашому клієнті. Упорядковуйте платформи та наводьте лад, дозволяючи користувачам бачити лише елементи, важливі для їх ролі.

За допомогою дозволів для окремих елементів ви можете:

- Обмежити доступ до користувацьких звітів
- Обмежити доступ до налаштовуваних інформаційних панелей
- Обмежити доступ до певних опитувань
- Обмежте доступ до певних шаблонів запитів на відгук
- Обмежити доступ до певних системних звітів
- Обмежити доступ до певних системних інформаційних панелей
- Встановити шаблони за замовчуванням
- Встановити спеціальні інформаційні панелі за замовчуванням
- Встановити системні інформаційні панелі за замовчуванням

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

Налаштувати дозволи для конкретних елементів

Виберіть ролі, які можуть керувати дозволами для конкретних елементів, і надайте спільний доступ до елементів у межах вашої організації.

Активувати дозволи для конкретних елементів для своїх користувачів

- 1. Натисніть Settings («Налаштування») на платформі.
- 2. На лівій панелі натисніть Roles («Ролі»).
- 3. Клацніть іконку Edit («Редагувати») поруч із роллю, яку потрібно змінити.
- 4. Під заголовком Platform («Платформа») прокрутіть до пункту Managing («Керування»). У розділі Object Privileges («Привілеї об'єктів») установіть усі прапорці.

Platform		
MANAGING Object Privileges	<	Global Share

5. Натисніть «Зберегти».

Примітка: лише користувачі, які мають дозвіл на редагування або додавання ролей, можуть змінювати параметри привілеїв об'єктів.

Налаштування дозволів для конкретних елементів

- 1. Натисніть Settings («Налаштування») на платформі.
- 2. На лівій панелі клацніть Item Permissions («Дозволи для конкретних елементів»).
- 3. Виберіть Туре («Тип»).

-

Примітка. Не всі типи елементів можуть бути доступні для вашого облікового запису залежно від активованих рішень і дозволів, установлених для вашої ролі.

- Параметри Користувацької інформаційної панелі (Custom Dashboard) та Користувацького звіту (Custom Report) завантажують ваші власні інформаційні панелі/звіти за замовчуванням. Щоб переглянути користувацькі інформаційні панелі/звіти іншого користувача, введіть його ім'я у вікні User («Користувач»).
- У пунктах «Запит на відгук», «Опитування», «Системна інформаційна панель» і «Системний звіт» заповнено усі доступні елементи. Ці пункти не залежать від користувача; їх може бачити кожен користувач.
- 4. Змініть дозволи для вибраного елемента.
- 5. Виберіть параметри дозволу для елемента:
 - Позначте Default Template («Шаблон за замовчуванням»), щоб користувачі автоматично могли переглядати вибраний шаблон під час переходу до відповідної вкладки. Це не є обов'язковим і доступним для кожного типу елемента.
 - Установіть глобальні налаштування доступу (Global) як переважні. Параметри включають View («Переглянути») (будь-хто у вашій організації може переглядати цей шаблон) і None («Відсутній»)(дозволи не налаштовано).

Примітка. Користувацькі інформаційні панелі/звіти також містять дозвіл на редагування (**Edit**) (будь-хто у вашій організації може редагувати цей шаблон).

Увага! НЕ встановлюйте значення «Відсутній» для глобального дозволу, не надавши собі право на редагування. Інакше ви втратите доступ до елемента. Шаблон відгуку з дозволом «Відсутній» не можна використовувати для надсилання запитів із платформи або через інтеграцію запитів.

- Додайте дозволи для певних користувачів або ролей, щоб переписати глобальний дозвіл.
- 6. Натисніть «Зберегти».

Примітка. Клацніть багатокрапку, щоб установити індивідуальні інформаційні панелі й звіти з платформи за замовчуванням і надати спільний доступ до них.

Link Tracking («Відстеження посилань»)

Визначте та опублікуйте спеціальні параметри відстеження UTM у масштабі, щоб відстежувати трафік і вимірювати ROI.

Відстежуйте, звідки надходять кліки на ваш веб-сайт, створивши правила на платформі для автоматичного додавання визначеного коду параметра UTM у кінці вашої URL-адреси, коли веб-сайт вибраного типу публікується у вибраному джерелі.

Примітка. Наразі відстеження посилань доступне лише для URL-адрес для керування оголошеннями.



Налаштування відстеження посилань

Виберіть ролі, які можуть керувати дозволами для конкретних елементів, і надайте спільний доступ до елементів у межах вашої організації.

Налаштуйте відстеження посилань один раз, щоб застосовувати його до всіх філій, включаючи нові філії, які додаються пізніше!

Для автоматичного застосування відстеження:

• Потрібно активувати філії для публікації бізнес-оголошень.

- Потрібно активувати певне джерело для вашого облікового запису та кожної філії.
- URL-адреси, визначені для відстеження посилань, не можуть мати раніше додані UTM.
- Відстеження UTM GBP потрібно деактивувати в профілях.
 Примітка. Якщо відстеження UTM GBP у профілях і відстеження посилань активовано, відстеження UTM GBP буде опубліковане (UTM, вбудоване у відстеження посилань, не буде опубліковане).

Увімкніть відстеження посилань для своїх користувачів

- 1. На платформі клацніть Settings (Налаштування)(🕮).
- 2. На лівій панелі натисніть Roles (Ролі).
- **3.** Натисніть піктограму **Edit** (Редагування) біля ролі, яку ви бажаєте змінити.
- 4. У розділі Platform («Платформа») > MANAGING («КЕРУВАННЯ») > UTM Parameters («Параметри UTM») установіть принаймні прапорці View («Переглянути») та Add («Додати»).

	All None View	All None Edit	All None Add	All None Delete	All None Other Actions
Platform					
MANAGING					
UTM Parameters	~				

5. Натисніть «Зберегти».

Примітка. Лише користувачі, які мають дозвіл на редагування або додавання ролей, можуть змінювати параметри UTM.

Налаштуйте параметри відстеження посилань

- 1. На платформі натисніть Settings («Налаштування»).
- 2. На лівій панелі натисніть Link Tracking («Відстеження посилань»).
- 3. Натисніть Add Link Tracking («Додати відстеження посилань»).

← Add Link Tracking					
Source 🌲	URL Type 🛛 🔤	Modules \Leftrightarrow	Parameters	Actions	
Google	Homepage	1	3	ØX	

- 4. Налаштуйте параметри відстеження посилань:
 - Source («Джерело») сайт, на якому опубліковано вашу URL-адресу; джерело трафіку на ваш сайт. Відстеження посилань наразі доступне лише для джерел керування оголошеннями, навіть якщо соціальні мережі включені до спадного меню.

Примітка. Джерела оголошень, включені до спадного меню, є сайтами з можливістю редагування, налаштованими для вашого облікового запису.

 Modules («Модулі») – рішення, через яке публікується ваша URLадреса. Опції включають Listings Management («Керування оголошеннями») (профілі) та Publishing («Публікація») (соціальні мережі).

Примітка. Параметри змінюються залежно від вибраного джерела. Не кожне джерело публікує URL-адресу для оголошень і вмісту для соціальних мереж. Наразі відстеження посилань доступне лише для керування оголошеннями.

- URL Type («Тип URL-адреси») URL-адреса, до якої буде додано відстеження посилання. Опції включають: Homepage («Домашня сторінка»), Reservation («Бронювання»), Sales («Продаж»), Service («Сервіс»), Menu («Меню»), Product («Продукт»).
- **Parameters («Параметри»)** код, доданий у кінці вашої URL-адреси, який передає дані трафіку в інструмент аналітики веб-сайту.

Примітка. Хоча UTM можна налаштувати, наразі вони не приймають локальні змінні.

Параметр UTM	Опис	Приклад	
utm_medium	Кампанія або маркетинговий засіб, за допомогою яких було спрямовано трафік на ваш веб-сайт.	utm_medium=GMB Клієнти клацали посилання на GBP для переходу на мій веб-сайт.	
utm_source	Джерело або реферер трафіку на ваш веб-сайт.	utm_source=Google Клієнти переходили на мій веб-сайт із Google	
utm_campaig n	Рівень конкретизації щодо того, яка кампанія чи продукт згенерували трафік.	utm_campaign=homepage Клієнти переходили на мій веб-сайт із URL-адреси домашньої сторінки	
utm_content	Розрізняє різні посилання або заклики до дії в одній рекламі.	Не застосовується	
utm_term	Відстежує, які платні ключові слова призвели до кліку.	Не застосовується	

Link Tracking Con	figuration					
Source	Google	•				
Module	Directory: Listing Management					
URL Type	Homepage	*				
Parameters	Parameter Key Parameter Valu	+				
Example URL	www.example.com?utm_campaign=Homepage	6 ~				
	Cancel	✓ Save				

5. Натисніть «Зберегти».

Примітка. Коли відстеження посилань налаштовано, час публікації параметрів UTM змінюватиметься залежно від стандартних графіків публікації для кожного сайту-джерела.

Включіть відстеження посилання на ваших URL-адресах оголошень

- 1. Клацніть Listings («Оголошення») на платформі.
- 2. Клацніть Locations («Філії»).
- 3. Клацніть на потрібну філію, щоб відкрити вид картки.
- **4.** Клацніть на картку джерела, яка відповідає вашим налаштуванням відстеження посилань.
- **5.** Посилання, опубліковані на сайті-джерелі, включатимуть ваші параметри UTM.

Примітка. Параметри UTM не входять до завантажень точки достовірності (Source of Truth). UTM додаються лише під час публікації.

Моніторинг трафіку

Увійдіть у свій інструмент аналітики та перейдіть до розділу джерел трафіку. Знайдіть параметри UTM, вбудовані у відстеження посилань, щоб контролювати трафік.

Джерела

Платформа підтримує сотні джерел для розширення діапазону відгуків, бізнесдовідників та соціальних мереж.

Зазвичай, джерела належать до таких функціональних категорій:

- Відгуки
- Оголошення
- Соцмережі
- Показники
- Повідомлення

Вкладка **Sources** («Джерела») в розділі Admin («Адміністратор») містить відомості про всі джерела, активовані у вашому обліковому записі. Деякі джерела не використовуються для всіх облікових записів та для всіх галузей. Ви також можете побачити список активованих джерел у вкладці адміністратора платформи General Settings («Загальні налаштування») > Customer Information («Інформація про клієнта»).

Платні преміум-послуги

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше – час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну точність (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити **привабливість** ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати **можливості** соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- **Перемагає** той бренд, який найбільше **піклується** про клієнтів (керування відповідями на відгуки)

Додаткові ресурси

- Дії
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнесоголошення
- Інформаційні панелі
- Досвід
- Вхідні
- Мобільний застосунок
- Сторінки й покажчики
- Rep Connect

- Показник репутації
- Звіти
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- Віджети