

粉絲分析：類型 & 標籤 & 興趣

Seeker 透過 AI 演算系統，搭配介面右上角的時間區間，計算不同時間區間內與粉絲專頁按讚、留言、對話的粉絲互動狀況，依照活躍度、黏著度排序，將所有粉絲分成四個類型。

四種粉絲類型介紹



超級粉絲

超級粉絲的互動行為是所有粉絲中最活躍、黏著度最高的，他們對您貼文產生最多互動價值。越少見的互動行為價值越高，例如對話、留言，代表對您的服務最有興趣。

熟客

熟客是一群快要變成超級粉絲的人，他們可能經常來訪您的粉絲專頁。建議可以關注熟客喜歡的文章，吸引他們成為您的超級粉絲。

一般人

一般人可能是初步對您的貼文產生興趣，也有可能是從熟客降級而成，本來經常來訪您的粉專頁，因為您的貼文對他們的吸引力下降，而即將對您失去興趣的粉絲，需要特別注意這群人的互動狀況。

陌生人

陌生人分成兩類：新觸及的粉絲、許久沒有互動的粉絲。如果您想增加粉絲專頁貼文的觸擊，建議觀察陌生人的喜好，規劃這類型的貼文來吸新粉絲。

互動成效類型

透過「單篇貼文的互動粉絲組成」與「整體粉專互動粉絲組成」的差異，讓您了解特定貼文吸引較多超級粉絲或陌生人，幫助您歸納出這篇貼文互動成效屬於「鞏固舊客」、「拓展新客」、「兼具兩項功能的爆發型成效」，更深入了解貼文的互動成效。

標籤及粉絲興趣

標籤可以用來把特定的粉絲互動備註起來，除了 Seeker 基礎會幫您分類好的粉絲類型，我們也建議善用標籤分類粉絲，並搭配下方篩選器找到特定粉絲的興趣及共通點以及取得名單。

如何找到粉絲互動偏好？

於標籤 & 粉絲興趣頁面，您可以快速設定您的篩選條件，用以篩選出特定的粉絲，可知道他們最愛互動的貼文、身上還被貼了哪些標籤（標籤來源：[透過貼文自動貼標](#)），藉此推估粉絲的興趣、挖掘出他們之間的共通點，找到未來對粉絲行銷溝通的靈感！



找到粉絲互動偏好

操作步驟

1. 進入「標籤 & 粉絲興趣」頁面
2. 透過篩選器選擇條件，如：過去一個月跟哪些貼文互動、被貼過哪些標籤
3. 按下【開始篩選與分析】按鈕，就可以拿到粉絲興趣報告 + 名單！

如何查看貼文成效

您可以在此篇文章內，學習到如何查看 Seeker 貼文報表以及其數據代表的意義。

Seeker 提供兩種面向的貼文成效報告

1. 歸納互動粉絲變化的「**互動成效類型**」
2. 整理完整貼文數據、指標及平均的「**所有貼文數據**」

互動成效類型將您選擇的時間區間內，有被粉絲互動的貼文，依照互動狀況區分成三種不同的類型，分別為：鞏固型、拓展型、爆發型貼文。



鞏固型貼文就是吸引到較多超級粉絲、熟客互動的貼文，代表這些貼文維持了粉絲對您的黏著度。

拓展型貼文則是吸引到較多一般人 & 熟客，代表這類貼文觸及、吸引到跟粉專較不熟悉的絲族群互動，有效地拓展粉專觸及。

爆發型貼文就是綜合了鞏固、拓展效果，同時吸引超級粉絲、陌生人互動，有效地幫助粉專成長！

點擊不同類型的貼文成效，可以查看有哪些貼文是爆發型貼文，方便您了解您粉絲專頁目前的互動狀態，您也可以調整右上角的時間區間查看不同時間的互動成效。



所有貼文數據，則是整理了所有已發布貼文的互動率、自然觸及數、粉絲觸及數、總觸及數的表現、平均及指標，幫助您比較貼文與貼文之間的成效差異。

Seeker 依照您所選取的貼文發布時間中（有 30、60、90 天可供選擇），表現最好的前 10% 貼文，計算出觸及、互動的 KPI，幫助您了解比較最近的貼文表現到底是平均之上、還是有需要改進的地方。



下方列表則呈現所有貼文的數據，以及平均後的成效，您可以透過搜尋貼文內容的關鍵字以及貼文主題篩選器，來計算出有特定內容的貼文的平均成效。

貼文篩選器

您可以透過設定不同的貼文主題，以及不同的發文時間來觀察同類型貼文的成效。



以經營粉絲專頁的民宿業者來舉例：

- 貼文主題可能會分成「房型介紹」、「旅遊補助活動」、「周邊景點介紹」

實際使用方式：

1. 比較「房型介紹」的貼文中，哪篇貼文的觸及跟互動率最好，藉此推測是圖片還是文案走向達到較吸引人的效果，未來針對同主題可以依照您的推測測試發文內容，持續優化貼文成效。
2. 比較不同主題的貼文，看哪些主題的觸及跟互動較好，進而瞭解您粉絲的貼文偏好。

貼文列表分成已發布以及廣告貼文

已發布：粉絲可以於粉絲專頁動態時報上面看見的貼文。

廣告貼文：由廣告中心或者廣告管理員中直接建立的廣告貼文，不會出現於粉絲專頁的動態時報，會透過一個 \$ 的符號來標誌。

如您需要查看廣告貼文的成效，請點擊「更新廣告貼文」按鈕，將會看到貼文列表出現當初建立的廣告貼文。

The screenshot shows the 'Yocto.AI - Seeker' dashboard with a sidebar on the left containing navigation options like '粉絲管理', '整體報表', and '建立貼文 & 分析'. The main content area displays a '貼文列表' (Post List) with the following data:

自動回覆	貼文	狀態	發布時間	互動率	總觸及數
● 關閉	【社群論壇報名...	已發布	2020-08-10 18:30	4% ↑ 1%	2,354 ↑ 99%
● 關閉	New Updated ...	已發布	2020-07-31 17:30	2% ↑ 3%	6,334 ↑ 96%
● 關閉	功能再進化 ...	已發布	2020-07-31 17:30	4% ↑ 1%	9,646 ↑ 95%
● 關閉	"Do you always ...	已發布	2020-07-30 17:00	4% ↑ 1%	1,267 ↑ 99%

A callout box points to the '更新廣告貼文' button in the top right corner of the post list area.

若您想要查看某一個貼文的成效，請點選貼文名稱進入報表。

為什麼要看單篇貼文報表？

1. 知道這篇貼文與整個粉專的互動粉絲差異
2. 方便檢視成效，比 FB 多了標籤及回覆規則統計，方便舉辦活動後檢查互動粉絲的留言狀態
3. 一次查看互動成效及導購、導外成效

4. 取得特定互動名單，比起 FB 介面只能一個個複製粉絲姓名，Seeker 直接幫您整理這篇貼文的互動名單，可以對這些粉絲統一設定標籤或傳送訊息

舉例來說：針對某一檔吸引新粉絲的貼文貼上「留言參加新品活動」標籤，可以於後續觀察該標籤的粉絲的互動情況，看是否只是吸引到單次互動的粉絲（可能是前來抽獎而已），還是該活動真的讓新粉絲轉換成更深度互動的粉絲。

The screenshot displays the Seeker dashboard for a post titled "Top Feature for Market Segmentation - T...". The interface includes a sidebar with navigation options like "粉絲管理", "整體報表", and "建立貼文 & 分析". The main content area shows the post's engagement rate (2% for 6,746 interactions out of 429,554) and the number of people who interacted (540). A callout box highlights the "設定自動回覆 & 貼標" button. Below this, a "鞏固型" (Solid) audience type is identified, with a note that super fans or熟客 (regulars) have higher interaction rates. A pie chart shows the distribution of audience types: 2% (-48%) for Super Fans, 9% (+22%) for Regulars, 0% (-100%) for General, and 89% (+2%) for Strangers. At the bottom, there are sections for "標籤成效" (Tag Performance) and "貼文規則列表" (Post Rule List).

您可以點擊右上角的「設定自動回覆 & 貼標」來設定過去的貼文，或者您也可以直接於 Seeker 發布一篇新貼文並同時設定好自動貼標跟回覆內容！

發文詳細的說明文件，請參考 [貼文工具：建立貼文，自動貼標 & 回覆](#) 以及 [如何設定追蹤網址](#)

貼文工具：建立貼文，自動貼標回覆

Seeker 的貼文活動能透過機器人自動協助您管理、經營粉絲關係。

Seeker 的貼文工具提供以下幫助：

1. 管理排程 & 草稿內容
2. 自動儲存貼文靈感：即時儲存您隨手建立的貼文內容
3. 小編工具包：追蹤縮網址、emoji 素材包
4. 貼文主題及目標設定：設定好該貼文的目標跟主題，後續觀察成效更方便
5. 自動貼標籤：自動幫按讚或留言的粉絲分類貼標，累積粉絲互動偏好數據
6. 即時回覆：自動回留言+主動私訊，方便您設計豐富的貼文活動，同時增加免費推播名單

管理排程 & 草稿內容

分類列出您所有的「排程貼文」及「草稿內容」，方便您管理待辦事項！

The screenshot shows the Seeker dashboard interface. The top navigation bar includes the Seeker logo, the text 'Yoctol.AI - Seeker | 貼文排程 & 草稿', and a '+ 建立貼文' button. The left sidebar contains various management tools. The main content area is split into two sections: '已排程貼文' (0-0 / 共 0 則) and '草稿貼文' (1-5 / 共 7 則). The '已排程貼文' section features a table with columns '貼文名稱' and '排程發布時間', a large blue location pin icon, and a text prompt: '點擊右上方按鈕「建立貼文」，就可以利用 Seeker 自動貼標、依留言自動回覆、追蹤網址點擊，並獲取更多粉絲互動分析！'. The '草稿貼文' section features a table with columns '貼文名稱' and '最後編輯時間', and a row for '未命名貼文活動' with a timestamp of '2021-03-05 16:44'.

自動儲存貼文靈感：即時儲存您隨手建立的貼文內容

Seeker 採取雲端即時儲存機制，搭配草稿列表，幫助您紀錄貼文靈感、待規劃的貼文內容。

小編工具包：追蹤縮網址、emoji 素材包

整合小編發文需要的功能：縮短並追蹤網址點擊、emoji 素材包，讓您不用一次開多個分頁設定網址、複製貼上表情圖案，在 Seeker 發文即可直接完成！



貼文主題及目標設定：設定好該貼文的目標跟主題，後續觀察成效更方便

發文時選取貼文成效目標以及主題，可以有效的評估您貼文成效的狀況，並於後續針對不同主題計算個別的平均成效，以及針對同一個主題來比較主題之間哪篇貼文成效最好，哪些貼文有達到當初設定的目標。



選擇不同的貼文成效目標，會計算貼文的目標數據，並於後續貼文報表中，告訴您是否有達到當初設定的目標。



設定貼文主題，則是可以於後續貼文成效列表中，選擇主題計算個別主題的平均成效，或者用以比較同主題中哪些貼文表現較好。

自動貼標籤：自動幫按讚或留言的粉絲分類貼標，累積粉絲互動偏好數據

舉例來說，針對同一篇貼文，若您想要紀錄粉絲對不同產品或貼文內容的互動偏好，您可以在編輯貼文時、發布貼文後：

1. 為按讚的粉絲貼上「看過促銷活動訊息」標籤
2. 為留言的粉絲貼上「有意願購買」標籤

設定步驟：

1. 點擊 Seeker 右上角「+ 建立貼文」或到「所有成效數據」點擊貼文，進到該貼文報表後點擊右上角「設定自動貼標 & 回覆」
2. 在「按讚貼標」中選擇貼上「看過促銷活動訊息」
3. 在「留言回覆」的「不符規則時的回覆」設定「留言進階貼標」





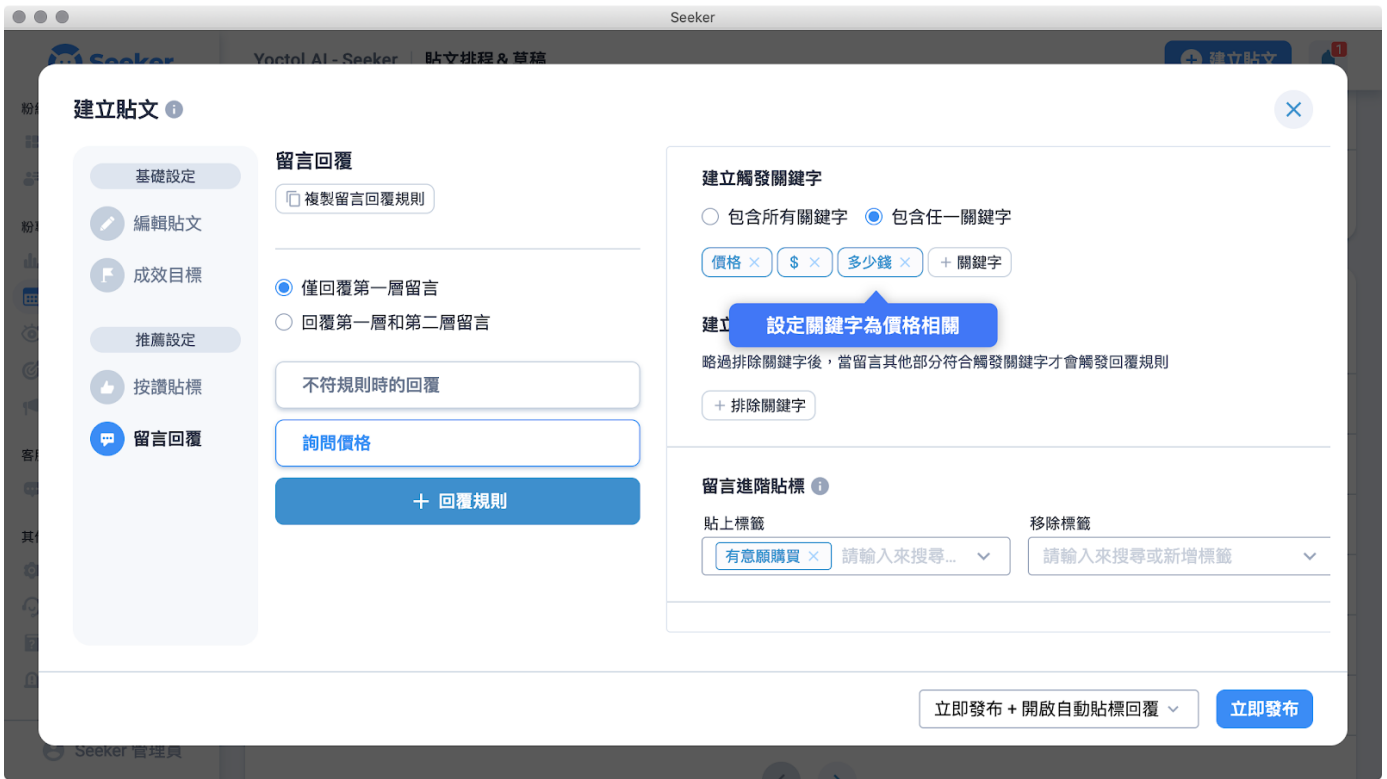
即時回覆：自動回留言+主動私訊，方便您設計豐富的貼文活動，同時增加免費推播名單

舉例來說，針對留言「請問價格」、「PM我」兩種回覆的留言，您可以分別設定以下自動回覆規則：

1. 看到留言有關鍵字「價格」，就讓機器人自動留言回覆商品資訊的連結，第一時間提供粉絲協助。
2. 看到留言有關鍵字「PM」，就讓機器人自動私訊粉絲，除了馬上回覆粉絲，也建立了跟粉絲一對一的溝通管道，可作為後續再行銷的機會。

設定步驟：

1. 點擊 Seeker 右上角「+ 建立貼文」或到「所有成效數據」點擊貼文，進到該貼文報表後點擊右上角「設定自動貼標&回覆」
2. 在「留言貼標及自動回覆」新增第二個回覆規則，在留言回覆規則中設定關鍵字為「價格」，並在「留言回覆」中的「私訊回覆」設定您的商品連結



設定關鍵字來觸發自動貼標 & 回覆



私訊回覆內可以設定按鈕開啟特定網址，並同時追蹤點擊狀況

您可以在編輯規則後把該貼文的「自動貼標 & 回覆」開關打開後執行，日後還能透過「貼文報表」一覽貼標、回覆的成效，不用人工判讀粉絲互動紀錄，用 Seeker 就可以自動達成初步的分類。

針對過去發布的貼文，來不及設定主題，自動貼標&回覆怎麼辦？

來不及設定主題，開啟自動貼標&回覆沒關係。

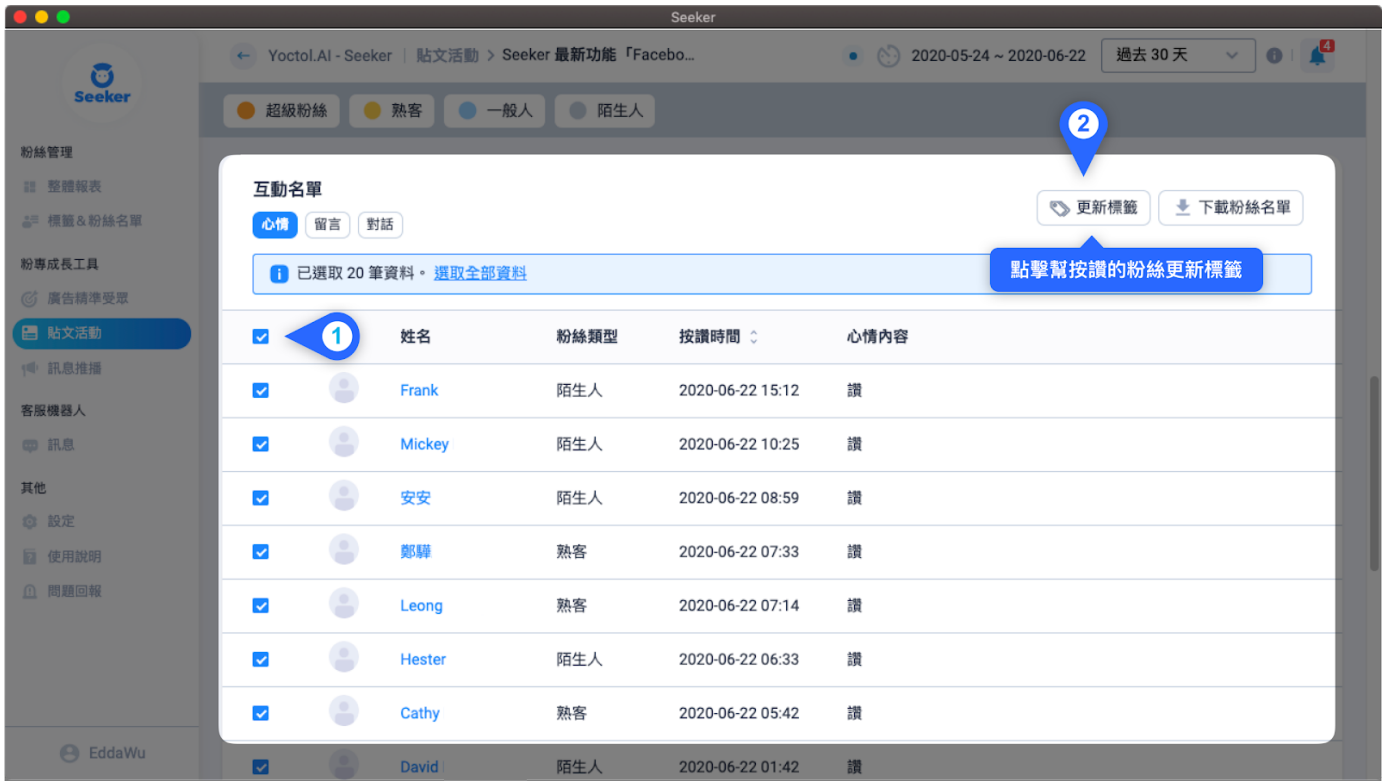
針對貼文主題，您可以於貼文發布後，回來 Seeker 「所有貼文數據」設定。

1. 直接於篩選器新增主題後，於下方列表點選下拉式選單設定。
2. 進入單一貼文報表，右上角的主題也可以點選。
3. 進入單一貼文報表，點擊右上角「編輯自動貼標 & 回覆」。



針對 Seeker 提供的名單，您都可以勾選粉絲後「更新標籤」。

1. 在「所有貼文數據」點擊貼文，進到報表後往下滾到頁面最下方「互動名單」
2. 選擇「心情」或「留言」



1. 打勾全選按讚或是留言的粉絲，點擊「更新標籤」幫他們補貼標



如何設定追蹤網址

透過這篇貼文，讓您更了解追蹤網址功能的使用方法。

Seeker 提供「建立貼文 & 追蹤網址」整合性服務，讓您無須另外使用縮網址工具分開紀錄貼文點擊成效。

Seeker 追蹤網址服務有兩種效果：

1. 追蹤點擊數量、點擊時間
2. 追蹤點擊的粉絲名單

您可以於以下情境設定追蹤網址：

1. 建立貼文內容時，於貼文內新增追蹤網址
2. 設定貼文機器人自動回覆時，於留言私訊回覆中開啟網址追蹤
3. 編輯推播訊息，在按鈕中開啟網址追蹤
4. 設定訊息內的基礎 / 關鍵字回覆，在按鈕中開啟網址追蹤
5. 基礎回覆的常設功能表

上述情境都可以追蹤到網址點擊的數量、時間，若要追蹤到粉絲名單請務必設定 2-4 項。

追蹤網址設定步驟

在建立貼文時，於貼文內容新增追蹤網址

- 進入「建立貼文 & 分析」頁面並點擊「+ 建立貼文」



- 設定貼文內容、顯示圖片，並在右側輸入想要追蹤的網址，點擊「+ 追蹤網址」



- 您可以為此網址命名，方便往後查看成效時理解追蹤網址的導向
- 編輯完成後，記得排程或是發布貼文

設定貼文機器人自動回覆時，於留言私訊回覆中開啟網址追蹤

- 在建立貼文同時，或是選擇一則既有的貼文活動，在「設定機器人自動貼標及回覆」中的回覆規則中，設定回覆粉絲留言的私訊內容，使用「文字」元件，並於按鈕選項中開啟「開啟追蹤功能」



選擇文字元件



按鈕觸發動作選取「網址」並開啟追蹤功能

- 編輯完成後，必須開啟自動回覆追蹤網址才會作用哦



設定訊息內的基礎 / 關鍵字回覆，在按鈕中開啟網址追蹤

- 前往訊息頁面，新增一個關鍵字回覆
- 設定觸發關鍵字或標籤，並於下方回覆內容新增文字或圖文元件



- 為該元件新增一個按鈕，點選按鈕並選擇按鈕觸發動作為「網址」



- 輸入網址並打開追蹤網址功能
- 發布機器人

編輯推播訊息，在按鈕中開啟網址追蹤

- 前往訊息推播頁面，新增一個推播
- 設定完想推播的對象後，於推播內容新增一個文字元件或圖文模組
- 為該元件新增一個按鈕，點選按鈕並選擇按鈕觸發動作為「網址」



- 輸入網址並打開追蹤網址功能
- 發送推播

查看追蹤網址成效報表



若您開啟私訊元件中的追蹤網址（包含貼文的私訊回覆、關鍵字訊息、推播等等），點擊進入單一追蹤網址列表，即可看到點擊的名單。



您可以為這些名單設定標籤，或下載名單作為廣告受眾使用，也可以於整體報表以及點選進入單一粉絲報表中查看粉絲都喜歡點擊那些網址，用以追蹤貼文的實際表現，調整接下來的行銷策略。



查看貼文、貼文自動回覆中的追蹤網址成效

發布貼文後您可以在「貼文報表」查看該貼文的互動、點擊狀況。



i 提醒您，建立後的網址不會因為您刪除貼文或隱藏該網址而失效，若您不想看見該網址的成效，可以於「追蹤網址成效報表」內隱藏該網址。

廣告篩選受眾 & AI 精準名單

不論您熟悉或不熟悉 Facebook 廣告投放策略，Seeker 都能提供您不一樣的廣告受眾建議，幫助您下廣告更輕鬆。

依照您的廣告目標，Seeker 提供兩種廣告受眾工具：

1. 粉絲成長 & 提高觸及：Facebook 廣告受眾篩選
2. 貼文互動 & 轉換：Seeker 專屬廣告名單

粉絲成長 & 提高觸及：Facebook 廣告受眾篩選

適合誰：初步接觸廣告投放，不熟悉廣告受眾條件要怎麼設定的人

Seeker 透過兩種方式幫您拼湊出適合您初步投遞廣告的受眾：

1. 粉絲輪廓：由 Facebook 提供的粉絲整體年齡、性別、所在地
2. 粉絲專頁的主題、貼文內容：請您回答 2-3 個問題，Seeker 會比對 Facebook 受眾條件中最接近您專頁內容的的受眾興趣



i 您可以利用 Seeker 提供的建議初步設定廣告受眾，也可以自行擴大性別及年齡層，但我們建議把受眾條件鎖在您希望觸及的目標受眾即可，受眾範圍太大反而會讓廣告變得不精準喔。

同時，如果您不確定要用哪篇貼文來投放廣告，Seeker 也幫您整理了「拓展型貼文」列表，這類貼文吸引較多一般人、陌生人互動，有比較好的觸及效果，請依照篩選出來的受眾對這些貼文投放「推廣粉絲專頁」、「加強推廣貼文」。


貼文互動 & 轉換：Seeker 專屬廣告名單

適合誰：熟悉廣告投放，希望突破現有廣告成效，想試試拿現有高互動粉絲的名單下廣告的人

Seeker 專屬廣告名單為付費功能，分為：

1. 進階功能 - AI 精準廣告受眾：建議粉專互動人數超過 500/1,000 人後再付費解鎖下載，Seeker 才能幫您比較出對粉絲專頁黏著度、互動價值最高的粉絲名單
2. 網址點擊 & 標籤名單：建議您即早使用標籤、追蹤網址累積分眾名單



 由於 Facebook 對名單廣告有所限制，此功能為有「企業管理平台」的粉專才能使用。

設定步驟：詳細圖文介紹請參考[此文件](#)

1. 到「廣告精準受眾」點擊「下載 AI 精準廣告受眾」
2. 確定廣告帳號已連接「企業管理平台」
3. 在企業管理平台「建立自動廣告受眾」，來源選擇「顧客名單」
4. 選擇「使用未包含 LTV 檔案」，僅上傳「姓名、Facebook 粉絲專頁用戶編號」，其餘欄位不上傳
5. 比對好粉絲專頁後就完成了！

同時，Seeker 也提供「鞏固型貼文」列表提供您下廣告的靈感，這類貼文吸引較多超級粉絲、熟客互動，有比較好的互動效果。請使用 Seeker 的名單對這些貼文投放「轉換行動」的類似受眾廣告。

廣告篩選受眾 & AI 精準名單

不論您熟悉或不熟悉 Facebook 廣告投放策略，Seeker 都能提供您不一樣的廣告受眾建議，幫助您下廣告更輕鬆。

依照您的廣告目標，Seeker 提供兩種廣告受眾工具：

1. 粉絲成長 & 提高觸及：Facebook 廣告受眾篩選
2. 貼文互動 & 轉換：Seeker 專屬廣告名單

粉絲成長 & 提高觸及：Facebook 廣告受眾篩選

適合誰：初步接觸廣告投放，不熟悉廣告受眾條件要怎麼設定的人

Seeker 透過兩種方式幫您拼湊出適合您初步投遞廣告的受眾：

1. 粉絲輪廓：由 Facebook 提供的粉絲整體年齡、性別、所在地
2. 粉絲專頁的主題、貼文內容：請您回答 2-3 個問題，Seeker 會比對 Facebook 受眾條件中最接近您專頁內容的的受眾興趣



i 您可以利用 Seeker 提供的建議初步設定廣告受眾，也可以自行擴大性別及年齡層，但我們建議把受眾條件鎖在您希望觸及的目標受眾即可，受眾範圍太大反而會讓廣告變得不精準喔。

同時，如果您不確定要用哪篇貼文來投放廣告，Seeker 也幫您整理了「拓展型貼文」列表，這類貼文吸引較多一般人、陌生人互動，有比較好的觸及效果，請依照篩選出來的受眾對這些貼文投放「推廣粉絲專頁」、「加強推廣貼文」。


貼文互動 & 轉換：Seeker 專屬廣告名單

適合誰：熟悉廣告投放，希望突破現有廣告成效，想試試拿現有高互動粉絲的名單下廣告的人

Seeker 專屬廣告名單為付費功能，分為：

1. 進階功能 - AI 精準廣告受眾：建議粉專互動人數超過 500/1,000 人後再付費解鎖下載，Seeker 才能幫您比較出對粉絲專頁黏著度、互動價值最高的粉絲名單
2. 網址點擊 & 標籤名單：建議您即早使用標籤、追蹤網址累積分眾名單



 由於 Facebook 對名單廣告有所限制，此功能為有「企業管理平台」的粉專才能使用。

設定步驟：詳細圖文介紹請參考[此文件](#)

1. 到「廣告精準受眾」點擊「下載 AI 精準廣告受眾」
2. 確定廣告帳號已連接「企業管理平台」
3. 在企業管理平台「建立自動廣告受眾」，來源選擇「顧客名單」
4. 選擇「使用未包含 LTV 檔案」，僅上傳「姓名、Facebook 粉絲專頁用戶編號」，其餘欄位不上傳
5. 比對好粉絲專頁後就完成了！

同時，Seeker 也提供「鞏固型貼文」列表提供您下廣告的靈感，這類貼文吸引較多超級粉絲、熟客互動，有比較好的互動效果。請使用 Seeker 的名單對這些貼文投放「轉換行動」的類似受眾廣告。

訊息 & 關鍵字回覆設定

Seeker 的訊息設定能夠協助您建置簡單的機器人回覆跟轉接真人客服機制。

Seeker 提供兩種機器人回覆的設定：

1. **基礎回覆**：包含歡迎訊息、預設回覆、常設功能表及轉真人機制，適合大部分社群經營者使用。
2. **關鍵字回覆**：自行設定觸發關鍵字及對應機器人回覆，可以運用在回答常見客服問題及貼文活動設計。



如何編輯訊息內容？

- 點擊回覆名稱右方的「編輯」按鈕。
- 點擊名稱進入回覆的報表後，再次點擊「設定訊息內容」。
- 點擊關鍵字回覆的「新增關鍵字回覆」，也可以設定一個新的關鍵字訊息。



點擊編輯可以直接進入編輯畫面



您也可以直接新增關鍵字回覆

基礎回覆要設定什麼呢？

- **歡迎訊息**：招呼私訊的粉絲，可以提供服務/商品基礎介紹，並設定按鈕導向官網或產品頁面。

i 按鈕設定開啟網址的話，建議選擇「開啟追蹤功能」，自動紀錄網址點擊成效，追蹤粉絲點擊偏好。[如何設定追蹤網址](#)

- **預設回覆**：讓粉絲知道現在機器人無法處理他/她輸入的文字，提供最常見的問題解答，並提示粉絲想要找小編的話可以轉接真人。
- **常設功能表**：也就是 Messenger 對話中的選單，建議設定最常被使用的三種連結，讓您的粉絲可以直接點擊。
- **轉接真人機制**：需同時設定「轉接真人客服」、「回到機器人模式」的訊息，並且在啟用此功能前，需先前往 Facebook 粉專設定將「交交通訊協定的主要接收者」設定為 YOCTOL.AI，並將「交交通訊協定的次要接收者」設定為 Page Inbox，否則將無法使用此功能。



⚠ 一旦開啟並發布轉接真人客服功能，所有私訊在粉絲點擊「轉接真人客服」之前，會全部收在「完成」訊息匣，且您不會收到通知，只有當粉絲點擊「轉接真人客服」才會通知您。

若您於發布後也想要收到所有訊息的通知，請於發布後前往 Facebook 粉絲專頁設定 > 進階訊息 > 應用程式設定裡的「交交通訊協定」> 將**主要接收者**以及**次要接收者**改回「未選取狀態」。注意：此動作會同時讓轉接真人機制失效。



Facebook 後台訊息

如何使用關鍵字回覆？

- 設定常見客服關鍵字，如「價格」類的問題，您可以設定幾個粉絲詢問價錢相關的關鍵字如「優惠」、「價格」、「多少錢」，並設定機器人回覆的文字或圖片，同時用按鈕帶追蹤網址導向產品或是下單頁面。
- 針對更多常見粉絲問題，您可以設定多組「關鍵字回覆」，每組關鍵字回覆內的關鍵字盡量不要重複，讓粉絲可以正確地得到機器人回覆
 - 「促銷活動」的關鍵字可以用：優惠、價格、多少錢、\$
 - 「Seeker 產品介紹」的關鍵字可以用：介紹、Seeker、怎麼用

⚠ 請注意，設定完機器人後需要將變更「發布」到粉絲專頁，而一旦發布過後，您的粉絲專頁的私訊將改由機器人回覆，此狀態無法復原，只能透過從 Seeker 刪除整個粉絲專頁資料，才能夠解除機器人回覆狀態，請確定是否要由聊天機器人接手私訊功能。

如何查看粉絲與機器人對話的數據？

- 在訊息頁面可以查看「基礎回覆」、「關鍵字回覆」的觸發次數，點擊特定的回覆如「轉接真人客服與重啟機器人服務人」即可查看此回覆被觸發的情境、次數、人數
- 透過查看特定關鍵字回覆，如「促銷訊息」的觸發次數及人數，您也可以統計、觀察粉絲對您的品牌或產品有哪類型的問題、比較喜歡問什麼。

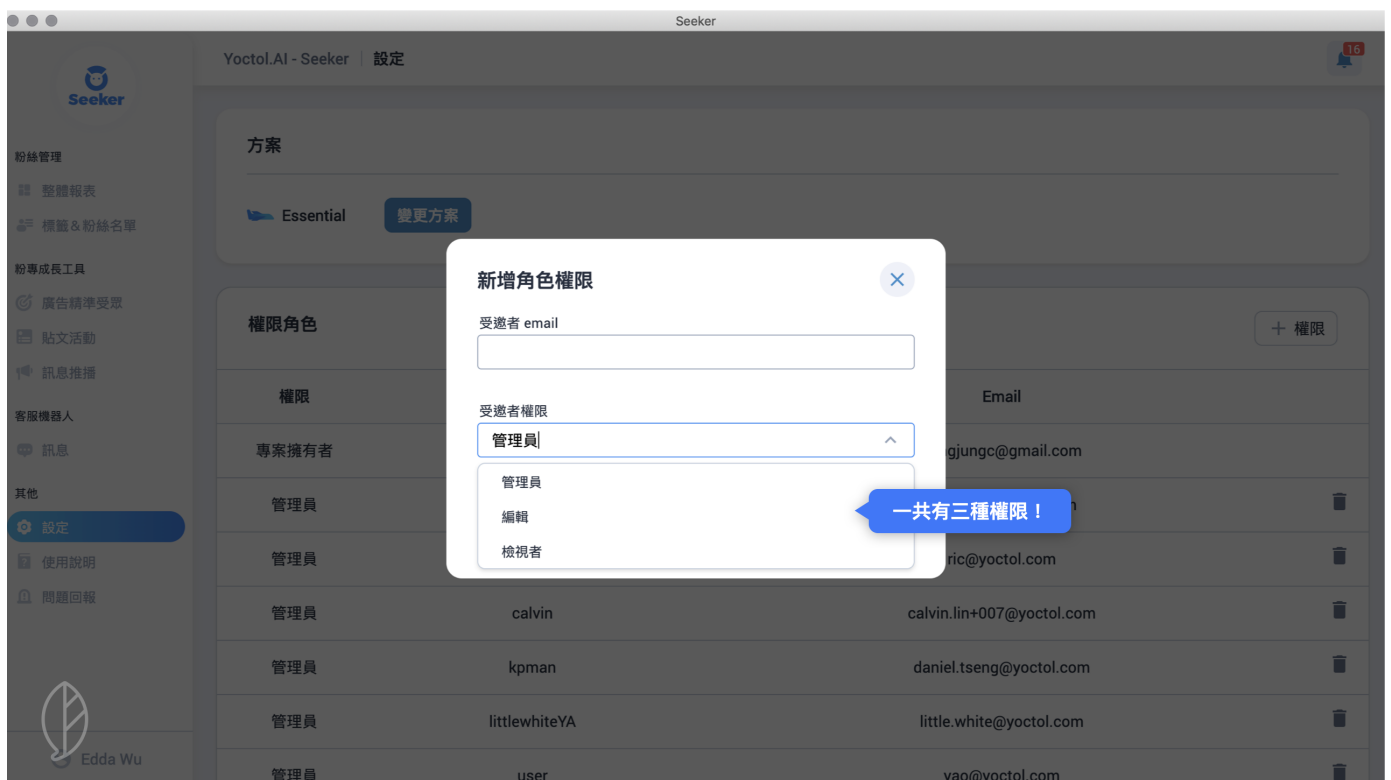


⚠ 請注意：若您未來不想繼續使用 Seeker，且當初有設定轉接真人客服功能，請於刪除粉絲專頁後，前往 Facebook 粉絲專頁設定頁面 > 進階訊息 > 應用程式設定，將「交接通訊協定」重新改回未選取狀態。

權限介紹

Seeker 讓您充分享受協作的好處，我們提供無上限的協作者，讓您更方便掌管粉絲專頁。

以下為 Seeker 提供的協作人員權限類型：



- **擁有者**：建立粉絲專頁分析的人為擁有者，可以升級方案，刪除整個資料，擁有最大的權限。

i 注意：擁有者無法轉移，請於分析粉絲專頁前，確認分析粉絲專頁的人，是否為可以擁有付費權限的人。

- **管理員**：可以編輯所有內容，也可以下載名單跟邀請協作者，但是無法刪除整個粉絲專頁資料。
- **編輯**：可以編輯所有內容，但是無法下載名單跟邀請更多協作者。
- **檢視者**：只能檢視設定的內容，無法編輯跟刪除任何內容。

訊息推播

推播是 Seeker 強大的再行銷功能，您可以對透過「貼文活動」私訊對話的顧客進行推播再行銷，盡可能創造與顧客私訊機會，只要顧客跟粉專對話過，機器人就可以免費推播訊息給該顧客。

推播訊息的類型

- 對話過後 24 小時內限定的行銷訊息

根據 Facebook 規範，若您發送的訊息包含促銷內容，只能推播一則訊息給 24 小時內與機器人互動過的顧客。

如您正好有行銷活動的規劃，請務必把握 24 小時內的免費推播再行銷機會，抓住每位對您的活動或服務有興趣的顧客，提升轉換率！

- 不限時間的非行銷訊息

不含促銷內容的訊息不受 Facebook 24 小時的規範限制，推播時須選擇一個最符合訊息內容的標籤：「CONFIRMED_EVENT_UPDATE」（活動確認通知）、「POST_PURCHASE_UPDATE」（購物相關通知）、「ACCOUNT_UPDATE」（帳號更新通知）

請注意：利用標籤傳送促銷內容是違反 Messenger 平台政策的行為，可能導致您的帳號被停權。

推播受眾選擇

除了直接推播給全部與機器人對話互動過的顧客，您還可以設定精準推播受眾，有兩種方法：

- 指定顧客標籤：推播給特定標籤，如推播給「美食興趣」的受眾特定商品資訊。
- 從「顧客標籤名單」篩選推播對象：選擇特定互動時間、特定顧客階段，且包含特定顧客標籤的受眾，可以達到更精準的推播效果。

建立一則推播再行銷 → <https://seeker.yoctol.ai/projects>

常見問題

授權及粉絲專頁綁定

為何於 Seeker 粉絲專頁列表內，看不見我想要選擇的粉絲專頁？

若您當初在授權的時候，沒有將該粉絲專頁足夠的權限提供給我們，Seeker 將會拿不到粉絲專頁資料，所以無法選擇。

建議您點擊右下角的「授權其他粉絲專頁」按鈕，前往 Facebook 後台的設定 > 企業整合工具 > 找到 YOCTOL.AI，並點擊「檢視並編輯」，勾選您想要選擇的粉絲專頁，再次回到 Seeker 重新選擇分析。

為何授權後於 Seeker 粉絲專頁列表內，無法選擇粉絲專頁？

可能的原因如下：

1. 您的 Facebook 帳號不是該粉絲專頁的管理員
2. 這個粉絲專頁已經被其他具有管理員權限的人綁定 Seeker 了，請與您的其他管理員聯絡，透過「權限角色」能夠將您加入原本已經建立好的 Seeker 粉絲專頁分析報告裡。

粉絲專頁最多一次可以分析幾個？

Seeker 提供最多 12 個分析空間，讓您一次分析完畢手上的粉絲專頁。

為什麼頁面會顯示我的授權不足？

權限不足或壞掉可能的原因為：

1. 您移除了 YOCTOL.AI APP 所需的權限
2. 您修改 Facebook 密碼導致您授權的服務失效
3. 您失去了該粉專管理員的權限
4. 您的帳號被 Facebook 限制了

粉絲專頁報表設定

想要切換顯示語言，怎麼設定？

進入 Seeker 粉專分析報告點擊側邊欄「設定」，即可在設定頁面右上角看到切換語言的連結，點下去到個人設定即可切換語言，切換完後請回到 Seeker 畫面重新整理即可更換顯示語言。請注意：非 Safari 最新版本可能會有問題，建議使用 Chrome 編輯。

如何協作，協作權限是什麼？

一個 Facebook 粉絲專頁只能建立一個 Seeker 分析報告，協作權限可以讓您邀請同事、夥伴進入 Seeker 粉專分析報告中查看報表、建立貼文及貼標籤。權限的介紹請見[這裡](#)。

右上角時間區間有什麼用？

Seeker 所有的運算資料都會根據頁面右上角的時間區間決定，我們會經由上方篩選的時間區間，去列出這段時間內所有粉絲的互動資料，並呈現資料跟報告。

我看到的資料很少，為什麼？

Seeker 預設您一進來就會先看到過去 7 天的成效。如果您發現報表的資料比想像的資料少，可以將時間區間調整至更長一點的時間，以便觀察成效。

付費及信用卡資訊

怎麼更換付款的信用卡？

點擊 Seeker 左下角的個人「帳號設定」，選擇側邊欄「信用卡資訊」，即可變更信用卡，請注意，若您刪除信用卡又未綁定新的有效信用卡，付費的粉專分析報告將會於下次扣款日後七天降板。

如何查看下次扣款日期？

點擊 Seeker 左下角的個人「帳號設定」，選擇側邊欄「我的帳單」，即可查看您上次繳款日期，下次扣款日為上次繳款日的一個月後。

貼文自動貼標 & 回覆相關問題

為什麼貼文的自動回覆沒有回？

沒有自動回覆的可能原因如下：

1. 沒有開啟自動回覆，請於貼文報表右上角選擇「開啟」
2. 關鍵字設定有誤，請檢查輸入的關鍵字內容、英文大小寫是否正確
3. 在回覆中使用了「隨機回覆」而其中一個隨機回覆沒有內容，請把多出來的隨機回覆刪除或確保都有內容

機器人發布相關問題

發布之後沒有辦法把機器人刪掉嗎？

發布後無法取消機器人回覆。

 想要停止機器人回覆，只能刪除專案，用以解除所有授權。

為什麼發布之後，我的粉絲訊息跑不出來，而且沒有通知？

機器人訊息協助您有效分類您的顧客訊息。

發布後，您的粉絲專頁私訊將會由機器人接管，如果顧客沒有按下「轉接真人按鈕」，您不會收到通知，訊息將會全部收在「完成」收件匣裡面。

若您想要收到所有訊息的通知，且不想讓訊息跑到「完成資料夾」，請於發布後前往設定 > 進階訊息 > 應用程式設定裡的「交交通訊協定」 > 將主要接收者改回未選取狀態。

新的訊息將會出現在「主要資料夾」，舊的訊息會留在「完成」資料夾，如您想把舊的訊息搬移至「主要資料夾」，您可以於「完成資料夾」內，點擊右上方的「移到主要資料夾」。

追蹤網址相關問題

追蹤網址使用到上限怎麼辦？

若您的追蹤網址用量達方案上線，您可以：

1. 隱藏不再使用的追蹤網址，被隱藏後您將無法查看該網址的成效數據，但網址轉址功能不會失效，不用擔心貼文內的網址會出現錯誤。
2. 若您需要追蹤網址無法隱藏，建議您升級方案解鎖更多追蹤網址的用量額度。

建好追蹤網址之後還能編輯嗎？

到「追蹤網址成效」選擇欲編輯的網址，從右側「…」選單中點擊「編輯」即可更改目標網址或網址名稱。

推播相關問題

為什麼我可以推播的人這麼少？

因應 Facebook 的限制，包含促銷內容的訊息，只能推播給 24 小時內有私訊互動過的粉絲。