

Информация по эксплуатации программного
обеспечения "Getloyalty"

Оглавление

Эксплуатационные требования.....	3
Уровень подготовки пользователей.....	3
Назначение и условия применения.....	3
Функции платформы.....	3
Программно-аппаратные требования.....	3
Доступ и тестирование.....	4
Доступ к Платформе.....	4
Тестирование:.....	4

Эксплуатационные требования

Уровень подготовки пользователей

Пользователь Платформы должен иметь компетенцию и программно-аппаратные средства для работы с web-интерфейсом платформы, а также понимать предметную область системы.

Администратор Платформы должен иметь навыки работы с веб-интерфейсом платформы и обладать пониманием основных принципов и метрик ORM

Назначение и условия применения

Функции платформы

Платформа предоставляет:

1. Мониторинг:
 - a. Поддержка 50+ источников (API + парсинг);
 - b. Частота обновления: до 6 раз в сутки.
2. Ответы на отзывы:
 - a. Ответы на отзывы из одного окна;
 - b. AI генератор ответов учитывающий Tone Of Voice компании;
 - c. Отраслевые шаблоны ответов;
3. Обжалование отзывов:
 - a. Обжалование отзывов из одного окна;
 - b. Учет специфики и правил площадок по удалению отзывов;
4. Аналитика:
 - a. Расчет показателей: рейтинг, количество отзывов, распределение по тональности, охват и скорость ответов;
 - b. Дашборд с визуализацией.
5. AI-анализ:
 - a. Автотегирование отзывов GigaChat:Pro (дообученная версия);
 - b. Отраслевые теги (гостиницы, ритейл, авто и тд.);
 - c. Дашборд с визуализацией
 - d. Валидация качества через многократные прогоны.

Программно-аппаратные требования

Компонент	Требования
-----------	------------

ОС	Windows 10+, macOS 12+, Linux (Ubuntu 22.04+)
Браузер	Актуальная версия браузера: Chrome, Opera, Yandex, Firefox, Safari, Edge
Сеть	Пропускная способность ≥ 10 Мбит/с

Доступ к Платформе

Веб-интерфейс: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/>

Страница регистрации: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/register/>

Регистрация и Авторизация

Перейдя по ссылке, вы попадете на окно авторизации. Если вы уже зарегистрированы, то введите свои Email и пароль и нажмите «Войти» (см. Рисунок 1.1). Если же вы новый пользователь, то кликните на «Зарегистрируйтесь».

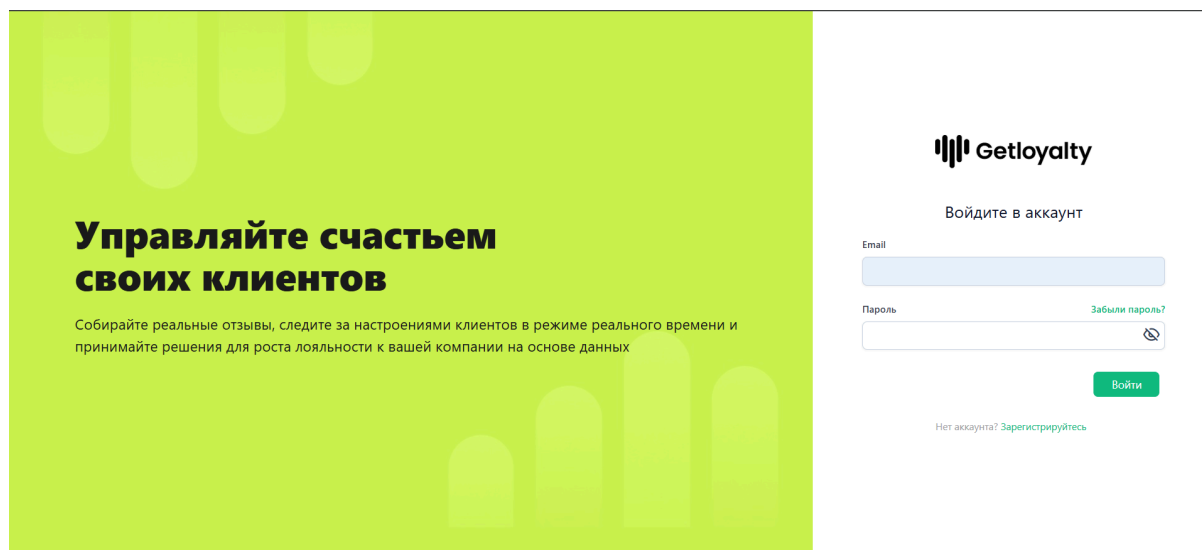


Рисунок 1.1

В данном окне необходимо ввести название компании, отрасль, фио, email, пароль, после чего нажать на кнопку «Зарегистрировать». (см. Рисунок 1.2).

Управляйте счастьем своих клиентов

Собирайте реальные отзывы, следите за настроениями клиентов в режиме реального времени и принимайте решения для роста лояльности к вашей компании на основе данных

Регистрация аккаунта

Название компании

Отрасль

Имя

Email

Пароль

Подтвердите пароль

Зарегистрировать

Нажимая "Зарегистрировать", Вы соглашаетесь с нашим [пользовательским соглашением](#)

Рисунок 1.2

После клика на кнопку откроется страница с уведомлением о том, что вам на почту отправлено письмо с подтверждением регистрации (см. Рисунок 1.3).

Управляйте счастьем своих клиентов

Собирайте реальные отзывы, следите за настроениями клиентов в режиме реального времени и принимайте решения для роста лояльности к вашей компании на основе данных

Getloyalty

Подтверждение регистрации

Спасибо за регистрацию! Для получения доступа к кабинету активируйте свою учетную запись, перейдя по ссылке из письма, которое мы направили на ваш адрес электронной почты. Если письмо не пришло, вы можете отправить его повторно, нажав кнопку ниже.

Отправить письмо повторно (52)

Выйти

Рисунок 1.3

У себя на почте вы увидите входящее письмо от Getloyalty . Если данное письмо отсутствует о входящих, то необходимо проверить папку Спам. Далее необходимо перейти по ссылке из письма для подтверждения email. После подтверждения email вы попадаете на страницу авторизации (см. Рисунок 1.1).

Первый вход

Если вы новый пользователь, после успешной авторизации вы попадаете на страницу <https://getloyalty-panel.webtm.ru/welcome>. Страница выглядит следующим образом (см. Рисунок 1.4).

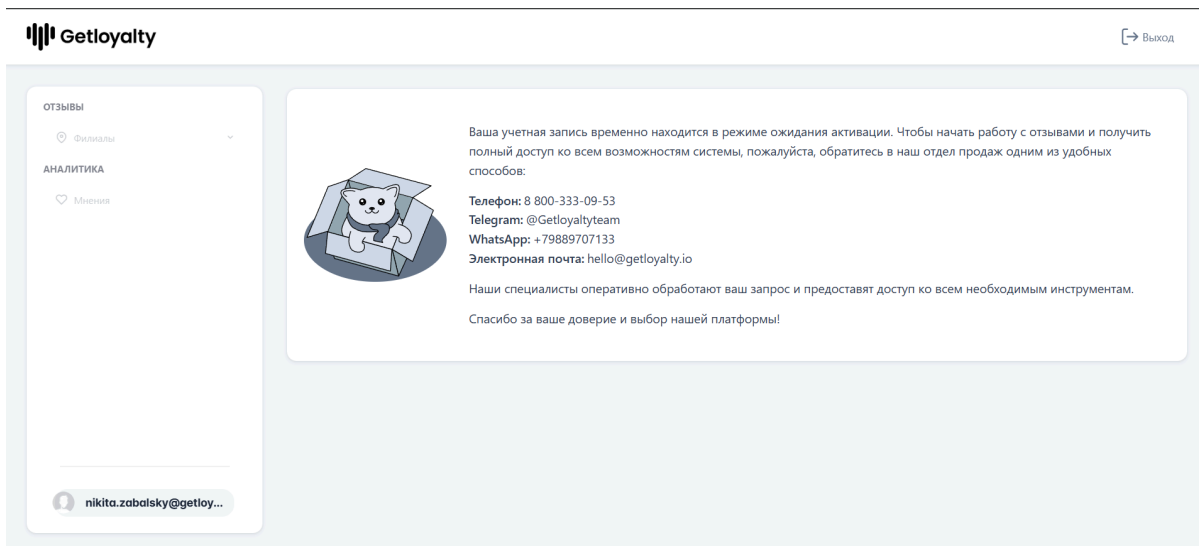


Рисунок 1.4

Для завершения регистрации необходимо получить подтверждение со стороны отдела продаж по любому из указанных контактов на приветственной странице. После получения подтверждения вы получаете доступ к продукту и готовы к началу использования.

Начало работы

После авторизации вы попадаете на страницу <https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/reviews>. Если вы новый пользователь и не подключили источники отзывов для мониторинга то страница будет выглядеть следующим образом (см. Рисунок 2.1)

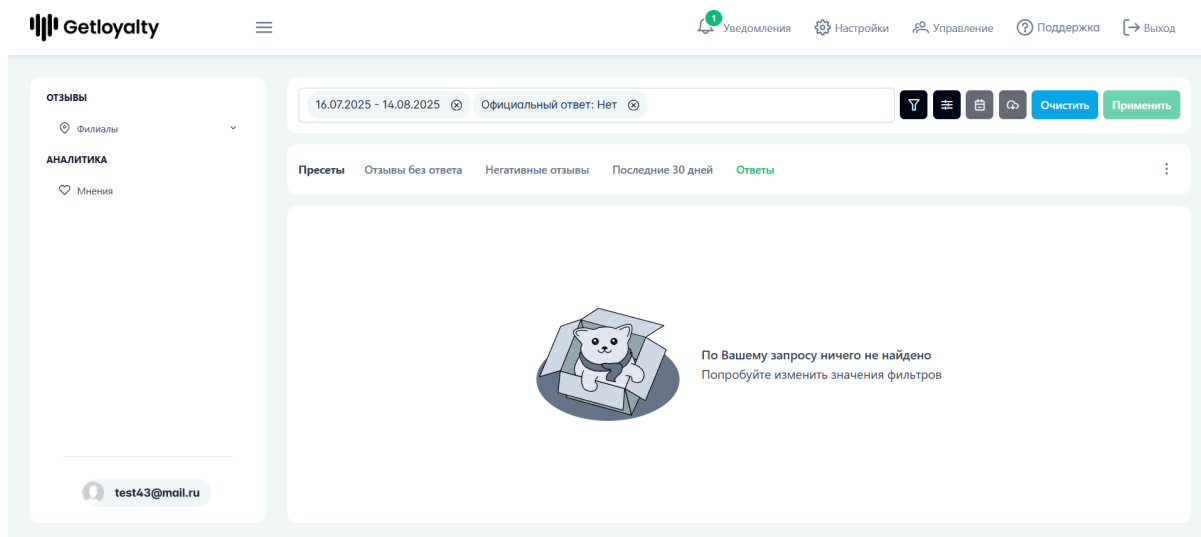


Рисунок 2.1

Для начала работы необходимо добавить источники отзывов. Для этого переходим в раздел "Настройки" в верхнем меню и добавляем филиал нажатием на кнопку

“Добавить” (см. Рисунок 2.2).

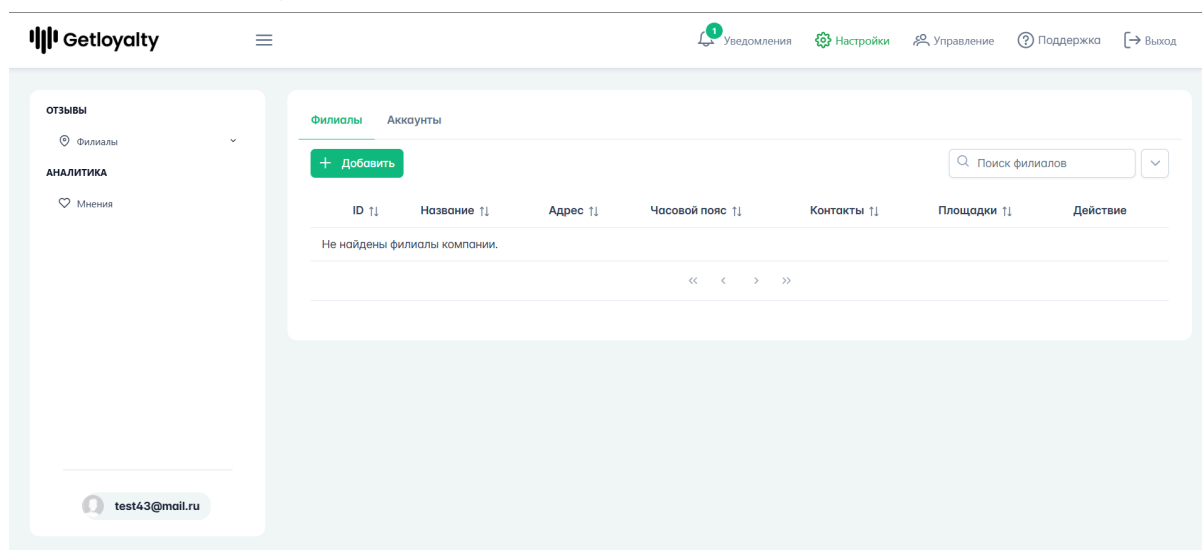


Рисунок 2.2

При нажатии на кнопку открывается форма добавления филиала. Необходимо заполнить информацию о филиале. Обязательным полем является поле “Название”. После нажатия на кнопку “Создать” форма закроется и на странице отобразится созданный филиал (см. Рисунок 2.3)

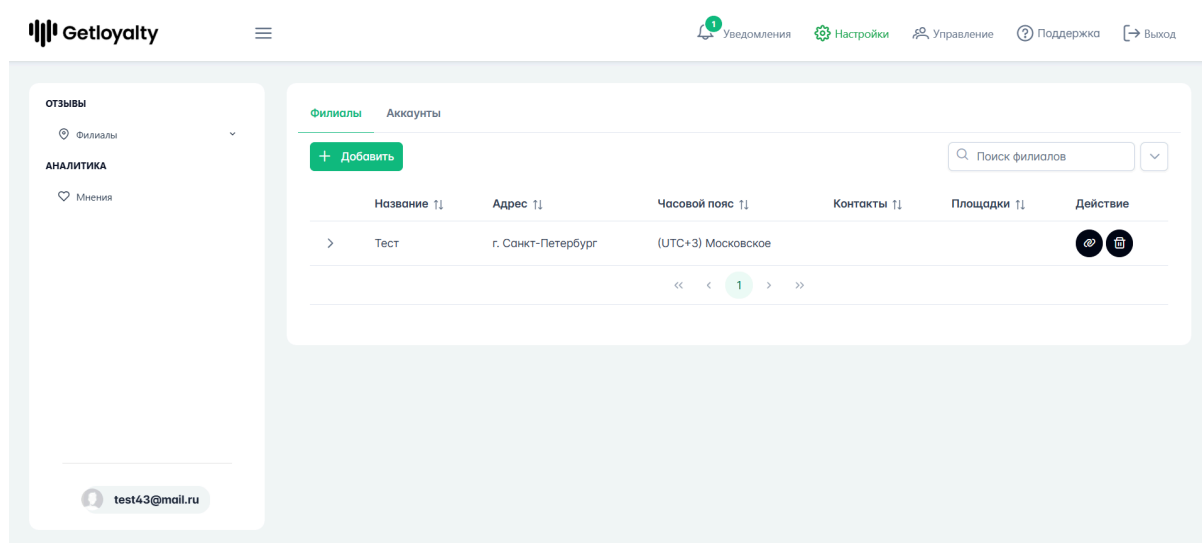


Рисунок 2.3

Теперь можно приступать к добавлению источников. Для этого в таблице у соответствующего филиала необходимо нажать на кнопку “Управление источниками”. В отобразившемся окне отображаются источники привязанные к филиалу. Для добавления нового источника необходимо воспользоваться формой в

нижней части таблицы (см. Рисунок 2.4).

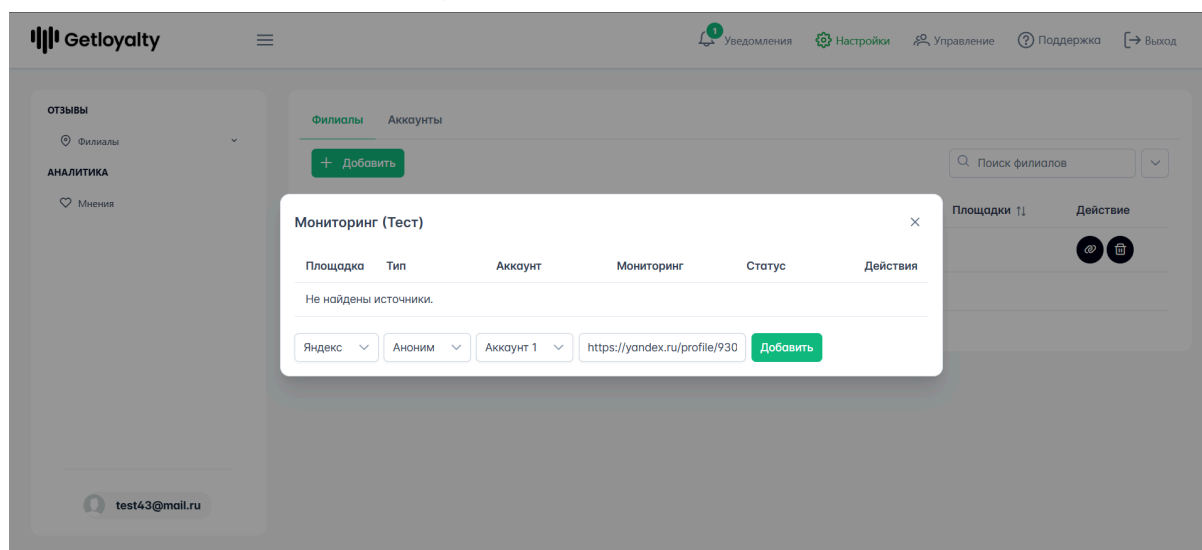


Рисунок 2.4

После добавления источник отобразится в списке и отправится в очередь мониторинга (см. Рисунок 2.5). Через некоторое время список отзывов будет загружен.

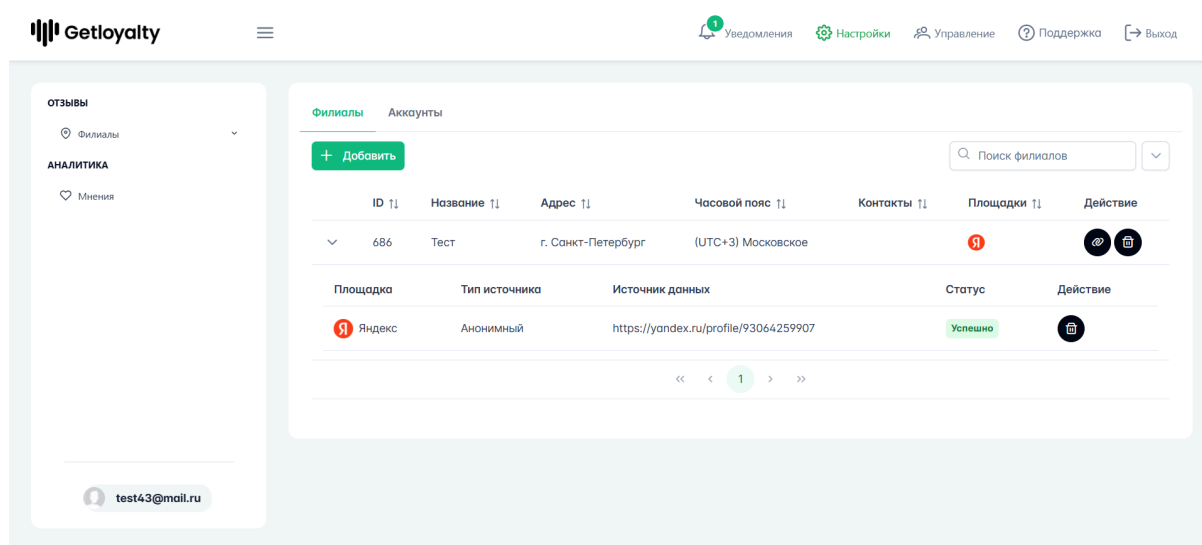


Рисунок 2.5

Мониторинг отзывов

Для мониторинга отзывов необходимо перейти на страницу <https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/reviews>. Это можно сделать через левое меню Отзывы / Филиалы / Лента.

Отзывы отображаются в хронологическом порядке от нового к старому. Сортировка отзывов по дате может быть изменена. Дополнительно отзывы могут быть отфильтрованы по 8 параметрам:

- Период
- Филиал
- Площадка
- Тональность
- Официальный ответ
- Обсуждения
- Изображения
- Удаленные отзывы

Для удобства использования реализован функционал пресетов.
(см. Рисунок 3.1)

Рисунок 3.1

При формировании списка отзывов. дополнительно формируется небольшой дашборд с разбивкой отзывов по тональности (см. Рисунок 3.2).

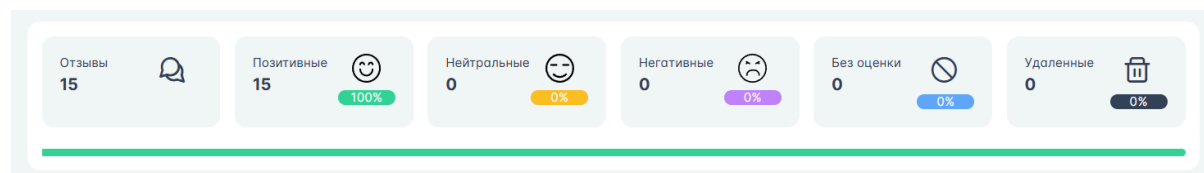


Рисунок 3.2

Для дальнейшего анализа реализован функционал экспорта отзывов в файл формата xlsx.

Вся собранная информация по отзывам отображается в ленте в виде карточки отзыва (см. Рисунок 3.3).

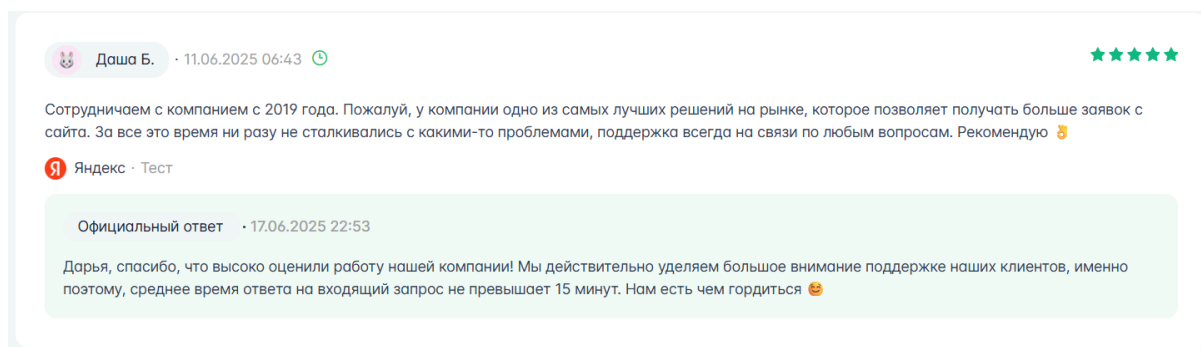


Рисунок 3.3

Ответы на отзывы

Функционал ответов на отзывы позволяет отвечать на отзывы в режиме одного окна. Для получения возможности ответа на отзывы необходимо подключить источники через официальную интеграцию: аккаунты. Списком аккаунтов можно управлять на странице: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/settings/accounts> (см. Рисунок 4.1). Для авторизации используются логин / пароль или API ключ в зависимости от площадки (см. Рисунок 4.2).

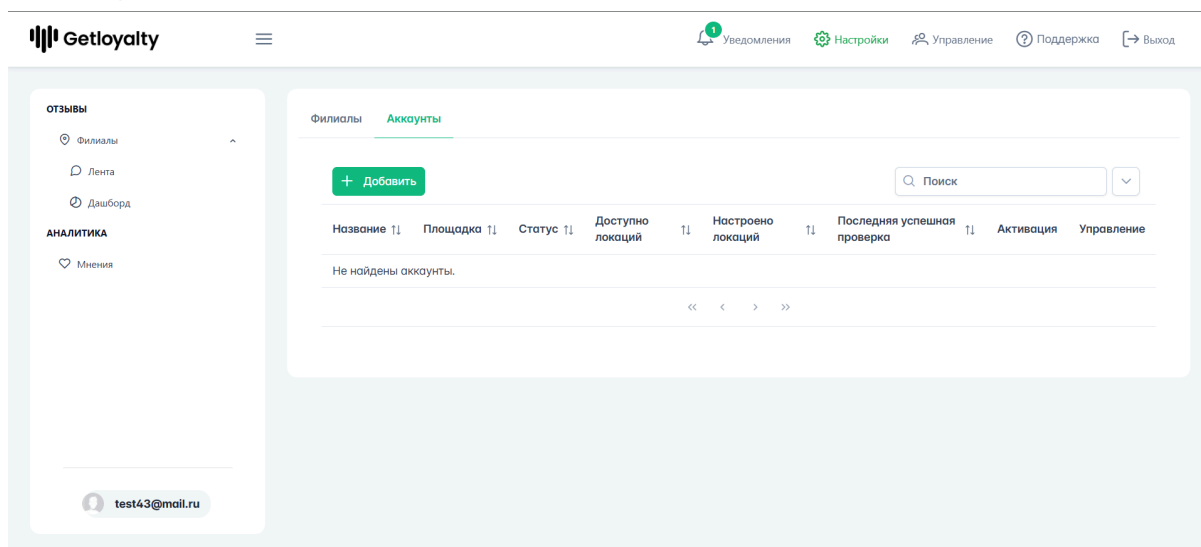


Рисунок 4.1

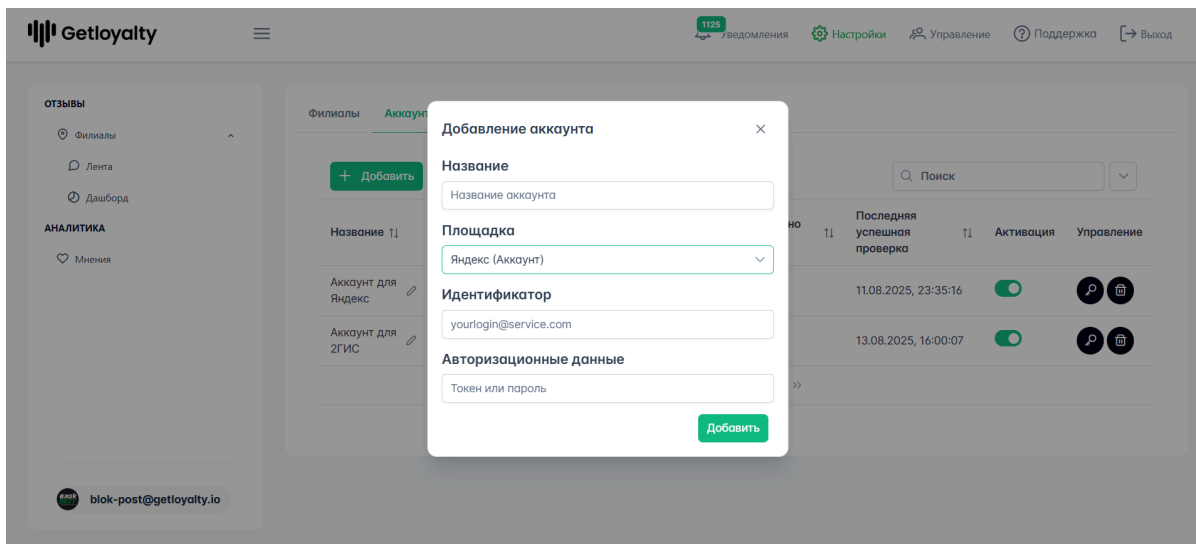


Рисунок 4.2

После добавления аккаунта, через некоторое время, платформа получит список доступных источников для мониторинга. Далее этот список можно связать с филиалом (см. Рисунок 4.3) нажав на строку с аккаунтом в таблице.

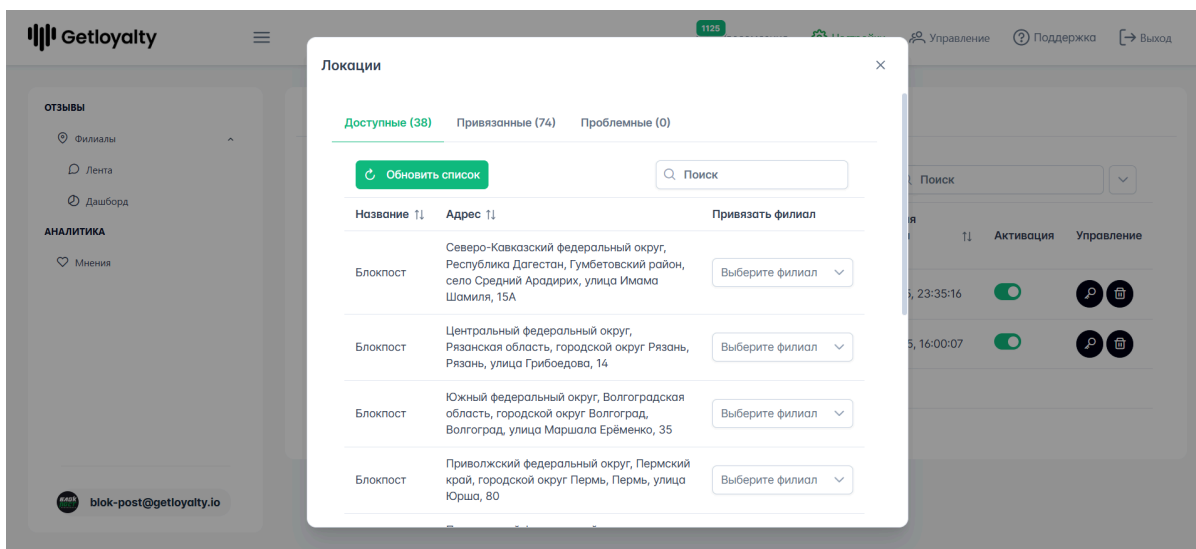


Рисунок 4.3

Добавление такого типа источника позволит не только мониторить отзывы, но и отвечать или обжаловать их.

Для публикации ответов на отзывы используется лента отзывов:

<https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/reviews>. Если в ленте отображается отзыв на который можно ответить через платформу, то у него появляется соответствующая кнопка “ответить” (см. Рисунок 4.4).

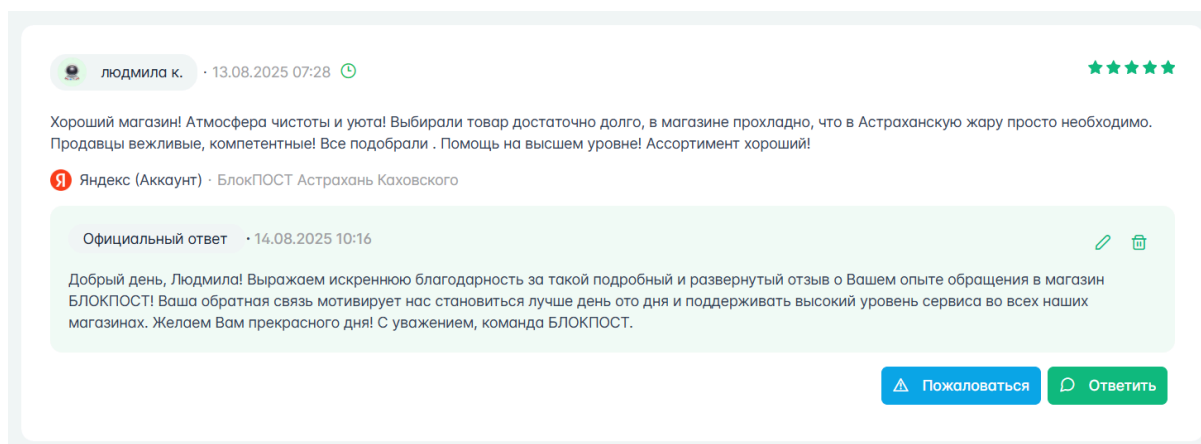


Рисунок 4.4

При ее нажатии появляется поле для написания официального ответа.

Дополнительно в этом поле доступен функционал шаблонов ответов и AI генератор ответов, которые используются для помощи пользователю в составлении правильного ответа на отзыв.

Платформа обеспечивает функционал редактирования и удаления официального ответа (Если такой предусмотрен площадкой) (см. Рисунок 4.5)

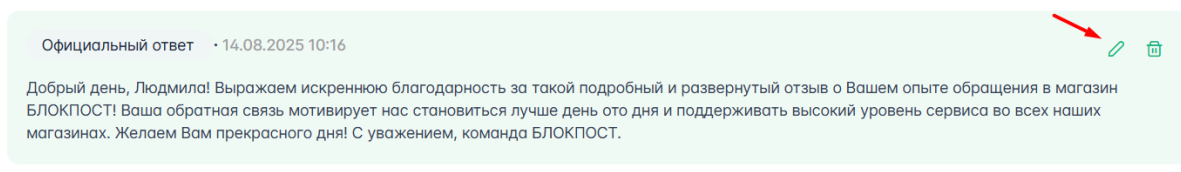


Рисунок 4.5

Обжалование отзывов

Функционал обжалования отзывов позволяет удалять отзывы которые нарушают правила площадок на которых они опубликованы. Для получения возможности обжалования отзыва необходимо подключить источники через официальную интеграцию: аккаунты. Списанием аккаунтом можно управлять на странице: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/settings/accounts> (см. Рисунки 4.1 - 4.3). Для авторизации используются логин / пароль или API ключ в зависимости от площадки. Для отправки жалобы на отзывы используется лента отзывов: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/reviews>. Если в ленте отображается отзыв на который можно пожаловаться через платформу, то у него появляется соответствующая кнопка "Пожаловаться" (см. Рисунок 5.1)

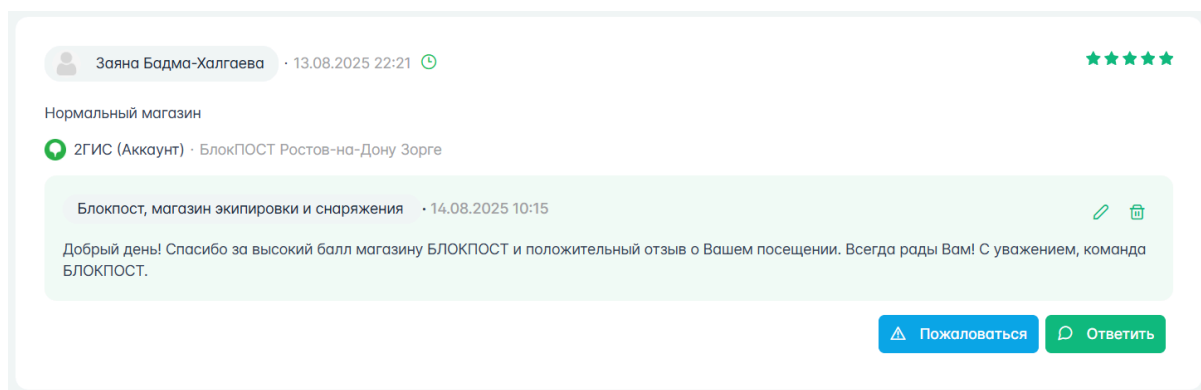


Рисунок 5.1

При ее нажатии появляется поле для написания жалобы. Дополнительно в этом поле доступны ссылки на правила ресурсов для помощи пользователю в составлении правильной жалобы на отзыв. (См. Рисунки 5.2 - 5.3)

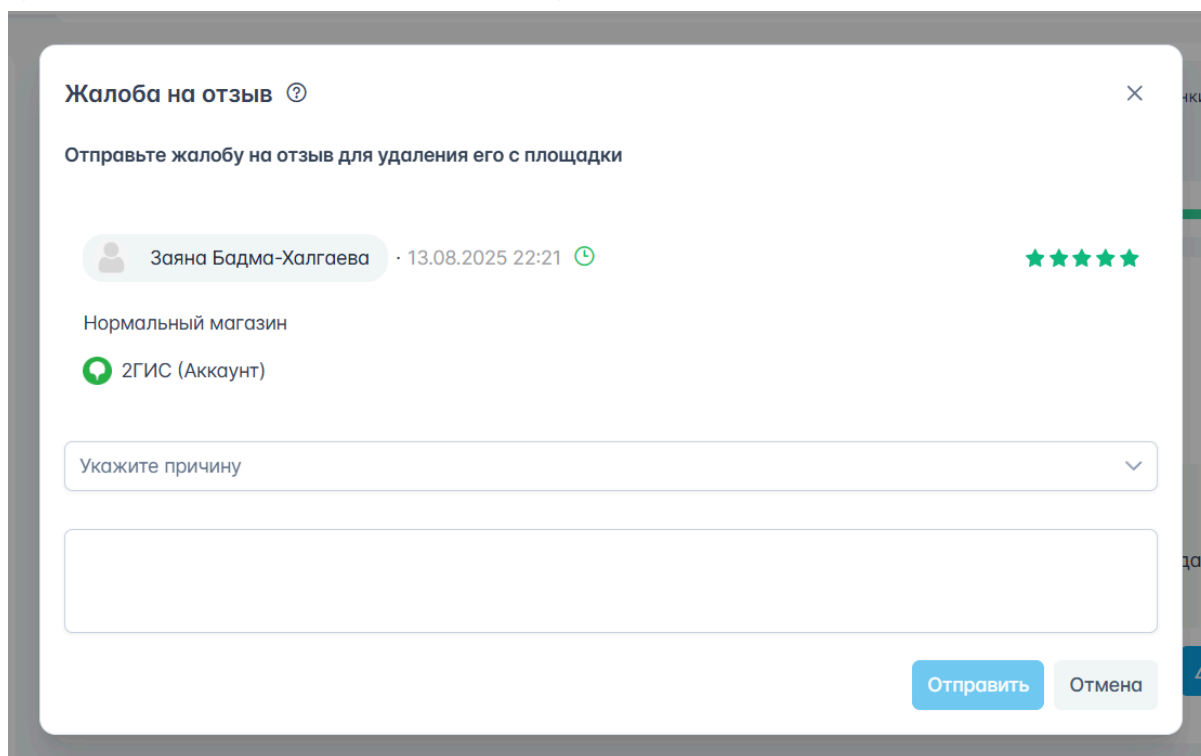


Рисунок 5.2

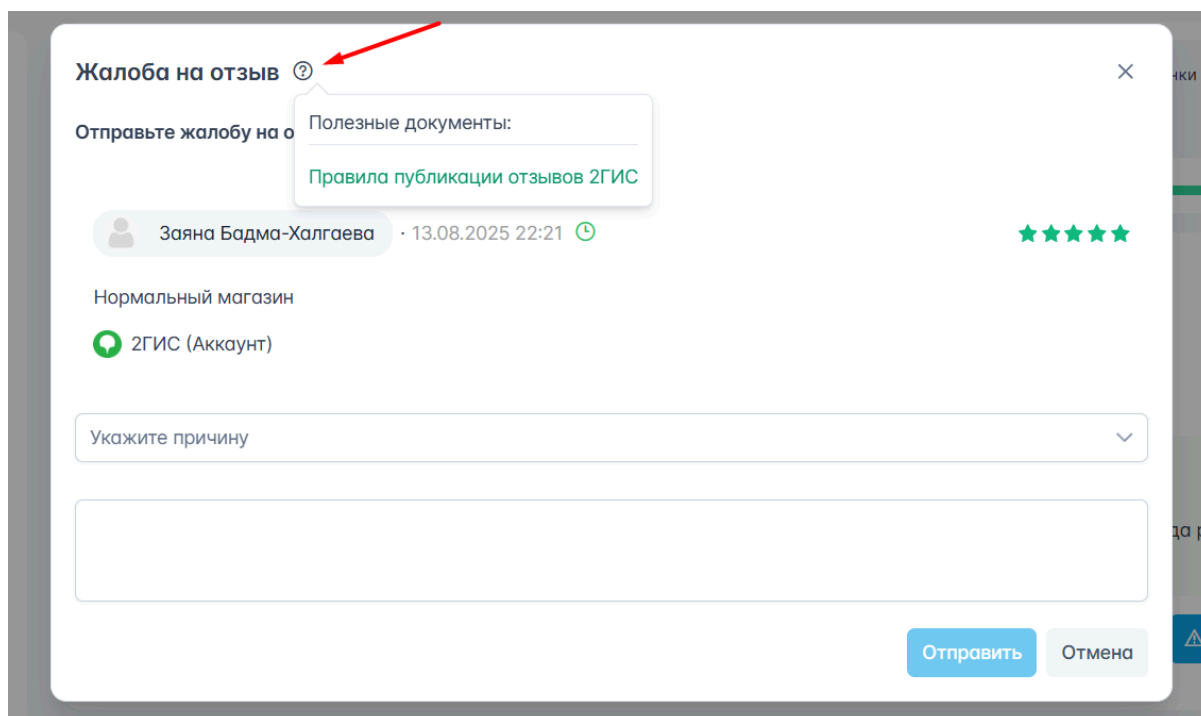


Рисунок 5.3

Факт отправки жалобы фиксируется в карточке отзыва специальной меткой. Также сохраняется текст отправленной жалобы (см. рисунок 5.4).

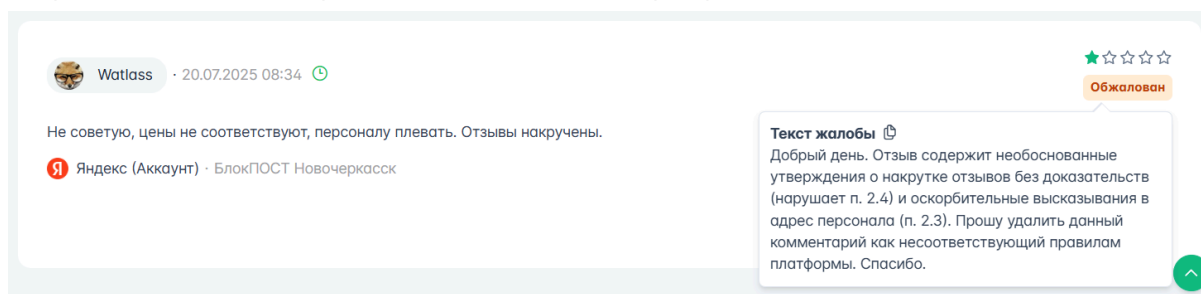


Рисунок 5.4

Факт удаления отзыва также фиксируется (см. Рисунок 5.5). Дополнительно фиксируется дата удаления отзыва.

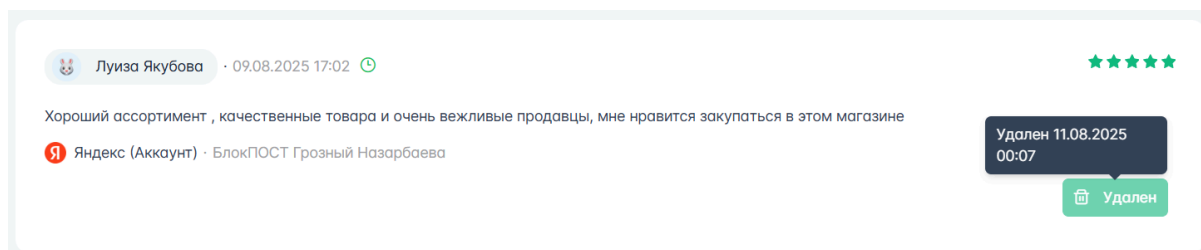


Рисунок 5.5

Аналитика

Для того чтобы отслеживать результаты работы с отзывами предусмотрена система показателей и дашбордов. Для перехода в дашборд можно воспользоваться левым

меню Отзывы / Филиалы / Дашборд или перейти на страницу

<https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/filials/dashboard>.

Основные показатели с которыми работает Getloyalty и отображает в дашборде (см. Рисунок 6.1):

- Рейтинг
- Количество отзывов
- Количество отзывов по тональностям: Позитивные, Нейтральные, Негативные, Без оценки
- Доля отзывов по тональностям: Позитивные, Нейтральные, Негативные, Без оценки
- Охват официальных ответов
- Скорость ответов

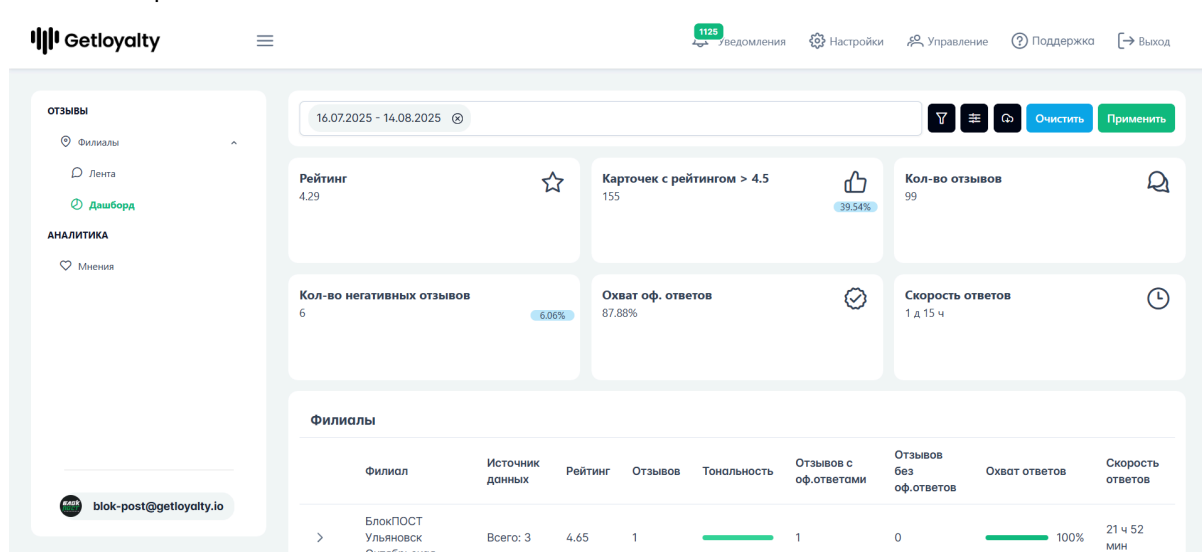


Рисунок 6.1

В дашборде реализована система фильтров и пресетов аналогичная ленте отзывов. Данные агрегируются по 3 основным сущностям (с учетом фильтров):

- Компания
- Филиал
- Источник

Они представлены в виде плашек (для компании) и табличной части (для Филиалов и Источников) (см. Рисунки 6.2 - 6.3)

Филиалы									
	Филиал	Источник данных	Рейтинг	Отзывов	Тональность	Отзывов с оф.ответами	Отзывов без оф.ответов	Охват ответов	Скорость ответов
>	БлокПОСТ Ульяновск Октябрьская	Всего: 3	4.65	10		10	0	100%	
>	БлокПОСТ Белгород Октябрьская 2	Всего: 1	4.4	7		4	3	57.14%	3 д 4 ч
>	БлокПОСТ Старый Оскол	Всего: 8	4.19	249		13	236	5.22%	11 д 11 ч
>	БлокПОСТ Георгиевск	Всего: 7	4.16	324		12	312	3.7%	82 д 10 ч
>	БлокПОСТ Саратов Астраханская	Всего: 8	4.44	442		29	413	6.56%	5 д 15 ч
>	БлокПОСТ Пятигорск Ермолова	Всего: 8	4.24	465		11	454	2.37%	56 д 7 ч

Рисунок 6.2

Филиалы									
	Филиал	Источник данных	Рейтинг	Отзывов	Тональность	Отзывов с оф.ответами	Отзывов без оф.ответов	Охват ответов	Скорость ответов
▼	БлокПОСТ Ульяновск Октябрьская	Всего: 3	4.65	10		10	0	100%	
БлокПОСТ Ульяновск Октябрьская									
	Источник данных	Рейтинг	Отзывов	Тональность	Отзывов с оф.ответами	Отзывов без оф.ответов	Охват ответов	Скорость ответов	
	Яндекс (Аккаунт)	4.3	5		5	0	100%		
	2ГИС (Аккаунт)	5	5		5	0	100%	1 д 9 ч	
	Flamp	0	0		0	0	0%		
>	БлокПОСТ Белгород Октябрьская 2	Всего: 1	4.4	7		4	3	57.14%	3 д 4 ч

Рисунок 6.3

Для персонального анализа реализован функционал экспорта данных в файл формата **xlsx**.

AI-анализ

Система AI-аналитики позволяет анализировать текста отзывов и выделять мнения клиентов. Для анализа текста используется языковая модель **Gigachat**, находящаяся в открытом доступе. Модель дополнительно обучена под задачу с тегированием отзывов и учитывает отраслевые особенности компаний.

Основные показатели которые выделяет AI-модель:

- Тег
- Тональность тега
- Ключевая фраза

Данный функционал подключается отдельно через поддержку. Для связи с поддержкой можно использовать соответствующий раздел в верхнем меню.

Для отображения результатов тегирования реализован дашборд “Мнения” - <https://getloyalty-panel.webtm.ru/analytics/opinions>. Он также доступен из левого меню Аналитика / Мнения. (см. Рисунок 7.1)

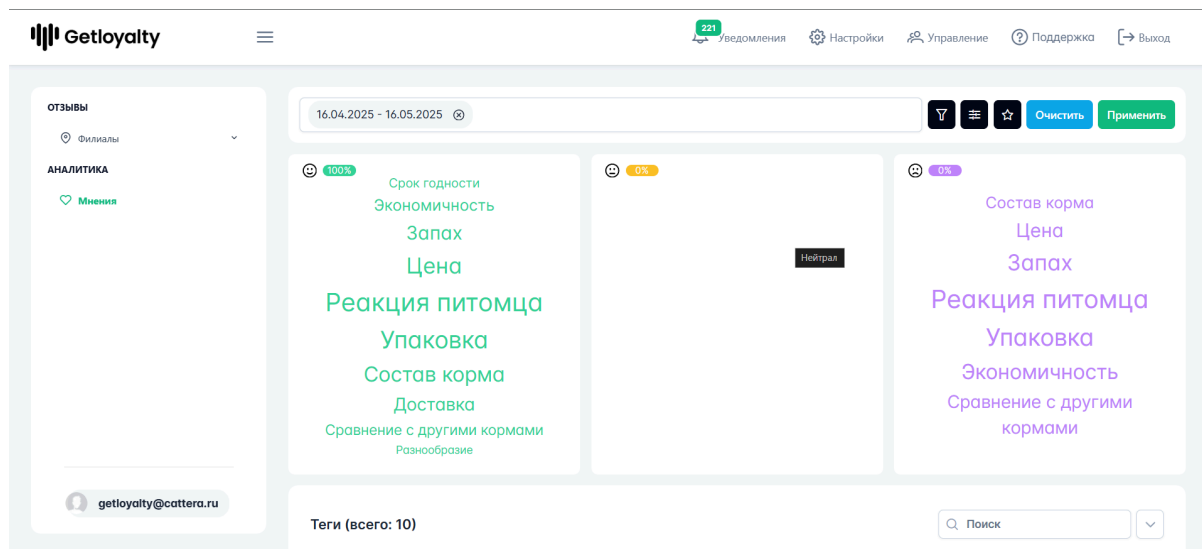


Рисунок 7.1

Данные в дашборде представлены в 2-х форматах:

- В виде “Облака тегов” (см. Рисунок 7.2)

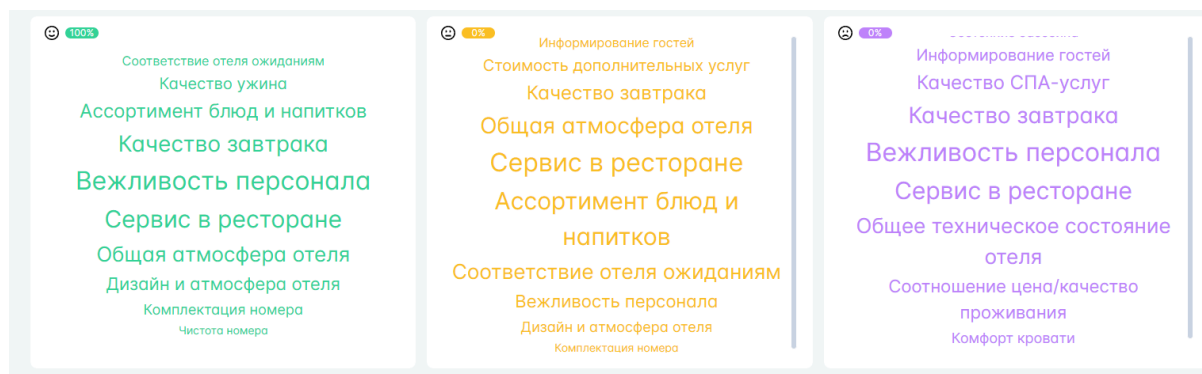


Рисунок 7.2

Облако тегов поделено на 3 блока по тональности. Теги отсортированы от центра к краю в зависимости от количества упоминаний. От количества упоминаний также зависит размер шрифта тега. При выборе одного из тегов платформа выводит список отзывов с выделением ключевого словосочетания (см. Рисунок 7.3).

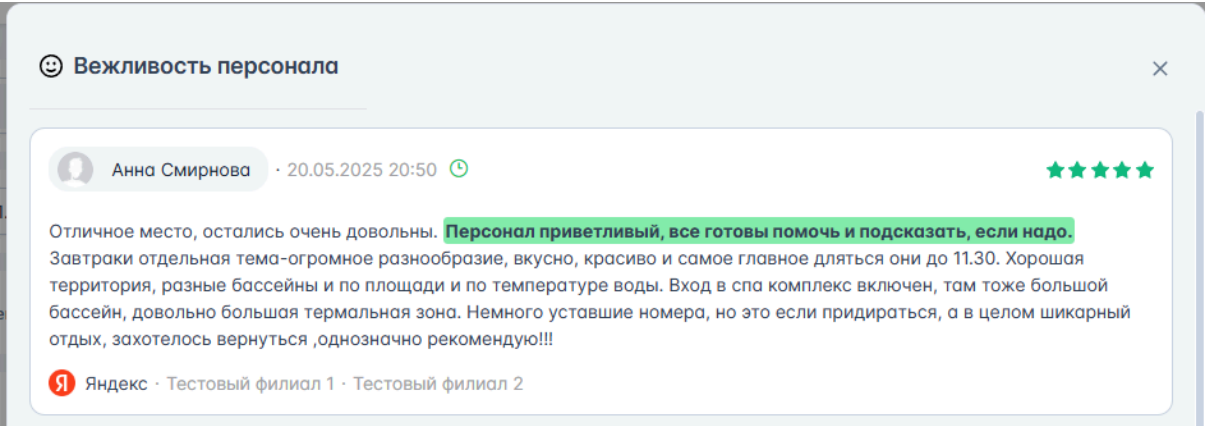


Рисунок 7.3

- В табличном виде для более подробного и глубокого анализа (см. Рисунок 7.4)

Теги (всего: 10)

Тег ↑↓	Позитивные ↑↓	Нейтральные ↑↓	Негативные ↑↓	Всего ↑↓
Запах	18	0	4	22
Экономичность	15	0	4	19
Упаковка	25	0	6	31
Реакция питомца	61	0	20	81
Цена	25	0	3	28
Срок годности	8	0	0	8
Доставка	18	0	0	18
Состав корма	23	0	1	24
Разнообразие	4	0	0	4
Сравнение с другими кормами	15	0	2	17

<< < 1 > >>

↑

Рисунок 7.4

Таблица в дашборде позволяет увидеть как часто и в какой тональности тот или иной тег встречается в отзывах.