

Руководство пользователя

Программы Pinbox для управления карточками организаций
на геосервисах (Яндекс Карты, Google Карты, 2ГИС и
прочие)

На 93 листах

Pinbox — программный комплекс, размещенный на сайте pinbox.ru и предназначенный для управления карточками организации на геосервисах (Яндекс Карты, Google Maps, 2ГИС и прочие). Функционал программы включает в себя:

- Создание/закрытие филиалов;
- Мониторинг дублей;
- Удаление дублей;
- Мониторинг контактных данных (телефон, сайт, адрес и прочее);
- Мониторинг статуса работы;
- Мониторинг проблем присутствия;
- Поисковая оптимизация для геосервисов;
- Сбор отзывов с геосервисов;
- Отправка ответов/жалоб;
- Генерация ответов на отзывы;
- Модуль создания сайта на платформе Pinbox;
- Модуль размещение новостей на геосервисах;
- Модуль размещения фотографий на геосервисах;
- Модуль размещения прайсов;
- Сбор статистики из геосервисов.

Содержание

| | |
|---|-----------|
| Введение | 6 |
| Установка и удаление программы | 7 |
| Регистрация и авторизация пользователя | 8 |
| Регистрация пользователей в Pinbox..... | 8 |
| Как войти в систему?..... | 8 |
| Как восстановить пароль пользователю?..... | 9 |
| Подключение геосервисов к Pinbox | 10 |
| Как подключить Яндекс Карты к Pinbox?..... | 10 |
| Вариант 1: вы владелец сети (есть кнопка Доступы в левом меню)..... | 10 |
| Вариант 2: вы представитель сети (доступ есть, передать его невозможно)..... | 11 |
| Вариант 3: у вас нет никаких доступов..... | 11 |
| Как подключить Google Карты к Pinbox?..... | 11 |
| Вариант 1: вы владелец карточки/группы филиалов..... | 11 |
| Вариант 2: вы менеджер (доступ есть, кнопки приглашения пользователей нет)..... | 12 |
| Вариант 3: у вас нет никаких доступов, карточка существует..... | 12 |
| Как подключить 2ГИС к Pinbox?..... | 14 |
| Вариант 1: у вас есть доступ к сети..... | 14 |
| Вариант 2: кнопка передачи прав недоступна/нет меню «Доступы»..... | 15 |
| Вариант 3: нет никаких доступов..... | 16 |
| Как подключить Zoop к Pinbox?..... | 17 |
| Вариант 1: у вас есть доступ..... | 17 |
| Вариант 2: у вас нет доступа..... | 17 |
| Как подключить TripAdvisor к Pinbox?..... | 17 |
| Вариант 1: у вас есть доступ к карточке..... | 17 |
| Вариант 2: у вас нет доступа к карточке..... | 18 |
| Вариант 3: если у вас нет доступа и строки «Владелец не зарегистрирован»..... | 19 |
| Как подключить Yell к Pinbox?..... | 20 |
| Как подключить VK к Pinbox?..... | 20 |
| Как подключить Flamp к Pinbox?..... | 20 |
| Вариант 1: у вас есть доступ..... | 20 |
| Вариант 2: у вас нет доступа..... | 21 |
| Как подключиться к Pinbox по ID?..... | 22 |
| Упрощенное подключение филиалов компании в Яндекс..... | 23 |
| Упрощенное подключение филиалов компании в 2ГИС..... | 24 |
| Как подключить другие геосервисы к Pinbox?..... | 25 |
| Управление данными на геосервисах с помощью Pinbox | 26 |
| Эталон данных и автоматическая актуализация Pinbox..... | 26 |
| Что такое эталон данных?..... | 27 |
| Как проверить основные данные и подключить автоматическую актуализацию?.. | |

| | |
|---|-----------|
| Статусы правок в Актуальности данных..... | 28 |
| Анализ присутствия на геосервисах с помощью Pinbox..... | 28 |
| Раздел: управление присутствием..... | 28 |
| Раздел: актуализация..... | 29 |
| Раздел: репутация..... | 29 |
| Раздел: QR-коды..... | 30 |
| Раздел: анализ посещаемости..... | 30 |
| Устранение расхождений в геосервисах..... | 30 |
| Что такое расхождение?..... | 30 |
| Что делать, если выявлено расхождение?..... | 31 |
| Сроки модерации основных данных..... | 33 |
| Как устранить расхождение (на примере некорректного номера телефона)..... | 33 |
| Как создать группу филиалов в Pinbox..... | 35 |
| Как создать группу?..... | 35 |
| Как добавить филиал в группу?..... | 35 |
| XML для динамической загрузки и обновления данных..... | 35 |
| Динамическая загрузка..... | 35 |
| Пример XML..... | 35 |
| Как загрузить данные в Pinbox из таблиц xls,xlsx, csv?..... | 41 |
| Как скопировать данные для всех филиалов?..... | 41 |
| Как выгрузить отзывы и рейтинг в собственную CRM-систему?..... | 42 |
| Работа с репутацией с помощью Pinbox..... | 44 |
| Как отвечать на отзывы..... | 44 |
| Как использовать теги..... | 44 |
| Как подать жалобу..... | 46 |
| Как настроить генератор ответов на отзывы..... | 47 |
| Как работает генератор..... | 47 |
| Как добавить новую реплику..... | 48 |
| Рекомендации по настройке..... | 50 |
| Что использовать в блоке «О компании»?..... | 51 |
| Что использовать в блоке «Акции»?..... | 51 |
| Как выглядит хороший Генератор+?..... | 51 |
| Как выглядит хороший Генератор-?..... | 51 |
| Как запустить автоответы..... | 51 |
| Пример реплик для Генератора..... | 52 |
| Положительный генератор..... | 52 |
| Отрицательный генератор..... | 57 |
| Как подключить автоматическое обжалование отзывов..... | 58 |
| Как подключить автотегирование отзывов?..... | 59 |
| Статистика рейтингов..... | 60 |
| QR-лаб Pinbox..... | 61 |
| Как работает фильтр отзывов Pinbox?..... | 61 |
| Как создать QR-код..... | 63 |

| | |
|---|-----------|
| QR-коды с промокодом..... | 65 |
| Как запустить формирование промокодов..... | 66 |
| Как создать QR-визитку..... | 67 |
| Как создать динамический QR-код?..... | 68 |
| Настройка оповещений в Telegram и на почту от Pinbox..... | 70 |
| Как настроить оповещения на электронную почту?..... | 70 |
| Как настроить оповещения в Telegram?..... | 70 |
| Типы оповещений..... | 71 |
| Подключение и настройка коллтрекинга..... | 72 |
| Как настроить коллтрекинг?..... | 72 |
| Тегирование звонков..... | 73 |
| Как настроить оповещения о пропущенных звонках?..... | 74 |
| Статистика и прослушивание звонков..... | 75 |
| Размещение и актуализация прайса товаров и услуг на геосервисах..... | 76 |
| Как добавить прайс?..... | 76 |
| Как загрузить прайс в Excel и XML?..... | 77 |
| Как создать XML для динамической загрузки прайсов..... | 77 |
| Пример XML..... | 78 |
| Описание XML..... | 78 |
| Добавление публикации на Яндекс Картах с помощью Pinbox..... | 80 |
| Как добавить публикацию?..... | 80 |
| Статусы публикаций..... | 80 |
| Что делать, если нет новостей..... | 80 |
| Работа с контентом с помощью Pinbox..... | 81 |
| Как загрузить логотип..... | 81 |
| Как загрузить фото..... | 81 |
| Как загрузить промобаннер..... | 82 |
| Добавление пользователей и редактирование прав..... | 85 |
| Как добавить пользователя..... | 85 |
| Как дать доступ пользователю только к определенному филиалу?..... | 87 |
| Ответы на частые вопросы..... | 89 |
| Обращение в Службу технической поддержки..... | 93 |

Введение

О Программе Pinbox для управления карточками организаций на геосервисах (Яндекс Карты, Google Карты, 2ГИС и прочие)

Pinbox — программный комплекс, размещенный на сайте pinbox.ru и предназначенный для управления карточками организации на геосервисах (Яндекс Карты, Google Maps, 2ГИС и прочие) далее также - платформа, личный кабинет, программа, сайт, Pinbox. Функционал программы включает в себя:

- Создание/закрытие филиалов;
- Мониторинг дублей;
- Удаление дублей;
- Мониторинг контактных данных (телефон, сайт, адрес и прочее);
- Мониторинг статуса работы;
- Мониторинг проблем присутствия;
- Поисковая оптимизация для геосервисов;
- Сбор отзывов с геосервисов;
- Отправка ответов/жалоб;
- Генерация ответов на отзывы;
- Модуль создания сайта на платформе Pinbox;
- Модуль размещение новостей на геосервисах;
- Модуль размещения фотографий на геосервисах;
- Модуль размещения прайсов;
- Сбор статистики из геосервисов

Установка и удаление программы

Установка и запуск программы

Платформа <https://pinbox.ru/> является браузерным приложением и не требует установки на локальный компьютер. Также для работы с ним не потребуется устанавливать дополнительное ПО. Для работы Сервиса требуется актуальная версия любого из основных веб-браузеров: Firefox, Opera, Safari, Google Chrome, Яндекс Браузер или Microsoft Edge при условии работы в актуальных версиях ОС Windows и MacOS. Необходимо, чтобы в браузере была включена поддержка Javascript и Cookies

Для доступа к системе откройте любой актуальный браузер и введите адрес <https://pinbox.ru/> в поисковую строку. Нажмите клавишу Enter. Вы попадете на страницу входа.

Обновление Системы

Обновление Системы на стороне клиента не требуется. Пользователи всегда получают доступ к последней стабильной версии.

Остановка и удаление Системы

Для остановки Системы достаточно закрыть вкладку браузера или браузер полностью. При этом при повторном открытии авторизация не понадобится.

Сервис не создает файлы локально, поэтому удаление не требуется.

Регистрация и авторизация пользователя

Регистрация пользователей в Pinbox

Для регистрации пользователя в Pinbox необходимо написать письмо в службу поддержки на электронную почту: support@pinbox.ru

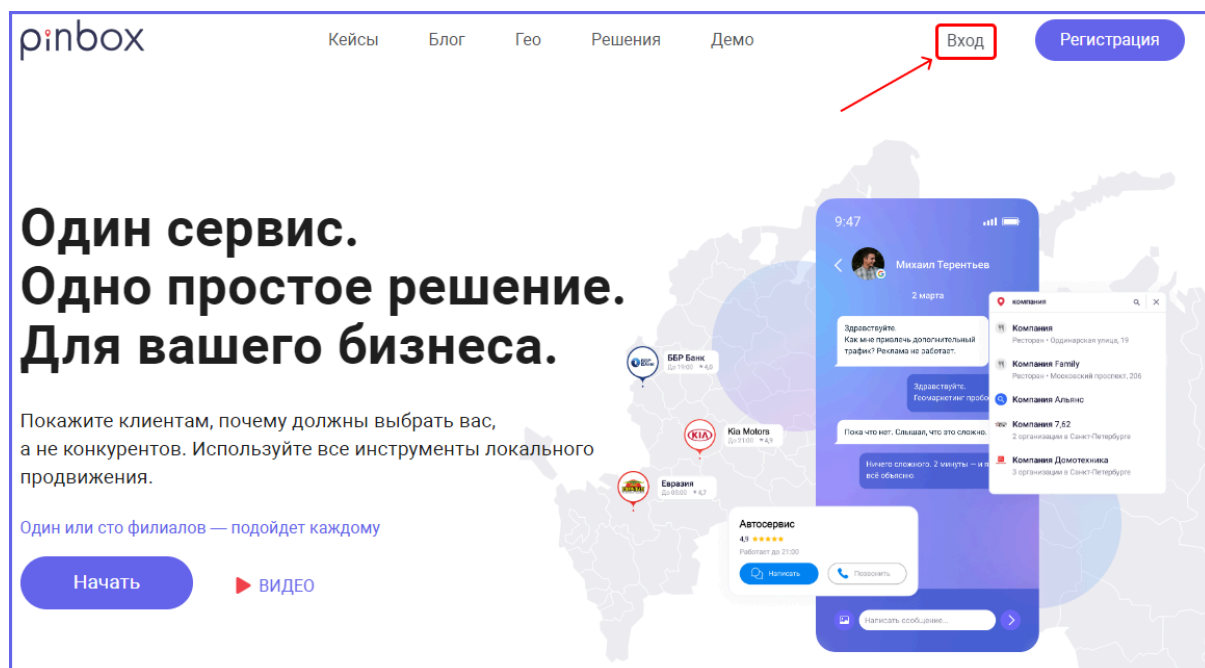
В письме необходимо указать:

- 1) ФИО;
- 2) Название компании, которую представляет пользователь;
- 3) Адрес электронной почты пользователя;
- 4) Номер телефона.

На указанный адрес электронной почты пользователю придёт: логин, пароль и ссылка для входа.

Как войти в систему?

- 1) Перейти по ссылке из письма, которое пришло на электронную почту с данными для входа или зайти на сайт Pinbox.ru и нажать на кнопку «Вход».



- 2) В появившемся окне необходимо ввести логин и пароль, которые ранее пришли на почту. После такого как данные введены, необходимо нажать на кнопку

«Вход».



The image shows a login interface for Pinbox. At the top, the word 'pinbox' is written in a white, lowercase, sans-serif font on a dark blue background. The letter 'i' has a red location pin icon above it. Below the logo is a white rounded rectangle containing the login form. The form has two input fields: the first is labeled 'Логин (почта)' and the second is labeled 'Пароль'. Below these fields is a solid blue button with the white text 'Вход'.

Как восстановить пароль пользователю?

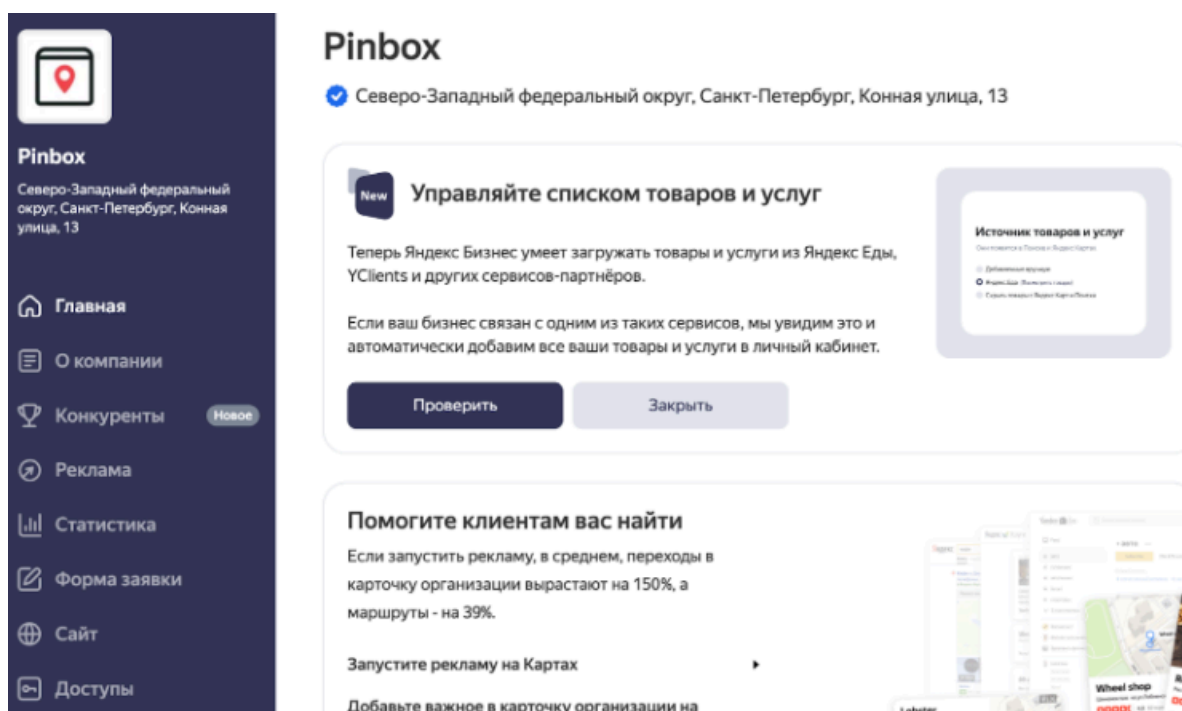
Если вы забыли пароль от своего личного кабинета Pinbox, то для восстановления пароля необходимо написать в службу поддержки на почту: support@pinbox.ru. Специалисты службы Pinbox направят новый пароль на почту, которая была указана при регистрации.

Подключение геосервисов к Pinbox

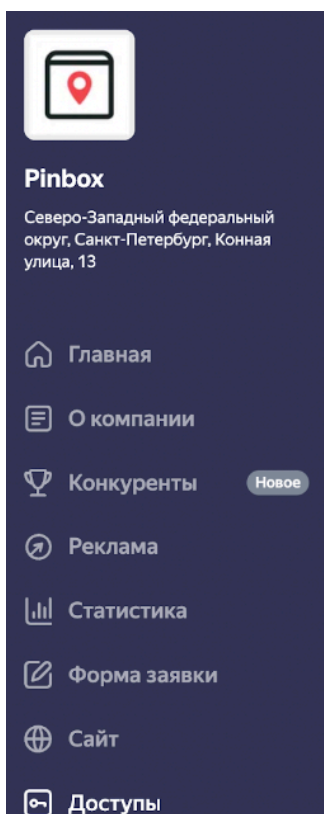
Как подключить Яндекс Карты к Pinbox?

Вариант 1: вы владелец сети (есть кнопка Доступы в левом меню)

- 1) Перейдите в [Яндекс Бизнес](#) и выберите нужную карточку/сеть.



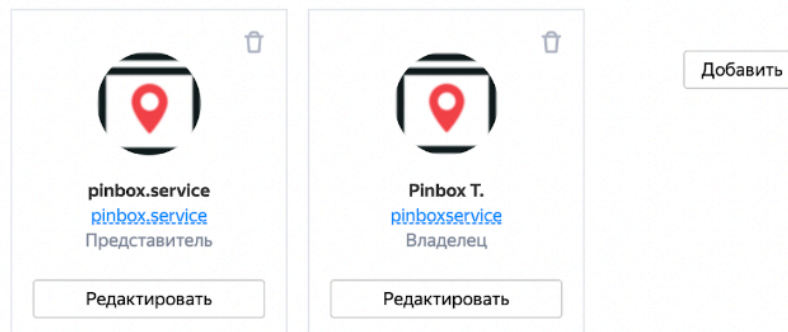
- 2) Пригласите пользователя pinbox.service@yandex.ru в роли «Представителя».



Pinbox

✓ Северо-Западный федеральный округ, Санкт-Петербург, Конная улица, 13

Доступы



Вариант 2: вы представитель сети (доступ есть, передать его невозможно)

В идеале необходимо найти сотрудника, который обладает правами Владельца, и попросить его предоставить все необходимые доступы. В крайнем случае вы можете обратиться в Поддержку Яндекс Бизнес — sprav@support.yandex.ru, для удобства вы можете указать нас в копии support@pinbox.ru.

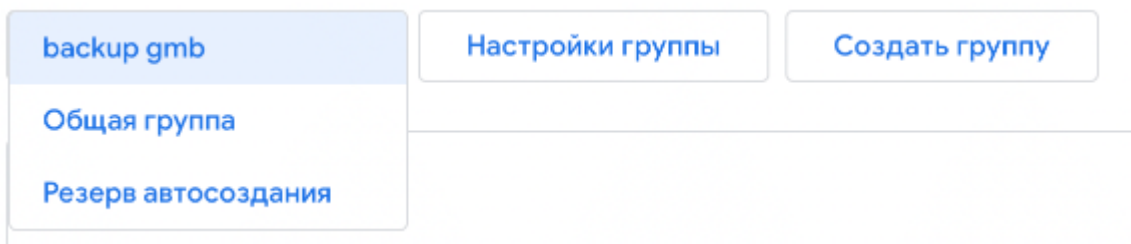
Вариант 3: у вас нет никаких доступов

При отсутствии каких-либо доступов вы можете запросить их в меню [Заявки](#) или же обратиться в Поддержку Яндекс Бизнес sprav@support.yandex.ru, указав нас в копии support@pinbox.ru.

Как подключить Google Карты к Pinbox?

Вариант 1: вы владелец карточки/группы филиалов

- 1) Перейдите по [ссылке](#).
- 2) Перейдите в «Настройки группы»→«Администраторы».

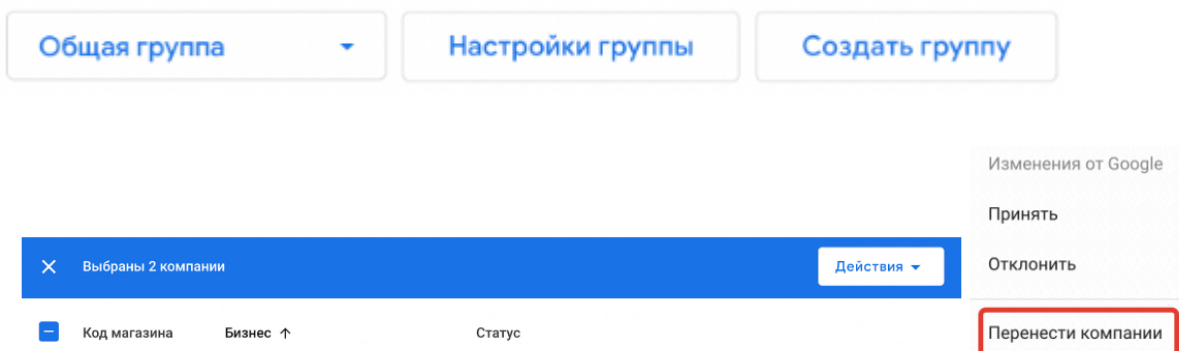


- 3) Предоставьте доступ администратора (менеджера) логину team@pinbox.ru (или margoip@gmail.com).



Если филиал/филиалы еще не сгруппированы, необходимо их сгруппировать:

- 1) выберите пункт «Создать группу» и введите название;
- 2) вернитесь на страницу со всеми компаниями;
- 3) отметьте все необходимые карточки и в правом меню нажмите «Перенести компанию».



Вариант 2: вы менеджер (доступ есть, кнопки приглашения пользователей нет)

Рекомендуем узнать точный логин владельца группы/карточки в меню «Настройки» → «Администраторы», после чего свяжитесь с ним и запросите изменение прав.

При возникновении сложностей свяжитесь с нами: support@pinbox.ru.

Вариант 3: у вас нет никаких доступов, карточка существует

- 1) Перейдите на [страницу](#).
- 2) Введите название компании так, как оно указано на Google Картах.
- 3) В выпавшем списке выберите филиал и запросите доступ.

Если владелец уже заявлен, Google отобразит часть логина. Рекомендуем обратить на это внимание: возможно, почта принадлежит вашим коллегам.

Возможно, этим профилем компании управляет кто-то другой

Профиль компании Pinbox находится под управлением ma...
@gmail.com.

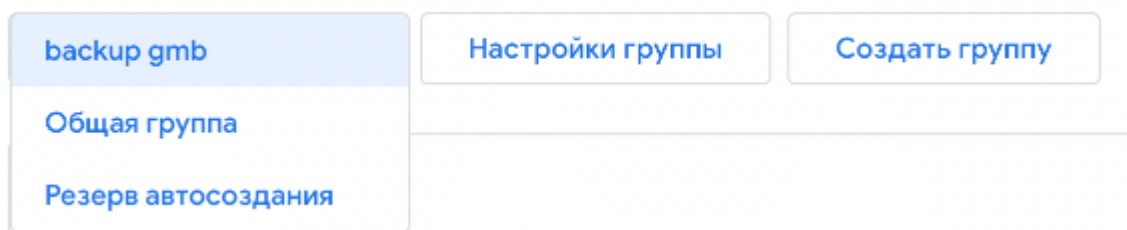
Если это ваш адрес электронной почты, смените аккаунт. Вы также можете воспользоваться процедурой восстановления (см. [руководством по восстановлению аккаунта](#)), если у вас больше нет доступа к этому адресу.

Вы также можете запросить доступ у менеджера этой компании.

[Запросить доступ](#)

Если владелец не заявлен, выберите способ подтверждения и получите доступ.

- 4) После получения доступа перейдите по [ссылке](#).
- 5) Перейдите в «Настройки группы»→«Администраторы».



- 6) Предоставьте доступ администратора (менеджера) логину team@pinbox.ru (или margoip@gmail.com).

Администраторы

[Пользователи](#)

Пользователи



Если филиал/филиалы еще не сгруппированы, необходимо их сгруппировать (описано в варианте 1).

Как подключить 2ГИС к Pinbox?

Вариант 1: у вас есть доступ к сети

- 1) Перейдите в [личный кабинет 2ГИС](#) и в правом верхнем углу найдите значок шестеренки, при нажатии на который появляется «Мой профиль» и вкладка «Управление доступом».

The screenshot displays the 2GIS Business account interface. On the left is a navigation menu with options like 'Главная', 'Моя компания', 'Реклама в 2ГИС', 'Статистика', 'Конкуренты', and 'Мой менеджер'. The main content area shows details for 'Hobby games, магазин настольных игр' at '1-я Тверская-Ямская, 8', including a map, phone number, and operating hours. There are also sections for 'Статистика' (408 transitions), 'Реклама' (32,969 rubles), and 'Фотографии' (139 photos). In the top right corner, a red-bordered button labeled 'PNBX SRVC' is highlighted, which opens a 'Мой профиль' menu with options like 'Управление доступом', 'Управление подписками', 'Изменить пароль', 'Переключить язык', and 'Выйти'.



PNBX SRVC

Мой профиль

acc_2gis@inbox.ru

Управление доступом

Управление подписками

Изменить пароль

Переключить язык

Выйти

- 2) Найдите письмо-приглашение от сервиса Pinbox: в нем указан логин, которому необходимо дать доступ.

Вариант 2: кнопка передачи прав недоступна/нет меню «Доступы»

- 1) Для начала проверьте другие логины, имеющие доступ к сети: если удастся распознать их, вы можете авторизоваться и подключить нас.
- 2) При возникновении других проблем (владельцы неизвестны, нет меню Доступы) просьба связаться с нами support@pinbox.ru.

Управление доступом

Вариант 3: нет никаких доступов

- 1) Найдите необходимую карточку на картах 2ГИС и в самом низу выберите пункт «Это моя компания».

[Нашли ошибку в данных?](#)

[Это моя компания](#) • [Реклама в 2ГИС](#) ↗

[Добавить заметку](#)

- 2) Заполните все необходимые поля и дождитесь решения Поддержки 2ГИС.

Регистрация в Личном кабинете

Санкт-Петербург ▾

Имя

Выберите e-mail. На него мы пришлем письмо для активации аккаунта.

E-mail

Город

Ваше имя – мы попросим Вас к телефону.

Получить доступ

Как подключить Zoon к Pinbox?

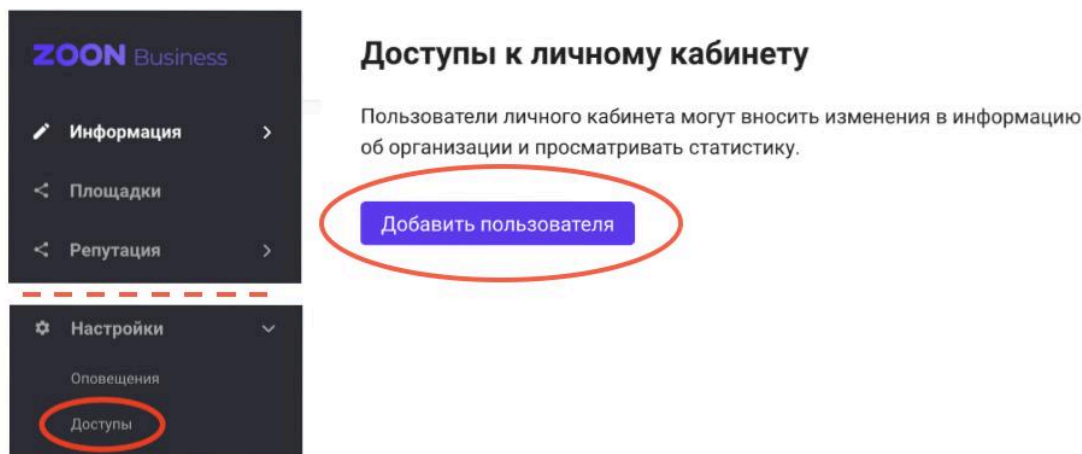
Вариант 1: у вас есть доступ

- 1) Перейдите на [страницу компании](#) и найдите страницу вашей компании.
- 2) В разделе «Настройки»→«Доступы» добавьте пользователя team@pinbox.ru (заполнение полей Телефон/Должность опциональны).

Вариант 2: у вас нет доступа

- 1) Найдите необходимую вам карточку и выберите пункт «Вы владелец?», получите доступ.
- 2) Получите доступ по телефону и в разделе «Настройки»→«Доступы» добавьте пользователя team@pinbox.ru.

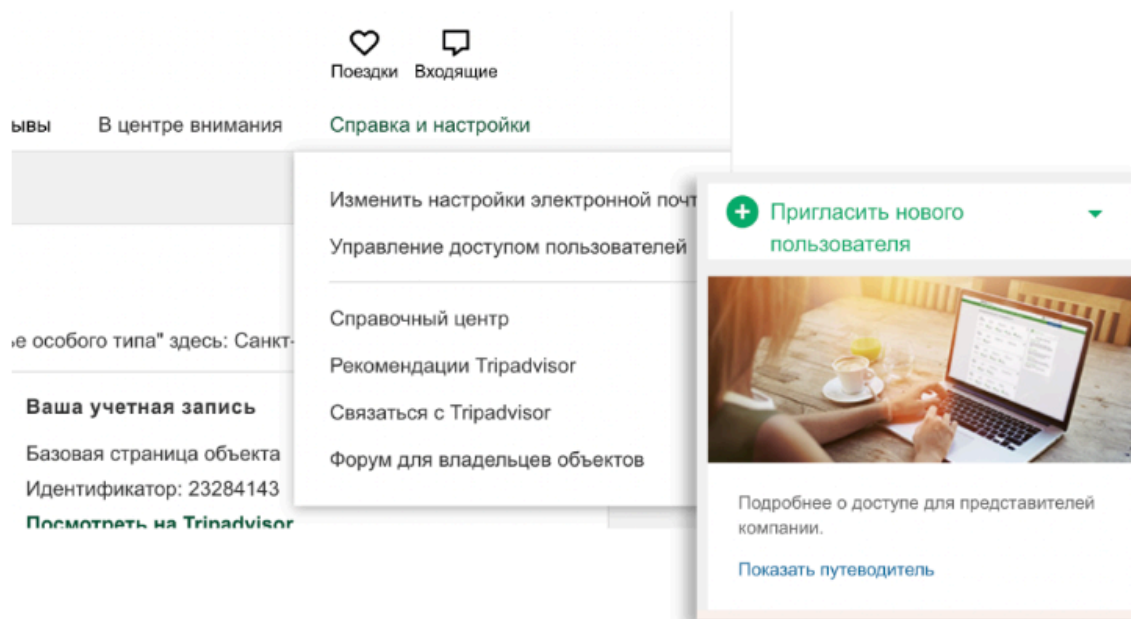
Примечание: Если филиалов много или телефоны на страницах указаны неверно, вы можете обратиться в Поддержку Zoon corp@zoon.ru, заполнив предварительно [ФОРМУ](#). Получив доступы, вы можете предоставить их нам на почту team@pinbox.ru по инструкции выше.



Как подключить Tripadvisor к Pinbox?

Вариант 1: у вас есть доступ к карточке

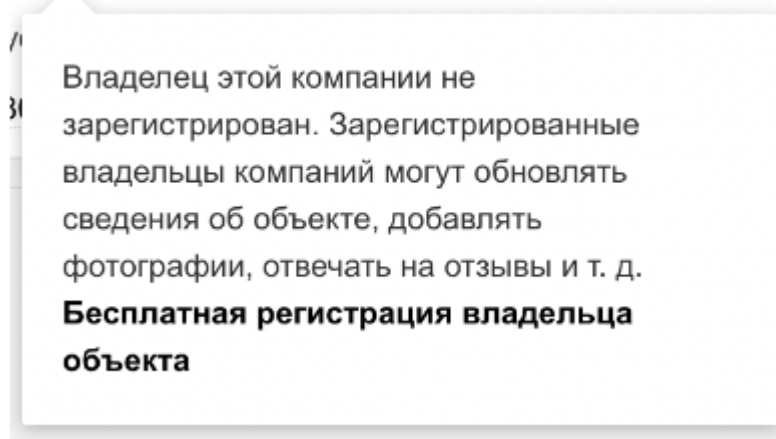
- 1) Перейдите на страницу нужного филиала.
- 2) В меню «Справка» и «Настройки»→«Управление доступом» пользователей добавьте пользователя team@pinbox.ru



Вариант 2: у вас нет доступа к карточке

- 1) Воспользовавшись поиском, найдите карточку компании и нужного филиала.
- 2) Найдите на странице строку «Владелец не зарегистрирован» и нажмите на нее.

Владелец не зарегистрирован



- 3) В меню «Бесплатная регистрация владельца объекта» запросите код по телефону и введите его.

Подтвердите свою личность

Проверка личности обеспечивает высочайший уровень безопасности и помогает нам предотвратить мошеннические действия. Выберите один из перечисленных ниже вариантов для подтверждения своей личности.



На телефонный номер, указанный для этой компании, поступит звонок с сообщением кода подтверждения.

- 4) После получения доступа добавьте пользователя `team@pinbox.ru` в меню «Справка» и «Настройки»→«Управление доступом пользователей».

Вариант 3: если у вас нет доступа и строки «Владелец не зарегистрирован»

- 1) Прокрутите карточку ниже, найдите меню «Редактировать этот объект каталога».

Предложите поправки для улучшения показанных данных.

Редактировать этот объект каталога

- 2) Наведите на строку «Это Ваша компания?» и перейдите в «Центр управления».

Это Ваша компания?

Перейдите в Центр управления

- 3) Следуя инструкциям, запросите код по телефону и получите доступ.

Подтвердите свою личность

Проверка личности обеспечивает высочайший уровень безопасности и помогает нам предотвратить мошеннические действия. Выберите один из перечисленных ниже вариантов для подтверждения своей личности.



На телефонный номер, указанный для этой компании, поступит звонок с сообщением кода подтверждения.

- 4) Предоставьте доступ пользователю `team@pinbox.ru` в меню «Справка» и «Настройки»→«Управление доступом пользователей».

*В редких случаях по техническим причинам геосервиса подтверждение по телефону может быть недоступно. В таком случае обратитесь на `support@pinbox.ru`

Как подключить Yell к Pinbox?

Вне зависимости от наличия или отсутствия доступа единственный способ получения и делегирования прав – обращение в Поддержку `support@yell.ru` с [ФОРМОЙ](#).

Как подключить VK к Pinbox?

Для подключения необходимо предоставить доступ приложению Pinbox Service.

- 1) Войдите в VK под логином, имеющим доступ к странице компании с правами администратора.
- 2) Убедитесь, что ваш аккаунт является администратором сообщества.
- 3) В настройках страницы необходимо посмотреть ее номер (после сохранения останутся только цифры).
- 4) Перейдите по ссылке (<https://oauth.vk.com/oauth/authorize...>).
- 5) В открывшемся окне нажмите на кнопку «Разрешить».
- 6) VK переадресует вас на новую страницу, ссылку (URL страницы) необходимо скопировать и сохранить в поле [VK token](#).

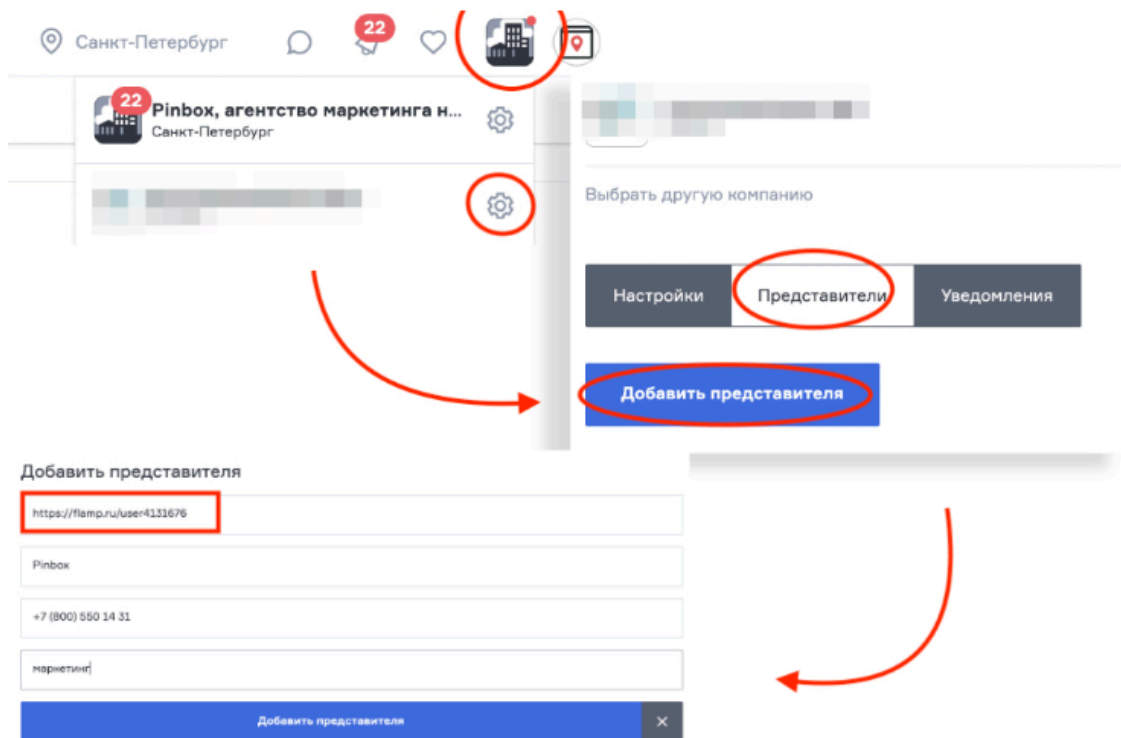
Как подключить Flamp к Pinbox?

Вариант 1: у вас есть доступ

- 1) Перейдите в личный кабинет Flamp.
- 2) Найдите необходимую карточку.
- 3) В меню «Доступы» пригласите [пользователя](#).

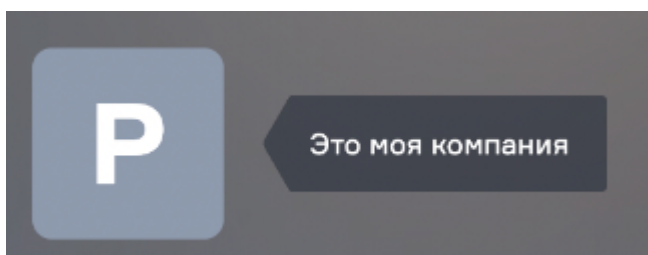
Данные для заполнения:

- ссылка на пользователя;
- имя Pinbox;
- телефон +7 (800) 550 14 31
- должность маркетинг.



Вариант 2: у вас нет доступа

- 1) Найдите необходимую вам карточку и выберите на ее странице пункт «Это моя компания».



- 2) Заполните форму и запросите доступ.

Имя и фамилия

Должность в компании

+7 () _ _ _

Прочитал и принимаю [правила для компаний](#)

Продолжить

3) После подключения пригласите [пользователя](#).

Как подключиться к Pinbox по ID?

Подключение некоторых информационных ресурсов не требует предоставления прав или сложных манипуляций, достаточно просто указать номер филиала подключаемого геосервиса. Для этого необходимо скопировать его из адресной строки подобно тому, как указано на иллюстрации.

- 1) Перейдите в раздел [Геосервисы](#).
- 2) Нажмите на кнопку Добавить.
- 3) Выберите нужный геосервис.
- 4) Появится подсказка, что необходимо указать в качестве ID.
- 5) Перейдите на геосервис, найдите свой филиал и скопируйте его ID.
- 6) Укажите ID в форме привязки геосервиса.

Подключение 📄 +

Все филиалы

Подключить сервис

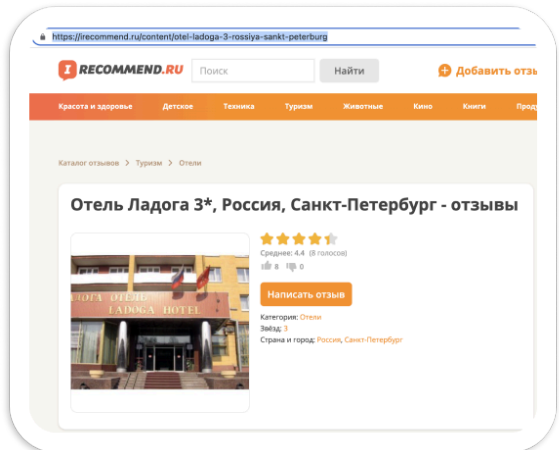
Геосервис
iRecommend

Филиал
ул. Маяковского, 13

ID геосервиса
https://irecommend.ru/content/otel-ladoga-3-rossiya-sankt-peterburq

https://irecommend.ru/content/ytb

Закреть **Сохранить**



Упрощенное подключение филиалов компании в Яндекс

- 1) При сохранении сетей происходит автопривязка.
Добавить ссылку на сеть можно во вкладке [«Интеграции»](#).

Подключение сетей (если несколько, то через запятую)

Яндекс.Бизнес Сеть

Google MB Группа

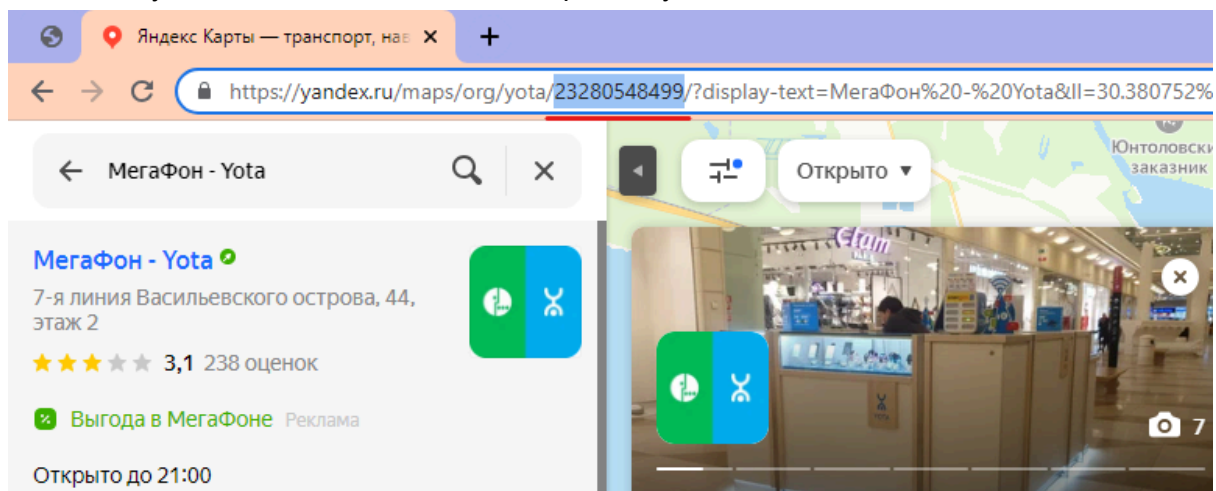
2ГИС Группа

После подключения сети в течение суток сервис автоматически привяжет филиалы, находящиеся в этой сети. Поиск филиалов идет по адресу и/или координатам, поэтому убедитесь, что в Личном кабинете Pinbox адреса филиалов совпадают с информацией на Яндекс. В противном случае в подключении могут быть ошибки.

- 2) Добавлена возможность подключать карточки по публичным ID.

Ранее для подключения филиала к сервису необходим был ID страницы филиала в Яндекс Бизнесе. Сейчас же это можно сделать и по ID с публичной карты.

Для подключения необходимо скопировать ID как на скриншоте и вставить в соответствующее поле подключения по филиалу.

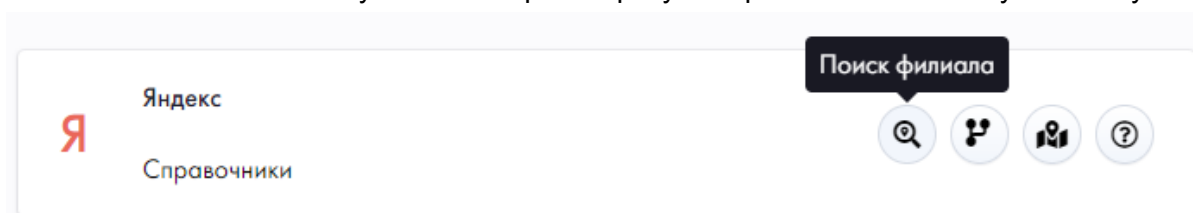


Важно: наличие более простого формата подключения не означает, что сервис сможет работать по карточкам без предоставленного по инструкции доступа. Перед привязкой просим удостовериться, что фактически доступ к вашей компании в кабинете Яндекс Бизнес предоставлен по [инструкции](#).

Если после привязки будет выявлено, что доступа к данному филиалу все же нет, появится ошибка. Если доступ к филиалу в Яндекс Бизнес есть, сервис сам скорректирует ID на нужный, и подключение будет успешным.

- 3) Также теперь сервис мониторит данные по присутствию вашей компании на площадке Яндекс.

В разделе «Геосервисы» → «[Не подключены](#)» можно просмотреть, какие карточки присутствуют на площадке, но не подключены к кабинету. С помощью кнопки «Поиск» их легко найти на самой публичной карте и сразу же привязать к Личному кабинету.

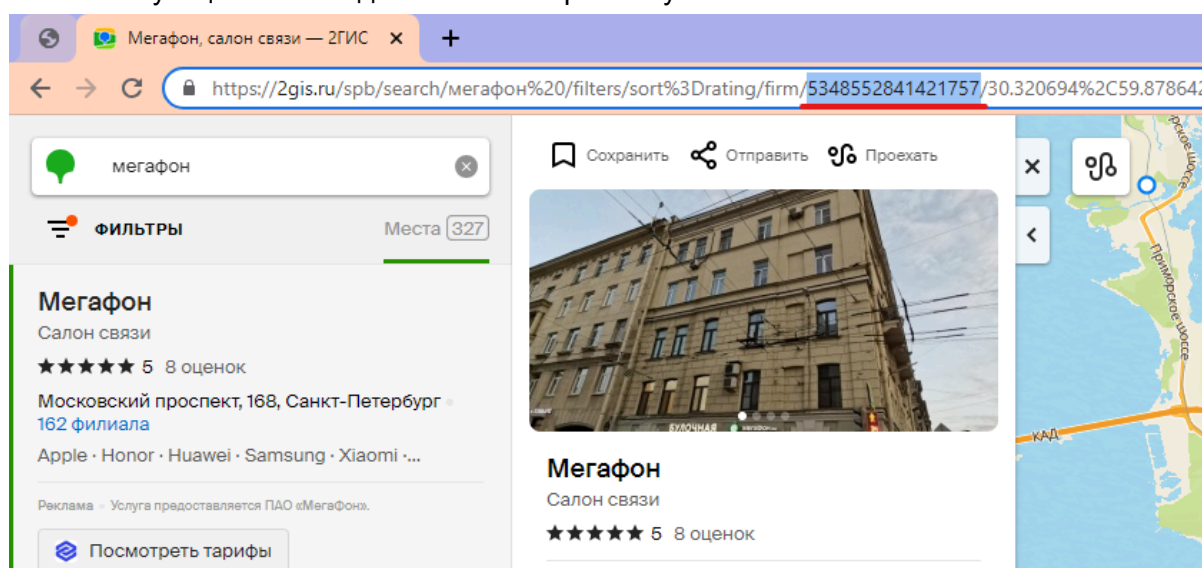


Упрощенное подключение филиалов компании в 2ГИС

- 1) Добавлена возможность подключать карточки по публичным ID.

Ранее для подключения филиала к сервису необходим был ID страницы филиала в 2ГИС Бизнесе. Сейчас же это можно сделать и по ID с публичной карты.

Для подключения необходимо скопировать ID как на скриншоте и вставить в соответствующее поле подключения по филиалу.

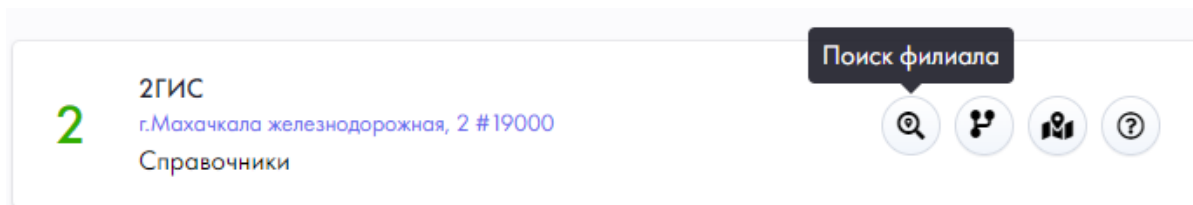


Важно: наличие более простого формата подключения не означает, что сервис сможет работать по карточкам без предоставленного по инструкции доступа. Перед привязкой просим удостовериться, что фактически доступ к вашей компании в кабинете 2ГИС Бизнес предоставлен по [инструкции](#).

Если после привязки будет выявлено, что доступа к данному филиалу все же нет, появится ошибка. Если доступ к филиалу в 2ГИС Бизнес есть, сервис сам скорректирует ID на нужный, и подключение будет успешным.

- 2) Также теперь сервис мониторит данные по присутствию вашей компании на площадке 2ГИС.

В разделе «Геосервисы» → [«Не подключены»](#) можно просмотреть, какие карточки присутствуют на площадке, но не подключены к кабинету. С помощью кнопки Поиск их легко найти на самой публичной карте и сразу же привязать к Личному кабинету.



Как подключить другие геосервисы к Pinbox?

Для подключения сервисов Prodoctorov, Napopravku и пр. нет технической возможности делегирования прав. В качестве альтернативы возможно подключение по логину и паролю представителя. Подробнее – на support@pinbox.ru.

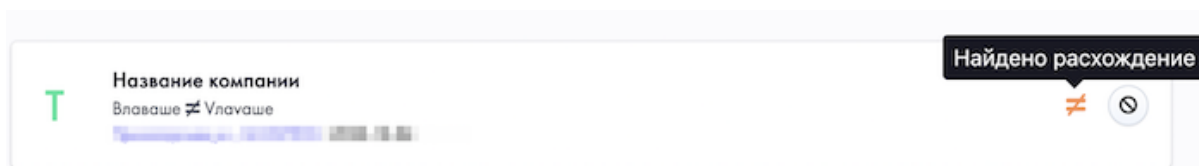
Для подключения к сервису нового филиала также просьба связаться со Службой Поддержки support@pinbox.ru Мы уточним всю необходимую информацию и подключим карточки.

Управление данными на геосервисах с помощью Pinbox

Эталон данных и автоматическая актуализация Pinbox

Автоматическая актуализация – ключевой момент всей работы Pinbox. За счет ежедневного обновления данных при помощи Pinbox алгоритмы геосервисов начинают продвигать карточки: они чаще появляются в поисковой выдаче при запросах по названию компании или услуге и выше ранжируются, набирая со временем органический трафик.

- 1) Сервис ежедневно сравнивает информацию, размещенную в основных полях, с геосервисами:
 - название;
 - адрес;
 - график работы;
 - сайт;
 - соцсети;
 - рубрики;
 - короткое/полное описание;
 - дополнительные поля.
- 2) При выявлении расхождения данных сервис автоматически отправляет правку на геосервис и отражает ситуацию в разделе [Актуальность](#).
- 3) Если правка после четвертого раза автоматической загрузки не проходит проверку, сервис отражает эту информацию с пометкой «Не проходит модерацию». В таком случае требуется ручное внесение изменений.



Информация о статусах изменений в Актуальности более подробно отражена в инструкции ниже.

Что такое эталон данных?

Эталон данных – это карточка филиала в сервисе Pinbox, содержащая истинную, единственно верную информацию (эталонную):

- название;
- адрес;
- график работы;
- сайт;
- соцсети;
- рубрики;
- короткое/полное описание;
- дополнительные поля.



Как проверить основные данные и подключить автоматическую актуализацию?

Для сверки и подключения необходимо:

- 1) открыть [Личный кабинет Pinbox](#);
- 2) авторизоваться; перейти в раздел [Филиалы/Список филиалов](#);
- 3) поочередно открывая каждую карточку и каждый раздел, внимательно проверить заполнение, при необходимости внести изменения кнопкой «Редактировать»;
- 4) после сверки и внесения всех изменений перейти в раздел [«Настройки»](#)→[«Проект»](#) и в нижней части страницы отметить две галочки – Актуализация и Прайсы.

Настройки

- | | |
|--------------|---|
| Актуализация | <input checked="" type="checkbox"/> Автоматически загружать контактные данные на геосервисы |
| Прайсы | <input checked="" type="checkbox"/> Автоматически загружать прайсы раз в месяц |
| Отзывы | <input type="checkbox"/> Автоматически отвечать на новые положительные отзывы |
| Отзывы | <input type="checkbox"/> Автоматически отвечать на новые отрицательные отзывы |

Статусы правок в [Актуальности данных](#)

1) Найдено расхождение

Статус \neq означает, что сервис Pinbox выявил ошибку данных (расхождение) между эталоном и геосервисом и направил заявку на изменение.



Значение эталона = Фактическое значение на геосервисе

2) Данные успешно изменены

Автоматические правки сервиса были приняты, и информация на Карте актуальна.



3) Правка не проходит модерацию

Сервис Pinbox неоднократно пытался внести правку, но геосервис отказывает в изменении, данные на Карте не актуальны. В таком случае требуется подключиться и в ручном формате изменить данные (обратиться в службу поддержки геосервиса).



Подключена автоматическая актуализация, и сервис регулярно обновляет данные на геосервисах, тем самым поддерживая частоту и актуальность информации на картах. При регулярной работе сервиса карточки начнут выходить в ТОП по ключевым запросам.

Анализ присутствия на геосервисах с помощью Pinbox

Раздел: управление присутствием

Продвигается геосервисов – всего подключенных площадок, включая дочерние геосервисы, взаимодействие с которыми построено через подключение к первичным площадкам. Например, к навигатору Waze доступ осуществляется через Google.

Метрика необходима для понимания общего количества сервисов участвующих в продвижении.

Нужно подключить – всего [возможных еще площадок](#) для подключения, часть из них могут относиться к не профильным площадкам. Для того чтобы их не учитывать, необходимо [настроить](#) геосервисы.

Активность пользователей – общее количество использований кабинета Pinbox за 30 дней пользователями, [от входа до правок](#). Не все в Pinbox может работать полностью автономно, иногда требуется обновлять данные и производить прочие настройки, данный показатель указывает на такую активность.

Ошибки подключений/дубли – ошибки именно самих подключений к геосервисам: [нет прав, ошибка подключения и прочее](#). Pinbox не может решить часть проблем самостоятельно, например, в случае отсутствия прав, и данная метрика показывает их количество.

Раздел: актуализация

Ежедневных задач обновления – усредненное количество автоматических задач, выполняемых в сутки для осуществления процесса актуализации: например, мониторинг доступа, мониторинг данных, проверка статуса филиала, отправка данных, отправка запросов актуализации. Метрика показывает объемы производимых работ для сравнения затрат с ручными работами.

Процент исправлений – доля исправленных данных в общем количестве найденных расхождений. Показывает исправность как самого процесса правок, так и исправность самих данных указанных в Pinbox.

Обновление контента – сложный составной показатель, учитывающий работу с прайсами, фотографиями, публикациями за месяц. Необходим для учета и отслеживания работы при обновлениях этих данных. Прайс достаточно загрузить один раз для постоянного автоматического обновления, фото и публикации – размещать раз в месяц.

Проблемы модерации – не все задачи обновления данных могут решаться автоматически, иногда необходимо ручное вмешательство.

Раздел: репутация

Обработка ОС – [процент](#) всех отзывов к уже отвеченным отзывам. Важный показатель, учитывается самими геосервисами в ранжировании в поиске карточек.

Обработка негатива ОС – [доля](#) всех негативных отзывов к негативным отзывам с отправленными жалобами. Каждая жалоба, пусть иногда даже и с небольшим шансом, может привести к удалению негатива.

Коэффициент NP – [показывает](#) соотношение позитивных отзывов к негативным: если он более 2, то это означает превышение негатива, если менее, то соотношение отзывов в допустимом диапазоне.

Средний рейтинг – средний [рейтинг](#) за предыдущий месяц.

Раздел: QR-коды

Переходы по QR – переход по QR или короткой ссылке одного пользователя в сутки.

Переходы на гео – количество переходов на геосервисы по кнопке из фильтра или прямой переход, если фильтра нет.

Фильтр негатива – количество заполнений формы фильтра с негативным отзывом, даже если данные заполнены некорректно.

Раздел: анализ посещаемости

Посещения – переходы в карточки из любого источника: поиск, прямые переходы. Данные с геосервисов собираются со дня подключения и доступны за полный прошедший месяц со дня подключения.

Действия в карточках – сумма всех действий: маршруты, переходы на сайт, звонки. Данные с геосервисов собираются со дня подключения и доступны за полный прошедший месяц со дня подключения.

Устранение расхождений в геосервисах

Что такое расхождение?

Ежедневно Pinbox сканирует подключенные сервисы и сравнивает информацию о компании с данными в личном кабинете Pinbox (эталоном данных). В случае обнаружения расхождения по какому-либо полю информация фиксируется в разделе [«Актуальность»](#).

Поле с иконкой ≠ является расхождением. Это значит, что данные, добавленные в эталон личного кабинета Pinbox, не соответствует данным, фактически отображенным на геосервисе.

Найдено расхождение



То, что указано до ≠ – значение эталона данных, после ≠ – фактическое значение поля на геосервисе.



Основной телефон

+79643369000 ≠ +7 (906) 250 95 27

Что делать, если выявлено расхождение?

Если в разделе [«Актуальность»](#) расхождение отмечено статусом «Не проходит модерацию», это значит, что необходимо подключаться к вопросу и в ручном формате корректировать информацию.

Причины, по которым данные не проходят модерацию

1) Данные не соответствуют правилам размещения на геосервисах.

Например, название «Ресторан Ракета» не пройдет модерацию на Яндекс, так как использование слова «ресторан» в названии запрещено правилами.

Прикладываем правила размещения на основных геосервисах:

- [Яндекс](#)
- [2ГИС](#)
- [Google](#)

2) Специалисты геосервисов не смогли подтвердить вносимые изменения.

Все правки, вносимые по филиалам, проходят проверку со стороны геосервиса. На Яндекс она, в большей степени, автоматическая, поэтому, если роботы-модераторы не смогут найти подтверждение информации в открытых источниках, они не пропустят данные на публикацию.

Заявка: Отклонена ?

02-05-2023 00:14

pinbox.service

Изменение названия:

Специалисты 2ГИС проверяют все правки в ручном формате и обзванивают компании для уточнения корректности вносимых изменений. Если при звонке специалиста 2ГИС данные в компании (в которую вносятся корректировки) не подтверждаются, правка не принимается.

Мы связались с представителем компании по телефону, указанному в карточке. Нас попросили пока не указывать эту информацию в 2ГИС. Возможно, изменения в справочных данных временные.

3) Сбои модерации, ошибки.

Ошибки со стороны геосервисов, из-за которых корректные данные могут не пройти модерацию, также случаются. Именно поэтому некоторые вопросы приходится решать непосредственно через поддержки геосервисов.

Яндекс

[Чат](#) При наличии приоритетного размещения: priority@support.yandex.ru Если приоритетного размещения нет: sprav@support.yandex.ru

2ГИС

По всем вопросам: zc@2Gis.ru Прайсы: goods@2gis.ru
Технические ошибки и баги: support@2gis.ru Отзывы и жалобы: reviews@2gis.ru

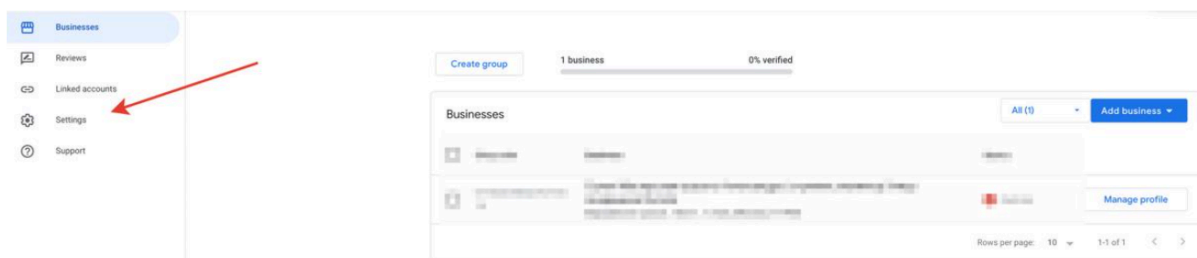
Google

Служба поддержки вызывается из Справки («Связаться с нами»). В зависимости от вида обращения и проблем могут быть предложены разные варианты: почта, чат, звонок. Рекомендуем использовать почту.

Важно: в связи с ограничениями работы Google в России Служба поддержки работает только на английском языке. Для того чтобы в Справке появилась кнопка «Связаться с нами», необходимо переключить Google Business на английский (или любой другой) язык и перезагрузить страницу.

Поддержка Zoon: corp@zoon.ru

Поддержка Yell: support@yell.ru



Сроки модерации основных данных

Яндекс: примерно 24 часа, иногда случаются перебои, в таком случае рекомендуем писать в Поддержку.

2ГИС: 1-3 суток, в некоторых случаях могут также быть задержки и сложности.

Google: в зависимости от правки от минуты до нескольких суток.

Как устранить расхождение (на примере некорректного номера телефона)

- 1) Перейдите в карточку нужной компании/филиала на карте и проверьте, действительно ли номер некорректен. Быстрый переход можно совершить прямо из личного кабинета Pinbox, для этого просто нажмите на название геосервиса.




- 2) В личном кабинете геосервиса (в данном случае – в Яндекс Бизнес) проверьте номер телефона. Если он указан также ошибочно, скорректируйте информацию.

Номера телефонов

Скрытые номера не отображаются публично для ваших клиентов.

 +7 (901) 132-12-39 

- 3) Если номер телефона в Яндекс Бизнес указан верно и отличается только от Яндекс Карт, значит, правка находится на перемодерации. В таком случае необходимо подождать около 24 часов и проверить еще раз.
- 4) Статус проверки вы также можете увидеть в разделе Изменения в Яндекс Бизнес.

Заявка: Отклонена 

11-03-2023 00:51

pinbox.service

Изменение названия:



Отправлено на модерацию

11-03-2023 00:51

pinbox.service

Изменение названия:



- 5) Если проблема сохраняется и в течение нескольких дней правка не принята, вы можете обратиться в Службу поддержки за консультацией. Контакты для связи мы приложили выше.









Устранение расхождений по другим геосервисам выполняется по похожему принципу. Личные кабинеты геосервисов:

[2ГИС](#)

[Google](#)

Как создать группу филиалов в Pinbox

С помощью групп можно сегментировать филиалы, а затем фильтровать их. Для этого создайте группу, а затем перейдите в любой филиал и установите ее. Это упростит работу и поможет фильтровать ваши точки продаж.

| ID | Группа | Филиалов | |
|-----|--------|----------|---|
| 634 | Север | 1 |   |
| 635 | Урал | 0 |   |
| 636 | Юг | 0 |   |
| 637 | ДВ | 0 |   |

Как создать группу?

Перейдите в раздел "Группы" и с помощью кнопки "+", создайте новую.

<https://pinbox.ru/groups/>.

Как добавить филиал в группу?

Каждый филиал необходимо добавлять в созданную группу отдельно. Для этого нажмите на нужный филиал, в его «основных данных» выберите, в какую группу хотите добавить точку. Также в этом разделе можно создать новую группу.

<https://pinbox.ru/card/>.

XML для динамической загрузки и обновления данных

Динамическая загрузка

Данный способ позволит производить постоянную загрузку и редактирование данных, синхронизировав вашу базу данных с Pinbox. Для этого с вашей стороны необходимо организовать генерацию и обновление файла XML и его доступность на вашем сервере. Далее Pinbox в соответствии с настройками будет скачивать данный файл и согласно ему обновлять данные: создание филиалов, закрытие/открытие филиалов, изменение данных.

Пример XML

```

▼<company>
  ▼<card>
    <id>23121</id>
    <status>OPEN</status>
    <name>Прагматика Купчино KIA, официальный дилер KIA</name>
    <short_name>Прагматика Купчино KIA</short_name>
    <name_en>Pragmatika Kupchino KIA, ofitsialnyy diler KIA</name_en>
    <short_name_en>Pragmatika Kupchino KIA</short_name_en>
    <address>Малая Балканская улица, 55</address>
    <region>Санкт-Петербург</region>
    <country>Россия</country>
    <postalcode>192230</postalcode>
    <office>1 этаж</office>
    <latitude>59.829033</latitude>
    <longitude>30.426765</longitude>
    <phone>+7(812)2101766</phone>
    <phoneAd>+7(812)2101723,+7(812)2101722</phoneAd>
    <site>https://www.plt-kia.ru</site>
    <facebook>https://www.facebook.com/kiaspbu</facebook>
    <vk>https://vk.com/kia_pragmatika</vk>
    <email>call@plt.spb.ru</email>
  ▼<regularHours>
    <monday>08:00-21:00</monday>
    <tuesday>08:00-21:00</tuesday>
    <wednesday>08:00-21:00</wednesday>
    <thursday>08:00-21:00</thursday>
    <friday>08:00-21:00</friday>
    <saturday>08:00-21:00</saturday>
    <sunday>08:00-21:00</sunday>
  </regularHours>
  ▼<breaksHours>
    <monday>12:00-13:00</monday>
    <tuesday>12:00-13:00</tuesday>
    <wednesday>12:00-13:00</wednesday>
    <thursday>12:00-13:00</thursday>
    <friday>12:00-13:00</friday>
    <saturday>12:00-13:00</saturday>
    <sunday>12:00-13:00</sunday>
  </breaksHours>
  <dateUpd>2021-01-01</dateUpd>
</card>
</company>

```

| Поле | Формат | Описание |
|------|---|--|
| card | | Контейнер, содержащий информацию о филиале |
| id | единственное обязательное поле, латинские символы и цифры, до 50 знаков | Уникальный номер (код) филиала, использующийся в вашей базе данных |

| | | |
|---------------|---|---|
| status | OPEN или пустое значение: филиал открыт. CLOSE филиал закрыт и должен быть удален из геосервисов | Статус филиала |
| name | до 250 символов, не используются специальные символы | Название филиала |
| short_name | до 250 символов, длина менее, чем основное название | Короткое название филиала |
| name_en | до 250 символов, не используются специальные символы | Название филиала на английском языке |
| short_name_en | до 250 символов, длина менее, чем основное название на английском | Короткое название филиала на английском языке |
| address | без указания региона и страны (указанных в соответствующих полях) | Адрес филиала |
| area | | Регион или область |
| city | | Город |
| country | | Страна |
| postalcode | | Индекс |
| office | до 50 символов | Уточнение адреса: этаж, офис, примечание |
| latitude | | Широта |

| | | |
|-----------------|--|---------------------------------|
| longitude | | Долгота |
| phone | начинается +7 или 8800 | Основной номер телефона |
| phoneAd | номера через запятую, начинается +7 или 8800 | Дополнительные номера телефонов |
| site | включая протокол | Сайт компании |
| facebook | включая протокол | Ссылка на Facebook* |
| vk | включая протокол | Ссылка на VK |
| ok/ok | включая протокол | Ссылка на Одноклассники |
| twitter/twitter | включая протокол | Ссылка на Twitter |
| wa | включая протокол | Ссылка на WhatsApp |
| instagram* | включая протокол | Ссылка на Instagram* |
| youtube | включая протокол | Ссылка на YouTube |
| viber | включая протокол | Ссылка на Viber |

| | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| telegram | включая протокол | Ссылка на Telegram |
| email | | Email для связи |
| regularHours | | Контейнер для указания времени работы |
| monday08:00-21:00/monday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в понедельник |
| tuesday08:00-21:00/tuesday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы во вторник |
| wednesday08:00-21:00/wednesday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в среду |
| thursday08:00-21:00/thursday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в четверг |
| friday08:00-21:00/friday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в пятницу |
| saturday08:00-21:00/saturday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в субботу |
| sunday08:00-21:00/sunday | формат: время начала — время завершения (00:00-00:00 круглосуточно, 12:00-05:00 завершение на следующий день, 07:00-05:00 с 7 до 5 утра) | Время работы в воскресенье |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| /regularHours | | |
| breaksHours | | Контейнер для указания перерыва работы |
| monday12:00-13:00/monday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в понедельник |
| tuesday12:00-13:00/tuesday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв во вторник |
| wednesday12:00-13:00/wednesday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в среду |
| thursday12:00-13:00/thursday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в четверг |
| friday12:00-13:00/friday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в пятницу |
| saturday12:00-13:00/saturday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в субботу |
| sunday12:00-13:00/sunday | формат: время начала — время завершения, не должен противоречить основному времени работы | Перерыв в воскресенье |
| /breaksHours | | |

| | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| dateUpd202 1-01-01/date Upd | формат: Год-месяц-день (Y-m-d) | Дата последнего обновления данных этого филиала |
| /card | | |

*Facebook и Instagram принадлежат Meta, признанной экстремистской организацией на территории РФ.

Как загрузить данные в Pinbox из таблиц xls,xlsx, csv?

Данный способ используется как разовый способ для массовой загрузки данных при начале работы. Для этого необходимо подготовить данные в табличном виде (xls, xlsx, csv), согласно спецификации: [СКАЧАТЬ](#). Далее таблицу необходимо отправить менеджеру, он проведет модерацию и загрузку. Обязательными являются лишь уникальные адресные данные, прочие данные можно отредактировать позднее. Координатные данные (широта и долгота), в случае их не указания, возьмутся автоматически из геосервисов.

Как скопировать данные для всех филиалов?

Для копирования данных на все филиалы необходимо зайти в форму редактирования любого филиала, установить необходимое значение и нажать: Копировать. Данная функция показывается на всех типах данных, кроме адресной информации. Также она доступна только при выключенной опции: Блокировка редактирования. Для исключения некоторых филиалов из листа копирования, необходимо установить заранее блокировку редактирования, которая не даст внести правки при копировании.

The screenshot shows the Pinbox interface for editing a location. At the top, there are tabs: "Основные данные", "Рубрики", "Доп. поля", "Сайт", and "Геосервисы". Below the tabs, the "Название" field is visible with the value "Винотека Bahus House". To the right of the field, there are three icons: a pink "X" (copy), a blue document icon, and a pencil icon. A dark tooltip box with white text says "Копировать данные на все филиалы". Below the main content, there is a header for "Винотека Bahus House" with the address "Кронверкский пр-т, 67/13". To the right of the header, there is a toggle switch and a search icon. Below the header, there are the same tabs as at the top. A dark tooltip box with white text says "Открыть или закрыть возможность редактирования".

Как выгрузить отзывы и рейтинг в собственную CRM-систему?

Если вы хотите выгружать отзывы и рейтинги в собственную CRM-систему, то вы можете подключить API Pinbox.

- 1) Запросите у службы поддержки Pinbox доступ к API.
- 2) Вы можете запросить токен для выгрузки, написав на саппорт. Поддержка сформирует токен и направит его вам.
- 3) Интегрируйте токен в собственную CRM-систему и данные отобразятся у вас.

Пример описания параметров токена

URL (GET)

<https://pinbox.ru/api2/reviews/?limit=10&offset=0&token=...>

Формат

json

Ключ (token)

....

Параметры запроса

limit — количество отзывов в запросе (максимум 100);

offset — смещение;

token — индивидуальный ключ клиента;

from — дата отзывов начальная в формате (Y-m-d), не обязательный параметр;

to — дата отзывов конечная в формате (Y-m-d), не обязательный параметр;

sort — сортировка даты в обратном или прямом порядке (два значения 0 или 1), не обязательный параметр.

API рейтингов

URL (GET)

<https://pinbox.ru/api2/rating/...>

Формат

json

Токен

228b9e822f5be8ebf78b15508b0459b0d1053723c423ebf8716bcb1c03bc10fa17b69245619f2214988dc

Параметры запроса

xmlID — номер филиала (по стандарту клиента) для выгрузки рейтинга. Не обязательный;

token — индивидуальный ключ клиента.

Возможности

при указании xmlID, выгрузка рейтинга произойдет по данному филиалу;

при отсутствии xmlID, выгрузка происходит по средним значениям всех филиалов.

Работа с репутацией с помощью Pinbox

Как отвечать на отзывы

- 1) Перейдите в [Личный кабинет](#) и найдите нужный отзыв.
- 2) Выберите в меню под отзывом пункт «Ответить» – для написания ответа в свободной форме.
- 3) Также вы можете использовать системные реплики Pinbox, для этого используйте кнопку «Создать». Вы можете нажимать на нее неоднократно до получения подходящего ответа.
- 4) После формирования ответ на отзыв будет отправлен на геосервисы, где в свою очередь пройдет модерацию и появится в карточке компании. Обычно это занимает от 1 часа до суток в зависимости от конкретной площадки и ее технических особенностей.

 Ответить

 Создать

 Жалоба

Как скорректировать ответ

Если ответ необходимо скорректировать, вы можете повторить действия, описанные выше. Обращаем внимание, что скорректированный ответ также проходит модерацию. Для удаления ответа на отзыв пишите на почту: support@pinbox.ru.

Как использовать теги

Инструмент тегирования позволяет широко анализировать отзывы и делать выводы, например, о продвижении определенной услуги или работе сотрудников.

- 1) Для создания тега перейдите в раздел [«Отзывы»](#) → [«Теги»](#) и создайте первую метку кнопкой «Добавить». Задайте ему название и цвет, также можно внести нужные комментарии.

Настройка тега

Тег

Мастер Алексей

Цвет

#D73C3C

Комментарий

Отзывы от мастера Алексея на Ивановской ул.

Закрыть

Сохранить

- 2) Выберите отзыв, которому необходимо назначить тег, и задайте его, как указано на скриншоте.



- 3) Анализировать отзывы на основе тегов вы можете несколькими способами.

Непосредственно в разделе «Теги».

Теги

Отзывы Теги Генератор+ Генератор- Статистика

| ID | Тег | Цвет | Комментарий | Отзывов |
|-----|--------------------|---------------------------------------|-------------|---------|
| 156 | обслуживание + | ■ | | 152 |
| 157 | магазин | ■ | | 537 |
| 158 | красиво, но дорого | ■ | | 111 |
| 159 | продукт | ■ | | 361 |
| 160 | обслуживание - | ■ | | 41 |

На главной странице «Отзывов», используя фильтр в правой части.

Отзывы

Все филиалы

Отзывы Теги Генератор+ Генератор- Статистика

Поиск отзыва Найти

2 ★★★★★

Всем привет! Хочу поделиться своим опытом работы в компании. Работа очень интересная, много задач, возможность профессионального роста. Коллектив дружный, атмосфера позитивная. Единственный минус - высокая нагрузка в определенные периоды.

Спасибо за внимание!

Статистика

3060 Отзывов 254 Негативных 1605 Ответных

Отзывы по геосервисам

Фильтры

Очистить

Все сервисы

Тег

- Без тега
- обслуживание +
- Искл. обслуживание +
- магазин
- Искл. магазин
- красиво, но дорого
- Искл. красиво, но дорого
- продукт
- Искл. продукт
- обслуживание -
- Искл. обслуживание -
- ИМ
- Искл. ИМ

Используя выгрузку в таблице с учетом заданных фильтров.

Отзывы

Все филиалы

Отзывы Теги Генератор+ Генератор- Статистика

Скачать в XLSX

Как подать жалобу

- 1) Выберите необходимый отзыв и нажмите на кнопку «Жалоба».

Ответить

Создать

Жалоба

- 2) Составьте текст жалобы в свободном формате и направьте его.
- 3) В случае удаления отзыв будет отмечен меткой «Удален» в Личном кабинете*, уведомление о результате рассмотрения со стороны геосервиса также будет продублировано на почту, имеющую доступ.



*В Яндекс из-за особенностей геосервиса метка «Удален» может также появиться в случае редактирования пользователем отзыва и в случае повторной модерации. Это случается крайне редко, но при возникновении ошибки вы можете написать на support@pinbox.ru

**В 2ГИС отзыв отображается еще 7 дней с момента удаления.

Примеры жалоб

Пример 1: Добрый день! Просим удалить данный отзыв с карт, так как он не относится к магазину, товару или работе персонала. В отзывы описываются этапы собеседования, в которых соискательница не смогла реализовать свои запросы к вакансии и решила компенсировать это низкой оценкой работы данного салона.

Пример 2: Здравствуйте! Просим удалить данный отзыв, так как он не содержит в себе описания опыта взаимодействия клиента с организацией. Также пользователь не связался с нами по просьбе, и мы не можем подтвердить, что этот клиент действительно пользовался нашими услугами.

Пример 3: Просим удалить отзыв, так как он описан в форме, затрудняющей восприятие. Текст данного отзыва никак не относится к компании.

Как настроить генератор ответов на отзывы

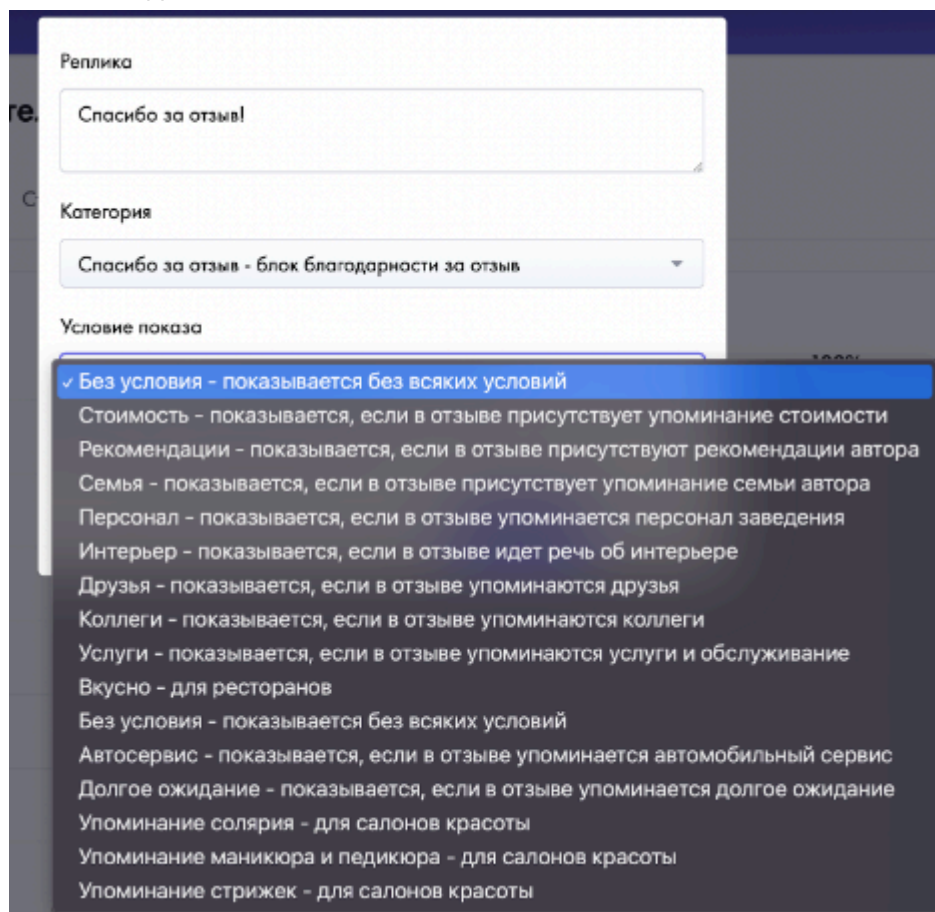
Как работает генератор

Нейросеть анализирует тематику и тональность отзыва и на основе заранее заданных параметров (реплик) формирует ответ, моментально отправляя его на геосервисы.

Для удобства и общего понимания работы генератора Pinbox уже внедрил в ваш личный кабинет универсальные системные реплики, которые по необходимости можно заменить на любые другие, наиболее подходящие по смыслу и стилю, или и вовсе отключить.

Как добавить новую реплику

- 1) Перейдите в раздел [«Отзывы»](#) и выберите нужный раздел генератора+ или генератор–.
- 2) В правом верхнем углу нажмите на кнопку «Добавить»
- 3) В открывшемся меню выберите категорию реплики, условие ее показа и введите текст.



The screenshot shows a form titled 'Реплика' with three main sections: 'Реплика' (text input), 'Категория' (dropdown), and 'Условие показа' (dropdown). The 'Реплика' field contains the text 'Спасибо за отзыв!'. The 'Категория' dropdown is set to 'Спасибо за отзыв - блок благодарности за отзыв'. The 'Условие показа' dropdown is open, showing a list of conditions. The first option, 'Без условия - показывается без всяких условий', is selected and highlighted in blue. Other options include 'Стоимость', 'Рекомендации', 'Семья', 'Персонал', 'Интерьер', 'Друзья', 'Коллеги', 'Услуги', 'Вкусно', 'Автосервис', 'Долгое ожидание', 'Упоминание солярия', 'Упоминание маникюра и педикюра', and 'Упоминание стрижек'.

Важно: если вы хотите, чтобы реплика срабатывала всегда, вне зависимости от деталей отзыва, выберите условие «Без условия». Необходимо заполнить все поля, в ином случае реплика показываться не будет.

Ответ на положительный отзыв

Александр, добрый день (приветствие)! Признательны вам за отзыв (спасибо за отзыв). Мы обязательно передадим отдельную благодарность персоналу, их работа действительно заслуживает самых высоких оценок (персонал). Постараемся и впредь оправдывать ваши ожидания и предоставлять услуги только самого высокого уровня (о компании)! Возможно, вам будет полезно знать, что всем клиентам мы предлагаем скидку на первый визит в сервисный центр (акция). Всегда вам рады и желаем интересных поездок (прощание)! С благодарностью за ваш выбор, Автосалон (подпись)

Приветствие – без условия

Реплика предназначена для приветствия клиента. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.

Системная реплика.

Спасибо за отзыв – без условия

Реплика благодарит автора отзыва за обратную связь. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва

Системная реплика.

Персонал – Персонал

Реплика срабатывает только при упоминании в тексте персонала.

Системная реплика.

О компании – без условия

Реплика подчеркивает преимущества компании или же рассказывает о дополнительных услугах. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.

Опциональная реплика, может быть добавлена или нет.

Акция – без условия

Реплика раскрывает дополнительные возможности при повторном обращении в компанию, усиливая таким образом допродажи. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.

Опциональная реплика, может быть добавлена или нет.

Прощание – без условия

Реплика предназначена для прощания с клиентом. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.

Системная реплика.

Подпись – без условия

В качестве подписи можно использовать как официальное название компании, так и имя представителя, работающего с отзывами.

Ответ на отрицательный отзыв

Здравствуйтесь, Алексей (приветствие)! Сожалею, что у вас сложилось неприятное впечатление о нашей работе (спасибо за отзыв). Будем благодарны, если вы уточните дату и время вашего визита. Мы хотим лучше представлять себе сложившуюся ситуацию и принять соответствующие ей меры. Пожалуйста, продублируйте ваш отзыв

на почту review@autosalon.ru (о компании). Надеемся, что сможем вернуть ваше доверие и хорошее расположение (прощание). С благодарностью за ваш выбор, Автосалон (подпись)

Приветствие – без условия

Реплика предназначена для приветствия клиента. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.
Системная реплика.

Спасибо за отзыв – без условия

Реплика благодарит автора отзыва за обратную связь. Текст может только благодарить или же выразить сочувствие и извинения.

О компании – без условия

Этот блок в отрицательном генераторе срабатывает как запрос обратной связи. В зависимости от условий самой компании, может содержать запрос на почту и телефон, переводить на форму обратной связи на сайте или же предлагать продолжить диалог в комментариях.

Прощание – без условия

Реплика предназначена для прощания с клиентом. Отсутствие условия показа делает эту реплику обязательной вне зависимости от текста отзыва.
Системная реплика.

Подпись – без условия

В качестве подписи можно использовать как официальное название компании, так и имя представителя, работающего с отзывами.

Рекомендации по настройке

Рекомендуемые к настройке блоки:

1. Персонал / Персонал
2. Спасибо за отзыв / без условия
3. О компании / Без условия
4. Прощание / Без условия
5. Акции
6. Подпись / Без условия

Выбор условия показа опционален: при необходимости выбранное условие поможет, например, в ответе на негатив, но в ответе на положительный отзыв такая детализация не требуется.

Пример использования условия для цветочной компании в ответе на негатив.

| | | | | |
|---|--------------|------|--|--|
| Акции | Цветы завяли | 100% | | |
| Чтобы в будущем продлить жизнь цветам, рекомендуем после транспортировки обрезать их на один сантиметр. | | | | |
| Чтобы в будущем продлить свежесть цветам, советуем держать их подальше от отопительных систем и прямых солнечных лучей. | | | | |
| Совет от «Цветочного блоуса»: для того чтобы букет радовал вас как можно дольше, меняйте воду в вазе каждый день и обязательно подрезайте стебель на 1 сантиметр. | | | | |

Что использовать в блоке «О компании»?

Назовите основные преимущества компании: широкий ассортимент, высококвалифицированные специалисты, быстрая доставка.

Что использовать в блоке «Акции»?

Советуем использовать постоянные или долгосрочные предложения: например, скидку за написание отзыва, бесплатный кофе при посещении с утра и т.д. Также допустимо призывать клиента подписываться на соцсети, рассылку на сайте.

Как выглядит хороший Генератор+?

1. присутствуют акции, не более 5 разных;
2. если акция одна, то она расписана минимум 5 вариантами реплик;
3. акции долгосрочные или постоянные;
4. акции полезны и стимулируют возвращение клиента, повторную покупку;
5. реплики не повторяются в 10 последовательно запущенных генерациях;
6. заполнен раздел «О компании» / Без условия, содержит реальные преимущества компании;
7. реплики органично соединяются между собой и формируют красивый и продающий ответ;
8. отсутствуют ссылки (за исключением электронной почты).

Как выглядит хороший Генератор-?

1. реплики органично соединяются между собой, формируя полноценный ответ;
2. в каждом ответе есть способ обработки ОС: телефон/почта/форма заявки/комментарии;
3. в каждом условии не менее 5 вариаций.

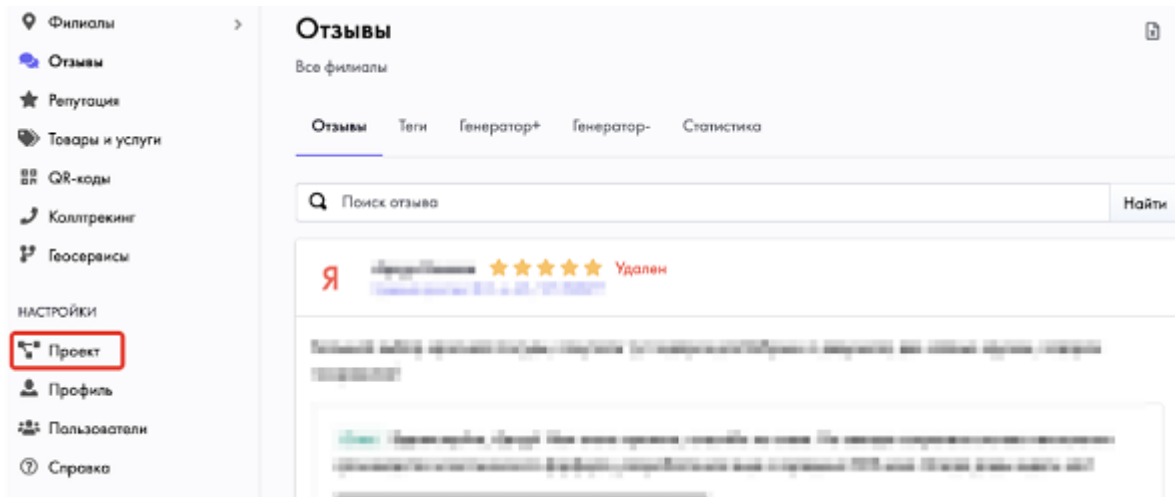
Как запустить автоответы

После завершения настройки генератора вы можете проверить его, выбрав под любым из отзывов кнопку «Создать». Нажимая на эту клавишу повторно, вы сможете протестировать совместимость реплик и при необходимости скорректировать их.

Совет: проверьте генератор под одним положительным и одним отрицательным отзывом для полного понимания совместимости реплик.

Если все в порядке, вы можете запустить автоответы, для этого:

1) Перейдите в раздел [«Проект»](#).



2) В нижней части страницы отметьте необходимые пункты и нажмите на кнопку «Сохранить».

Настройки

- | | | |
|--------------|-------------------------------------|---|
| Актуализация | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически загружать контактные данные на геосервисы |
| Прайсы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически загружать прайсы раз в месяц |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически отвечать на новые положительные отзывы |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически отвечать на новые отрицательные отзывы |

3) Теперь сервис Pinbox будет автоматически отвечать на новые отзывы, поступающие с подключенных геосервисов.

Пример реплик для Генератора

Положительный генератор

Ниже представлены возможные реплики, рекомендуем отобрать 5-10 наиболее подходящих по смыслу и голосу компании.

Спасибо за отзыв – без условия

- {NAME}, спасибо!
- Благодарим за высокую оценку нашей работы.
- Благодарим за отзыв.
- Благодарим за отличный отзыв и позитивную оценку нашей работы.
- Благодарим за поддержку.
- Благодарим вас за выбор нашей компании и оставленный отзыв!
- Благодарим вас за выбор нашей компании и высокую оценку!

- Благодарим вас за то, что выделили время и оставили отзыв о нашей работе, мы это очень ценим!
- Благодарим вас за оценку и выбор нашей компании!
- Большое спасибо!
- Большое спасибо вам за чудесный отзыв.
- Большое спасибо за замечательный отзыв и внимание к нашей работе.
- Большое спасибо за замечательный отзыв! Мы очень ценим, что у нас есть такие отзывчивые покупатели, как вы.
- Выражаем свою благодарность за отзыв и внимательное отношение к нашей работе.
- Мы признательны вам за положительный отзыв.
- Мы признательны вам за положительный отзыв, {NAME}.
- Нам очень приятно, спасибо за отзыв.
- Спасибо за отзыв.
- Спасибо за вашу поддержку.
- Спасибо за положительный отзыв, {NAME}.
- Спасибо за высокую оценку, {NAME}.
- Спасибо, {NAME}!
- Спасибо за оставленный отзыв, мы тронуты вашим вниманием.
- Спасибо за ваш отзыв и за то, что помогаете нам стать лучше.
- Спасибо за положительный отзыв о работе команды. Теплые слова помогают становиться с каждым днем лучше.
- Спасибо за то, что вы нашли время для отзыва и поделились своим впечатлением с нами и нашими потенциальными клиентами!
- Признательны за высокую оценку.
- Признательны за то, что вы уделите время и поделились с читателями своими впечатлениями.
- Признательны за то, что нашли время, чтобы оценить нас и написать отзыв.
- Признательны вам, что нашли время, чтобы поставить нам оценку и написать отзыв.
- Примите нашу искреннюю благодарность за замечательный отзыв, мы тронуты вашим вниманием.
- Примите нашу искреннюю благодарность за такие добрые и теплые слова в наш адрес. Мы вам очень и очень признательны!
- [БЬЮТИ] Мы искренне рады, что у вас сложилось прекрасное мнение о нашей студии и качестве обслуживания.
- [БЬЮТИ] Очень приятно, что остались довольны визитом в студию.
- [ПРОДАЖИ] Поздравляем с покупкой и благодарим вас за оставленный отзыв!
- [ПРОДАЖИ] Спасибо за выбор нашего бренда и оставленный отзыв!
- [ПРОДАЖИ] Спасибо, что поделились своим мнением о товаре. Рады, что вы остались довольны покупкой.
- [МЕДИЦИНА] Большое спасибо за такой подробный и теплый отзыв, искренне благодарны за то, что выбрали нашу клинику.
- [МЕДИЦИНА] Благодарим за отзыв и доверие нашим специалистам.
- [МЕДИЦИНА] Спасибо за обратную связь, мы очень рады, что вы остались довольны посещением нашей клиники!

- [МЕДИЦИНА] Спасибо за то, что нашли время поделиться впечатлениями о работе нашей клиники, очень рады, что вы остались довольны работой наших специалистов
- [МЕДИЦИНА] Мы рады, что вы остались довольны посещением клиники.
- [МЕДИЦИНА] Рады, что у вас сложилось такое хорошее впечатление от нашей клиники. Спасибо вам за доверие!
- [ПРОЖИВАНИЕ] Примите нашу искреннюю благодарность за позитивную обратную связь. Добрые слова гостей – это отличный стимул становиться с каждым днём только лучше.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Большое спасибо, что выбрали наш отель во время поездки!

Персонал – Персонал

- Непременно передадим ваши добрые слова нашему коллективу!
- Огромная радость для всего коллектива, что смогли оправдать ваши ожидания.
- Мы обязательно передадим ваши слова благодарности.
- Мы обязательно передадим благодарность персоналу!
- Мы обязательно передадим отдельную благодарность персоналу, их работа заслуживает самых высоких оценок.
- С радостью передадим приятные пожелания и слова благодарности коллегам.
- [МЕДИЦИНА] Большое вам спасибо за такой теплый отзыв и добрые слова в адрес нашего медицинского персонала!
- [МЕДИЦИНА] Благодарим за выбор нашей клиники и оказанное доверие специалистам.
- [МЕДИЦИНА] От лица всего дружного коллектива нашей клиники выражаем вам искреннюю благодарность за внимание к нашей работе.
- [БЬЮТИ] Приятно знать, что вы по достоинству оценили профессиональную работу специалистов нашей бьюти-студии

О компании – без условия

- Нам приятно, что вы оценили широкий ассортимент наших услуг/товаров. Мы стараемся для вас!
- Мы очень ценим, что вы столь высоко оценили уровень нашего сервиса!
- Обязательно приходите еще, у нас вы всегда найдете широкий ассортимент услуг по самым доступным ценам.
- Очень приятно, что вы полностью удовлетворены качеством предоставляемых услуг и высоко оценили уровень обслуживания. Вы всегда можете рассчитывать на наш опыт и профессионализм.
- Обещаем удерживать планку на заданной высоте! Если вам будет актуальна наша помощь вновь, мы всегда к вашим услугам!
- Внимание и забота о каждом клиенте – это одни из основных принципов нашей работы.
- Мы искренне рады, что вы высоко оценили уровень нашего сервиса.
- Приятно, что качество обслуживания высоко оценено вами и соответствует вашим ожиданиям.
- [БЬЮТИ] Обещаем и впредь радовать вас только самым высоким качеством услуг. У нас есть все для того, чтобы подчеркнуть вашу естественную красоту.

- [БЬЮТИ] Приходите еще, мы всегда готовы наилучшим способом подчеркнуть вашу естественную красоту и порадовать самыми лучшими услугами.
- [БЬЮТИ] Мы работаем по самым высоким стандартам качества и предлагаем своим гостям лучшие услуги из арсенала современной индустрии красоты!
- [БЬЮТИ] Огромная радость для всего коллектива, что вы остались довольны тем, как прошел ваш визит в салон красоты, и высоко оценили наш сервис. Обещаем и дальше способствовать вашему преображению.
- [БЬЮТИ] Для нас очень ценно то, что вы остались полностью довольны визитом к нам и поставили столь высокую оценку нашей работе. Постараемся и в дальнейшем радовать вас лучшими предложениями из арсенала современной индустрии красоты и здоровья!
- [БЬЮТИ] Мы искренне надеемся, что вы воспользуетесь и другими предложениями нашего салона. Обещаем, что вы останетесь довольны на все сто!
- [БЬЮТИ] Уверены, что профессиональные секреты наших мастеров помогут всегда выглядеть безупречно.
- [БЬЮТИ] Постараемся и впредь радовать вас лучшими предложениями из арсенала современной индустрии красоты и здоровья!
- [РЕСТОРАНЫ И КАФЕ] Обещаем и впредь оправдывать ваши ожидания и радовать вас вкуснейшими блюдами и безупречным обслуживанием.
- [РЕСТОРАНЫ И КАФЕ] В нашем ресторане вас всегда ждут вкуснейшие блюда, дружелюбная атмосфера и безупречное обслуживание.
- [РЕСТОРАНЫ И КАФЕ] Приходите еще, обещаем и впредь радовать вас вкусной кухней и отличным обслуживанием.
- [РЕСТОРАНЫ И КАФЕ] Приятно, что вы довольны уровнем обслуживания и по достоинству оценили представленный выбор блюд и напитков.
- [РЕСТОРАНЫ И КАФЕ] Сделаем всё возможное, чтобы и в дальнейшем оправдывать Ваши ожидания и радовать вкуснейшими блюдами и безупречным обслуживанием.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Рады узнать, что вы с удовольствием посещаете нас, а качество обслуживания и комфортные цены делают отдых более приятным.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Мы очень рады, что качество обслуживания полностью оправдало ваши ожидания и вы провели время в душевной атмосфере.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Мы стараемся сделать все возможное, чтобы каждый гость оставался на все 100% доволен уровнем сервиса.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Очень приятно, что отдых у нас вам запомнился и понравился.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Мы постарались сделать все возможное, чтобы отдых у нас приносил гостям только позитивные эмоции.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Мы всегда стараемся сделать отдых наших гостей незабываемым.
- [ПРОЖИВАНИЕ] Мы очень дорожим каждым гостем и хотим, чтобы всегда было удобно и комфортно.
- [МЕДИЦИНА] Для нас важно, чтобы все услуги были качественными, безопасными и комфортными.
- [МЕДИЦИНА] Обращайтесь вновь, мы гарантируем профессиональное решение и самое комфортное лечение.
- [МЕДИЦИНА] Постараемся и впредь поддерживать оказанное нам доверие.

- [МЕДИЦИНА] Мы рады предоставлять дорогим пациентам квалифицированные медицинские услуги и рады прийти вам на помощь. Врачи нашей клиники обладают большим опытом работы, позволяющим решать даже самые сложные задачи.
- [МЕДИЦИНА] Мы стараемся сделать все, что бы вы остались довольны сервисом и лечением в нашей клинике.
- [МЕДИЦИНА] Врачи медицинского центра внимательно относятся к каждому пациенту, проведут необходимую диагностику и подберут эффективную программу лечения. Обращайтесь, мы всегда рады помочь!
- [МЕДИЦИНА] Если вам понадобится квалифицированная помощь, то вы всегда можете на нас рассчитывать!

Прощание – без условия

- Надеемся увидеть вас вновь! Обещаем порадовать услугами самого высокого качества.
- Ждем новой встречи!
- Обращайтесь, всегда ждем вас!
- Будем счастливы видеть вас снова!
- Заходите к нам снова, мы всегда рады встрече с вами!
- Желаем вам побольше радостных событий и всего самого наилучшего.
- Ждем вас снова и постараемся и впредь оправдывать ваше доверие.
- Ждем новой встречи с вами!
- Ждем в гости снова!
- Всегда к вашим услугам!
- Всего вам наилучшего!
- Непременно приходите еще, будем счастливы видеть вас!
- Если при выборе товара у вас возникнут затруднения, обращайтесь к нам напрямую за помощью. Мы с удовольствием ответим на ваши вопросы.
- Надеемся еще не раз увидеть вас в числе наших дорогих гостей.
- [МЕДИЦИНА] Улыбайтесь на здоровье и дарите улыбки друг другу и нам.
- [МЕДИЦИНА] Желаем вам и вашим близким крепкого здоровья!
- [МЕДИЦИНА] Желаем здоровья!
- [МЕДИЦИНА] Желаем крепкого здоровья.
- [МЕДИЦИНА] Здоровья вам и вашим близким!
- [МЕДИЦИНА] Приходите к нам снова, если понадобится помощь.
- [МЕДИЦИНА] Искренне желаем вам крепкого здоровья и отличного самочувствия!
- [МЕДИЦИНА] Будьте здоровы и берегите себя!

Подпись – без условия

- С уважением, команда _____
- С наилучшими пожеланиями, _____
- Всегда ваши, _____

Отрицательный генератор

Ниже представлены возможные реплики, рекомендуем отобрать 5-10 наиболее подходящих по смыслу и голосу компании.

Спасибо за отзыв – без условия

- Благодарим за оставленный отзыв.
- Благодарим за отзыв, мы ценим каждое мнение о своей работе.
- Благодарим за отзыв, нам важно видеть обратную связь;
- Благодарим вас за отзыв и внимание к нашей работе.
- Большое спасибо за отзыв, вы помогаете нам стать лучше!
- Мы искренне сожалеем, что вы остались разочарованы посещением нашего заведения.
- Мы обеспокоены сложившейся ситуацией.
- Мы благодарны вам за отзыв.
- Сожалеем, что у вас сложилось неприятное впечатление о нашей работе.
- Спасибо, что рассказали об этой ситуации.

О компании – без условия

- Будем признательны, если вы уточните дату вашего посещения, а также любые другие детали, которые помогут идентифицировать вас как нашего клиента. Направить всю информацию вы можете по почте _____
- Для того чтобы мы смогли помочь вам, просьба уточнить дату и номер заказа. Сообщить данные вы можете по почте _____
- Пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону _____. Мы обязательно разберемся в возникшей ситуации и примем необходимые меры.
- Будем благодарны, если вы уточните дату и время вашего визита. Мы хотим лучше представлять себе сложившуюся ситуацию и принять соответствующие ей меры. Отправить все подробности можно письмом на почту _____
- Пожалуйста, позвоните нам по телефону, указанному на странице. Вместе мы сможем найти решение в сложившейся ситуации.
- Пожалуйста, оставьте свои контакты для связи по почте ____ Мы обязательно свяжемся с вами и постараемся найти решение в сложившейся ситуации.
- [ПУСТОЙ ОТЗЫВ] Будем очень благодарны, если оставите свою рекомендацию о том, чего не хватило для достижения максимальной оценки. Направить подробный отзыв вы можете по адресу _____
- [ПУСТОЙ ОТЗЫВ] Пожалуйста, расскажите, чего не хватило вам для достижения высокой оценки. Направить развернутый отзыв можно по почте _____
- [ПУСТОЙ ОТЗЫВ] Пожалуйста, расскажите, что конкретно вас не устроило. Вы можете написать нам на почту _____ или же позвонить по телефону _____. Обязательно все проверим и постараемся помочь.
- Мы бы хотели детально разобраться в данной ситуации, решить и исключить дальнейшее ее повторение. Свяжитесь с нами вы можете по почте _____

Прощание – без условия

- Мы всегда готовы к диалогу и сделаем все, что в наших силах, чтобы исправить сложившуюся ситуацию и вернуть ваше доверие.
- Мы постараемся учесть все замечания и рекомендации и улучшить качество обслуживания. Надеемся, что сможем вернуть ваше доверие и хорошее расположение.
- Надеемся еще увидеть вас в качестве нашего дорогого гостя.
- Надеемся увидеть вас снова!
- Всегда рады вам.
- Надеемся, что сможем вернуть ваше доверие и хорошее расположение.
- Будем рады видеть вас снова!
- Надеемся, у нас еще будет шанс вернуть доверие и продолжить дружбу.

Как подключить автоматическое обжалование отзывов

Функционал Pinbox избавит от предвзятых отзывов и нападок конкурентов, подавая жалобы автоматически. Алгоритмы Pinbox проанализируют содержание отзыва, составят жалобу и отправят её в службу поддержки геосервиса. Pinbox позволяет подавать жалобу на один и тот же отзыв несколько раз.

- 1) В личном кабинете зайдите в раздел [«Проект»](#) и найдите графу «Настройки».
- 2) Поставьте галочку напротив пункта «Автоматически подавать жалобы на новые отрицательные отзывы». Если хотите, чтобы программа повторно обжаловала отзывы, то отметьте пункт «Автоматически подавать повторные жалобы раз в 3 месяца».
- 3) Нажмите на кнопку «Сохранить».

Настройки

| | | |
|--------------|-------------------------------------|---|
| Актуализация | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически загружать контактные данные на геосервисы |
| Прайсы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически загружать прайсы раз в месяц |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически отвечать на новые положительные отзывы |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически отвечать на новые отрицательные отзывы |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически подавать жалобы на новые отрицательные отзывы |
| Отзывы | <input checked="" type="checkbox"/> | Автоматически подавать повторные жалобы раз в 3 месяца |

Как подключить автотеги отзывов?

С помощью автотегов легко отслеживать, что думают клиенты о вашей компании. Они покажут, что чаще всего хвалят или ругают ваши клиенты в отзывах. Сервис анализирует все отзывы и выявляет основные упоминаемые моменты (теги), далее распределяет их по контексту: негатив или позитив.

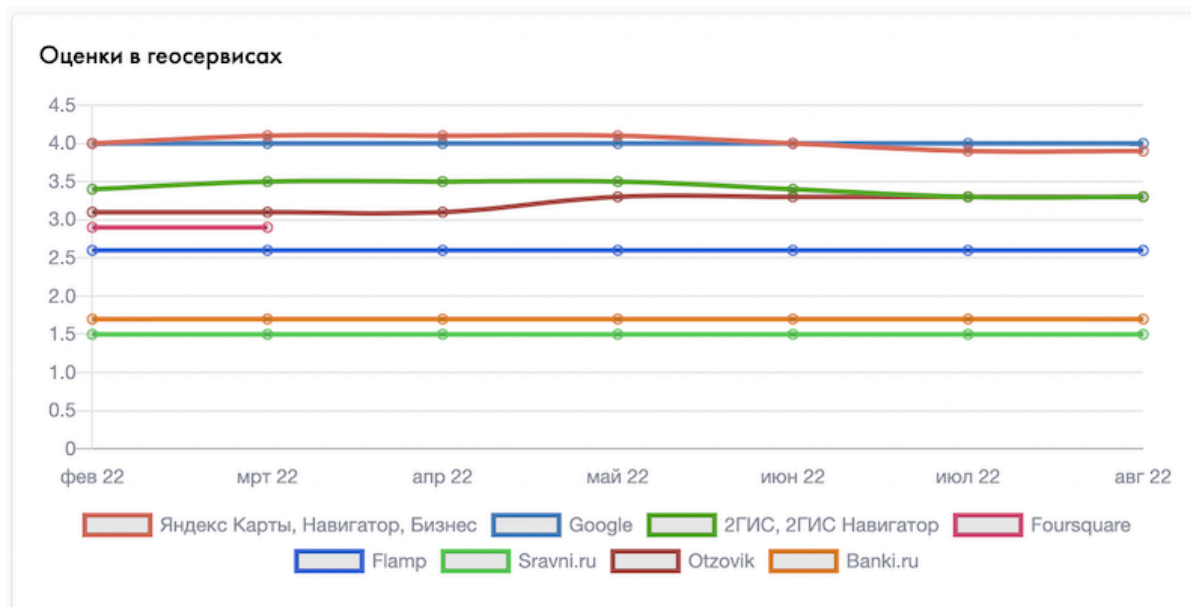
Переходите во вкладку [«Автотеги»](#) и смотрите ключевые фразы: например, «работа», «товар» и «обслуживание». Так можно быстро разобраться, не погружаясь в чтение десятков и сотен отзывов. Если нажать на конкретный автотег, сервис покажет только те отзывы, в которых он упоминается.

Можно посмотреть все отзывы, связанные с автотегом, только положительные или только отрицательные. Например, выбрав автотег «сотрудник», можно понять работа какого сотрудника клиентам нравится, а кому работу стоит улучшить. Неактуальные автотеги всегда можно отключить.

Если функционала автотегов в вашем личном кабинете нет, то напишите в службу поддержки Pinbox: support@pinbox.ru. Наши специалисты подключат функционал, и он появится в вашем личном кабинете.

Статистика рейтингов

Сегодня — это единственный инструмент на рынке программного обеспечения позволяющий учитывать динамику изменений рейтинга филиалов по большому количеству карт и справочников. Статистика изменений рейтинга позволит выявить проблемные филиалы и улучшить качество предоставляемых услуг филиала.



Как собираются рейтинги?

Для предоставления статистики по рейтингам, Pinbox раз в месяц сканирует рейтинги с геосервисов за прошлый период: Яндекс/Яндекс Навигатор, Google и 2ГИС/2ГИС Навигатор. Рейтинг прочих геосервисов восстанавливается (генерируется) на основании собранных отзывов.

Почему часть данных рейтингов мы восстанавливаем?

В среднем по системе погрешность расхождений с действительными на картах не превышает 2%, поэтому можно полагаться на эти данные.

- Для показа динамики изменений рейтинга за прошлые периоды данные невозможно отсканировать, так как их уже не существует.
- Не всегда геосервис предоставляет такие данные по API.
- Геосервис запрещает собирать такие данные.

Почему отсканированные рейтинги могут не совпадать с действительными

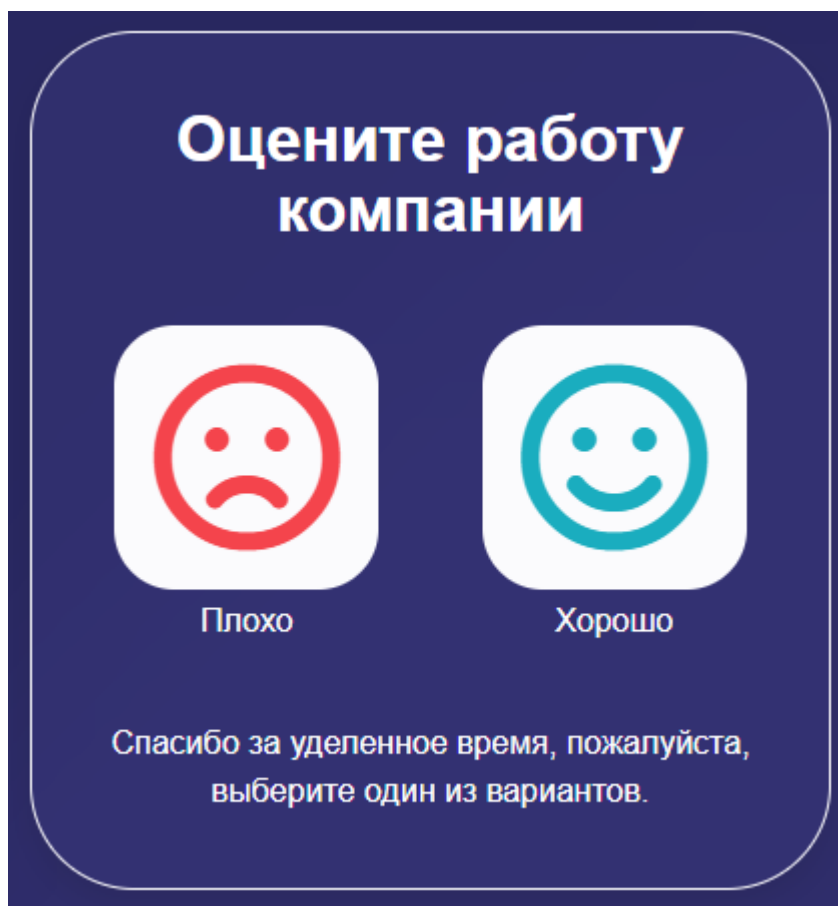
Рейтинги на картах, могут меняться быстрее, чем мы их отсканируем. Например, 2ГИС пересчитывает рейтинг динамически, в зависимости от поступления отзывов.

QR-лаб Pinbox

Как работает фильтр отзывов Pinbox?

Pinbox разработал функциональные QR-коды для привлечения отзывов: с фильтрацией негатива, промокодами и множественным выбором перехода на геосервисы.

- 1) Вы создаете QR-код в личном кабинете Pinbox и задаете все необходимые настройки. Инструкция по созданию – чуть ниже.
- 2) Созданный QR-код вы размещаете на промоматериалах или же скачиваете готовые. Промо мы рекомендуем размещать на доступных клиенту местах: в зоне ожидания, на кассе, стойке регистрации. Также материалы можно использовать в качестве смс- и email-рассылки.
- 3) Клиент сканирует QR-код и попадает на страницу оценивания.



- 4) При негативной оценке клиент попадает на страницу обратной связи: отзыв, оставленный в этом окне, не попадает на геосервисы, а остается в Личном кабинете для дальнейшей обработки.

Оцените работу компании

Пожалуйста, укажите Ваше имя

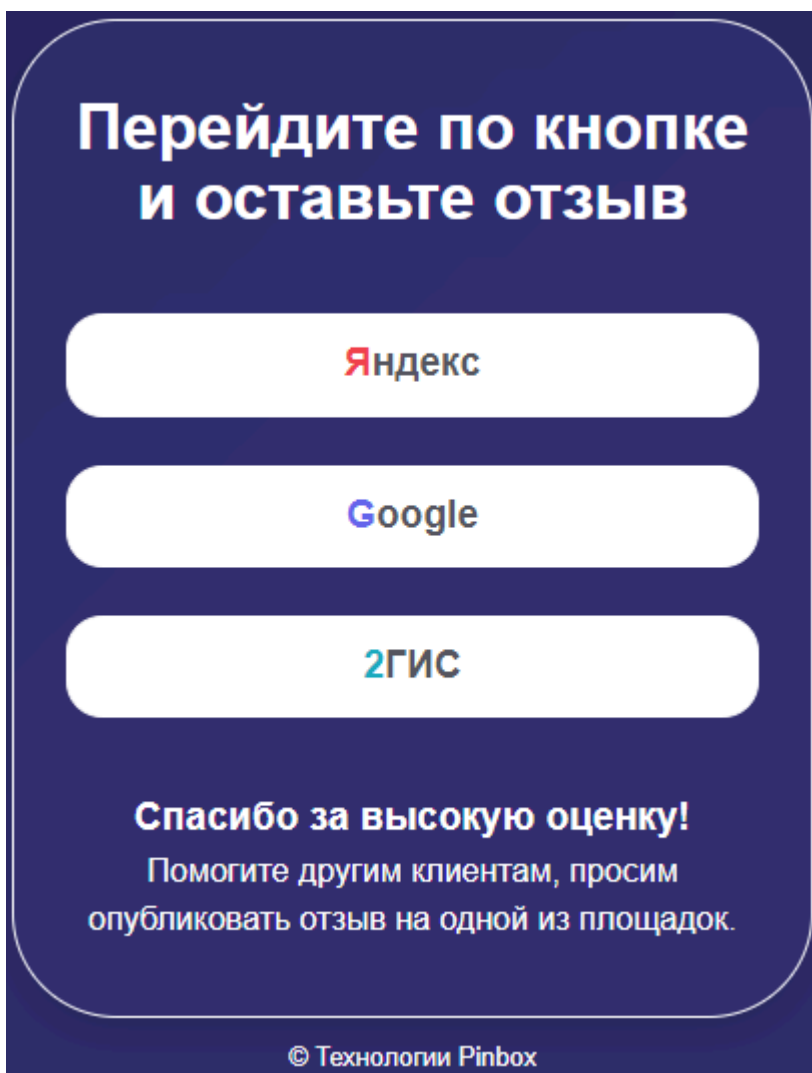
Ваш Email

Ваш телефон

Сожалеем о полученном негативном опыте. Пожалуйста, опишите ситуацию.

Отправить

- 5) При положительной оценке клиент автоматически попадает в заданный геосервис, где может оставить отзыв.



Как создать QR-код

- 1) Перейдите в раздел [«QR-коды»](#) и нажмите на кнопку «Добавить»
- 2) В открывшемся окне задайте необходимые настройки:

Произвольное название: например, адрес необходимого филиала и геосервис;
Ссылка: ссылка на необходимую карточку; Номер филиала: id филиала в личном кабинете Pinbox, указывается системой под адресом.



- 3) Запустите фильтр (рекомендуем делать это всегда) и промокод при необходимости.

Фильтр негатива

- Фильтр негативных отзывов
- Использовать промокод в фильтре отзывов

- 4) Выберите до 4 геосервисов, на которые хотите клиентов для написания отзывов: Яндекс Карты, Google Карты, 2ГИС и 4 площадка по выбору.
- 5) Ссылки на страницу написания отзывов для Яндекс Карт, Google Карт, 2ГИС создаются автоматически при подключенном разделе «Геосервисы»*. Чтобы ссылки создавались автоматически выберите филиал, для которого требуется создать QR-код и поставьте галочку напротив нужных геосервисов.*Как добавить ссылки, если раздел «Геосервисы» не подключен, указано ниже.

Создать QR и короткую ссылку

Произвольное название

Филиал

Санкт-Петербург, Конная ул., 13

Если QR для всех филиалов, оставьте пустым

Фильтр негатива

- Фильтр негативных отзывов
- Использовать промокод в фильтре отзывов

Ссылки для перехода на геосервис

Яндекс

<https://yandex.ru/maps/org/pinbox/112286265430/reviews/?ad>

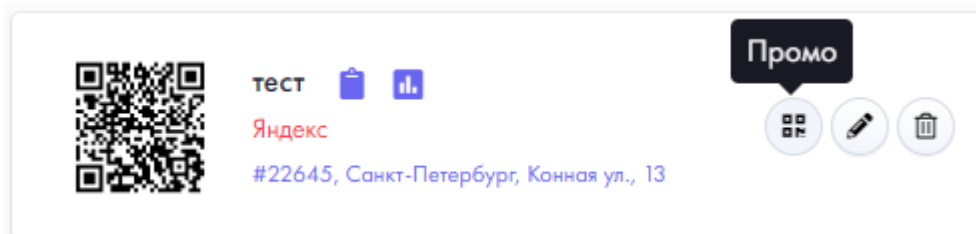
Google

<https://search.google.com/local/writereview?placeid=ChIjv78p8qc>

2ГИС

<https://2gis.ru/spb/firm/70000001043071272/tab/reviews/addre>

- 6) Нажимайте на кнопку «Сохранить» и QR-код появится в вашем личном кабинете. Готовый промокод можно скачать в формате png, нажав на него правой кнопкой мыши.
- 7) Кликнув по кнопке «Промо», можно скачать готовый макет пирамидки для печати, промокоды вставляются автоматически.



Также вы можете скачать пустой шаблон в разделе [«Промоматериалы»](#) и внедрить необходимые QR-коды самостоятельно.

QR-коды с промокодом

При использовании функционала система формирует случайные числа при переходе с устройства. На одном устройстве всегда появляется одинаковый промокод.



Перейдите по кнопке и оставьте отзыв

Большое спасибо за высокую оценку! Ваш отзыв поможет нам развиваться и становится еще лучше. Чтобы Ваш отзыв помог определиться с выбором другим клиентам, просим опубликовать его на yandex.ru

ПЕРЕЙТИ

test

AA3459

После формирования готовый промокод отображается в соответствующем [разделе](#).

Промокоды

Генератор QR **Промокоды** Промоматериалы

🔍 Найти промокод

3906981  <https://pinbox.ru/q/bd1d3/>
Дата создания: 0000-00-00 00:00:00 Филиал #22645



Когда клиент воспользуется бонусом, вы можете перейти в личный кабинет и погасить промокод в целях исключения повторного использования. Для этого используйте кнопку «Редактирования»

Примечание к коду

Комментарий

Погасить промокод



Закреть

Сохранить

Как запустить формирование промокодов

- 1) При создании QR-кода в «[Генераторе](#)» выберите пункт «Запуск с промокодом».
- 2) Введите в открывшемся окне текст акции, предложения или бонуса (в произвольном формате).

Запуск с фильтром:



Запуск с промокодом:



Описание акции

Акция для любых отзывов

Как создать QR-визитку

- 1) Перейдите в раздел «Визитки» и нажмите на кнопку «Создать».
- 2) Загрузите фотографию, заполните данные о себе или и о вашем коллеге и нажмите «Сохранить». Информация в графе «Свободное название QR» видна только в личном кабинете Pinbox.

QR-визитка



Фото
Квадрат, непрозрачный фон, четкое изображение.
JPG, PNG. Квадрат от 360 до 500 px сторона, < 1 MB.

Свободное название QR

Визитка Демо

Имя

Мария

Фамилия

Иванова

Компания

Pinbox

Должность

PR-менеджер

Адрес

Санкт-Петербург, ул. Конная 13, литер А

Сайт

https://pinbox.ru/qt/

Почта

info@pinbox.ru

Телефон 1

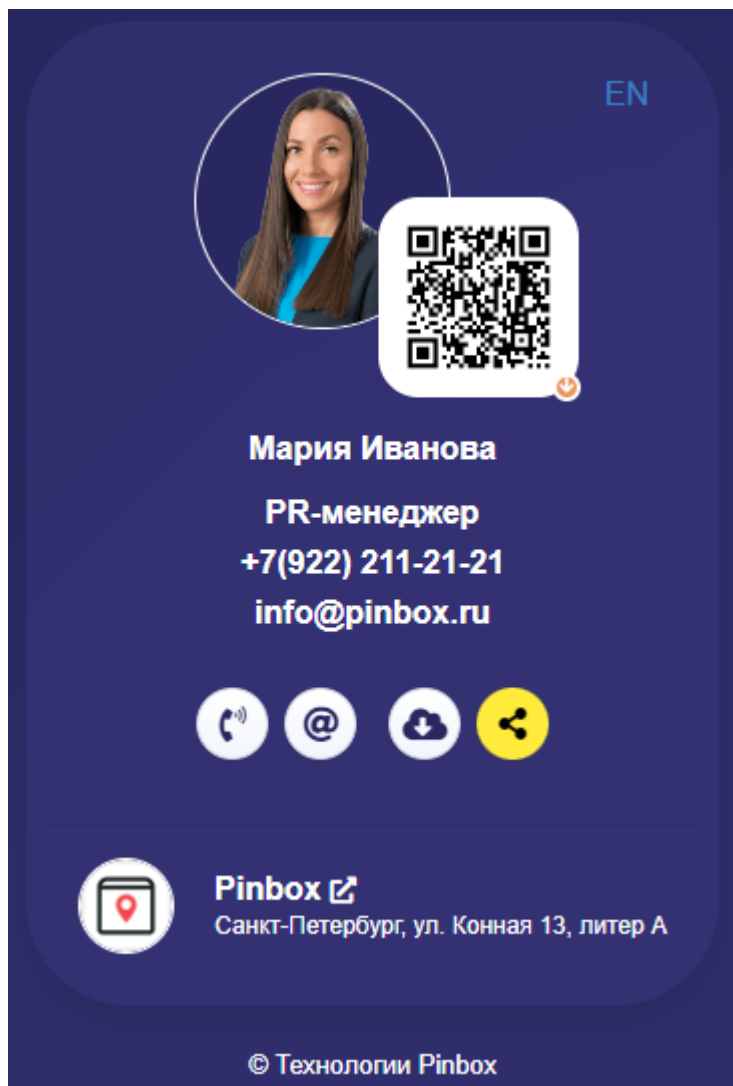
+7(922)

Телефон 2

Заккрыть

Сохранить

- 3) Визитка готова. При сканировании QR-кода открывается страница с визиткой, откуда можно сохранить контакты в смартфон партнеров в один клик.



Как создать динамический QR-код?

- 1) Перейдите в раздел [«Динамические»](#) и нажмите на кнопку «Создать».
- 2) Выберите тип QR-кода, который вы хотите создать. Если требуется QR-код со ссылкой на сайт, то выбирайте пункт «Ссылка». Пункт «Текст» создаст QR-код, в который можно зашить любой текст: адрес компании, техническую информацию, правила использования, акцию.

Создать QR и короткую ссылку

Произвольное название

Ссылка ▼

Ссылка

Текст

Ссылки для перехода

Закреть

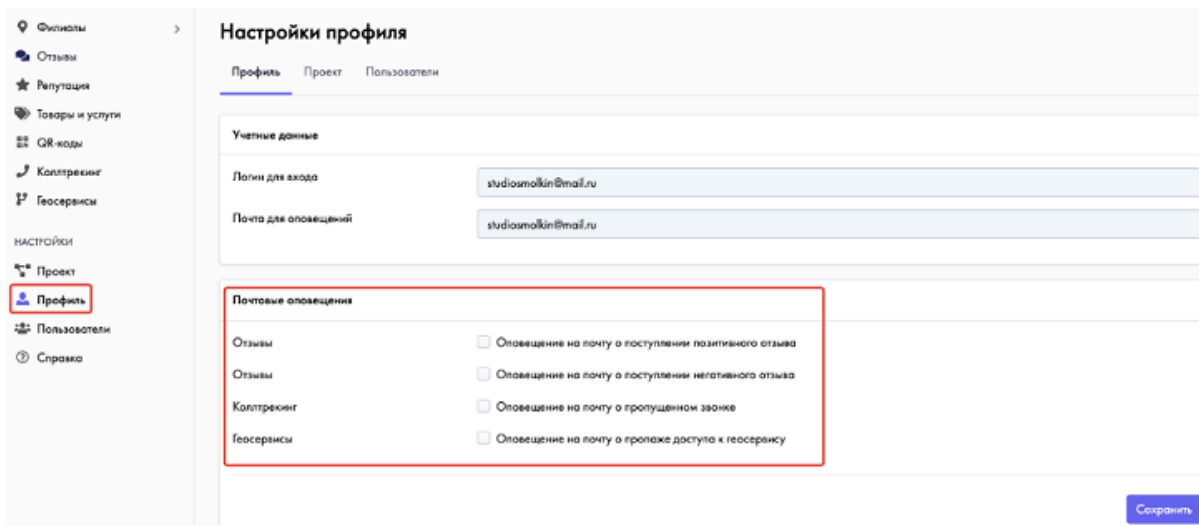
Сохранить

- 3) QR-код готов и доступен в вашем личном кабинете. Если вы захотите заменить ссылку или текст, на которую ведёт QR-код, то просто отредактируйте текст/ссылку, QR-код для этого менять не нужно.

Настройка оповещений в Telegram и на почту от Pinbox

Как настроить оповещения на электронную почту?

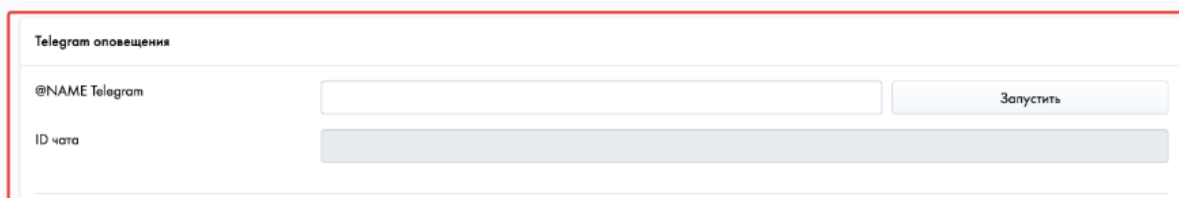
- 1) В ЛК Pinbox необходимо перейти в раздел [«Профиль»](#). В появившемся окне активировать нужные чекбоксы и нажать «Сохранить».



- 2) Настроить оповещения на другие почты можно в разделе [«Пользователи»](#). Как добавить новых пользователей рассказали [здесь](#).

Как настроить оповещения в Telegram?

- 1) В ЛК Pinbox необходимо перейти в раздел [«Профиль»](#).
- 2) В поле «@NAME Telegram» нужно указать свой личный ник (не номер/канал) и нажать кнопку «Запустить».



- 3) Произойдет переход в Telegram в pinboxbot: нужно убедиться, что вы авторизованы в Telegram с текущего устройства (рекомендуем использовать мобильный телефон).
- 4) Запустить бота: /start.
- 5) В ЛК Pinbox нужно проверить подключение: должен стоять зеленый чекбокс.
- 6) Отметьте чекбокс на необходимый тип оповещения и нажмите «Сохранить».

- Оповещение в Telegram о поступлении позитивного отзыва
- Оповещение в Telegram о поступлении негативного отзыва
- Оповещение в Telegram о пропущенном звонке
- Оповещение в Telegram о пропаже доступа к геосервису

Если в Pinbox чекбокс горит красным, это значит, что подключение не произошло. Из-за особенностей подключение чат-бота для переподключения необходимо отключить бота и удалить чат. После чего внимательно провести подключение еще раз.

Типы оповещений

- Поступил положительный/негативный отзыв.
- Пропущенный звонок: уведомление приходит в том случае, если подключен коллтрекинг.
- Пропажа доступа: сервис зафиксировал ошибку подключения к геосервису.

Подключение и настройка коллтрекинга

Как настроить коллтрекинг?







Для настройки нужно прописать выделенный трекер-номер, связав его с конечным номером переадресации, то куда должны уходить звонки.

ШАГ 1

Перейдите на страницу [коллтрекинга](#).

1. Нажмите: Новый номер.
2. Укажите трекер-номер (номер который служит для первичного поступления звонка), предоставляется менеджером.
3. Укажите номер для переадресации, то куда должен поступать вызов.
4. Для проверки работоспособности, позвоните на трекер-номер, дождавшись ответа оператора. В течение нескольких минут данные о звонке должны отразится в статистике звонков.

Если для разных филиалов используются разные номера трекер-номеров, то можно, но не обязательно, указать номер филиала, после чего система будет использовать данную привязку для оповещений. Номер филиала можно найти на странице филиалов.

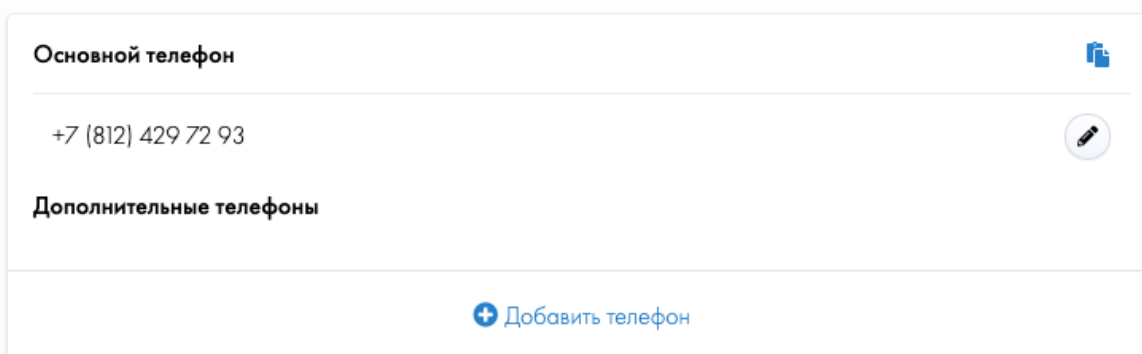
| ID | Трекер-номер | Переадресации | Дата | Филиал |
|-----|--------------------|--------------------|---------------|---|
| 144 | +7 (812) 429 72 93 | +7 (812) 644 43 40 | 23 марта 2021 |   |
| 145 | +7 (499) 286 90 74 | +7 (495) 134 98 98 | 23 марта 2021 |   |
| 146 | +7 (861) 217 92 44 | +7 (861) 212 55 84 | 23 марта 2021 |   |


ШАГ 2


Для того чтобы звонки шли первично на трекер-номер, необходимо прописать его в основных данных филиала, как основной номер телефона.

1. Перейдите в модуль: Редактирование
2. Удалите старые номера телефонов и пропишите трекер-номер


3. Если трекер-номер используется для всех филиалов, то воспользуйтесь функцией массового копирования данных (заранее убедитесь, что все филиалы открыты для редактирования).
4. Дождитесь загрузки номеров в геосервисы или самостоятельно активируйте процесс.
5. Для активации процесса загрузки, перейдите в раздел: Актуальность и нажмите: обновить актуальность.
6. В течении нескольких минут система загрузит данные во все подключенные сервисы.



Основной телефон 

+7 (812) 429 72 93 

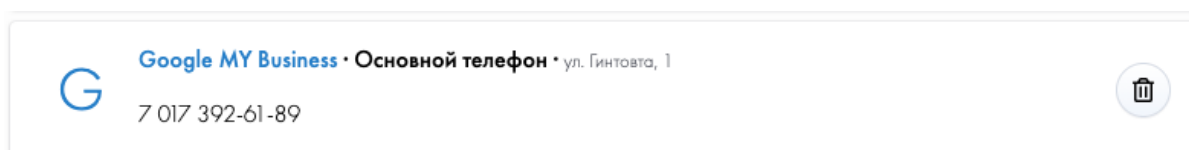
Дополнительные телефоны



 + Добавить телефон

Исключение для геосервисов

В том случае, если трекер-номер нужно использовать только в определенном геосервисе (например, только в Яндекс Картах).

1. Перейдите в модуль: Актуальность.
2. Выберите вкладку: Исключения.
3. Укажите телефон (трекер-номер) для конкретного геосервиса.



 Google MY Business • Основной телефон • ул. Гинтова, 1 



7 017 392-61-89

Тегирование звонков

Тегирование звонков позволит группировать поступающие звонки. Например, клиенты или новые клиенты. Можно использовать какие угодно теги.







1. Для создания тега, перейдите в раздел: Коллтрекинг.
2. Нажмите на кнопку: Новый тег.
3. Укажите название, цвет и описание нового тега.

Теги

| ID | Тег | Цвет | Комментарий | Номеров | |
|----|--------|------------------------------------|----------------|---------|---|
| 10 | Клиент | ■ | старые клиенты | 0 |   |

Далее можно пометить звонки (точнее номера входящих звонков) тегами

1. Для этого перейдите в раздел: Статистика -> Коллтрекинг.
2. Выберете вызов и отметьте его тегом.
3. С этого момента, все звонки с этого телефона будут помечены данным тегом.

| Статус ID | Тег | Входящий номер Время звонка | Трекер номер Начало разговора | Переадресация Конец разговора | Записи ID |
|---|---|--|---|--|---|
|  #35327 | Не назначен <input type="button" value="Создать тег"/> | +7 (964) 552 73 66 23 апреля 07:27:45 | +7 (347) 258 80 94 07:27:48 | +7 (347) 244 66 66 07:27:55 |  |
|  #35170 | Не назначен <input type="button" value="#Клиент"/> | +7 (985) 729 20 22 22 апреля 15:12:37 | +7 (343) 226 93 73 15:12:38 | +7 (343) 305 80 10 15:12:52 |  |
|  | | +7 (495) 965 56 36 | +7 (499) 286 90 74 | +7 (495) 134 98 98 |  |

Как настроить оповещения о пропущенных звонках?

Pinbox позволяет подключить оповещение о пропущенных вызовах на один или на несколько почтовых адресов.



1. Перейдите в профиль и установите соответствующий переключатель.
2. Почта для отправки прописана заранее при создании аккаунта.

| | |
|--|-------------------------------------|
| Отправка сообщений на почту о новых отзывах | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Отправка сообщений на почту о пропущенных звонках | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Отправка сообщений на почту о пропаже доступа (рекомендуем включить) | <input checked="" type="checkbox"/> |

3. Для настройки оповещения и на другие почты, перейдите в раздел: Пользователи.
4. Создайте необходимое количество пользователей с нужными разрешениями.
5. Необходимо зайти в аккаунт каждого созданного пользователя и установить в их профиле переключатель.

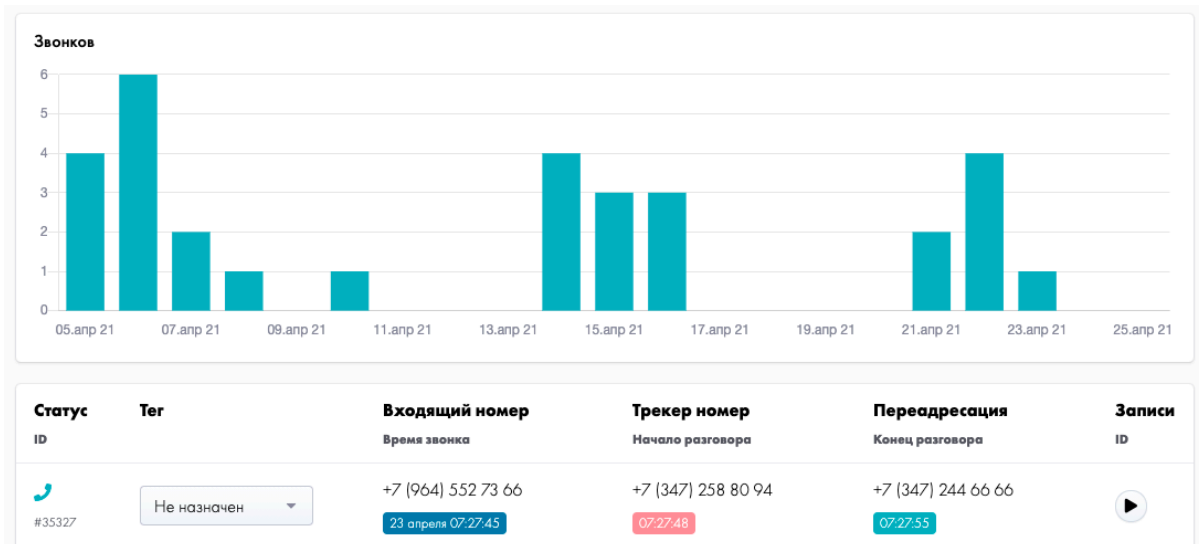
Пользователи

Новый пользователь

| Пользователь | ☰ | 💬 | 📍 | ✍️ | |
|------------------------|-----|-----|------|-----|---|
| test test@pinbox.ru | нет | нет | ред. | нет |   |

Статистика и прослушивание звонков

Pinbox отслеживает звонки и собирает статистику. Для просмотра статистики и прослушивания звонков достаточно перейти в раздел Статистика->Коллтрекинг.



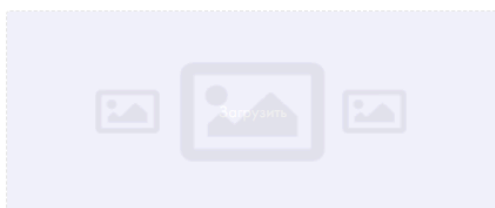
Размещение и актуализация прайса товаров и услуг на геосервисах

Как добавить прайс?

- 1) Перейдите в раздел [«Товары и услуги»](#) и нажмите на кнопку «Загрузить» в правом верхнем углу
- 2) Заполните основные поля:
 - стоимость;
 - описание (до 200 символов);
 - выбрать категорию или создать ее;
 - фото (368x210, до 2 мегабайт);
 - наименование товара.

Фото иного формата может обрезаться геосервисами и отображаться некорректно. Если вы публикуете информацию об акции, советуем поставить галочку в соответствующем поле и нажать «Сохранить».

Данные товара



Наименование

Цена

Фиксирована руб.

Акция

Категория

[+ Создать](#)

Описание

Группы филиалов

Все филиалы

Закреть

Сохранить

- 3) После внесения всех изменений (первично) необходимо во вкладке [«Настройки»](#) выбрать площадки для публикации прайса. Это необходимо сделать один раз при первой публикации прайса.
- 4) Когда прайс будет готов, не забудьте нажать на кнопку «Опубликовать» в верхнем правом углу.
- 5) Любое изменение в прайсе должно сопровождаться нажатием кнопки Опубликовать. После отправки товаров и услуг прайс будет проходить модерацию, статусы которой вы можете увидеть в разделе [«Отчеты»](#).

Как загрузить прайс в Excel и XML?

Excel: прайс можно загрузить в виде таблицы, предварительно ее подготовив. Важно, что при загрузке прайса в виде таблицы автоматически удаляются все позиции, добавленные ранее в ручном формате. То есть таблицей происходит полная перезагрузка прайса.

Для загрузки таблицей необходимо:

- 1) Перейти в раздел [«Товары и услуги»](#).
- 2) Нажать на «Загрузить Excel» в правом верхнем углу.
- 3) Скачать предлагаемый шаблон, заполнить его.
- 4) Загрузить в этой же вкладке.

Как создать XML для динамической загрузки прайсов

С помощью динамической загрузки файлов XML мы можем автоматически менять прайсы на геосервисах, обновление происходит один раз в 2 дня, однако не рекомендуем слишком частое обновление, поскольку модерация на площадках может длиться от 2 до 5 дней (в ряде случаев – дольше), таким образом измененные товары и услуги могут просто не успевать показываться. Также мы не можем отвечать за качество отображения фотографий, поскольку иногда геосервисы искажают изображения или вовсе отклоняют их при проверке.

Пример XML

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<products dateUpd="2020-01-30">
  <product>
    <id>1273</id>
    <title>Чайник</title>
    <text>Электрический чайник, размер 20 на 10см, 220В, цвет красный</text>
    <cards>21312,32413</cards>
    <price>
      <price_info>fix</price_info>
      <cost>1000</cost>
      <currency>RUR</currency>
    </price>
    <rubric>Электротовары</rubric>
    <photo>http://pinbox.ru/image/image.jpg</photo>
    <act>1</act>
    <url>http://pinbox.ru/?product=1273</url>
    <date>2020-01-30</date>
  </product>
</products>
```

Описание XML

| Тип | Обязательный | Элемент | Описание |
|---------|--------------|---------|---|
| Атрибут | Да | dateUpd | Дата обновления прайса, необходим для указания факта изменения прайса (формат: Y-m-d, год-месяц-день) |
| Тег | Да | id | Уникальный номер товара (присваивается каждому товару владельцем) по номеру происходит сверка товаров |
| Тег | Нет | cards | Уникальные номера филиалов через запятую, номер филиала можно посмотреть в кабинете Pinbox |
| Тег | Да | title | Наименование товара (максимально 200 символов) |

| Тип | Обязательный | Элемент | Описание |
|-----|--------------|------------|--|
| Тег | Нет | text | Описание товара (максимально 500 символов) |
| Тег | Нет | price_info | Фиксированная цена (fix) или цена "От" (from) (одно из значений: fix или from) По умолчанию: fix |
| Тег | Да | cost | Цена товара (целое положительное число) |
| Тег | Нет | currency | Валюта, формат по международной классификации (RUR - рубли) По умолчанию: RUR |
| Тег | Да | rubric | Произвольное наименование рубрики, рекомендуем не мельчить с рубриками (максимально 250 символов) |
| Тег | Нет | photo | Ссылка на изображение товара (изображение в формате JPG или PNG, не более 10МБ, размером от 420 × 240 до 4210 × 2402 пикселей) |
| Тег | Нет | act | Популярный товар или нет (да - 1, нет - 0) Максимально 10 товаров |
| Тег | Нет | url | Ссылка на товар, ведущая на внешний сайт |
| Тег | Да | date | Дата обновления товара, необходим для указания факта изменения товара (формат: Y-m-d, год-месяц-день) |

Добавление публикации на Яндекс Картах с помощью Pinbox

Как добавить публикацию?

- 1) Необходимо перейти на страницу публикации и нажать на кнопку «Добавить».

The screenshot shows the 'Публикация новостей' (News Publication) window. At the top, there is a title bar with a plus sign icon. Below the title, there is a dropdown menu for 'Все филиалы' (All branches). The main area contains several sections: 'Площадки для публикации' (Publication platforms) with radio buttons for 'Яндекс.Карты' (checked) and 'VK.Стена'; 'Отложенная публикация' (Delayed publication) with a date selection field; and two buttons at the bottom: 'Опубликовать' (Publish) and 'Сохранить' (Save).

Также доступна функция отложенной публикации на определенную дату.

Статусы публикаций

В процессе публикации есть несколько статусов:

- Новость в процессе выгрузки;
- Новость на модерации, ожидает проверку;
- Новость не прошла модерацию, требуется корректировка или обращение в поддержку Яндекс;
- Новость опубликована и отображается на геосервисе.

Что делать, если нет новостей

Вы всегда можете переопубликовать новость, которая размещена давно, если она все еще является актуальной: для этого перейдите в окно редактирования нужной новости и нажмите на кнопку «Опубликовать» (дублирования не происходит).

This screenshot shows the bottom part of the Pinbox interface, featuring three buttons: 'Удалить' (Delete), 'Опубликовать' (Publish), and 'Сохранить' (Save).

Работа с контентом с помощью Pinbox

Как загрузить логотип

- 1) Перейдите в раздел [«Медиа»](#) и кнопкой «Добавить» загрузите все необходимые материалы, предварительно выбрав нужный тип (Логотип).

Загрузка фото



Тип изображения

| | |
|----------------|---|
| Выбрать | ▼ |
| Выбрать | |
| Фото | |
| Логотип | |
| Промо | |

Закреть

Сохранить

- 2) После загрузки обязательно необходимо нажать кнопку «Опубликовать» в правом верхнем углу.

Размер логотипа: 400x400, квадратный. Для размещения в Личном кабинете, на локальном сайте и на геосервисах.

Время модерации: 24 часа.

Как загрузить фото

- 1) Перейдите в раздел [«Медиа»](#) и кнопкой «Добавить» загрузите все необходимые материалы, предварительно выбрав нужный тип (Фото).

Загрузка фото



Тип изображения

Выбрать ▾

- Выбрать
- Фото**
- Логотип
- Промо

Закреть

Сохранить

Обращаем внимание: загрузка происходит по 1 фото из-за технических особенностей.

- 2) После загрузки обязательно необходимо нажать кнопку «Опубликовать» в правом верхнем углу.

Подходящий размер: 1000x600, до 10 мб. Важно, чтобы минимальное разрешение одной стороны было не менее 600 и не более 2000.

Время модерации: до 24 часов (в зависимости от площадки может быть быстрее или дольше).

Как загрузить промобаннер

- 1) Для загрузки перейдите в раздел [«Медиа»](#) и кнопкой «Добавить» загрузите все необходимые материалы, предварительно выбрав нужный тип (Промо).

Загрузка фото



Тип изображения

Выбрать

- Выбрать
- Фото
- Логотип
- Промо**

Закреть

Сохранить

Обращаем внимание: загрузка происходит по 1 фото из-за технических особенностей.

- 2) После загрузки обязательно необходимо нажать кнопку «Опубликовать» в правом верхнем углу.

Для того чтобы установить баннер на первое место, необходимо перейти непосредственно в карточку компании на геосервисе и изменить порядок фото там.

Размер промобаннера: от 600x360 до 1000x600, до 10 мб.

Время модерации: около 24 часов.

Возможности инструмента

Простой интерфейс и мощный функционал, где можно смотреть статистику и суммированные рейтинги по филиалу, по городу, по региону.

- Отслеживание динамики изменения рейтинга по каждому геосервису на графике.
- Предоставление последних рейтингов в табличном виде.
- Средний рейтинг по каждому из геосервисов.

- Сортировка рейтингов по любому из геосервисов.
- Фильтрация: регион, геосервис, филиал.
- Выгрузка данных в Excel.

Фильтры

Очистить

Регион



Город



Геосервис



Статистика филиала

Все филиалы

Найти филиал

| ID | Филиал | Я | G | 2 | F | F | S | O | B | Σ |
|-------|------------------------------------|-----|-----|-----|---|---|---|-----|---|-----|
| 24273 | пл. Ленина, д. 4 | 3.4 | | | | | | | | 3.4 |
| 24266 | пр. 50 лет Октября, д. 20 | 3.5 | | 5 | | | | | | 4.3 |
| 24255 | ул. Харьковская, д. 3-5, лит. Б | 4.1 | 3.2 | | | | | 2.3 | | 3.2 |
| 24254 | Юбилейный проспект, 60А | 4.7 | 4.6 | 3.5 | | | | | | 4.3 |

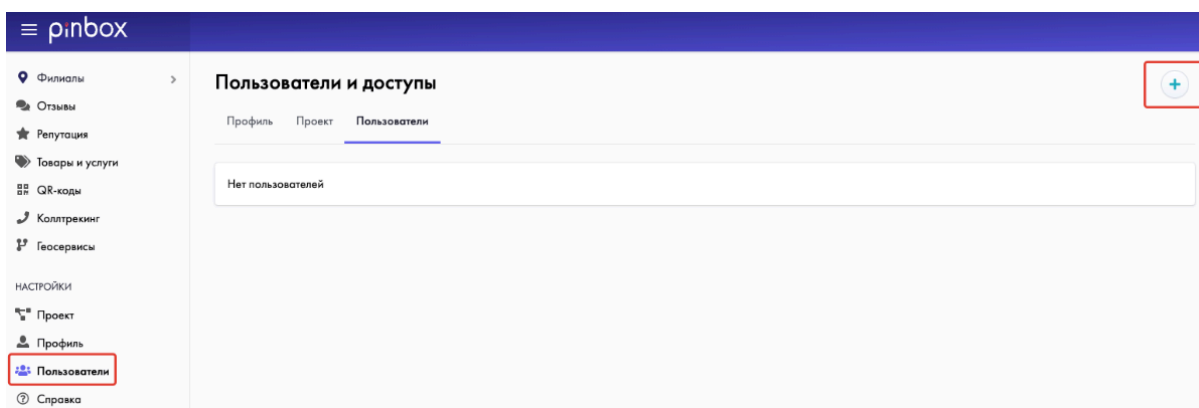
Добавление пользователей и редактирование прав

Как добавить пользователя

В ЛК Pinbox можно добавлять различное количество пользователей с возможностью гибкой настройки прав. Эта инструкция поможет вам разобраться:

- как добавлять пользователей;
- как управлять их правами.

- 1) Зайдите в раздел [«Пользователи»](#) и в правом верхнем углу нажать на «Добавить»



- 2) В появившемся окне настроек в поле «Почта» необходимо ввести свой e-mail, активировать нужные чекбоксы настроек и нажать сохранить

Пользователь

Почта

Для активации кабинета, пользователю будет выслано письмо, если пользователь еще не зарегистрирован.

- | | | |
|--------------|--------------------------|------------------------------|
| Проект | <input type="checkbox"/> | Управление проектом |
| Пользователи | <input type="checkbox"/> | Управление пользователями |
| Оповещение | <input type="checkbox"/> | Оповещение на почту |
| Оповещение | <input type="checkbox"/> | Оповещение в Telegram |
| Выгрузка | <input type="checkbox"/> | Выгрузка данных в xlsx |
| Советы | <input type="checkbox"/> | Доступ к рекомендациям |
| Филиалы | <input type="checkbox"/> | Доступ к филиалам |
| Актуализация | <input type="checkbox"/> | Доступ к актуализации |
| Фото | <input type="checkbox"/> | Управление фотографиями |
| Статистика | <input type="checkbox"/> | Доступ к статистике филиалов |
| Геосервисы | <input type="checkbox"/> | Доступ к геосервисам |
| Дубликаты | <input type="checkbox"/> | Доступ к дублям |
| Публикации | <input type="checkbox"/> | Доступ к публикациям |
| Отзывы | <input type="checkbox"/> | Доступ к отзывам |
| Репутация | <input type="checkbox"/> | Доступ к репутации |
| Прайсы | <input type="checkbox"/> | Доступ к прайсам |
| QR-коды | <input type="checkbox"/> | Доступ к QR-кодам |
| Коллтрекинг | <input type="checkbox"/> | Доступ к коллтрекингу |

Закреть

Сохранить

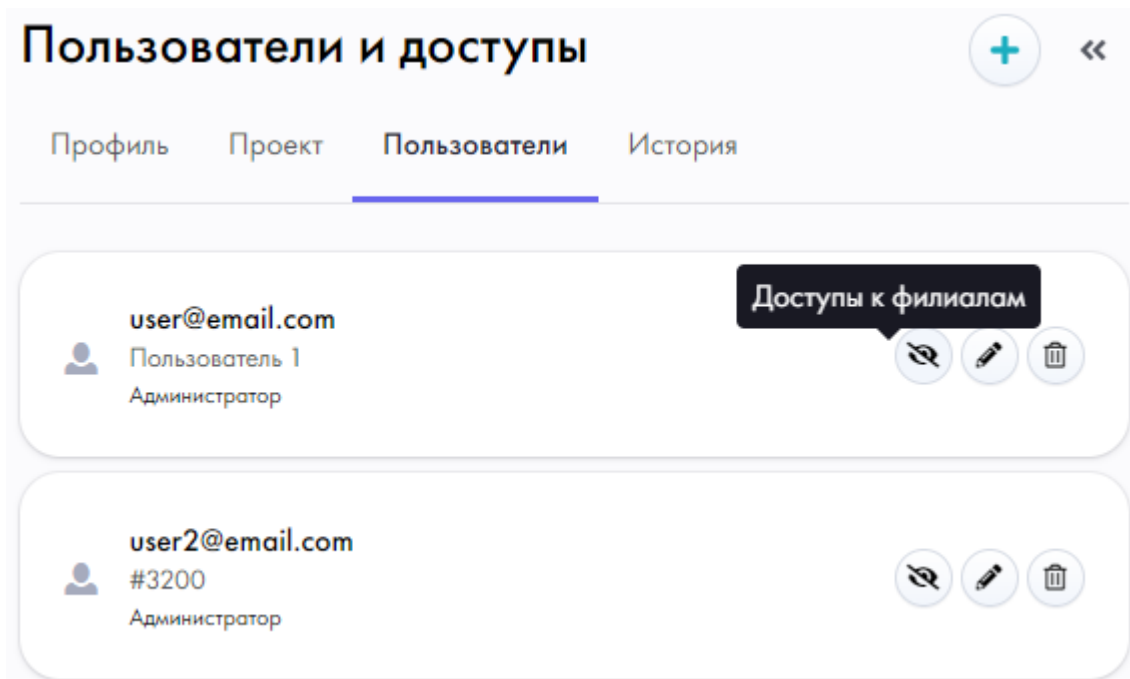
3) Типы настроек:

- **Управление проектом:** у пользователя будет доступ к разделу «Проект», где можно настраивать работу автоматической актуализации, автоматического обновления прайсов и автоматических ответов на отзывы.
- **Управление пользователями:** возможность настройки пользователям различных прав.
- **Оповещения на почту:** уведомления на почту.
- **Оповещения в Telegram:** уведомления в Telegram.

- **Выгрузка данных в xlsx:** выгрузка отчёты в следующих разделах: «Филиалы», «Отзывы», «Репутация», «Коллтрекинг», «QR-коды», «Геосервисы».
 - **Доступ к рекомендациям:** автоматические рекомендации от Pinbox.
 - **Доступ к филиалам:** настройка и редактирование данных/рубрик филиалов.
 - **Доступ к актуализации:** просмотр/запуск актуализации.
 - **Управление фотографиями:** загрузка фотографий.
 - **Доступ к статистике филиалов:** возможность просматривать статистику.
 - **Геосервисы:** возможность подключать/отключать геосервисы.
 - **Публикации:** загрузка публикаций.
 - **Отзывы:** доступ к разделу «Отзывы», где осуществляется сбор, аналитика отзывов, возможность отвечать/обжаловать, расширенная статистика.
 - **Репутация:** доступ к разделу «Репутация», где показывается рейтинг филиалов в геосервисах.
 - **Прайсы:** загрузка прайсов.
 - **QR-коды:** генерация/редактирование QR-кодов.
 - **Коллтрекинг:** прослушивание звонков, доступ к статистике.
- 4) Удаление пользователей. Для удаления пользователя необходимо нажать на значок корзины возле необходимого пользователя.
 - 5) Сброс пароля. Если пользователь забыл пароль, для его восстановления/сброса необходимо написать на почту support@pinbox.ru

Как дать доступ пользователю только к определенному филиалу?

- 1) Перейдите в раздел [«Пользователи»](#) и найдите сотрудника, которому хотите дать доступ только к определенным филиалам. Если такого сотрудника нет, то его нужно добавить в Pinbox. Как это сделать, мы писали [здесь](#).
- 2) Кликните по кнопке «Доступы к филиалам», в выпадающем списке выберите филиал или филиалы, к которым надо предоставить доступ сотруднику.



- 3) Нажмите «Сохранить». Теперь у коллеги есть доступ только к конкретным филиалам.

Доступ к списку филиалов

Филиал

Санкт-Петербург, Конная ул., 13

#22645 ✕

Закреть

Сохранить

Ответы на частые вопросы

Яндекс

При отсутствии каких-либо доступов вы можете запросить их в меню «Заявки» или же обратиться в Поддержку Яндекс Бизнес sprav@support.yandex.ru, указав нас в копии support@pinbox.ru

Google

- 1) Перейдите на страницу.
- 2) Введите название компании так, как оно указано на Google Картах.
- 3) В выпавшем списке выберите филиал и запросите доступ.

Если владелец уже заявлен, Google отобразится часть логина. Рекомендуем обратить на это внимание: возможно, почта принадлежит вашим коллегам.

Возможно, этим профилем
компании управляет кто-то
другой

Профиль компании Pinbox находится под управлением [ma...@gmail.com](#).

Если это ваш адрес электронной почты, смените аккаунт. Вы также можете воспользоваться процедурой восстановления (см. [руководством по восстановлению аккаунта](#)), если у вас больше нет доступа к этому адресу.

Вы также можете запросить доступ у менеджера этой компании.

[Запросить доступ](#)

2ГИС

- 1) Найдите необходимую карточку на картах 2ГИС и в самом низу выберите пункт «Это моя компания».

[Нашли ошибку в данных?](#)

[Это моя компания](#) • [Реклама в 2ГИС](#) ↗

[Добавить заметку](#)

2) Заполните все необходимые поля и дождитесь решения Поддержки 2ГИС.

Регистрация в Личном кабинете

Санкт-Петербург ▾

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Выберите e-mail. На него мы пришлем письмо для активации аккаунта.

XXXXXXXXXXXX@XXXXXX.XX

XXXX XXXX ▾

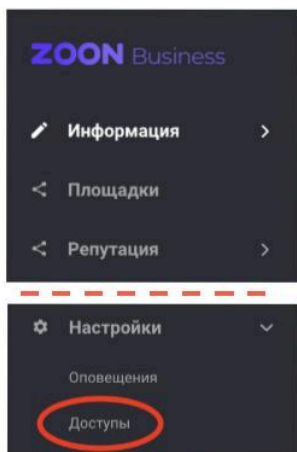
Ваше имя – мы попросим Вас к телефону.

Получить доступ

Zoon

- 1) Найдите необходимую вам карточку и выберите пункт «Вы владелец?», получите доступ.
- 2) Получите доступ по телефону и в разделе «Настройки»→«Доступы» добавьте пользователя team@pinbox.ru

Если филиалов много или телефоны на страницах указаны неверно, вы можете обратиться в Поддержку Zoon corp@zoon.ru, заполнив предварительно [ФОРМУ](#).



Доступы к личному кабинету

Пользователи личного кабинета могут вносить изменения в информацию об организации и просматривать статистику.

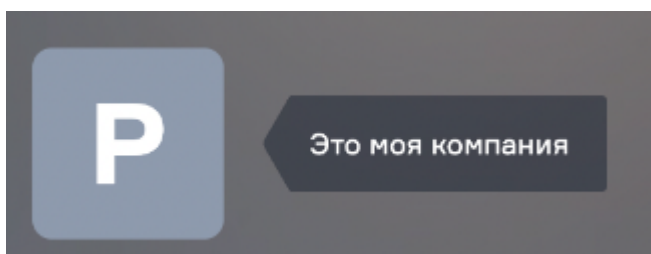
Добавить пользователя

Yell

Вне зависимости от наличия или отсутствия доступа единственный способ получения и делегирования прав – обращение в Поддержку support@yell.ru с [ФОРМОЙ](#).

Flamp

- 1) Найдите необходимую вам карточку и выберите на ее странице пункт «Это моя компания».



- 2) Заполните форму и запросите доступ.

Имя и фамилия

Должность в компании

+7 () _ _ _ _

Прочитал и принимаю [правила для компаний](#)

Продолжить

3) После подключения пригласите [пользователя](#).

Нет вкладки «Доступы» (в Яндекс); некликабельное поле добавления почты (в 2ГИС); нет кнопки «Добавить» пользователя (Google)

Все эти ситуации означают, что у вас недостаточно прав на карточку. Советуем попробовать найти аккаунт, который владеет карточкой и предоставить доступ с него (делегирование прав доступно только Владельцу).

Если найти доступ не получается, обратите внимание на статью “Что делать, если у меня нет доступов”.

Не получается предоставить права аккаунту Pinbox

Необходимо проверить актуальность введенного аккаунта. Обращаем внимание, что аккаунт предоставления доступа различается между площадками. Если ошибка сохраняется, необходимо написать в поддержку геосервиса, чтобы уточнить причину проблемы.

Я предоставил доступы, что дальше?

Необходимо отписаться на почту support@pinbox.ru, что доступы предоставлены, чтобы специалисты привязали геосервисы по предоставленным доступам к Личному кабинету, после чего сервис сможет работать на полную мощность.

После предоставления доступов появилась ошибка 2ГИС в Личном кабинете

В начале (первые 2-4 дня после предоставления доступа и подключения карточки к Личному кабинету) могут появляться ошибки, связанные с первичным мониторингом. Можно не обращать на это внимание, через 2-4 дня ошибка исчезнет.

Если через 2-4 дня ошибка не исчезла и/или специалисты Pinbox направили на вашу почту информацию о проблемах с доступом, просим повторно пройти по инструкции и предоставить доступ. Иногда бывает, что из-за сбоев на стороне геосервисов доступ у аккаунта пропадает.

Не получается подтвердить Google

На подтверждение Google в нынешних условиях действительно может потребоваться продолжительное время и упорство.

Сначала необходимо попробовать выполнить все действия по [инструкции](#). После чего необходимо повторять действия из раза в раз. Иногда получается подтвердить карточку после нескольких месяцев попыток. Главное – терпение, к сожалению, ускорить процесс подтверждения карточек нельзя.

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки по электронной почте: support@pinbox.ru