

**Инструкция по эксплуатации
ПО "ORM Service"**

Аннотация

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для эксплуатации ПО "ORM Service" (далее - ПО), в том числе описание ПО, информацию о назначении ПО, описание основных компонентов ПО и действий, которые пользователь может выполнять при помощи ПО.

Содержание

Описание и назначение ПО.....	4
Процесс запуска ПО.....	5
Основные компоненты ПО.....	6
Процесс завершения работы ПО.....	11
Контакты.....	12

Описание и назначение ПО

ПО "ORM Service" – инструмент для управления и мониторинга деловой репутации, обеспечивающий полный контроль над отзывами о компании на сторонних площадках и сервисах, позволяющий отслеживать изменение репутации компании, осуществлять сбор, анализ пользовательской активности и оперативно реагировать на поддержание обратной связи с пользователями.

ПО позволяет осуществлять:

- мониторинг отзывов о компании, ее филиалах и подразделениях;
- сбор отзывов с помощью сканирования QR-кодов и их агрегацию;
- аналитику рейтинга компании по времени, площадкам, периоду или филиалу;
- аналитику площадок и сервисов, фильтрацию отзывов по оценке, времени или филиалу;
- аналитику карточек в сервисах и агрегаторах на предмет пользовательской привлекательности, а также анализ показателей CTR;
- генерацию контента на основе автоматизированного анализа ML-модели для повышения показателей пользовательской привлекательности и CTR;
- настройку гибкой системы оповещений- уведомления через мессенджеры, эл. почту и SMS о любых изменениях;
- детальное отслеживание истории всех действий и обновлений репутации на всех площадках;
- API-интеграцию посредством подключения к внешним CRM и другим сервисам для оптимизации процессов;
- автоматическое резервное копирование;
- настройку уровней доступа для сотрудников;
- разработку рекомендаций для оптимизации и улучшения деловой репутации;
- контроль изменений и работы над деловой репутацией.

Процесс запуска ПО

1. Пользователь должен перейти на сайт по ссылке: <https://lk.orm-service.ru/>.
2. Далее ему необходимо нажать на кнопку “Войти”.
3. ПО осуществит переход пользователя на страницу авторизации, на которой потребуется в соответствующих полях указать адрес электронной почты или телефон и пароль, предоставленный после заключения договора.
4. После этого ПО произведет вход в учетную запись пользователя.

Основные компоненты ПО

1. Раздел “Компании”

Содержит список добавленных компаний, отзывы по которым собирает ПО (рис. 1).

- В левой части находится значок фильтрации и поле для поиска конкретной компании.
- Ниже размещены карточки компаний с указанием названия, рейтинга, количества филиалов и основных показателей.
- В правом верхнем углу находится кнопка “Добавить компанию”.

The screenshot shows a user interface for managing companies. At the top, there's a header 'Компании'. Below it is a search bar with a magnifying glass icon and a placeholder 'Поиск...'. To the right of the search bar is a button '+ Добавить компанию'. The main area displays a card for 'Victory Group'. The card includes the company logo, a 5-star rating (4.9), NPS of 4.9, and the total number of reviews (973). It also shows the number of reviews in the last 30 days (23) and the percentage (18/5). A note indicates 'Площадок с низким NPS: 0'. Below the card, there's a small note about the number of branches (Филиалов: 1).

Рис. 1

2. Раздел “Филиалы”

Содержит список добавленных филиалов, отзывы по которым собирает ПО (рис. 2):

- в левой части находится значок фильтрации и поле для поиска конкретного филиала.
- ниже размещены карточки филиала компании с указанием названия, рейтинга, количества площадок и основных показателей.
- в правом верхнем углу находится кнопка “Добавить филиал”.

The screenshot shows a user interface for managing branches. At the top, there's a header 'Филиалы'. Below it is a search bar with a magnifying glass icon and a placeholder 'Поиск...'. To the right of the search bar is a button '+ Добавить филиал'. The main area displays a card for 'Головной Офис' located in Екатеринбург, Восточная 7а. The card includes the company logo, a 5-star rating (4.9), NPS of 4.9, and the total number of reviews (973). It also shows the number of reviews in the last 30 days (23) and the percentage (18/5). A note indicates 'Площадок с низким NPS: 0'. Below the card, there's a small note about the number of branches (Площадок: 4).

Рис. 2

3. Раздел “Площадки”

Содержит список площадок, с которых ПО собирает отзывы, формируя статистику :

- в верхней левой части находится значок фильтрации и поле для поиска конкретной площадки (рис. 3);
- ниже размещены карточки площадок филиала с указанием названия, рейтинга филиала, количеством отзывов и основных показателей.

Площадки

Поиск...

Яндекс Карты	2ГИС	Google Maps	Flamp
Victory Group	Victory Group	Victory Group	Victory Group
Головной Офис	Головной Офис	Головной Офис	Головной Офис
4.73 ★★★★☆ NPS: 4.73	4.93 ★★★★☆ NPS: 4.93	4.97 ★★★★☆ NPS: 4.97	4.98 ★★★★☆ NPS: 4.98
Общее кол-во отзывов: 372 Отзывов за 30 дней: 75/2	Общее кол-во отзывов: 241 Отзывов за 30 дней: 96/3	Общее кол-во отзывов: 242 Отзывов за 30 дней: 55/0	Общее кол-во отзывов: 118 Отзывов за 30 дней: 22/0
https://yandex.ru/profile/3806...	https://2gis.ru/firm/70000001...	https://maps.app.goo.gl/NWp...	https://flamp.ru/firm/7000000...

Рис. 3

4. Раздел “Профиль”

Содержит информацию о профиле пользователя с возможностью изменения ФИО, адреса эл. почты, номера телефона, пароля.

5. Карточка компании

Содержит информацию о рейтинге компании, количестве филиалов, количестве отзывов:

- в середине страницы размещен аналитический график с возможностью выбора критериев по категориям отображаемой информации и временному периоду, по которому собирается статистика (рис. 4);
- в нижней части отображены карточки филиалов компании с возможностью поиска существующих и добавления новых (рис. 5).

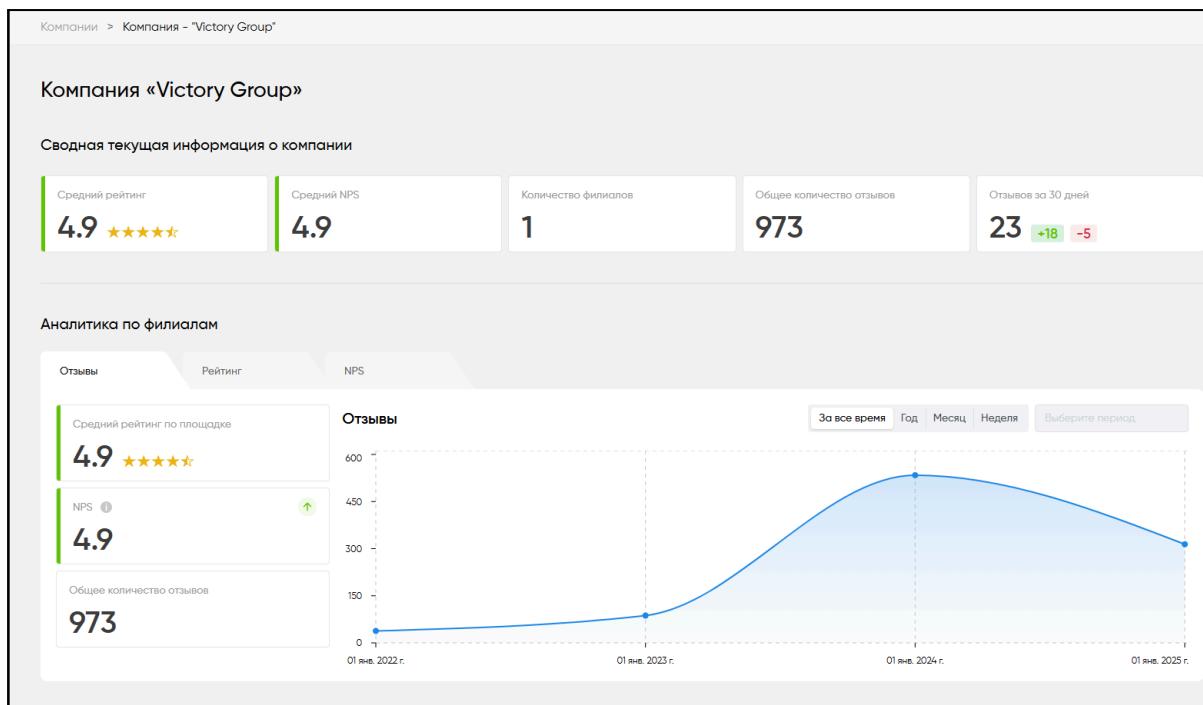


Рис. 4

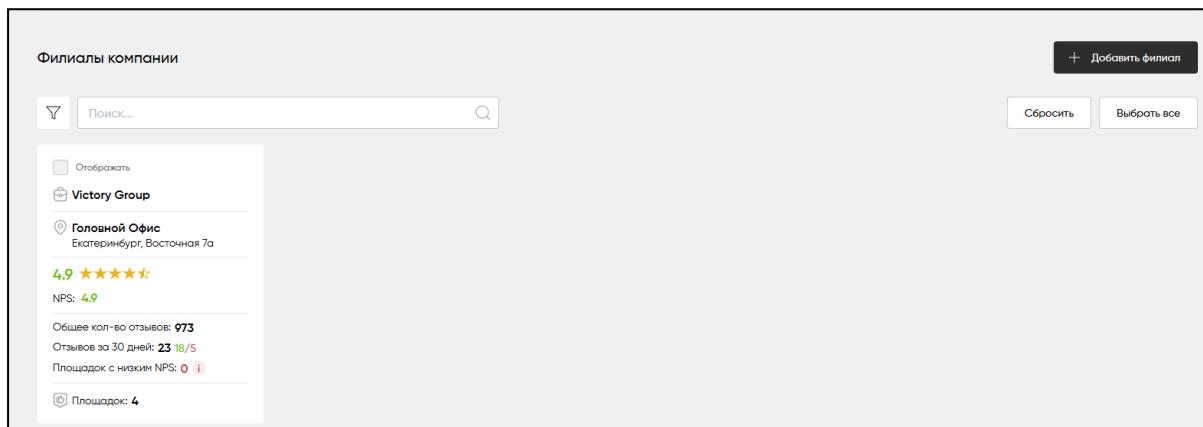


Рис. 5

6. Карточка филиала

Содержит информацию о рейтинге филиала, количестве площадок и отзывов:

- в середине страницы размещен аналитический график с возможностью выбора критериев по категориям отображаемой информации и временному периоду, по которому собирается статистика (рис. 6);
- в нижней части отображены карточки площадок с возможностью поиска существующих и добавления новых (рис. 7).

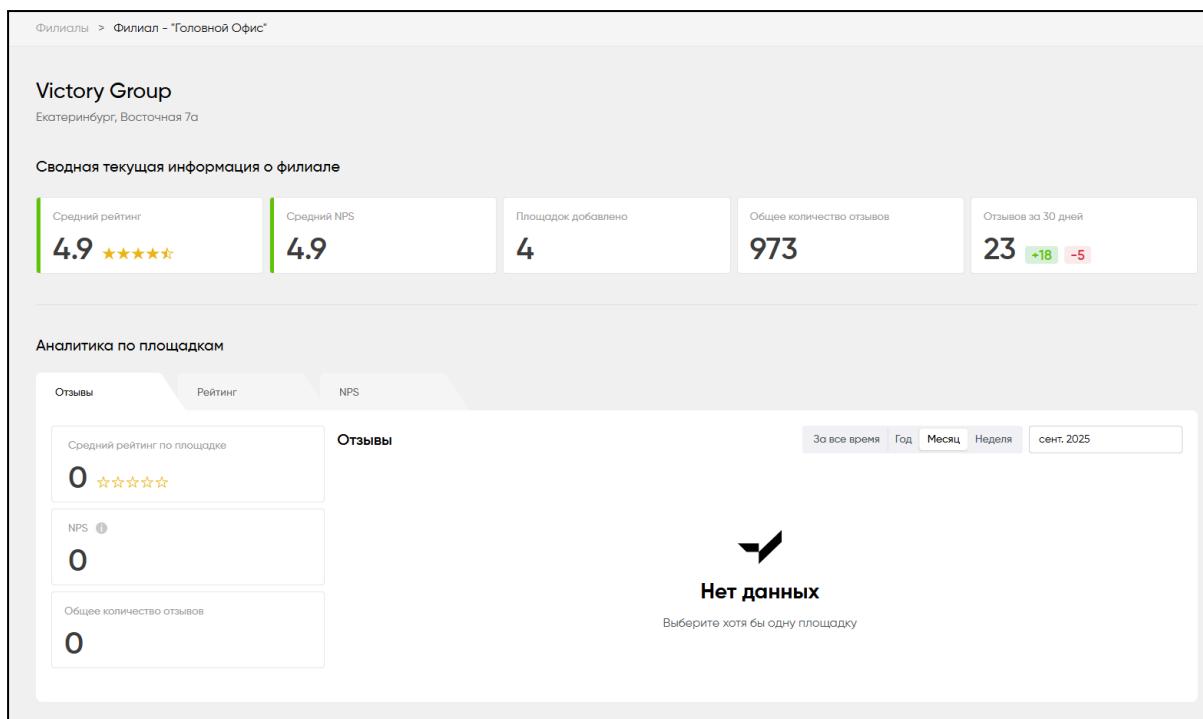


Рис. 6

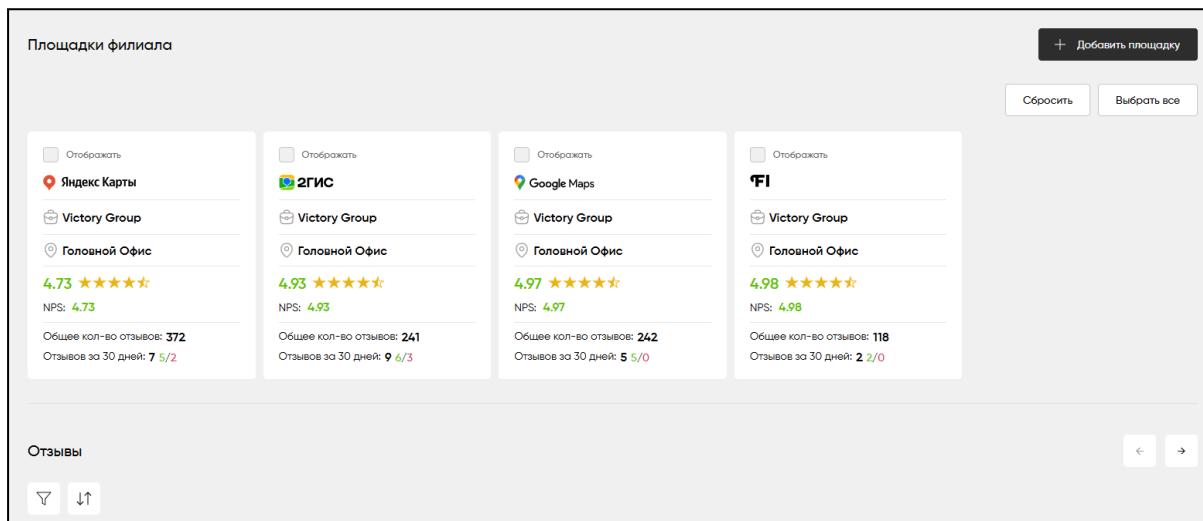


Рис. 7

7. Карточка площадки

Содержит информацию о площадке, анализируемой ПО, на которой размещаются отзывы о филиале.

- в верхней части размещена информация о рейтинге и количестве отзывов.
- в середине страницы размещен аналитический график с возможностью выбора критериев по категориям отображаемой информации и временному периоду, по которому собирается статистика (рис. 8).
- в нижней части отображены отзывы, размещенные на площадке, с возможностью фильтрации (рис. 9).

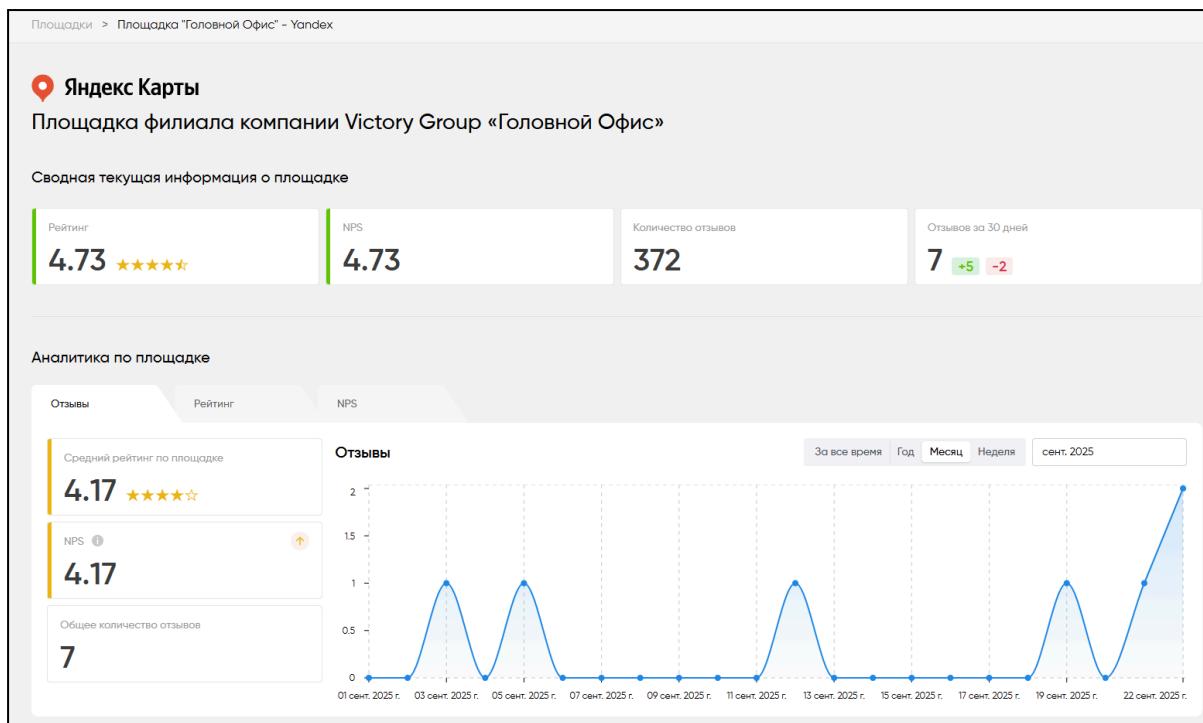


Рис. 8



Рис. 9

Процесс завершения работы ПО

1. Для завершения работы ПО пользователю необходимо в нижнем левом углу нажать на кнопку “Выход”.
2. Далее необходимо закрыть соответствующую вкладку в браузере.

Контакты

Тел.: 8 800 707 85-36