

Руководство пользователя по работе с программой для ЭВМ «Товеко»

1. Доступ к программе

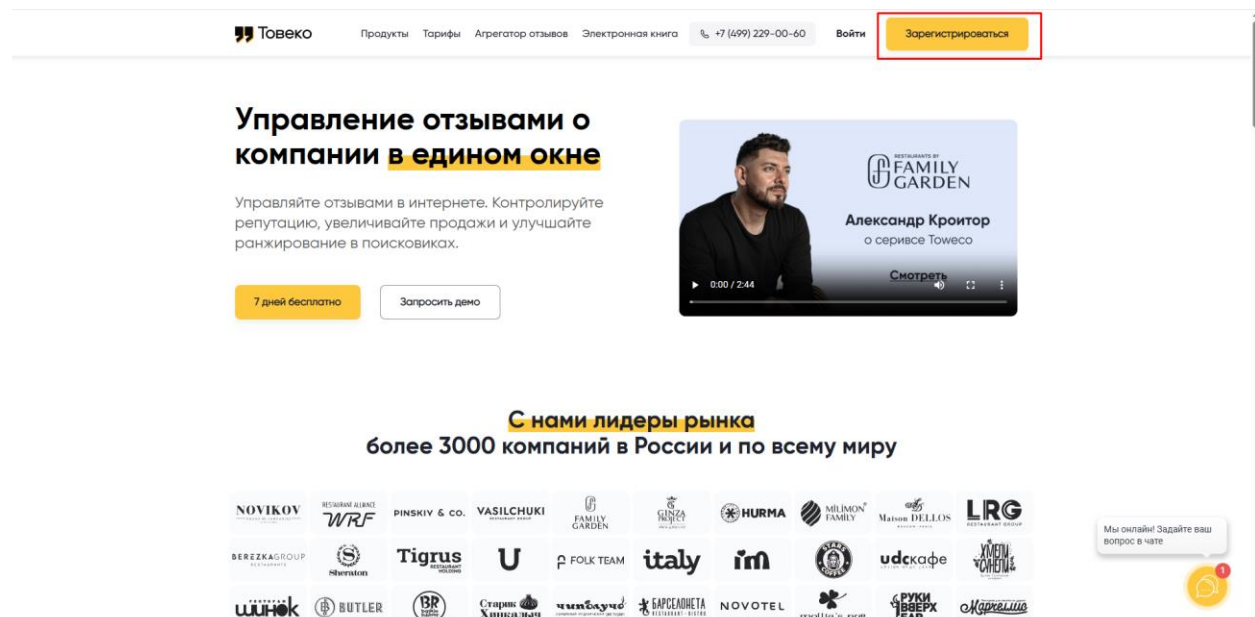
Программа для ЭВМ «Товеко» (далее также - «Товеко», система) — это облачное решение, установка на компьютер не требуется.

2. Регистрация нового пользователя

Если у вас нет учётной записи:

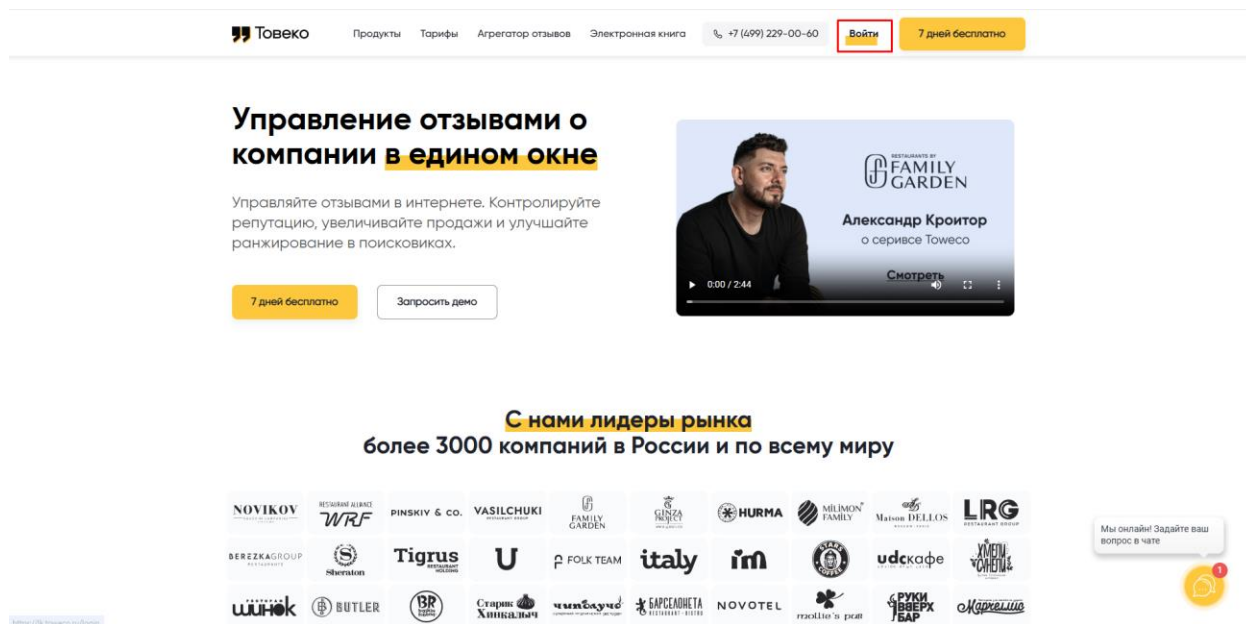
- На сайте <https://toweco.ru/> нажмите кнопку «Зарегистрироваться»
- Заполните заявку, указав необходимые данные
- Дождитесь подтверждения регистрации

После одобрения заявки вы получите доступ в систему и сможете начать работу с «Товеко».

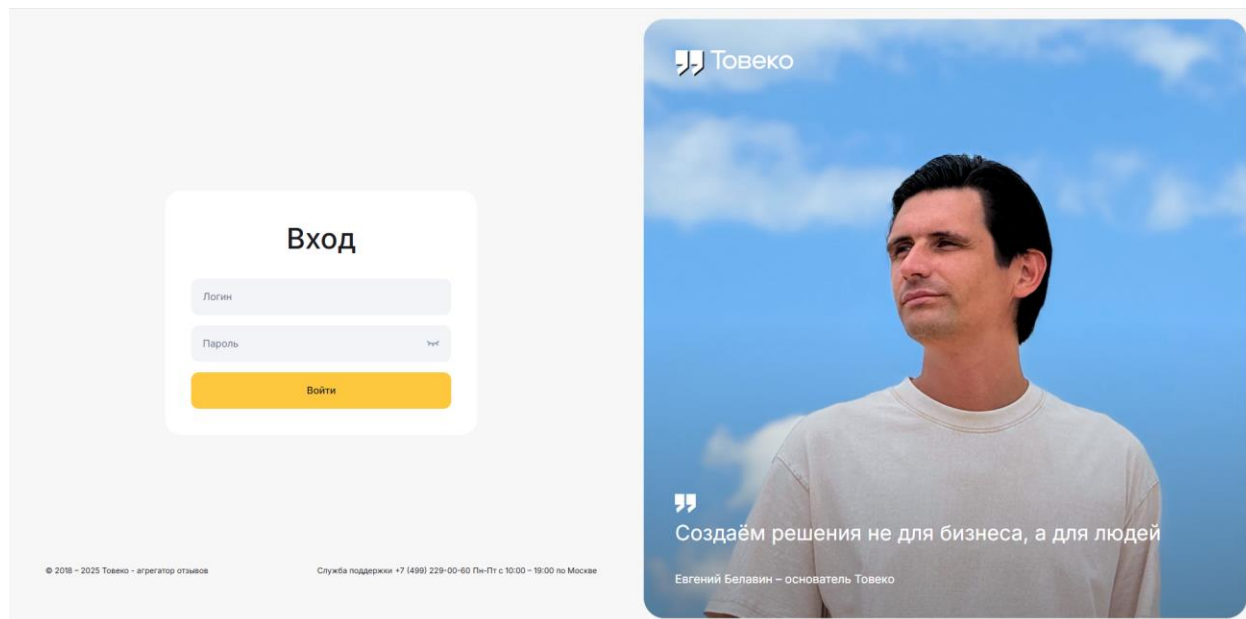


3. Вход в систему

Если у вас уже есть аккаунт, нажмите кнопку «Войти» и авторизуйтесь.



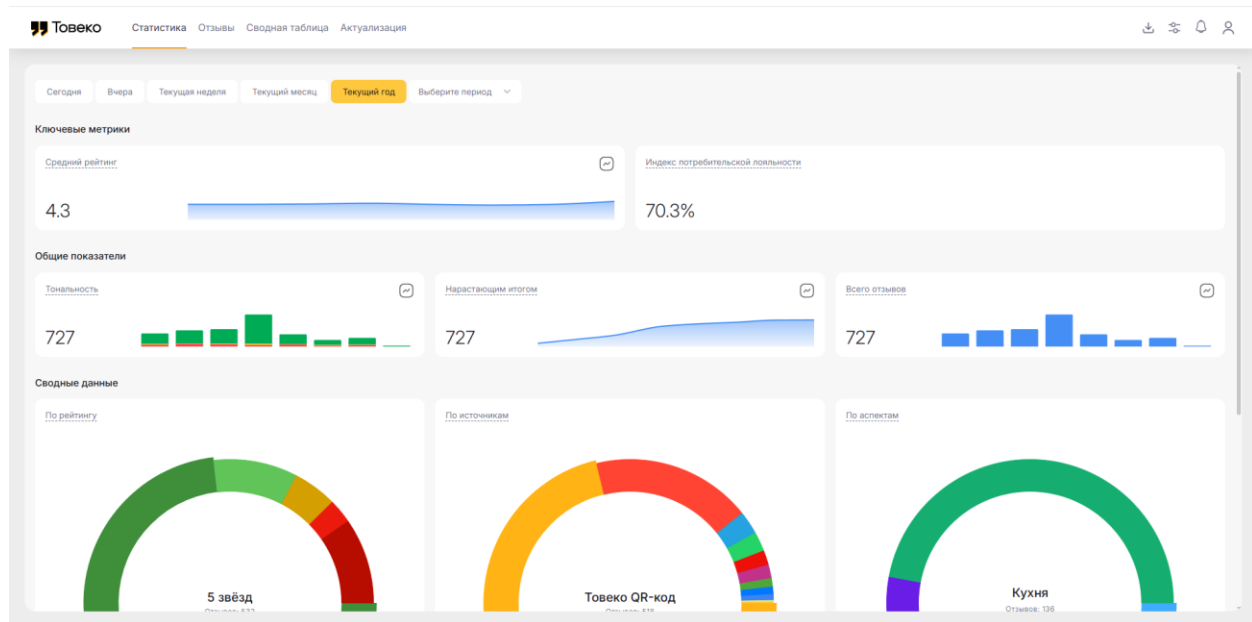
Для авторизации необходимо ввести электронную почту и пароль



4. Разделы

Страница «Статистика»

На странице «Статистика» вы можете анализировать ключевые показатели обратной связи от клиентов, сравнивать данные за разные периоды и формировать отчеты.



Основные разделы:

1. Ключевые метрики

- Средний рейтинг – средний показатель по всем отзывам со всех площадок, как отдельной локации так и всей сети.
- Индекс потребительской лояльности (NPS) – уровень лояльности клиентов на основе их рекомендаций.

2. Общие показатели

- Тональность – распределение отзывов по эмоциональной окраске (позитивные, нейтральные, негативные).
- Нарастающим итогом – динамика изменений показателей за выбранный период.
- Всего отзывов – общее количество полученных отзывов.

3. Сводные данные

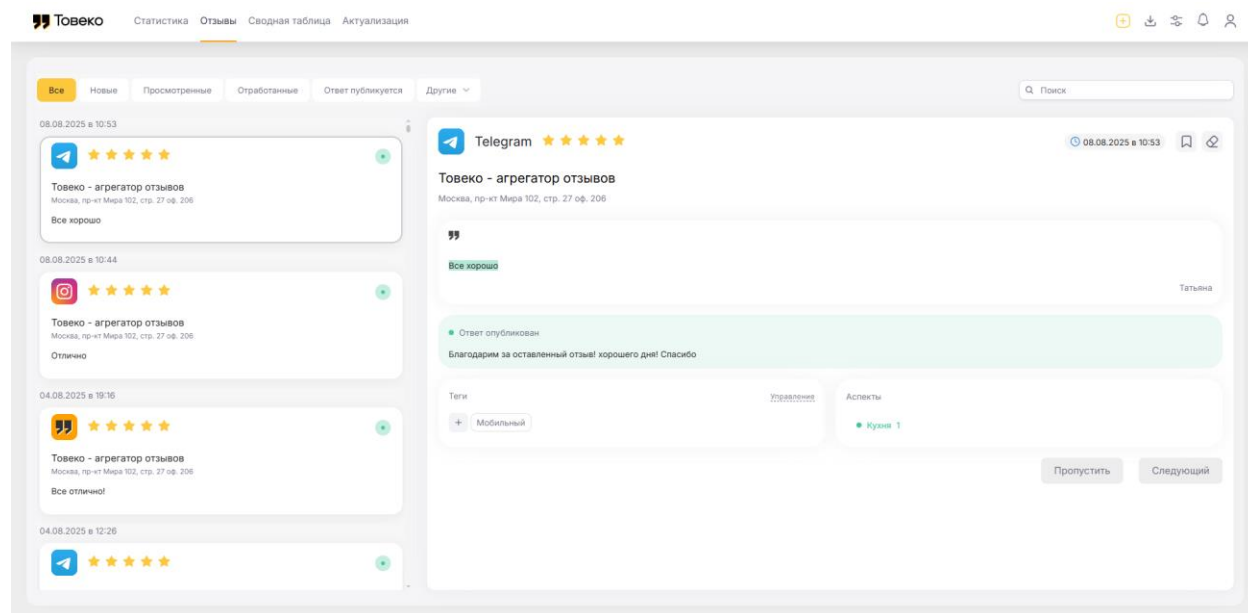
- По рейтингу – распределение оценок (например, 5 звёзд, 4 звезды и т. д.).
- По источникам – анализ отзывов по платформам
- По аспектам – оценка отдельных категорий (например кухня, бар, сервис, интерьер, общее впечатление).

Дополнительные возможности:

- Выбор временного периода – сравнение данных за день, неделю, месяц или произвольный интервал.
- Фильтрация – настройка параметров для детализированного анализа.
- Скачивание отчётов – экспорт статистики в Excel.

Страница «Отзывы»

На странице «Отзывы» отображаются все поступающие отзывы клиентов в режиме реального времени. Здесь вы можете управлять обратной связью, анализировать мнения пользователей и оперативно реагировать на них.



Информация в отзыве:

- Источник – платформа, на которой оставлен отзыв (Google, Яндекс, и др.)
- Оценка – рейтинг, выставленный пользователем (если предусмотрено)
- Дата и время – когда был оставлен отзыв
- Локация – адрес филиала/точки, к которой относится отзыв
- Текст отзыва – содержание обращения
- Автор – имя или никнейм пользователя

Действия с отзывами:

- Ответить – написать публичный ответ
- Удалить – удалить отзыв, он не будет учитываться в статистике
- Отметить как важный – добавить в приоритетные для контроля
- Тегировать – присвоить категории для удобства фильтрации (например, «Качество», «Сервис», «Доставка»)
- Текстовый поиск – найти отзывы по ключевым словам или фразам

Статусы отзывов:

- Новые – не просмотренные отзывы
- Просмотренные – открытые отзывы, но без действий
- Отработанные – по которым выполнены нужные шаги
- Ответ публикуется – ответ отправлен на модерацию
- С ответом – отзыв с опубликованным ответом
- Без ответа – отзывы без ответа
- Не опубликованные – ответ отправлен, но не опубликован
- На проверке в удалении – запрос на удаление рассматривается
- Отказано в удалении – модерация не одобрила удаление
- Отзыв удалён – отзыв удалён
- Важные – помеченные как приоритетные

Дополнительные функции:

- Ручное добавление отзыва – внести отзыв вручную, заполнив обязательные поля (*источник, оценка, текст, локация, автор*).
- Фильтрация – сортировка по статусам, дате, оценке или тегам.

Сводная таблица предоставляет руководителям обзор работы с отзывами по всем локациям в одном месте. Здесь можно быстро оценить:

- Какая локация не работает с отзывами.
- Какие локации получают больше негатива/позитива.
- Где есть проблемы с рейтингом или NPS.

Структура таблицы:

Локация - филиал, магазин, ресторан или другая точка.

Адрес - физическое расположение локации.

Рейтинг - средняя оценка по отзывам (например, 4.2 из 5).

NPS - индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score).

Негативные - количество отзывов с низкими оценками (1–2★)

Смешанные - отзывы с нейтральной оценкой (3★)

Позитивные - количество отзывов с высокими оценками (4–5★)

Без рейтинга - отзывы, в которых не была выставлена оценка (только текстовые)

Всего отзывов - общее количество отзывов за выбранный период. |

Без ответа - сколько отзывов остались без ответа (можно кликнуть для перехода к ним). |

Дополнительные возможности:

Фильтрация и поиск

Текстовый поиск – найти локацию по названию или адресу.

Фильтры по дате, рейтингу, NPS** – выбрать нужный период или диапазон оценок.

Отображение данных:

Таблица – для детального сравнения показателей.

Карточки – для визуального восприятия (удобно на мобильных устройствах).

Товекo

Статистика

Отзывы

Сводная таблица

Актуализация

Поиск по названию

88

Всего локаций: 8

Локация	Адрес	Рейтинг	NPS	Негативные	Смешанные	Позитивные	Без рейтинга
Товекo - агрегатор отзывов	Москва, пр-кт Мира 102, стр. 27 оф. 208	4.3	73.5%	57 63	22 28	442 485	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		5	100%	0 0	0 0	2 2	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		0	0%	0 0	0 0	0 0	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		0	0%	0 0	0 0	0 0	0 0
Товекo		4.1	57.6%	14 27	5 10	91 114	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		0	0%	0 0	0 0	0 0	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		0	0%	0 0	0 0	0 0	0 0
Товекo - агрегатор отзывов		0	0%	0 0	0 0	0 0	0 0

Страница «Актуализация»

Страница «Актуализация» позволяет централизованно управлять информацией о локациях на всех интернет-ресурсах.

Интеграция с платформами отображается в виде карточек с логотипами:

Серый логотип

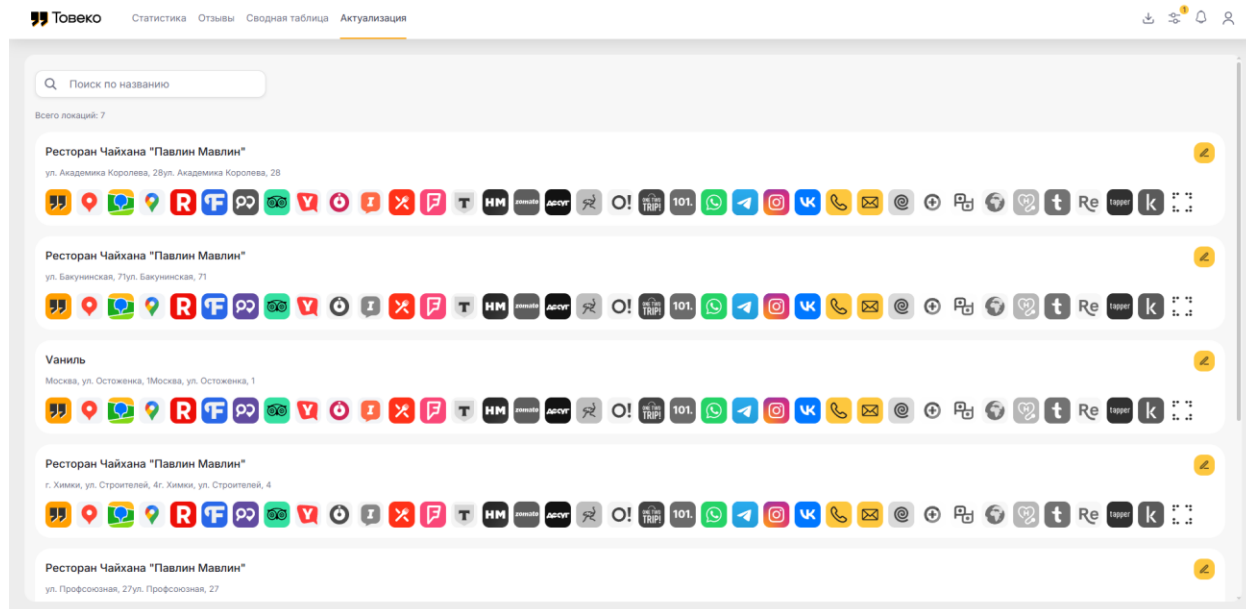
Сбор отзывов не настроен.

Актуализация данных недоступна.

Цветной логотип

Сбор отзывов активен.

Актуализация доступна



Для актуализации данных пользователю необходимо заполнить или выбрать соответствующие поля анкеты и нажать на кнопку «Отправить»

