Собирать отзывы из внешних сервисов

Отзывы из магазинов приложений и маркетплейсов: подключение, экран «Отзывы» и ответы на отзывы.

Experience Cloud / Инструкция / 3 мин

Результат
Отзывы из всех источников собраны в одном месте, и вы отвечаете на них из PeopleKnow.

Отзывы

Отзывы из восьми магазинов приложений и маркетплейсов собираются на одном экране, **Администрирование > Отзывы**, у каждого есть AI-тема и AI-отношение, и оттуда же на них можно ответить. Сначала подключите каждый источник на странице «Интеграции» (Интеграции).

Источник	Рынок	Отзывы о	Лимит ответа, символов
Google Play	Россия и мир	Ваших приложениях	350
App Store	Россия и мир	Ваших приложениях	4000
RuStore	Россия	Ваших приложениях	500
AppGallery	Россия и мир	Ваших приложениях	4000
Wildberries	Россия	Ваших товарах	5000
Ozon	Россия	Ваших товарах	4000
Яндекс Маркет	Россия	Ваших товарах	4096
Trustpilot	Мир	Вашей компании	4000

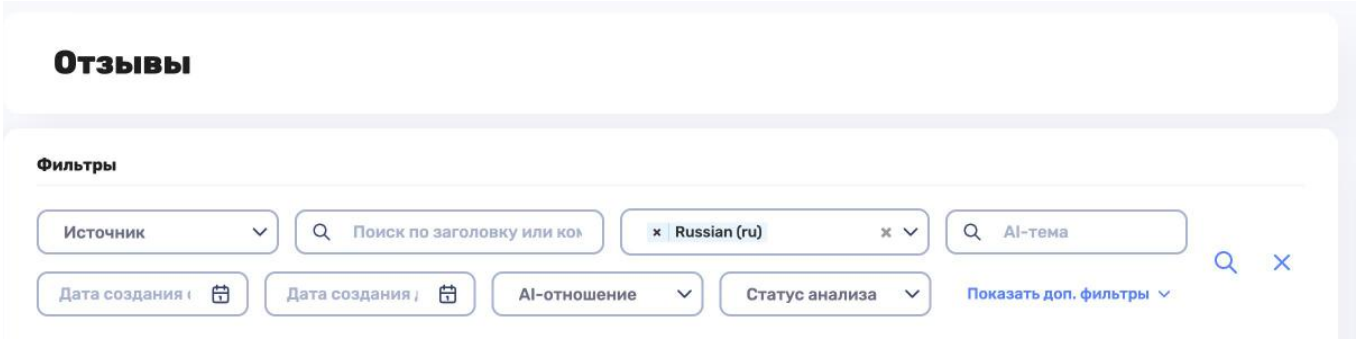
Если у источника нет своего лимита, PeopleKnow разрешает 4000 символов. Google Карты, 2ГИС, Яндекс Карты, Отзовик и irecommend недоступны: у них нет официального способа читать тексты отзывов или нужно одобрение Google.

Экран «Отзывы»

- Фильтруйте по **Источнику** (подключённые — первыми), тексту, языку, AI-теме и AI-отношению

(тональности), датам и статусу анализа. **Показать доп. фильтры** добавляет приложение или пакет, версию приложения, рейтинг, AI-подтему, тональность, наличие комментария и ответа. Фильтры запоминаются и хранятся в адресе страницы.

- У каждого отзыва видны оценка, автор, дата, источник, товар или приложение и комментарий. У товара с маркетплейса достоинства и недостатки от покупателя добавляются к комментарию.
- **Анализ** заполняет недостающие AI-тему и отношение у одного отзыва. В остальном AI разбирает 50 отзывов в час, поэтому анализ большого числа отзывов после первой загрузки может занять несколько дней.
- Прежние страницы Google Play и App Store теперь открывают этот экран с фильтром по источнику.



Фильтры экрана «Отзывы»

Ответ на отзыв

1. Нажмите **Ответить** (или **Изменить ответ**) у отзыва. Кнопка появляется, если источник принимает ответы и подключён.
2. Введите **Текст ответа**; счётчик показывает лимит источника.
3. Нажмите **Отправить**. Ответ передаётся в подключённый сервис от имени вашего аккаунта; когда его увидят покупатели, зависит от правил сервиса.

Если источник отказал, диалог показывает причину и сохраняет текст, а ответ у отзыва получает статус «Ошибка». Для ответа и Анализа нужны права Интеграции: Создание, Редактирование и Удаление (Пользователи и роли).

Как приходят отзывы

- Новые отзывы загружаются каждые 4 часа; каждая синхронизация перечитывает последние 2 дня, чтобы не пропустить запоздавшие отзывы. **Синхронизировать** на странице «Интеграции» запускает её сразу.
- Отзывы с оценкой 2 и ниже в течение 30 минут становятся тикетами (Тикеты).

Следующий шаг

Подключить интеграции

Работать с тикетами

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/reviews/