

# Управление представителями агентства

Работу с клиентами агентства и кампаниями можно распределить между несколькими аккаунтами, которые называются представителями агентства. Общее количество представителей не ограничено.

## Роли представителей

Роль представителя определяет набор доступных ему действий в интерфейсе Директа. При этом в Балансе представители всех ролей имеют полный доступ к финансовой информации агентства.

Для агентств доступны следующие роли:

- Главный представитель;
- Представитель (администратор);
- Представитель по работе с клиентами (тимлид);
- Представитель по работе с клиентами (менеджер).

У агентства должен быть один главный представитель, который обладает самым полным функционалом.

Тимлид руководит группой представителей-менеджеров по работе с клиентами. Это обязательная роль, без нее нельзя создать менеджеров по работе с клиентами.

Информация о правах доступа каждой роли представлена в таблице:

	Главный представитель	Представитель (администратор)	Представитель по работе с клиентами (тимлид)	Представитель по работе с клиентами (менеджер)
Просмотр списка представителей	✔	✔	✔ Только назначенных ему представителей-менеджеров (на странице назначения клиентов или на странице Мои клиенты)	✘
Редактирование	✔	✔	✘	✘

	Главный представитель	Представитель (администратор)	Представитель по работе с клиентами (тимлид)	Представитель по работе с клиентами (менеджер)
представителей				
Регистрация представителей	✓	✓	✗	✗
Удаление представителей	✓	✓	✗	✗
Восстановление представителей	✓	✓	✗	✗
Смена роли представителя	✓	✓	✗	✗
Смена главного представителя	✓	✗	✗	✗
Доступ в Баланс	Ко всем клиентам	Ко всем клиентам	Только к своим клиентам в Директе, к любым клиентам в других сервисах, например, в Маркете	Только к своим клиентам в Директе, к любым клиентам в других сервисах, например, в Маркете
Выставление счетов	Всем клиентам	Всем клиентам	Только своим клиентам — если главный представитель или администратор открыли доступ	Только своим клиентам — если главный представитель или администратор открыли доступ
Назначение клиентов представителям	✓	✓	✓ Только те клиенты, которых назначил главный представитель или администратор	✗
Работа с клиентами	Все клиенты агентства	Все клиенты агентства	Только те клиенты, которых назначил главный представитель или администратор	Только те клиенты, которых назначил главный представитель, администратор или тимлид

## Регистрация представителя

Зарегистрировать представителя может главный представитель или администратор. Для этого на странице Администрирование перейдите по ссылке Представители агентства. Откроется страница представителей агентства, нажмите Назначить нового представителя. Укажите логин, который ранее не использовался для работы в Директе, персональные данные представителя, выберите роль из списка.

**⚠ Внимание.** Мы рекомендуем использовать только те аккаунты, которые зарегистрировали в Яндексе вы сами. Для этого нажмите зарегистрировать логин для нового представителя и создайте аккаунт. После регистрации передайте логин и пароль представителю. Он сменит пароль при первом обращении к аккаунту.

Представитель получает доступ к управлению рекламными кампаниями не только в Директе, но и в других коммерческих сервисах Яндекса.

## Назначение клиентов представителю

Только что созданный представитель по работе с клиентами не имеет доступа к клиентам агентства. Он может создать нового клиента и начать работать с ним.

**⚠ Внимание.** Если логин для клиента регистрирует представитель, он должен передать клиенту логин и пароль. Этот аккаунт принадлежит именно клиенту. При первом входе Директ попросит клиента сменить пароль. Предупредите клиента, что к аккаунту нужно привязать номер телефона. Тогда при утере пароля доступ к аккаунту можно будет восстановить.

Главный представитель и администратор управляют доступом представителя к клиентам агентства. На странице представителей агентства перейдите по ссылке Назначение клиентов представителям агентства. Выберите представителя по работе с клиентами и отметьте клиентов, с которыми он будет работать. Клиенту можно назначить несколько представителей по работе с клиентами. Чтобы снять клиента с обслуживания у представителя, снимите отметку напротив логина клиента. Нажмите Сохранить, чтобы изменения вступили в силу.

Тимлид может назначать клиентов представителям своей группы только после того, как главный представитель или администратор назначит клиентов тимлиду.

Список клиентов, с которыми работает представитель, можно увидеть, нажав на его логин на странице представителей агентства.

Клиент может создать себе [представителей](#). Напротив таких клиентов на странице Мои клиенты вы увидите +. Если нажать на него, появится список представителей клиента.

## Удаление представителя

Удалить представителя может главный представитель или администратор. Для этого перейдите по соответствующей ссылке рядом с логином на странице представителей.

Удаленный представитель потеряет доступ к интерфейсу агентства не только в Директе, но и на других коммерческих сервисах Яндекса.

Тимлида нельзя удалить, пока в его группе есть менеджеры — для них необходимо назначить другого тимлида.

Всех удаленных представителей агентства можно посмотреть во вкладке Удаленные представители. Если удаленный представитель не успел создать кампании, вы можете восстановить его. Для этого нажмите восстановить напротив логина представителя в списке.

## Смена роли представителя

Главный представитель может назначить другого представителя агентства на роль главного. Для этого на странице представителей агентства перейдите по ссылке Сменить главного представителя, выберите логин из списка и нажмите Назначить. Представителя по работе с клиентами нельзя назначить главным представителем. Бывший главный представитель больше не сможет управлять представителями агентства и получает роль Администратор (представитель).

Главный представитель или администратор может изменить роль любого представителя агентства. Для этого на странице Администрирование перейдите по ссылке Представители агентства. Напротив нужного представителя нажмите Редактировать. Выберите роль и нажмите Сохранить.

Чтобы сменить тимлида, создайте нового и на странице Представители агентства выберите его для группы представителей-менеджеров. Нажмите Сменить тимлидера.





При смене тимлида, клиенты, закрепленные за ним, переходят к новому тимлиду.

### Пример

За тимлидом-1 закреплен клиент-1, за тимлидом-2 закреплен клиент-2 и группа представителей-менеджеров со своими клиентами. При смене тимлидов, за тимлидом-1 остается закрепленным клиент-1, добавляется клиент-2 и все представители-менеджеры со своими клиентами.

## Уведомления

Клиент получает почтовые уведомления по всем своим кампаниям. Представители агентства получают уведомления по рекламным кампаниям в зависимости от роли:

Роль	Почтовые уведомления
Главный представитель	 по всем кампаниям агентства
Представитель (администратор)	 по всем кампаниям агентства
Представитель по работе с клиентами (тимлид)	 только по кампаниям тех клиентов, с которыми он работает
Представитель по работе с клиентами (менеджер)	

В параметрах кампании можно указать еще один адрес для почтовых уведомлений и выбрать, о каких событиях на этот адрес будут приходить уведомления. Обратите внимание, есть события, которые не указаны в списке, например результаты модерации, поступление средств на счет. Уведомления о таких событиях приходят по умолчанию, отписаться от них не получится. Если для нескольких кампаний указан один и тот же адрес, его можно изменить отдельно для каждой кампании. Массовая операция не предусмотрена.

SMS-уведомления получает только клиент. Он сам настраивает, на какой номер будут приходить уведомления. Представитель не может изменить номер телефона, но в параметрах кампании определяет, о каких событиях нужно сообщать клиенту.

Отдельно настраивается получение уведомлений о состоянии общего счета. Для этого представителю нужно зайти в настройки общего счета на странице кампаний клиента. Чтобы клиент тоже смог редактировать эти настройки, нужно активировать для него право редактировать кампанию. Право активирует представитель в настройках клиента.

## Остались вопросы?

**⚠ Внимание.** Специалисты отдела клиентского сервиса могут вас проконсультировать только по рекламным кампаниям того логина, с которого вы обращаетесь. Логин можно увидеть в правом верхнем углу экрана. Специалист получит доступ к вашим данным только при обработке обращения.

Написать в чат

Написать письмо

Позвонить

