

Описание функциональных характеристик программного обеспечения "Getloyalty"

Оглавление

Введение.....	3
Назначение системы.....	3
Бизнес-процесс.....	3
Назначение документа.....	3
Функциональность.....	4
Подготовка к работе.....	4
Доступ к платформе:.....	4
Начало работы:.....	4
Регистрация:.....	4
Настройка:.....	5
Работа с системой.....	5
Мониторинг отзывов.....	5
Ответы на отзывы.....	6
Описание:.....	6
Подготовка ответа:.....	6
Публикация ответа:.....	6
Подтверждение публикации:.....	7
Редактирование и удаление ответа:.....	7
Обжалование отзывов.....	7
Описание:.....	7
Подготовка жалобы:.....	7
Публикация жалобы:.....	7
Подтверждение публикации:.....	8
Аналитика.....	8

Введение

Назначение системы

Getloyalty — облачная SaaS-платформа для управления репутацией (ORM), предоставляющая инструменты:

- Мониторинг отзывов на 50+ площадках: Яндекс.Карты, 2ГИС, Авито, маркетплейсы, геосервисы и отзывы;
- Возможность ответов на отзывы и их обжалования из одного окна;
- AI-анализ текста с тегированием на базе российской модели GigaChat:Pro;
- Аналитика репутационных показателей: рейтинг, тональность отзывов, скорость и охват официальных ответов;

Бизнес-процесс

1. Сбор данных:
 - a. Автоматический мониторинг источников до 6 раз в сутки;
 - b. Накопление отзывов в едином хранилище.
2. Обработка:
 - a. Классификация отзывов AI-модулем (тональность, тематические теги);
 - b. Валидация качества тегов через вероятностные модели.
3. Аналитика:
 - a. Расчет 10+ основных репутационных показателей;
 - b. Визуализация в дашбордах личного кабинета.
4. Реакция:
 - a. Ручное управление ответами с использованием шаблонов и AI генератора ответов;
 - b. Отправка жалоб на отзывы в соответствии с правилами площадки.

Назначение документа

Материал руководства направлен на формирование у сотрудников партнеров (клиентов) основных навыков работы с платформой Getloyalty.

Функциональность

ПО обеспечивает:

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.

Подготовка к работе

Доступ к платформе:

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

Начало работы:

Регистрация:

Получение доступа в ЛК (логин/пароль) с помощью формы регистрации:

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

После прохождения процедуры регистрации необходима активация аккаунта. Она происходит в 2 этапа:

- Подтверждение адреса электронной почты со стороны клиента.

- Предоставления доступа к продукту со стороны технической поддержки

Настройка:

После завершения процедуры регистрации и активации аккаунта необходимо выполнить настройку личного кабинета в разделе управление:

<https://getloyalty-panel.webtm.ru/manage/company>. На данной странице происходит настройка компании и сотрудников.

Следующим шагом происходит подключение источников отзывов в разделе “Настройка”: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/settings/filials>. Первично происходит настройка структуры компании: филиалы, по которым происходит сбор отзывов. Далее подключение источников мониторинга к настроенным филиалам.

Работа с системой

Мониторинг отзывов

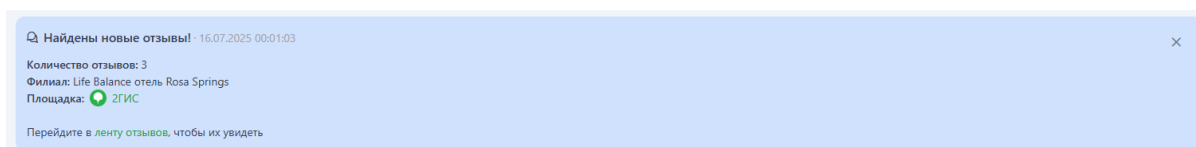
Мониторинг отзывов осуществляется до 6 раз в сутки в зависимости от площадки.

Данные получаемые в ходе мониторинга:

- По филиалу:
 - Рейтинг
 - Количество отзывов
 - Количество оценок (если присутствуют на площадке)
- По отзыву:
 - Автор отзыва
 - Дата публикации
 - Рейтинг
 - Текст отзыва
 - Вложения и медиаданные
 - Ответы и комментарии

Результаты мониторинга формируют уведомления и отображаются на странице:

<https://getloyalty-panel.webtm.ru/notifies>.

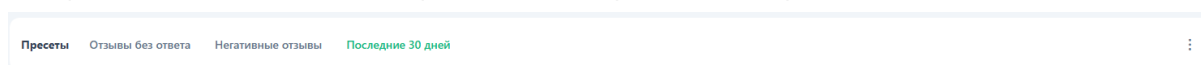


Для просмотра всех отзывов с возможностью фильтрации необходимо перейти на страницу: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/platform/reviews>

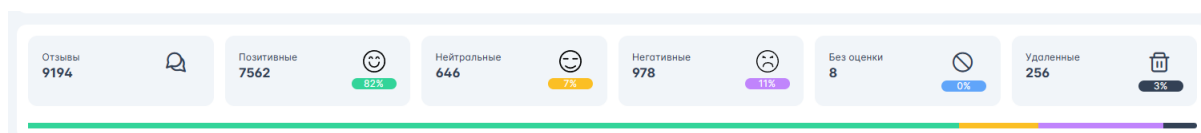
Отзывы отображаются в хронологическом порядке от нового к старому. Сортировка отзывов по дате может быть изменена. Дополнительно отзывы могут быть отфильтрованы по 8 параметрам:

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

Для удобства использования реализован функционал пресетов.



При формировании списка отзывов, дополнительно формируется небольшой дашборд с разбивкой отзывов по тональности.



Для дальнейшего анализа реализован функционал экспорта отзывов в файл формата xlsx

Ответы на отзывы

Описание:

Система 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 аккаунтом можно управлять на странице: <https://getloyalty-panel.webtm.ru/settings/accounts>. Для авторизации используются логин / пароль или API ключ в зависимости от площадки.

Подготовка ответа:

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". 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.

Публикация ответа:

После составления ответа и отправки его на публикацию, ответ попадает в очередь публикации, с помощью которой обеспечивается безотказная публикация ответов: В случае ошибки платформа инициирует несколько попыток (до 3-х) с интервалом в 5 минут на публикацию ответа. В случае если ответ не был опубликован, отправляется уведомление технической поддержке продукта для устранения проблемы.

Подтверждение публикации:

Проверка публикации ответа на отзыв так же происходит в несколько этапов:

1. Проверка исходя из реакции площадки на публикацию ответа.
2. Подтверждение публикации ответа мониторингом.

Редактирование и удаление ответа:

Платформа обеспечивает функционал редактирования и удаления официального ответа (Если такой предусмотрен площадкой)

Обжалование отзывов

Описание:

Система 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>. Для авторизации используются логин / пароль или API ключ в зависимости от площадки.

Подготовка жалобы:

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" 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.

Публикация жалобы:

После составления жалобы и отправки её на публикацию, жалоба попадает в очередь публикации, с помощью которой обеспечивается безотказная публикация:

В случае ошибки платформа инициирует несколько попыток (до 3-х) с интервалом в 5 минут на публикацию жалобы. В случае если она не была опубликована, отправляется уведомление технической поддержке продукта для устранения проблемы.

Подтверждение публикации:

Проверка публикации жалобы на отзыв так же происходит в несколько этапов:

3. Проверка исходя из реакции площадки на обжалование.
4. Подтверждение удаления отзыва мониторингом.

Аналитика

Описание

Система аналитики позволяет отслеживать основные репутационные показатели и видеть их отклонения.

Основные показатели с которыми работает Getloyalty:

- 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

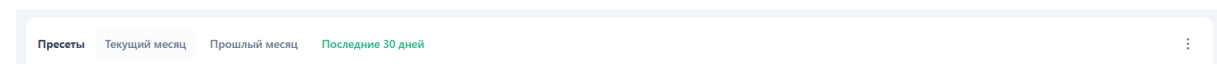
Данные показатели собираются и агрегируются с помощью системы мониторинга.

Работа с данными

Платформа агрегирует данные по 2-м основным сущностям: Источник и Филиал. На этих данных строится дашборд:

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

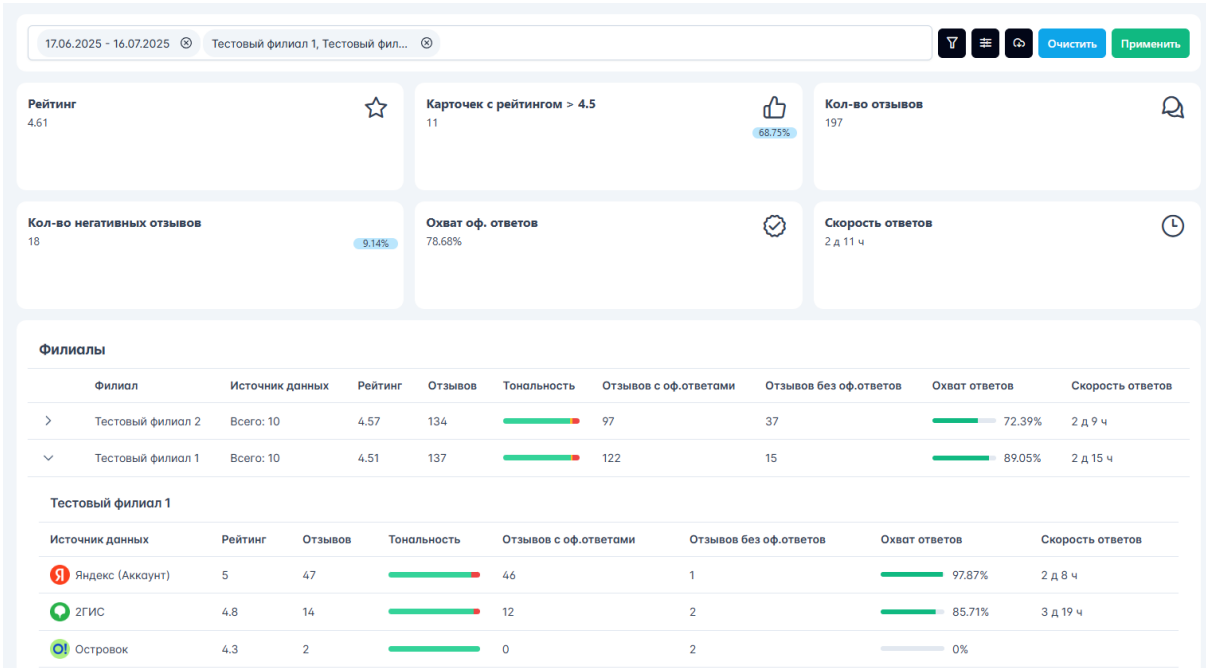
Для анализа данных и сравнения показателей в дашборде предусмотрен фильтр со следующими параметрами: Период, Филиал, Площадка. Для удобства использования реализован функционал пресетов.



Представление данных

Данные в дашборде представлены в 2-х форматах:

- В виде блоков для отображение агрегированных данных по всем сущностям входящим в фильтр.
- В табличном виде для более подробного и глубокого анализа



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

AI-анализ

Описание

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

Подключение функционала

Работа с данными

Модели предоставляется текст отзыва, список тегов подобранных специально под отрасль, по которой этот отзыв оставлен и правила обработки отзыва (промт).

Промты также учитывают отраслевые особенности компании и могут быть изменены персонально под отрасль.

Тегирование происходит в 3 этапа:

1. Модель делит текст отзыва на смысловые фразы (ключевые словосочетания)
2. Под каждое ключевое словосочетание модель выбирает один или несколько тегов и указывает его тональность
3. Модель оценивает вероятность соответствия тега и отсеивает все недостоверные варианты.

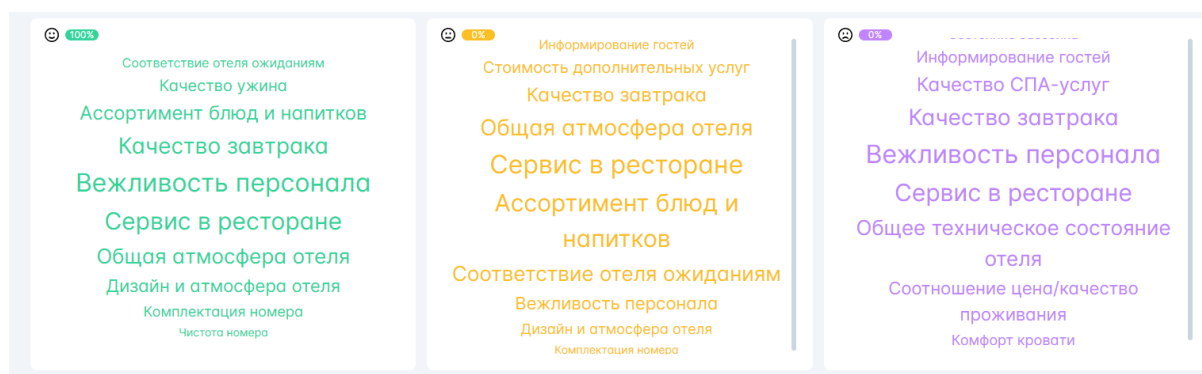
На выходе от модели по каждому отзыву получаем информацию в виде json объекта со списком тегов, их тональностью и ключевыми словосочетаниями. Эти данные используются для построения дашборда.

Представление данных

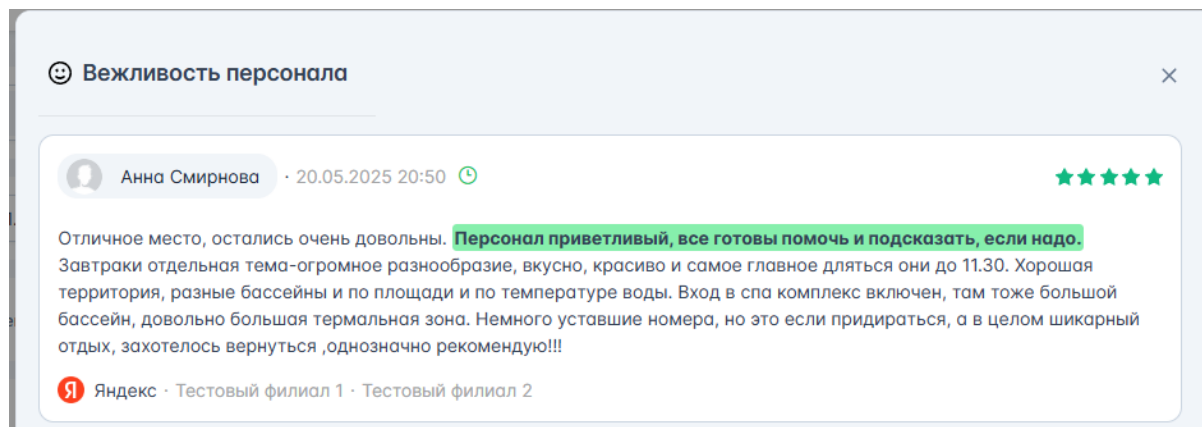
Дашборд “Мнения” - <https://getloyalty-panel.webtm.ru/analytics/opinions> отображает данные полученные по результатам тегирования AI-моделью.

Данные в дашборде представлены в 2-х форматах:

- В виде “Облака тегов”



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.



- В табличном виде для более подробного и глубокого анализа

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

Для анализа данных и сравнения показателей в дашборде предусмотрен фильтр со следующими параметрами: Период, Филиал, Площадка. Для удобства использования реализован функционал пресетов.

