

Глоссарий

Чтобы вам было комфортно узнавать новое вместе с обучающей платформой VK для бизнеса expert.vk.com, мы собрали в одном документе термины, которые пригодятся при работе с сообществами и используются в курсе



A-V

API (Application Programming Interface)

Программный интерфейс (набор правил) для взаимодействия сервисов. Технология соединяет разные программные продукты друг с другом

GIF (англ. Graphics Interchange Format)

Формат графических изображений, который поддерживает анимацию картинок

KPI (Key Performance Indicators)

Показатель эффективности процесса

VK Admin

Приложение, которое помогает управлять сообществом со смартфона. Оно позволяет отвечать на вопросы клиентов, принимать заказы в сообщениях сообщества и мгновенно получать уведомления о новых сообщениях

VK ID

Единый аккаунт для сервисов VK

VK Mini Apps

Открытая платформа мини-приложений внутри ВКонтакте. Их не нужно устанавливать, а создать такой сервис для вашего бизнеса вы можете самостоятельно

Tone of voice (от англ. tone of voice — «тон голоса, интонация»)

Стиль коммуникации и правила общения бренда со своей аудиторией, который применяется в разных форматах: тексты, изображения, видео и аудио

QR-код (англ. Quick Response code — код быстрого отклика; сокр. QR code)

Двумерный тип штрихкода, который считывается цифровым устройством как гиперссылка. QR-код читается по горизонтали и по вертикали, что позволяет хранить в нём больше данных

UGC (англ. User-generated content – пользовательский контент)

Любой контент от аудитории бренда. К UGC относится любая пользовательская активность: отзывы, комментарии, обзоры, фотографии и видеоролики. Как правило, такой контент вызывает больше доверия у людей, позволяет увеличить вовлечённость пользователей и охваты, делает контент более разнообразным

Владелец сообщества	Обладает всеми функциями управления сообщества. Его никто не может удалить или переназначить. В каждом сообществе может быть только один владелец — этот статус автоматически получает создатель сообщества. Передать права владельца другому участнику он может лишь по своей инициативе: «Управление» → «Участники» → «Руководители» или через поддержку
Администратор	Управляет сообществом. Он может назначать и удалять роли в сообществе, подключать и настраивать разделы сообщества, редактировать информацию о сообществе: название, короткий адрес, контакты, приложения сообществ
Редактор	Занимается публикациями. Он может управлять контентом, оформлять сообщество, редактировать стену, закреплять записи, комментировать от имени сообщества, запускать продвижение рекламных кампаний и просматривать статистику
Модератор	Проверяет материалы, которые публикуют пользователи (но не руководители): посты, темы обсуждений, комментарии и фотографии, а также приглашает новых участников, удаляет их и управляет чёрным списком
Рекламодатель	Продвигает посты со стены сообщества и создаёт рекламные записи в VK Рекламе. У него нет доступа к управлению страницей, редактированию контента и приложениям сообщества

Аватар сообщества

Картинка, расположенная рядом с названием сообщества. Для аватара отлично подойдёт логотип компании, название магазина или тематическое изображение

Аккаунт (от англ. Account — учетная запись)

Учётная запись пользователя, которая позволяет использовать различные функции сервиса

Аутентификация

Это особая процедура проверки. Когда вы заходите на свою страницу ВКонтакте, то вводите логин и пароль. В этот момент система сравнивает введённую информацию со своей базой данных, которая хранится в зашифрованном виде. Если информация совпадает — аутентификация прошла успешно, и вы попадаете в аккаунт

Верификация

Подтверждение подлинности страницы и гарантия того, что за ней стоят реальный человек или организация. Если проверка пройдена, то справа от названия аккаунта появляется синяя галочка

Дашборд

Интерактивная аналитическая панель, на которой расположены ключевые метрики. Эти показатели используются для принятия бизнес-решений

Двухфакторная аутентификация

Дополнительная ступень защиты профиля. Она позволяет войти в аккаунт только при вводе кода подтверждения, который получают в приложении-аутентификаторе, на электронную почту, по СМС или другим способом

Индексация адреса сообщества

Добавление информации о странице сообщества в базы данных поисковых систем. Процесс можно сравнить с внесением информации в библиотечный каталог

Кибератака

Воздействие на информационную систему с целью вывести её из строя, получить или ограничить доступ к ней, а также извлечь данные

Кнопка действия

Удобный инструмент для быстрого взаимодействия с аудиторией. Например, с помощью кнопки можно записаться на услугу, заказать столик, решить вопрос с чат-ботом, оставить отзыв и многое другое

Конверсия

Отношение числа пользователей, выполнивших целевое действие, к общему числу пользователей. В интернет-маркетинге конверсия измеряется в процентах

Контент-план

График публикаций, который заранее составляют на определённый период времени

Контент

Информация, которой бизнес наполняет свои каналы коммуникации: например, сайты или соцсети. Контентом может быть текст, аудио, видео, графика, анимация и так далее

Полезный контент	Помогает пользователям решить проблемы и закрыть потребности
Обучающий контент	Содержит чёткие инструкции и пошаговый план для решения проблемы или задачи
Вовлекающий контент	Привлекает новых подписчиков и побуждает к действию существующих. Это могут быть конкурсы, опросы, викторины и другие способы заинтересовать аудиторию
Продающий контент	Рассказывает о продукте или услуге так, чтобы пользователь совершил покупку. К продающему контенту также относятся посты об акциях и скидках. Здесь важно чётко сформулировать выгоду и мотивировать пользователя совершить целевое действие: подписаться, позвонить или оставить заявку
Репутационный контент	Повышает лояльность аудитории к бренду и создаёт положительное впечатление о компании
Развлекательный контент	Разбавляет ленту. Это могут быть мемы, смешные цитаты, интересные факты и так далее

Лояльность	Выстраивание положительных отношений с аудиторией. Например, лояльность выражается в рекомендациях или приверженности продукции бренда
Метрики	Количественные показатели вашей рекламы или продукта. Метриками может быть количество кликов, уникальных пользователей, показатель отказов и так далее
Новостная лента ВКонтakte	Делится на хронологическую (по времени публикации) и умную, когда в первую очередь показываются посты друзей и сообществ, которые должны быть интересны пользователю
Обложка сообщества	Изображение в верхней части страницы. Она дополняет оформление сообщества и привлекает внимание. С помощью обложки можно выделить сообщество среди других и создать атмосферу своего продукта
Отложенные записи ВКонтakte	Публикация записей в указанные дату и время
Сегментация целевой аудитории	Разделение ваших клиентов на группы по схожим критериям для привлечения подходящей целевой аудитории. Можно сегментировать пользователей по возрасту, местонахождению, уровню дохода, поведению и другим критериям
Статистика сообщества	Инструмент, позволяющий регулярно изучать предпочтения аудитории и понимать, как меняется активность в ваших сообществах

Вирусный охват

Люди, которые увидели ваш пост, но ещё не подписаны на сообщество

Источники переходов

Одна из важнейших метрик: она помогает понять, откуда пришли пользователи в ваше сообщество

Просмотр

Сколько раз пользователи заходили на страницу. Один пользователь может совершить несколько просмотров. Показатель помогает точнее понять охват аудитории, которая регулярно вас читает

Уникальный пользователь

Подписчик страницы или посетитель вашего сообщества. Если пользователь посмотрел вашу страницу в веб-версии или через мобильное приложение, ВКонтакте узнает его и посчитает одним уникальным пользователем

Фейковая страница

Аккаунт, созданный от имени другого человека. Ненстоящий аккаунт может создать любой человек с целью продвижения ресурсов, мошенничества или для того, чтобы не подвергать риску свой настоящий аккаунт

Фишинг (англ. phishing от fishing «рыбная ловля, выуживание»)

Вид мошенничества в интернете с целью получения доступа к конфиденциальным данным пользователей. Мошенники выдают себя за представителей известных организаций, подделывают сайты или аккаунт человека, чтобы обманным путём получить, к примеру, логин и пароль «жертвы»

Хештег

Ключевое слово, тема или несколько слитных слов, которые начинаются со знака решётки. Хештеги используются в постах для облегчения поиска или продвижения

Чат-бот

Программа, которая позволяет автоматизировать взаимодействие с пользователями. Чат-бот может приветствовать ваших клиентов, отвечать на популярные вопросы и выполнять другие функции