

# Akce



## Obsah

Т.	Přehled zpráv2	
П.	<ul> <li>a. Konfigurace akcí</li> <li>b. Pracovní postup akcí</li> <li>c. Ovládací panel Akce</li> <li>d. Metriky akcí</li> <li>e. Případové studie</li> <li>Konfigurace akcí</li></ul>	3
III. IV.	<ul> <li>a. Definování pracovních postupů akcí</li> <li>b. Vytváření pravidel automatizace</li> <li>Používání ovládacího panelu Akce</li></ul>	4 6
V. VI.	<ul> <li>b. Aktualizace tiketu</li> <li>c. Použití upozornění na tikety</li> <li>Zobrazování metriky akcí</li></ul>	2
VII.	Další zdroje2	6



## Přehled akcí

Centralizujte správu tiketů a automatizujte pracovní postupy pomocí ovládacích panelů založených na rolích, ke kterým má váš tým přístup na pracovním stole nebo na cestách.

Na kartě **Akce** se zobrazují tikety, které byly vytvořeny na základě zpětné vazby od zákazníků, a vaše týmy na nich mohou sledovat časový plán řešení a přijímání opatření v souvislosti se zpětnou vazbou. Definování pracovních postupů týmu v rámci Akcí zajišťuje konzistentní řešení každého problému bez ohledu na to, jakým kanálem byl přijat.

### Konfigurace akcí

Před použitím Akcí je třeba definovat pracovní postup, který se použije na podrobnosti tiketu. Pracovní postupy se vztahují k různým štítkům, které se používají ke sledování tiketu až do jeho vyřešení.

Kromě toho můžete nastavit pravidla automatizace, která určují, jak se akce vytvářejí nebo aktualizují a jaké štítky se na akci použijí. Pro efektivitu odezvy je důležité definovat cílenou sadu pravidel pro vytváření a aktualizace tiketů.

Queues	Tags	Stages	Escalations	Ticket Types	SLA Management	Others
Name			\$	Role		
Billing				Admin BDP Admin (DO Billing Staff Concierge Frontline Requ Regional Mana Regional Mana Regional Mana	D NOT USE) ester ger Central ger Pacific ger Rocky Mountains	
Concierge				Admin BDP Admin (DO Billing Staff Concierge Frontline Requ Regional Mana Regional Mana Regional Mana	D NOT USE) ester ger Central ger Pacific ger Rocky Mountains	



## Pracovní postup akcí

Bez ohledu na to, jakým způsobem je tiket vytvořen (automaticky nebo ručně), je důležité, aby v detailu tiketu byly přesně uvedeny aktualizace postupu. Každý tiket obsahuje pole, která pomáhají popsat, čeho se tiket týká, kdo na něm pracuje, v jaké fázi se nachází, jaká je očekávaná doba vyřešení a další metadata tiketu. Tato pole a automatická upozornění pomáhají vašemu týmu sledovat aktivity v průběhu celého procesu řešení.

Vzor pracovních postupů akcí: Důvěrný nájemce z automobilového průmyslu



### 1. Shromáždit

Vytvořit tikety pro:

- Negativní recenze
- Recenze s komentářem
- Průzkumy, kde byla zkušenost "Pod mým očekáváním"



## 2. Přiřadit

Všechny tikety se automaticky přiřazují manažerům zastoupení se lhůtou zpracování 12 dní



### 3. Eskalovat

**+††** 

Odeslat manažerům zastoupení e-mail s upozorněním po 4 dnech

Odeslat manažerům zastoupení e-mail s upozorněním na uplynutí lhůty po 12 dnech



## 4. Vyřešit

Manažeři zastoupení uzavírají tikety po zodpovězení



#### Vzor pracovních postupů akcí: Důvěrný nájemce ze zdravotnictví





## Ovládací panel Akce

Na ovládacím panelu Akce se zobrazují všechny tikety pro všechny lokality, ke kterým máte přístup. Tikety můžete filtrovat, třídit, vyhledávat a uplatňovat na ně hromadné akce. Pomocí hromadných akcí můžete přiřazovat tikety nebo je zavírat, označovat, odkládat, mazat je atd.

Dashboard Metrics								
<reset< th=""><th>B</th><th>acklog 💿</th><th></th><th>Overdue ③ 0</th><th></th><th>Resolution</th><th>n Rate (within</th><th>SLA) 💿</th></reset<>	B	acklog 💿		Overdue ③ 0		Resolution	n Rate (within	SLA) 💿
▶ Assign To ▼Stages	3 tio	kets fou		Columns 🖧 1	0 -	Q Search		
<ul> <li>☐ All</li> <li>☑ Open</li> <li>☑ In Progress</li> </ul>		ld ⊜	Source 🔤	Location 🔤	Subject		Queue	Stage
□ Closed		56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was really helped the exam pro	great! He me understand cess	Main	Open
<ul> <li>All</li> <li>Overdue</li> <li>Today</li> <li>Later</li> </ul>		56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait t	imes	Main	Open
Cater  Response Status  Tags		56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything ab	out my visit	Main	Open

## Metriky akcí

Na kartě **Metriky akcí** se zobrazují interaktivní grafy a tabulky, které vám pomohou prozkoumat trendy ve vašich tiketech a úsilí týmu při jejich řešení. Na kartě Zprávy jsou k dispozici také akční zprávy.

Dashboard Metrics				
Backlog Summary				•••
Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unresponded	112 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	112 (90%)
Responded	12 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>12</b> (10%)
Total	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>124</b> (100%)



## Případové studie

#### Westfield

Westfield je skupina, která si klade za cíl poskytovat kladné zkušenosti kupujících pro miliony lidí v jejích obchodních centrech po celém světě. Společnost Westfield se obrátila na společnost Reputation s následujícími požadavky:

- Plná viditelnost a analýza Hlas zákazníků ve všech kanálech (525 milionů zákaznických návštěv za rok)
- Schopnost sledovat, reagovat a pracovat se zpětnou vazbou od zákazníka
- Generovat přehledy pro informované rozhodování v centrech a partnery z řad nájemců v každém centru
- Jedna platforma poskytující všechny schopnosti, bez nutnosti řešení na míru

#### Akce

1. Recenzea Sociální sítě pro zobrazení a reakce na všechny komentáře zákazníků z jednoho místa. 2. Akce pro sledování a rychlé řešení problémů zákazníků.

3. Přehledya Hodnocení reputace pro porovnání a zveřejnění zpráv, s nimiž lze dále pracovat.

#### Výsledky



Zlepšení zkušeností hostů a uzavření 98 % ze všech předaných problémů ze všech zdrojů



Lepší viditelnost pro širší témata zpětné vazby, která mají vliv na podnikání



4,5krát více kladných on-line recenzí



90% míra odpovědí zákazníků (a 100 % u tiketů podpory)









#### Cortland

Společnost Cortland je společnost propojující několik rodin a zabývající se realitními investicemi, developerstvím a správou, která většinu svých funkcí pro development, návrhy, konstrukce, rekonstrukce, správu a vlastnictví řeší z vlastních zdrojů – to vše s cílem poskytovat obyvatelům vynikající zkušenosti s bydlením založeným na pohostinnosti.

Společnost Cortland požadovala lepší proces správy recenzí, chtěla používat průzkumy "Kontaktujte nás" a potřebovala nástroj pro vytváření tiketů a následných akcí.

#### Akce

**1.** Přidala **Recenze**, aby veškerá zpětná vazba zůstala na jednom dostupném místě.

 Rozhodla se dodržovat přísnější dohody o úrovni služeb (SLA) pro odpovědi na  Začala vytvářet Akce a přiřazovat tikety interně.

Sentiment

#### Výsledky



Více než dvojnásobný objem recenzí oproti předchozímu období



Navýšení míry odpovědí o více než 21 %

 V roce 2019 získala přes 16 900 recenzí, které zlepšily hodnocení

Výsledkem je hvězdičkové

hodnocení nad 4,0



ce než 86% 2% Positive Neutral



12%

Negative

## Konfigurace akcí

Pomocí přizpůsobitelných obchodních pravidel můžete vytvářet a automatizovat pracovní toky tiketů, abyste zajistili, že při vytvoření tiketu budou okamžitě upozorněni ti správní lidé.

## Definování pracovních postupů akcí

Pracovní postupy se týkají štítků, které se používají ke sledování tiketu až do jeho vyřešení. Pomocí těchto definic můžete filtrovat tikety a používat je k vytváření automatizačních pravidel.

#### Definování pracovního postupu:

- 1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost Nastavení.
- 2. V levém navigačním okně klikněte na možnost Akce.
- 3. Pomocí karet v horní části nastavte definice pro následující položky:

Akce	Popis	Příklad
Fronty	Vytvořením front zvolte, ke kterému koši daný tiket patří Určití uživatelé (role)	Zkušenosti se značkou
	mohou být zodpovědní za zpracování tiketů v určitých frontách	Zákaznický servis
		Právní
		Vrátný
Štítky	Vytvořte štítky pro popis obsahu tiketu.	Urgentní
	Můžete nahlásit štítky, abyste pochopili povahu zpětné vazby od zákazníků.	Bezpečnost
Fáze	Vytvořte dostupné fáze během cyklu	Otevřeno
	životnosti tiketu při přechodu mezi frontami Výchozí fáze tiketu isou	Zpracovává se
	Otevřeno a Zavřeno. Můžete přidávat, mazat, řadit a přejmenovávat fáze, které	Zákazník kontaktován
	podporují váš interní proces.	Zavřeno
	V každé fázi můžete tiket pozdržet, čímž se zastaví hodiny při sledování celkové doby řešení.	

Akce	Popis	Příklad
Eskalace	Vytvořte štítky eskalace podle počtu	Do 5 dní po lhůtě
	hodin od lhůty pro zpracování tiketu nebo do této lhůty.	Lhůta za 2 hodiny
Typy tiketů	Vytvořte další podrobnosti o kontextu	Typ: správa události
	podle typu zpetne vazby od zakaznika.	Pole: datum události
Správa SLA	Určí, jak by se měla míra řešení tiketů v	24 × 7 (24
	SLA (dohoda o úrovni služeb) vypočítávat pro všechna umístění tím, že se kontrolují cíle tiketů.	pracovních hodin)
		Pondělí až pátek: 9:00 – 17:00
	Upravte pracovní dny a dobu pro výpočet řešení tiketu v rámci SLA.	
	Pozn.: Toto platí pro všechny lokace.	
Ostatní	Vytvořte další důvody pro uzavření tiketu	Důvod zavření
	a přídejte hlavní přičiny pro další analýzu.	Hlavní příčina

### Vytváření pravidel automatizace

Nastavte pravidla automatizace, která určují, jakým způsobem se tikety vytvářejí nebo aktualizují a jaké štítky se na akci použijí. Automatizujte následné požadavky a nastavte pravidla automatické odpovědi pro tikety.

Pro efektivitu reakcí je důležité vytvořit cílenou sadu pravidel pro vytváření a aktualizace akcí. Pravidlo se skládá z Kritéria a Akce.

**Pozn.:** K dispozici jsou tyto akce: Vytvořit tiket, Aktualizovat tiket, Následná žádost a Automatická odpověď. Před nastavením pravidla tiketu je nutné nastavit definice tiketu (viz výše), šablony následných požadavků a/nebo makra odpovědí.



#### Akce: Vytvořit tiket

Pravidla automatizace pro vytváření tiketů můžete nakonfigurovat pro jeden z následujících zdrojů: Průzkumy nebo Recenze.

#### Vytvoření pravidla pro vytvoření tiketu:

- 1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost Nastavení.
- 2. V levém navigačním okně klikněte na položku Automatizace.
- 3. Klikněte na Vytvořit pravidlo.
- 4. Zvolte příslušný spouštěč.
- 5. Zadejte název pravidla (např. Recenze pro právní tým)
- 6. Přidejte kritéria (jedno nebo více), která se použijí jako spouštěče a následná akce.
  - a. Recenze

Vyberte z následujících kritérií a následných akcí spojených s novým pravidlem.

Kritéria	Popis
Lokalita	Zvolte specifické lokality, z nichž komentáře vzešly (rovná se/nerovná se), Město nebo Stát.
Kód	Seskupit podle kódu lokality.
Atributy	Atributy (vlastní filtry, jako jsou typy lokalit, oblast, kraj atd.).
Zdroj	Vyberte zdroj dat zpětné vazby od zákazníka (rovná se/nerovná se).
Názor	Zvolte celkový názor zákazníkovy zpětné vazby (rovná se/nerovná se).
NPS	Zvolte Net Promoter Score zpětné vazby od zákazníka (rovná se/nerovná se).
Komentář (Text)	Zadejte klíčová slova, která chcete hledat v rámci recenze nebo komentáře k průzkumu (obsahuje rozlišení velkých a malých písmen / neobsahuje rozlišení velkých a malých písmen). Několik klíčových slov oddělujte čárkami.
Délka komentáře	Nastavte minimální délku komentáře v znacích pro komentář k recenzi nebo průzkumu (větší než/větší než menší než/menší než).
Odpověď na průzkum	Zadejte klíčová slova, která chcete hledat v komentáři průzkumu (obsahuje rozlišení velkých a malých písmen / obsahuje). Několik klíčových slov oddělujte čárkami.



Kritéria	Popis
Jméno recenzenta	Uveďte jméno osoby, která zanechává zpětnou vazbu (rovná se/nerovná se).
Aktualizované hodnocení	Určete, zda bylo hodnocení uvedené v recenzi aktualizováno (rovná se).
Zveřejněno	Zadejte, zda byla základní recenze zveřejněna na zdroji
S příznakem	Určete, zda základní recenze má příznak
Systémové štítky	určete, zda základní recenze má nějaké systémové štítky

Mezi následné akce patří: vytvořit tiket, následný požadavek a automatická odpověď

#### b. Reakce na recenzi

Vyberte z následujících kritérií a následných akcí spojených s novým pravidlem.

Kritéria	Popis
Lokalita	Zvolte specifické lokality, z nichž komentáře vzešly (rovná se/nerovná se), Město nebo Stát.
Kód	Seskupit podle kódu lokality.
Atributy	Atributy (vlastní filtry, jako jsou typy lokalit, oblast, kraj atd.).
Stav odpovědi	Zvolte konkrétní stav odpovědi dané recenze (například – zveřejněno, čeká na schválení atd.)

Mezi následné akce patří: aktualizace tiketu.

#### c. Průzkum

Před nastavením kritérií vyberte z rozevíracího seznamu **Šablonu průzkumu**.

Trigger	
Survey	~
Survey Template	
(Regular) Visit + Total Experience	~



Vyberte z následujících kritérií a následných akcí spojených s novým pravidlem.

Kritéria	Popis
Lokalita	Zvolte specifické lokality, z nichž komentáře vzešly (rovná se/nerovná se), Město nebo Stát.
Kód	Seskupit podle kódu lokality.
Atributy	Atributy (vlastní filtry, jako jsou typy lokalit, oblast, kraj atd.).
Názor	Zvolte celkový názor zákazníkovy zpětné vazby (rovná se/nerovná se).
Komentář	Zvolte klíčová slova v komentáři průzkumu (odpověď do otevřeného textového rámečku)
Otázka	Zvolte vytvoření tiketu, když jsou poskytnuty konkrétní odpovědi na konkrétní otázky ve vašem průzkumu (rovná se / nerovná se)
Systémové štítky	Zvolte, zda průzkum obsahuje konkrétní systémové štítky definované v modulu štítků
Znovu otevřeno	Dojde k iniciaci, pokud byl tiket se základním průzkumem uzavřen a znovu otevřen alespoň jednou

Mezi následné akce patří: vytvořit tiket, následný požadavek a automatická odpověď

#### d. Vlastní pole tiketu

Vyberte z následujících kritérií a následných akcí spojených s novým pravidlem.

Kritéria	Popis
Lokalita	Zvolte specifické lokality, z nichž komentáře vzešly (rovná se/nerovná se), Město nebo Stát.
Kód	Seskupit podle kódu lokality.
Atributy	Atributy (vlastní filtry, jako jsou typy lokalit, oblast, kraj atd.).
Eskalace	Zvolte přesný typ eskalace definovaný na kartě Eskalace v modulu Akce
Fronta	Zvolte přesný název fronty
Uživatel	Zvolte přesné jméno uživatele



Kritéria	Popis
Fáze	Zvolte přesné jméno fáze
Typ tiketu	Zvolte přesný typ tiketu definovaný na kartě Typ tiketu v modulu Akce
Štítky	Zvolte přesné štítky tiketu
Zodpovězeno	Zvolte, zda na tiket bylo odpovězeno, nebo ne
Znovu otevřeno	Dojde k iniciaci, pokud byl tiket uzavřen a znovu otevřen alespoň jednou

Mezi následné akce patří: aktualizovat tiket a požadavek průzkumu.

#### e. Zpráva

Vyberte z následujících kritérií a následných akcí spojených s novým pravidlem.

Kritéria	Popis
Lokalita	Zvolte specifické lokality, z nichž komentáře vzešly (rovná se/nerovná se), Město nebo Stát.
Kód	Seskupit podle kódu lokality.
Atributy	Atributy (vlastní filtry, jako jsou typy lokalit, oblast, kraj atd.).
Eskalace	Zvolte přesný typ eskalace definovaný na kartě Eskalace v modulu Akce
Fronta	Zvolte přesný název fronty
Uživatel	Zvolte přesné jméno uživatele
Fáze	Zvolte přesné jméno fáze
Typ tiketu	Zvolte přesný typ tiketu definovaný na kartě Typ tiketu v modulu Akce
Štítky	Zvolte přesné štítky tiketu
Zodpovězeno	Zvolte, zda na tiket bylo odpovězeno, nebo ne
Znovu otevřeno	Dojde k iniciaci, pokud byl tiket uzavřen a znovu otevřen alespoň jednou

Mezi následné akce patří: přiřadit uživatele, přiřadit roli, označit konverzaci a nastavit lhůtu provedení.

7. Klikněte na Uložit.

## Používání ovládacího panelu Akce

Pomocí ovládacího panelu Akce můžete zobrazit tikety vytvořené na základě zpětné vazby od zákazníků a přijmout na ně opatření.

Na **ovládacím panelu Akce** se zobrazují všechny tikety pro všechny lokality, ke kterým máte přístup.

All  Ali  Ali  Ali  Ali  Ali  Ali  Ali	- A				
Dashboard Metrics					⊕ Create <u>T</u> icket
<	Backlog ⑦ 124	Overdue ③ 124	B Resolution	n Rate (within SLA) ③	Closed On Time ⑦ 14.3%
D Assign To ▼Queues	124 tickets found	DEdit Columns 🕹 1	10 🔹 Q Search	E	
Billing     Concierge	☐ Id \(\theta\) Source \(\theta\)	Location S	Subject	Queue Stage	Ticket Tags Sentim
Customer Care Escalated Legal Main	48043920 Survey	BDP - Uptown T e b	his place is great! Very fficient and they got me back to see Dr. Kershne Read More	Named In Prog Employee	ress <b>Greed</b>
Named Employee      Stages     Due Date	☐ 48045344 Survey	BDP - Uptown D H n c	Dr. Respiso was the best! He took time to listen ne and made me feel comfor Read More	Named Open Employee	Kudos

Propojte každé písmeno s příslušnou funkcí na obrázku výše s kontrolním bodem na následující stránce (strana 15).



A	Filtry z horní řady	Použijte filtry z horní řady a upravte rozsah dat, zdroje hodnocení nebo jiné vlastní filtry. Pokud máte více lokalit, můžete filtr použít také k zobrazení tiketů podle lokalit. Tyto filtry zůstávají zachovány při přechodu na různé obrazovky platformy.
В	Shrnutí tiketu	Zobrazte statistiku o postupu svého týmu při řešení tiketů, pokud jsou zvoleny filtry z horní řady nebo postranní filtry Další informace najdete v oddíle Metriky akcí.
С	Postranní filtry	Pomocí filtrů na levé straně můžete zúžit seznam tiketů podle <b>Fronty</b> , <b>Fáze</b> , <b>Termínu</b> , <b>Stavu odpovědi</b> , <b>Značek</b> , <b>Názoru</b> , <b>Kanálu</b> (Recenze, Anketa, Manuál, E-mail, Oprava pověření) nebo <b>Typu tiketu</b> . Dále můžete zobrazit všechny tikety nebo je třídit podle tiketů přiřazených konkrétním uživatelům pomocí filtru <b>Přiřadit uživateli</b> . Chcete-li změnit jakékoli možnosti filtru, postupujte podle Konfigurace tiketů.
D	Upravitelné a seřaditelné sloupce	Kliknutím můžete výsledky tiketů třídit podle <b>ID, zdroje, lokality,</b> <b>názoru</b> , <b>poslední aktualizace</b> a <b>termínu</b> . Můžete upravit sloupce tak, abyste skryli sloupce, které nelze pro váš pracovní tok použít. Exportujte všechny tikety v náhledu panelu nástrojů.
E	Lišta vyhledávání	Vyhledávejte tikety, které obsahují klíčová slova v tiketu včetně jména, e-mailu atd. Dotazy vyhledávání omezte na méně než 20 znaků pro přesné a rychlé výsledky.
F	Hromadné akce tiketů	Zaškrtnutím políčka vedle jednoho nebo více tiketů provedete hromadnou akci. Mezi akce patří: <b>přiřadit</b> , <b>zavřít</b> , <b>značka</b> , <b>exportovat</b> <b>zvolené, nastavit fázi, přiřadit, odložit</b> a <b>smazat</b> . Další informace najdete v oddíle práce s tikety.
G	Nabídka rychlých akcí	Najetím na tiket můžete provést akci, aniž by bylo nutné kliknout na podrobnosti tiketu. Akce zahrnují: <b>Přiřadit</b> , <b>nastavit fázi</b> , <b>odložit</b> .



## Práce s akcemi

Zajistěte spokojenost zákazníků sledováním všech činností souvisejících s tiketem na jednom místě, abyste dosáhli

Každý tiket obsahuje pole, která pomáhají popsat, čeho se tiket týká, kdo na něm pracuje, v jaké fázi se nachází, jaká je očekávaná doba vyřešení a další metadata tiketu.

Tato pole pomáhají vašemu týmu sledovat aktivity v průběhu procesu řešení.

**Pozn.:** Zvažte vytvoření specifických rolí pro uživatele, kteří pracují s tikety. Například zaměstnanci v první linii mohou tikety aktualizovat, ale pouze manažeři je mohou uzavírat.

## Vytvoření tiketu

Platforma podporuje tyto metody vytváření tiketů:

- Automaticky Tikety jsou generovány podle pravidel konfigurace nebo integrace (telefonní hovor, e-mail, dopis).
- Manuálně Klepněte na ikonu plus v mobilní aplikaci Reputation na kartě Akce.
- Manuálně Na ovládacím panelu Akce klikněte na tlačítko Vytvořit tiket.

Customer Infor	mation Reporter Name*	Matching Tickets
Select	r	
Comments *		
Type customer's comm	nents here	
Reporter Email	Reporter Phone Number	
treet Address	Street Address	
Address Line 2	Address Line 2	
Tity	City	
itate	Select	•
IP	ZIP	
Country	United States	-
Ficket Informat	ion	<u> </u>
ocation *		No tickets match this email address
Location		



### Aktualizace tiketu

Vzhledem k tomu, že k tiketu má přístup více lidí, je důležité v poznámkách k tiketu přesně uvádět aktualizace postupu. Kdykoli je tiket aktualizován, aktivita se automaticky zaznamená na kartě **Historie**, což vám pomůže pochopit celý životní cyklus tiketu a zjistit, kdo a kdy provedl jednotlivé akce.

	lnfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory	<u>T</u> ickets
	Postponed Postponed to 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5:00	' <b>Nov 03, 2022</b> 0 PM by Laura Ra	4:59 PM' from 'Nov	02, 2022
•	Reopened Stage set to 'C Nov 2, 2022 4:59	<b>Open' from 'Clo</b> 9 PM by Laura Ra	osed'. ymond	
•	<b>Closed with I</b> Stage set to 'C	Explanation Closed' from 'O	pen'. Explanation: 'l	Not Added

**Pozn.:** Chcete-li na tipy použít hromadné aktualizace, použijte zaškrtávací políčka na ovládacím panelu Akce.

10 t	10 ticket(s) are selected Clear Selection View						
	ld ⊜	Source 🔤	Location $\Leftrightarrow$	Subject	Queue	Stage	Tick
	48043920	Survey	BDP - Uptown	This place is great! Very efficient and they got me back to see Dr. Kershne Read More	Named Employee	In Progress	Kude
	48045344	Survey	BDP - Uptown	Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me feel comfor Read More	Named Employee	Open	Kud

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

#### Změna stavu tiketu

Karta **Informace** v detailu tiketu obsahuje Frontu, Fázi, Značky, Příčiny a Typ tiketu (pokud existuje).

Chcete-li změnit stav tiketu:

- 1. Na ovládacím panelu Akce kliknutím na tiket otevřete jeho podrobnosti.
- 2. Na kartě **Informace** aktualizujte pole Fronta, Fáze, Značky, Hlavní příčiny nebo vlastní pole. Podle potřeby můžete také nahrát přílohy.

lnfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory		
0				
Queue:	Named Employee	•		
Stage:	In Progress	•		
Tags:	Kudos	*		
Root Causes:	Select	*		
Ticket Details				
Ticket Type:	Group Visits	-		
Group		Ø		
Ticket Attachments (0)				
Drop files to attach, or browse Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png, mov, mp4, mpg, msg, doc, docx, txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt				

Pozn.: Najetím na tiket na panelu akcí aktivujete nabídku rychlých akcí pro přiřazení fronty, změnu fází a odložení tipů.



#### Přidání poznámek k tiketu

Karta **Poznámky** v detailu tiketu umožňuje interní spolupráci s týmem. <u>Poznámky</u> <u>nejsou pro zákazníky viditelné.</u>

Chcete-li změnit stav tiketu:

- 1. Na ovládacím panelu Akce kliknutím na tiket otevřete jeho podrobnosti.
- 2. Na kartě Poznámky přidejte poznámku, která bude odrážet poslední akci.

**Pozn.:** Poznámky k tiketu můžete přidat také ze schránky doručené pošty, když odpovíte na automatickou zprávu, která byla vygenerována upozorněním "Nový tiket" nebo "Aktualizovaný tiket".

#### Přeposlání tiketů

Přeposlání tiketu umožňuje odeslat podrobnosti tiketu dalším uživatelům prostřednictvím e-mailu.

Jak přeposlat tiket:

- 1. Na ovládacím panelu Akce kliknutím na tiket otevřete jeho podrobnosti.
- 2. Klikněte na tlačítko [...] a klikněte na Přeposlat.

	① Due 8 months ago Close →				
	☐ For <u>w</u> ard				
	() <u>P</u> ostpone				
ř=	★★★★★ 5.0 /5 Mar 10, 2022				
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me				
BDP - Uptown	feel comfortable as a new patient.				
0	Which provider did you see? Dr. Repiso				
Anonymous	By submitting feedback, you grant Reputation.com and BDP - Uptown the right to publish or share the response with others. Yes				
Published	People Skills				
	i copie skiis				
	Respond to this Survey				

**3.** Zadejte e-mailovou adresu (adresy) příjemce, uživatelské jméno platformy nebo roli platformy, předmět a zprávu.



4. V e-mailu uveďte recenzi, historii a/nebo komentáře.

Forward Ticket					×
Stage: Open	Queue: Named Employee				
	****** 5.075 Mar 10	), 2022	Attachments (0 i	included)	
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took ti made me feel comfortable as a new	me to listen me and v patient.			
BDP - Uptown	Which provider did you see? Dr. Repis	50			
Anonymous	By submitting feedback, you grant Rep Uptown the right to publish or share ti others. Yes	outation.com and BDP - he response with			
Published	People Skills				
Include Notes Recipients		Subject			
	+				
🔒 User: Laura Ra	aymond X	Message	_	Signatura	
(Iraymond+rad@r	reputation.com)	Introduction	•	Signature	•
				Cancel	☑ Forward

#### 5. Klikněte na Přeposlat.

Podrobnosti o tiketu budou všem příjemcům zaslány e-mailem.

#### Změna data splatnosti

Odložení tiketu umožňuje nastavit nové datum splatnosti tiketu.

Odložení tiketu:

- 1. Na ovládacím panelu Akce kliknutím na tiket otevřete jeho podrobnosti.
- 2. Klikněte na tlačítko [...] a klikněte na Odložit.
- 3. Zadejte počet hodin, dnů, týdnů nebo měsíců, o které chcete tiket odložit.
- 4. Klikněte na Nastavit termín.

Postpone			×
This	<mark>overdue</mark> ticke	t was due <mark>2 months ago</mark> .	
	Postpone th	is ticket to be due in	
	2	Hours 🔻	
	Cancel	Set Due Date	



#### Uzavření tiketů

Pokud bylo řešení poskytnuto a přijato, kliknutím na tlačítko **Zavřít** přidáte položku do protokolu a automaticky nastavíte Fázi tiketu na Uzavřeno. Pokud chcete uvést vysvětlení (důvod uzavření, komentáře, hlavní příčina atd.), klikněte na tlačítko **Vysvětlit a zavřít**.

Explain & Close		×
Closing Reason - Why is this ticket being closed?		
Select		-
Any other comments?		
Root Cause - What caused this ticket to be created?		
Select		-
	Cancel	Close

### Použití upozornění na tikety

Při každém vytvoření tiketu a/nebo aktualizaci některého z těchto polí se mohou spustit upozornění na tiket e-mailem, mobilní push oznámení a upozornění v oznamovací oblasti platformy:

- Eskalace
- Fáze
- Fronty
- Štítky
- Komentáře
- Příloha (přidaná/odebraná)



## Zobrazení metrik akcí

Metriky akcí vám pomohou nastavit interní klíčové ukazatele výkonnosti pro činnost s tiketv.

Karta **Ovládací panely akcí** poskytuje přehled hlavních metrik na vysoké úrovni. Na kartě **Metriky akcí** se zobrazují interaktivní grafy a tabulky, které vám pomohou prozkoumat trendy ve vašich tiketech a úsilí týmu při jejich řešení. Přehledy tipů jsou k dispozici také na kartě **Zprávy**.

- Ke změně údajů v grafech použijte filtry horního řádku.
- Kliknutím na tři tečky zobrazíte další možnosti stahování grafů do formátu PDF, automatizace plánovaných e-mailů nebo přeposílání dat e-mailem.

## Karta Ovládací panely akcí

#### Shrnutí metrik

Zobrazení statistik o pokroku vašeho týmu při řešení tiketů.

Dashboard Met	trics				
Backlog Summary					
Response	e Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unrespo	onded	112 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	112 (90%)
Respor	nded	12 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>12</b> (10%)
Tota	al	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>124</b> (100%)

Metrika	Popis
Nevyřízené záležitosti	Počet neuzavřených tiketů.
Po splatnosti	Počet otevřených nevyřízených tiketů, které jsou po datu splatnosti.
Uzavřeno včas	Procentuální podíl tiketů uzavřených před porušením SLA.



## Karta Metriky akcí

#### Přehled nevyřízených záležitostí

Zobrazení počtu nevyřízených tiketů, které jsou v seznamu po termínu/před termínem/odložených a které jsou zodpovězené/nezodpovězené. Nejdříve by se měly řešit tikety, které jsou po termínu a na které nebylo reagováno, zatímco tikety, které nejsou po termínu a na které nebylo reagováno, jsou méně naléhavé.

Backlog Summary				
Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unresponded	5 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (6%)
Responded	85 (94%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>85</b> (94%)
Total	<b>90</b> (100%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>90</b> (100%)

#### Shrnutí pokroku k termínu

Shrnutí pokroku podle termínu poskytuje přehled o výkonnosti vašeho týmu. Pomocí filtru "Zobrazit podle" můžete graf rozdělit podle lokality, fronty, stavu odpovědi, značky, zdroje, názoru nebo vlastního filtru.

Graf zobrazuje počet tiketů v koších, které jsou uzavřené, nezodpovězené v termínu, nezodpovězené po termínu a také procento včas uzavřených tiketů na základě vybraného faktoru "Zobrazit podle" (příklad: Názor).





Kliknutím na tlačítko **Zobrazit tabulku** rozbalíte data v tabulkovém formátu na základě vybraného faktoru "Zobrazit podle" (příklad: Fronta).

- Hide Table						
Sentiment	Overdue Closed	Closed On Time	Not Overdue Backlog	Overdue Backlog	% Closed On Time	Total
Negative	22	0	0	22	0%	44
Neutral	7	1	0	7	12.5%	15
None	0	0	0	0	0%	0
Positive	49	12	0	95	19.7%	156
Total	78	13	0	124	32.2%	215

#### Stížnosti

Zkontrolujte počet nevyřízených stížností (nepozitivní zpětná vazba od zákazníka), průměrný počet dní do uzavření stížnosti, počet dní od poslední stížnosti a datum/stáří nejstarší nevyřízené stížnosti na základě vybraného faktoru "Zobrazit podle" (příklad: Stav odpovědi).

Complaints						
Queue	Complaints Average Days to Close Complaint		Days Since Last Complaint	Date of Oldest Outstanding Co		
FYI	87	18.2	4	01/17/22		

Pozn.: Metriky můžete zobrazit také na kartě Přehledy rozbalením kategorie Akce.



## Prémiové placené služby

## Nechte naše odborníky z platformy prémiových placených služeb, aby pracovali za vás.

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě – a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Získat data nad rámec přesnosti (spravované firemní profily)
- Maximalizovat dosah vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout sílu sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce zajímá, vyhrává (spravovaná odpověď na recenzi)



#### Pro více informací o našich službách kontaktujte svého account manažera. Prémiové placené služby.



## Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Zkušenost
- Doručená pošta
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory
- Rep Connect

- Zprávy
- Hodnocení reputace
- Vyžádání
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety

