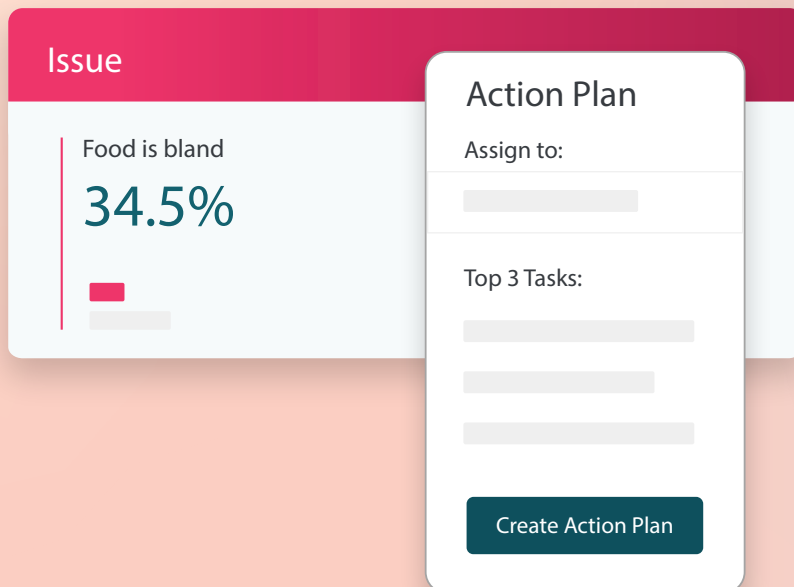


Aktionen



The image shows a user interface for Reputation management. It features two main components: an issue card and an action plan modal.

Issue Card: The card has a red header with the word "Issue". Below the header, the text "Food is bland" is displayed above a large percentage "34.5%". A small red bar is visible below the percentage, and a grey bar is below that.

Action Plan Modal: This modal is overlaid on the issue card. It has a white background and rounded corners. The title "Action Plan" is at the top. Below the title, there is a section labeled "Assign to:" followed by a grey input field. Below that is a section labeled "Top 3 Tasks:" followed by three grey input fields. At the bottom of the modal is a dark teal button with the text "Create Action Plan".

Inhaltsverzeichnis

I.	Berichte Übersicht	2
	a. Konfiguration der Aktionen	
	b. Ablauf der Aktionen	
	c. Aktionsübersicht	
	d. Aktionsmetriken	
	e. Beispiele aus der Praxis	
II.	Aktionen konfigurieren.....	8
	a. Aktionsabläufe definieren	
	b. Automatisierungsregeln erstellen	
III.	Nutzung der Aktionsübersicht	15
IV.	Mit Aktionen arbeiten.....	17
	a. Ticket anlegen	
	b. Ticket aktualisieren	
	c. Ticket-Warnungen anwenden	
V.	Aktionsmetriken anzeigen	23
	a. Registerkarte Aktionsübersicht	
	b. Registerkarte Aktionsmetriken	
VI.	Kostenpflichtige Premium-Dienste	26
VII.	Zusätzliche Ressourcen	27

Übersicht der Aktionen

Zentralisieren Sie die Ticketverwaltung und automatisieren Sie Ihre Abläufe mit rollenbasierten Übersichten, auf die Ihr Team vom Schreibtisch aus oder von unterwegs zugreifen kann.

In der Registerkarte **Aktionen** werden Tickets angezeigt, die aufgrund von Kundenfeedback erstellt wurden, damit Ihre Teams den Zeitplan für die Bearbeitung des Feedbacks verfolgen können. Durch die Festlegung von Teamarbeitsabläufen innerhalb von Aktionen wird eine einheitliche Abwicklung für jedes Problem gewährleistet, unabhängig davon, über welchen Kommunikationskanal es eingegangen ist.

Konfiguration der Aktionen

Bevor Sie Aktionen verwenden, müssen Sie Ihren Ablauf definieren der auf die Ticketdetails anzuwenden ist. Vorgänge verweisen auf die verschiedenen Labels, die verwendet werden, um ein Ticket bis zur Abwicklung zu verfolgen.

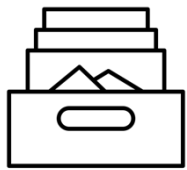
Außerdem können Sie Automatisierungsregeln festlegen, um zu bestimmen, wie Tickets erstellt oder aktualisiert werden und welche Labels auf das Ticket angewendet werden. Die Festlegung eines konkreten Regelwerks für die Erstellung und Aktualisierung von Tickets ist ein wichtiger Faktor für eine effiziente Abwicklung.

Queues		Tags	Stages	Escalations	Ticket Types	SLA Management	Others
Name	Role						
Billing	Admin BDP Admin (DO NOT USE) Billing Staff Concierge Frontline Requester Regional Manager Central Regional Manager Pacific Regional Manager Rocky Mountains						
Concierge	Admin BDP Admin (DO NOT USE) Billing Staff Concierge Frontline Requester Regional Manager Central Regional Manager Pacific Regional Manager Rocky Mountains						

Ablauf der Aktionen

Unabhängig davon, wie das Ticket erstellt wird (automatisch oder manuell), ist es wichtig, den Bearbeitungsstand in den Ticketdetails genau anzugeben. Jedes Ticket enthält Felder, die beschreiben, worum es in dem Ticket geht, wer an dem Ticket arbeitet, in welchem Status sich das Ticket befindet, wie lange es voraussichtlich dauert, bis es gelöst ist und andere Metadaten zum Ticket. Diese Felder und automatischen Warnmeldungen helfen Ihrem Team, die Aktivitäten während des gesamten Abwicklungsprozesses zu verfolgen.

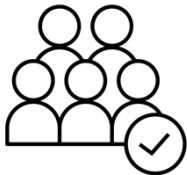
Beispielablauf für Aktionen: Vertraulicher Mandant aus der Automobilbranche



1. Sammeln

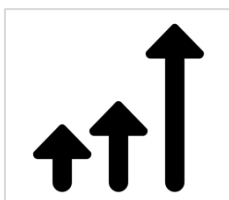
Tickets erstellen für:

- Negative Bewertungen
- Bewertungen mit Kommentar
- Umfragen mit einem Kundenerlebnis "Unter meinen Erwartungen"



2. Zuweisen

Alle Tickets werden direkt den Vertragshändler-Managern zugewiesen und haben eine Fälligkeitsfrist von 12 Tagen



3. Eskalieren

Den Vertragshändler-Managern nach 4 Tagen eine Erinnerungse-Mail senden

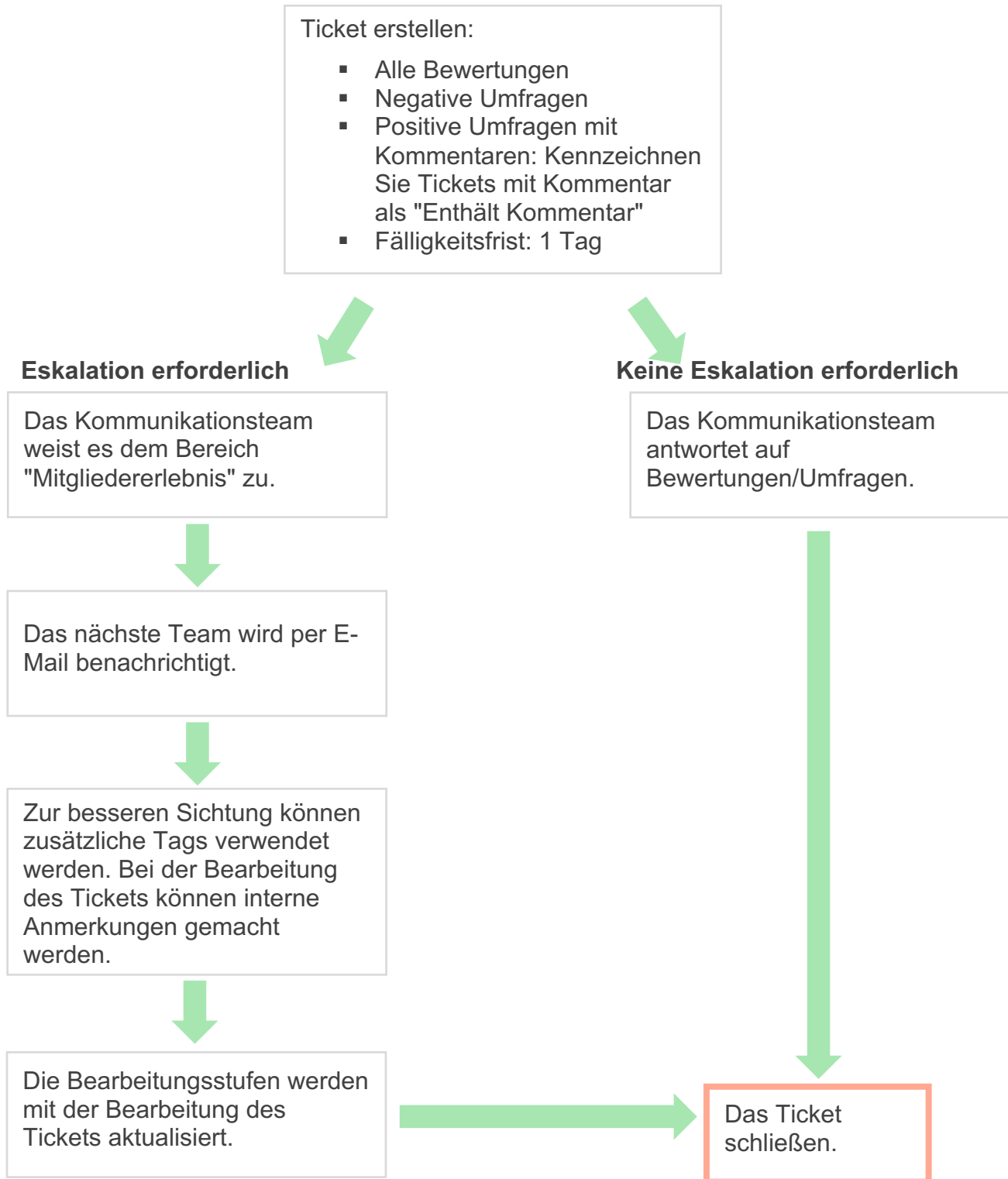
Den Vertragshändler-Managern nach 12 Tagen eine Überfälligkeits-E-Mail senden



4. Probleme lösen

Die Vertragshändler-Manager schließen die Tickets, sobald sie beantwortet wurden

Beispielablauf für Aktionen: Vertraulich, Mandant aus dem Gesundheitswesen



Aktionsübersicht

In der Aktionsübersicht werden alle Tickets für alle Standorte angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Sie können Tickets filtern, sortieren, suchen und Sammelaktionen auf sie anwenden. Mit Sammelaktionen können Sie Tickets zuweisen, schließen, markieren, verschieben, löschen und vieles mehr.

Dashboard Metrics

Backlog [?] **3** Overdue [?] **0** Resolution Rate (within SLA) [?] **42.7%**

3 tickets found Edit Columns 10

<input type="checkbox"/>	Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage
<input type="checkbox"/>	56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was great! He really helped me understand the exam process	Main	Open
<input type="checkbox"/>	56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait times	Main	Open
<input type="checkbox"/>	56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything about my visit	Main	Open

Assign To

Stages

- All
- Open
- In Progress
- Closed

Due Date

- All
- Overdue
- Today
- Later

Response Status

Tags

Aktionsmetriken

In der Registerkarte **Aktionsmetriken** werden interaktive Diagramme und Grafiken angezeigt, mit deren Hilfe Sie Trends bei Ihren Tickets und den Lösungsansätzen Ihres Teams untersuchen können. Aktionsberichte sind ebenfalls in der Registerkarte "Berichte" verfügbar.

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%)	12 (10%)
Total	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	124 (100%)

Beispiele aus der Praxis

Westfield

Die Unternehmensgruppe Westfield hat sich zum Ziel gesetzt, Millionen von Menschen in ihren Einkaufszentren auf der ganzen Welt ein positives Einkaufserlebnis zu bieten. Westfield wandte sich mit den folgenden Anliegen an Reputation:

- Vollständige Transparenz und Analyse der Kundenstimme über alle Kanäle (525 Millionen Kundenbesuche pro Jahr)
- Fähigkeit, alle Kundenrückmeldungen nachzuverfolgen, zu beantworten und darauf zu reagieren
- Erkenntnisse als Entscheidungsgrundlage für ihre Einkaufszentren und ihre Vertragspartner in den einzelnen Zentren zu generieren
- Eine Plattform, die alle Funktionen bereitstellt, ohne dass eine benutzerdefinierte Lösung entwickelt werden muss

Aktionen

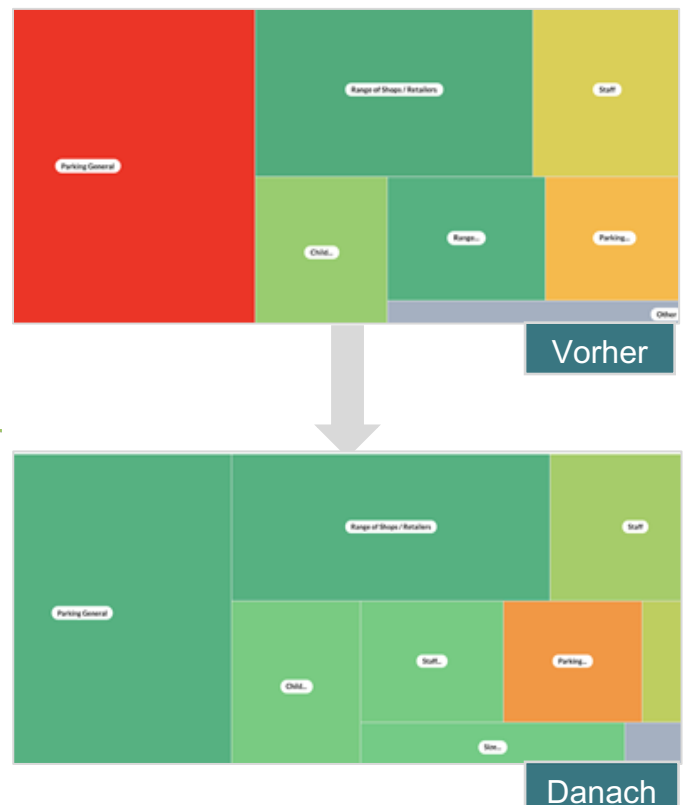
1. Bewertungen und Social Media, um alle Kundenkommentare von einem Ort aus einzusehen und zu beantworten.

2. Aktionen zur Nachverfolgung und schnellen Lösung von Kundenproblemen.

3. Erkenntnisse und Reputation Score als Vergleichsmaßstab und zur Veröffentlichung umsetzbarer Berichte.

Ergebnisse

- ★ Verbessertes Gästelerlebnis: 98 % aller angesprochenen Probleme aus allen Quellen wurden gelöst
- ★ Besserer Einblick in die breiteren Feedback-Themen, die sich auf das Geschäft auswirken
- ★ 4,5 Mal mehr positive Online-Bewertungen
- ★ 90 % Antwortquote der Kunden (und 100 % der Support-Tickets)
- ★ **20 % Anstieg im Reputation Score**



Cortland

Cortland ist ein Investment-, Entwicklungs- und Verwaltungsunternehmen für Mehrfamilienhäuser, das den größten Teil seiner Entwicklungs-, Planungs-, Bau-, Renovierungs-, Verwaltungs- und Eigentumsfunktionen selbst ausführt - alles mit dem Ziel, den Bewohnern ein hervorragendes, von Gastfreundschaft geprägtes Wohnerlebnis zu bieten.

Cortland benötigte einen besseren Prozess für die Verwaltung von Bewertungen, wollte "Kontaktieren Sie uns"-Umfragen nutzen und benötigte ein Instrument zur Erstellung von Tickets und zur Durchführung von Folgemaßnahmen.

Aktionen

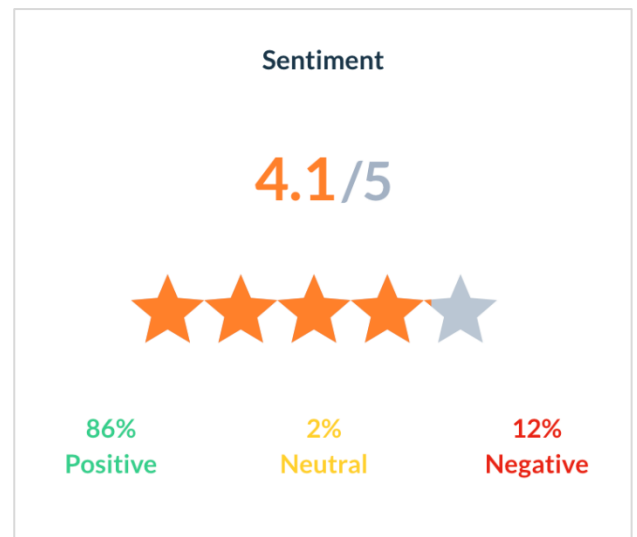
1. Der Bereich **Bewertungen** wurde hinzugefügt, um das gesamte Feedback an einem zugänglichen Ort zu verwahren.

2. Es wurde beschlossen, strengere Dienstleistungsvereinbarungen (SLA) für die Beantwortung von Bewertungen einzuhalten.

3. Beginn mit der Erstellung von **Aktionen** und der internen Zuweisung von Tickets.

Ergebnisse

- ★ Mehr als das 2-fache des Bewertungsvolumens des vorangegangenen Zeitraums
- ★ Über 21 % Steigerung der Antwortquote
- ★ 16.900+ eingeholte Bewertungen im Jahr 2019, um die Ratings zu verbessern
- ★ **Das Ergebnis sind 4.0+ Ratings (Sterne)**



Aktionen konfigurieren

Aktionsabläufe definieren

Sie können mithilfe anpassbarer Geschäftsbedingungen die Abläufe für die Ticketverwaltung erstellen und automatisieren, um sicherzustellen, dass die richtigen Personen sofort benachrichtigt werden, wenn ein

Die Vorgänge verweisen auf die Labels, die zur Verfolgung eines Tickets bis zur Abwicklung verwendet werden. Sie können Tickets anhand dieser Definitionen filtern und daraus Automatisierungsregeln erstellen.

So definieren Sie Ihren Vorgang:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Plattform auf **Settings** (Einstellungen).
2. Klicken Sie in der linken Navigation auf **Actions** (Aktionen).
3. Legen Sie mithilfe der oberen Registerkarten Definitionen für die folgenden Elemente fest:

Aktion	Beschreibung	Beispiel
Warteschlangen	Erstellen Sie Warteschlangen, um auszuwählen, in welchen "Bereich" ein Ticket gehört. Bestimmte Benutzer (Rollen) können für die Bearbeitung der Tickets in bestimmten Warteschlangen zuständig sein.	Markenerlebnis Kundendienst Rechtliches Vermittler
Tags	Erstellen Sie Tags zur Beschreibung des Ticketinhalts. Sie können Berichte über Tags erstellen, um die Art des Kundenfeedbacks zu verstehen.	Dringend Sicherheit
Status	Erstellen Sie Bearbeitungsstufen, die während des Lebenszyklus eines Tickets verfügbar sind, wenn es zwischen Warteschlangen weitergereicht wird. Die Standard-Ticketphasen sind "Offen" und "Geschlossen". Sie können zusätzliche Stadien hinzufügen, löschen, in eine Rangfolge einordnen und sie umbenennen, so dass sie Ihren eigenen internen Prozess unterstützen. In jeder Bearbeitungsstufe können Sie das Ticket auf "Warten" setzen, womit die Zeit der Nachverfolgung der gesamten Abwicklungsdauer angehalten wird.	Offen In Bearbeitung Kunde kontaktiert Geschlossen

Eskalationen	Sie können Eskalationskennzeichnungen erstellen, basierend auf der Anzahl der Stunden, die ein Ticket überfällig ist oder innerhalb derer es fällig wird.	5 Tage überfällig Fällig in 2 Stunden
Ticketarten	Erstellen Sie zusätzliche Kontextangaben je nach Art des Kundenfeedbacks.	Art: Unfallmanagement Feld: Vorfall Datum
SLA-Management	Legt fest, wie die Ticket-Lösungsquote innerhalb des SLA (Service Level Agreement, Dienstleistungsvereinbarung) für alle Standorte berechnet werden soll, indem die Zielvorgaben für die Tickets überwacht werden. Passen Sie die Arbeitstage und -stunden zur Berechnung der Ticketabwicklung innerhalb des SLA an. Hinweis: Dies gilt für alle Standorte.	24 x 7 (24 Arbeitsstunden) Montag bis Freitag: 9 Uhr bis 17 Uhr
Andere	Erstellen Sie weitere Gründe für das Schließen eines Tickets und fügen Sie Ursachen für die weitere Analyse hinzu.	Grund für die Schließung Grundursache

Automatisierungsregeln erstellen

Sie können Regeln für die Automatisierung festlegen, um zu bestimmen, wie Tickets erstellt oder aktualisiert werden und welche Labels auf die Aktion angewendet werden. Automatisieren Sie Folgeanfragen und legen Sie Regeln für die automatische Beantwortung von Tickets fest.

Die Erstellung eines spezifischen Regelwerks für die Erstellung und Aktualisierung von Aktionen ist wichtig für eine effiziente Abwicklung. Eine Regel setzt sich aus "Kriterien" und "Aktion" zusammen.

Hinweis: Die verfügbaren Aktionen sind Ticket erstellen, Ticket aktualisieren, Folgeanfrage und Automatische Antwort. Bevor Sie eine Ticketregel einrichten können, müssen Sie Ticketdefinitionen (siehe oben), Vorlagen für Folgeanfragen

Aktion: Ticket erstellen

Sie können Automatisierungsregeln für die Ticketerstellung für eine der folgenden Quellen konfigurieren: Umfragen oder Bewertungen.

So erstellen Sie eine Regel zur Ticketerstellung:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Plattform auf **Settings** (Einstellungen).
2. Klicken Sie in der linken Navigation auf **Automation** (Automatisierung).
3. **Klicken Sie auf Create Rule (Regel erstellen).**
4. Wählen Sie den geeigneten Auslöser.
5. Geben Sie einen Namen für die Regel ein (z. B. "Bewertungen für die Rechtsabteilung")
6. Fügen Sie die **Kriterien** (eines oder mehrere) hinzu, die als Auslöser verwendet werden sollen, sowie eine Folgeaktion.

a. Bewertung

Wählen Sie aus den folgenden Kriterien und Folgemaßnahmen, die mit der neuen Regel verbunden sind.

Kriterien	Beschreibung
Standort	Wählen Sie die Standorte aus, von denen die Kommentare stammen (gleich/ungleich), die Stadt oder das Bundesland.
Code	Nach Standortcode gruppieren.
Attribute	Attribute (benutzerdefinierte Filter wie Standorttypen, Region, Abteilung usw.).
Quelle	Wählen Sie die Datenquelle für das Kundenfeedback (gleich/ungleich).
Sentiment	Wählen Sie die Gesamtstimmung des Kundenfeedbacks (gleich/ungleich).
NPS	Wählen Sie einen "Net Promoter Score" des Kundenfeedbacks (gleich/ungleich).
Kommentar (Text)	Geben Sie die Schlüsselwörter an, nach denen im Kommentar oder in der Bewertung oder Umfrage gesucht werden soll (Groß-/Kleinschreibung beachten / keine Groß-/Kleinschreibung beachten). Trennen Sie mehrere Schlüsselwörter jeweils mit einem Komma.
Kommentarlänge	Legen Sie eine Mindestlänge des Kommentars in Zeichen für den Bewertungs- bzw. Umfragekommentar fest (größer als/gleich/kleiner als/gleich).

Kriterien	Beschreibung
Umfrageantwort	Geben Sie Schlüsselwörter an, nach denen im Umfragekommentar gesucht werden soll (Groß-/Kleinschreibung beachten/enthält). Trennen Sie mehrere Schlüsselwörter jeweils mit einem Komma.
Name des/der Bewertenden	Geben Sie den Namen der Person an, die eine Bewertung abgibt (gleich/ungleich).
Bewertung aktualisiert	Geben Sie an, ob die Bewertung einer Rezension aktualisiert wurde (gleich).
Veröffentlicht	Geben Sie an, ob die zugrunde liegende Bewertung in der Quelle veröffentlicht wurde
Markiert	Geben Sie an, ob die zugrunde liegende Bewertung markiert wurde
System-Tags	Geben Sie an, ob die zugrunde liegende Bewertung System-Tags hat

Zu den Folgemaßnahmen gehören: Ticket erstellen, Folgeanfrage und Automatische Antwort.

b. Antwort zur Bewertung

Wählen Sie aus den folgenden Kriterien und Folgemaßnahmen, die mit der neuen Regel verbunden sind.

Kriterien	Beschreibung
Standort	Wählen Sie die Standorte aus, von denen die Kommentare stammen (gleich/ungleich), die Stadt oder das Bundesland.
Code	Nach Standortcode gruppieren.
Attribute	Attribute (benutzerdefinierte Filter wie Standorttypen, Region, Abteilung usw.).
Antwortstatus	Wählen Sie einen bestimmten Antwortstatus der Bewertung aus (z. B. - Veröffentlicht, Genehmigung ausstehend usw.)

Zu den Folgemaßnahmen gehören: Ticket aktualisieren.

c. Umfrage

Wählen Sie die **Umfragevorlage** aus dem Auswahlmenü, bevor Sie Ihre Kriterien festlegen.

Trigger

Survey
▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience
▼

Wählen Sie aus den folgenden Kriterien und Folgemaßnahmen, die mit der neuen Regel verbunden sind.

Kriterien	Beschreibung
Standort	Wählen Sie die Standorte aus, von denen die Kommentare stammen (gleich/ungleich), die Stadt oder das Bundesland.
Code	Nach Standortcode gruppieren.
Attribute	Attribute (benutzerdefinierte Filter wie Standorttypen, Region, Abteilung usw.).
Sentiment	Wählen Sie die Gesamtstimmung des Kundenfeedbacks (gleich/ungleich).
Kommentar	Wählen Sie die Schlüsselwörter aus, die in dem Umfragekommentar vorkommen (Antwort im offenen Textfeld)
Frage	Legen Sie fest, dass ein Ticket erstellt wird, wenn in Ihrer Umfrage bestimmte Antworten auf bestimmte Fragen gegeben werden (gleich/nicht gleich)
System-Tags	Legen Sie fest, ob die Umfrage über bestimmte System-Tags verfügt, die im Modul "Tags" definiert sind
Wiedereröffnet	Dies wird ausgelöst, wenn das Ticket bei der zugrunde liegenden Umfrage mindestens einmal geschlossen und wieder geöffnet wurde

Zu den Folgemaßnahmen gehören: Ticket erstellen, Folgeanfrage und Automatische Antwort.

d. Ticket Benutzerdefinierte(s) Feld(er)

Wählen Sie aus den folgenden Kriterien und Folgemaßnahmen, die mit der neuen Regel verbunden sind.

Kriterien	Beschreibung
Standort	Wählen Sie die Standorte aus, von denen die Kommentare stammen (gleich/ungleich), die Stadt oder das Bundesland.
Code	Nach Standortcode gruppieren.
Attribute	Attribute (benutzerdefinierte Filter wie Standorttypen, Region, Abteilung usw.).
Eskalation	Wählen Sie den genauen Eskalationstyp, der auf der Registerkarte "Eskalation" im Modul "Aktionen" definiert ist
Warteschlange	Wählen Sie den genauen Namen der Warteschlange
Benutzer	Wählen Sie den genauen Benutzernamen
Status	Wählen Sie den genauen Statusnamen
Ticketart	Wählen Sie die genaue Ticketart, die auf der Registerkarte "Ticketart" im Modul "Aktionen" definiert ist
Tags	Wählen Sie den/die genauen Ticket-Tag(s)
Beantwortet	Wählen Sie aus, ob das Ticket beantwortet wurde oder nicht
Wiedereröffnet	Dies wird ausgelöst, wenn das Ticket mindestens einmal geschlossen und wieder geöffnet wurde

Zu den Folgeaktionen gehören: Ticket aktualisieren und Umfrageanfrage.

e. Nachricht

Wählen Sie aus den folgenden Kriterien und Folgemaßnahmen, die mit der neuen Regel verbunden sind.

Kriterien	Beschreibung
Standort	Wählen Sie die Standorte aus, von denen die Kommentare stammen (gleich/ungleich), die Stadt oder das Bundesland.
Code	Nach Standortcode gruppieren.
Attribute	Attribute (benutzerdefinierte Filter wie Standorttypen, Region, Abteilung usw.).
Eskalation	Wählen Sie den genauen Eskalationstyp, der auf der Registerkarte "Eskalation" im Modul "Aktionen" definiert ist
Warteschlange	Wählen Sie den genauen Namen der Warteschlange
Benutzer	Wählen Sie den genauen Namen des Benutzers
Status	Wählen Sie den genauen Statusnamen
Ticketart	Wählen Sie die genaue Ticketart, die auf der Registerkarte "Ticketart" im Modul "Aktionen" definiert ist
Tags	Wählen Sie den/die genauen Ticket-Tag(s)
Beantwortet	Wählen Sie aus, ob das Ticket beantwortet wurde oder nicht
Wiedereröffnet	Dies wird ausgelöst, wenn das Ticket mindestens einmal geschlossen und wieder geöffnet wurde

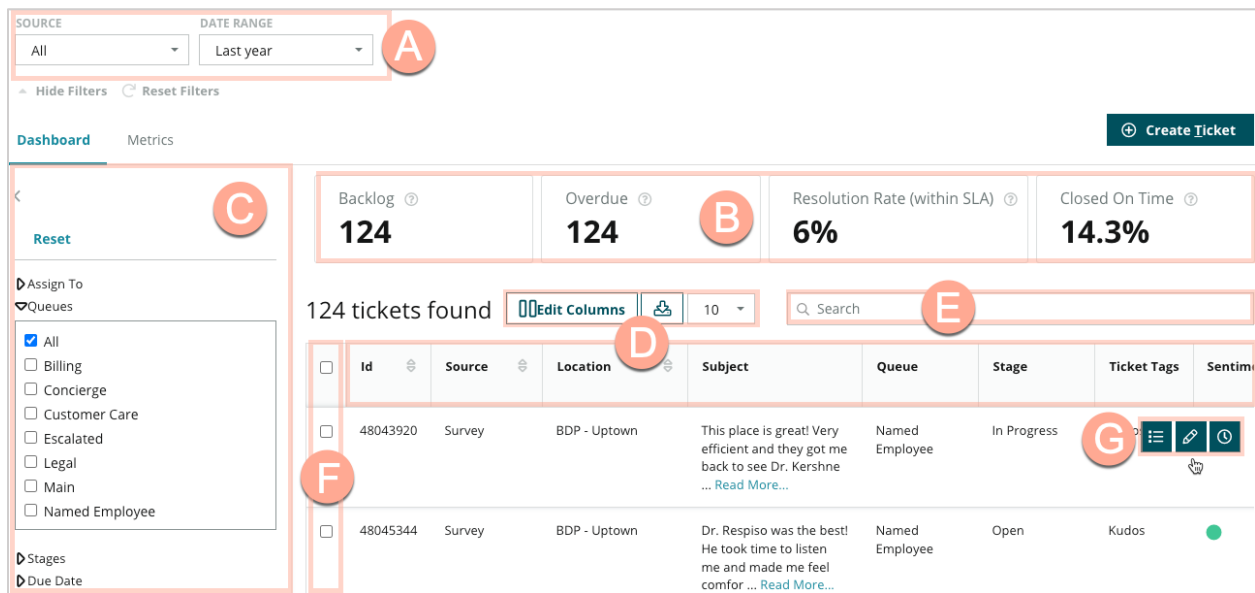
Zu den Folgeaktionen gehören: Benutzer zuweisen, Rolle zuweisen, Gespräch markieren und Fälligkeitsdatum festlegen.

7. Klicken Sie auf **Save (Speichern).**

Nutzung der Aktionsübersicht

Mit der Aktionsübersicht können Sie Tickets anzeigen, die aufgrund von Kundenfeedback erstellt wurden und entsprechende Maßnahmen

Die **Aktionsübersicht** zeigt alle Tickets für alle Standorte an, auf die Sie Zugriff haben.



Ordnen Sie jeden Buchstaben dem entsprechenden Merkmal in der obigen Abbildung und dem Hauptbuch auf der folgenden Seite (Seite 15) zu.

A	Hauptfilter	Verwenden Sie die Hauptfilter, um den Datumsbereich anzupassen, die Quelle zu überprüfen oder andere benutzerdefinierte Filter zu verwenden. Wenn Sie mehrere Standorte haben, können Sie den Filter auch verwenden, um Tickets nach Standort anzuzeigen. Diese Filter bleiben beim Navigieren zu verschiedenen Bildschirmen der Plattform angezeigt.
B	Ticketzusammenfassung	B - Ticketzusammenfassung, Hier können Sie Statistiken über den Fortschritt Ihres Teams bei der Abwicklung von Tickets anhand der ausgewählten Haupt- oder Nebenfiter anzeigen Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsmetriken.

C	Nebenfilter	<p>Verwenden Sie die Nebenfilter, um die Liste der Tickets nach Warteschlange, Status, Fälligkeitsdatum, Antwortstatus, Tags, Sentiment, Kanal (Bewertung, Umfrage, Manuell, E-Mail, Festgelegte Zugangsdaten) oder Ticketart einzugrenzen. Außerdem können Sie alle Tickets anzeigen oder nach Tickets sortieren, die bestimmten Benutzern zugewiesen wurden, indem Sie den Filter Zuweisen an verwenden.</p> <p>Um eine der Filteroptionen zu ändern, siehe Ticketkonfiguration.</p>
D	Bearbeitbare und sortierbare Spalten	<p>Klicken Sie hier, um die Ergebnisse nach ID, Quelle, Standort, Sentiment, letzte Aktualisierung und Fälligkeitsdatum zu sortieren.</p> <p>Bearbeiten Sie Spalten, um Spalten auszublenden, die für Ihren Arbeitsablauf nicht relevant sind.</p> <p>Exportieren Sie alle Tickets in der Übersichtansicht.</p>
E	Suchleiste	<p>Suche nach Tickets, die Stichwörter im Ticket enthalten, einschließlich Name, E-Mail usw.</p> <p>Begrenzen Sie Suchanfragen auf weniger als 20 Zeichen, um genaue und schnelle Ergebnisse zu erzielen.</p>
F	Ticket-Sammelaktionen	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Tickets, um eine Sammelaktion durchzuführen. Zu den Aktionen gehören: Zuweisen, Schließen, Markieren, Gewählte Exportieren, Status einstellen, Zuweisen, Zurückstellen und Löschen.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter "Arbeiten mit Tickets".</p>
G	Schnellaktionsmenü	<p>Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Ticket, um eine Aktion auszuführen, ohne auf die Ticketdetails zu klicken. Zu den Aktionen gehören: Zuweisen, Status, Zurückstellen.</p>

Mit Aktionen arbeiten

Sorgen Sie für Kundenzufriedenheit, indem Sie alle Aktionen im Zusammenhang mit einem Ticket auf einen Blick verfolgen, um Transparenz und Verantwortlichkeit zu schaffen.

Jedes Ticket enthält Felder, die beschreiben, worum es in dem Ticket geht, wer an dem Ticket arbeitet, in welchem Status sich das Ticket befindet, wie lange es voraussichtlich dauert, bis es gelöst ist und andere Metadaten zum Ticket.

Diese Felder helfen Ihrem Team, die Aktivitäten während des gesamten Abwicklungsprozesses zu verfolgen.

Hinweis: Sie können spezielle Rollen für Benutzer für die Arbeit mit Tickets einrichten. So können beispielsweise Kundendienstmitarbeiter Tickets aktualisieren, aber nur leitende Angestellte können Tickets schließen.

Ticket anlegen

Folgende Optionen für die Erstellung von Tickets werden von der Plattform unterstützt:

- **Automatisch** - Tickets werden gemäß den Konfigurationsregeln oder der Integration (Telefonanruf, E-Mail, Brief) erstellt.
- **Manuell** - Klicken Sie in der Reputation Mobile App in der Registerkarte **Actions** (Aktionen) auf das Plus-Symbol.
- **Manuell** - Klicken Sie auf die Schaltfläche **Create Ticket** (Ticket erstellen) in der Aktionsübersicht.

Create Ticket

Customer Information

Title Reporter Name *

Select

Comments *

Type customer's comments here...

Reporter Email Reporter Phone Number

Street Address Street Address

Address Line 2 Address Line 2

City City

State Select

ZIP ZIP

Country United States

Ticket Information

Location *

Location

Matching Tickets

No tickets match this email address

Cancel Create

Ticket aktualisieren

Da ein Ticket von mehreren Personen bearbeitet werden kann, ist es wichtig, in den Ticketnotizen genaue Angaben zum Bearbeitungsstand zu machen. Jedes Mal, wenn ein Ticket aktualisiert wird, wird die Aktivität automatisch in der Registerkarte **Verlauf** protokolliert. So können Sie den gesamten Bearbeitungszyklus des Tickets nachvollziehen, indem Sie sehen, wer wann welche Aktion durchgeführt hat.

Info	Notes	History	Tickets
<p>Postponed Postponed to 'Nov 03, 2022 4:59 PM' from 'Nov 02, 2022 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5:00 PM by Laura Raymond</p> <p>Reopened Stage set to 'Open' from 'Closed'. Nov 2, 2022 4:59 PM by Laura Raymond</p> <p>Closed with Explanation Stage set to 'Closed' from 'Open'. Explanation: 'Not Added'</p>			

Hinweis: Um Sammelaktualisierungen auf Tickets anzuwenden, nutzen Sie die Kontrollkästchen in der Aktionsübersicht.



10 ticket(s) are selected Clear Selection View Assign Close More								
<input checked="" type="checkbox"/>	Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage	Ticket	
<input checked="" type="checkbox"/>	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	Kud	
<input checked="" type="checkbox"/>	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	

Ticketstatus ändern

Die Registerkarte **Info** im Ticketdetail enthält Warteschlange, Status, Tags, Ursachen und Ticketart (falls vorhanden).

So ändern Sie den Ticketstatus:

1. Klicken Sie in der Aktionsübersicht auf ein Ticket, um die Details zu öffnen.
2. Aktualisieren Sie in der Registerkarte **Info** die Felder Warteschlange, Status, Tags, Ursachen oder benutzerdefinierte Felder. Sie können bei Bedarf auch Anhänge hochladen.

Info	Notes	History
Queue:	Named Employee ▼	
Stage:	In Progress ▼	
Tags:	Kudos ▼	
Root Causes:	Select ▼	
Ticket Details		
Ticket Type:	Group Visits ▼	
<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Group  </div>		
Ticket Attachments (0) <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px; text-align: center; margin-top: 10px;">  Drop files to attach, or browse Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png, mov, mp4, mpg, msg, doc, docx, txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt </div>		

Hinweis: Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Ticket in der Aktionsübersicht, um das Schnellaktionsmenü zu aktivieren, mit dem Sie Warteschlangen zuweisen, den Status ändern und Tickets verschieben können.

Ticketnotizen hinzufügen

Die Registerkarte **Notizen** im Ticketdetail ermöglicht Ihnen die interne Zusammenarbeit mit Ihrem Team. Die Notizen sind für die Kunden nicht sichtbar.

So ändern Sie den Ticketstatus:

1. Klicken Sie in der Aktionsübersicht auf ein Ticket, um die Details zu öffnen.
2. Fügen Sie in der Registerkarte **Notizen** eine Notiz hinzu, welche die letzte Aktion beschreibt.

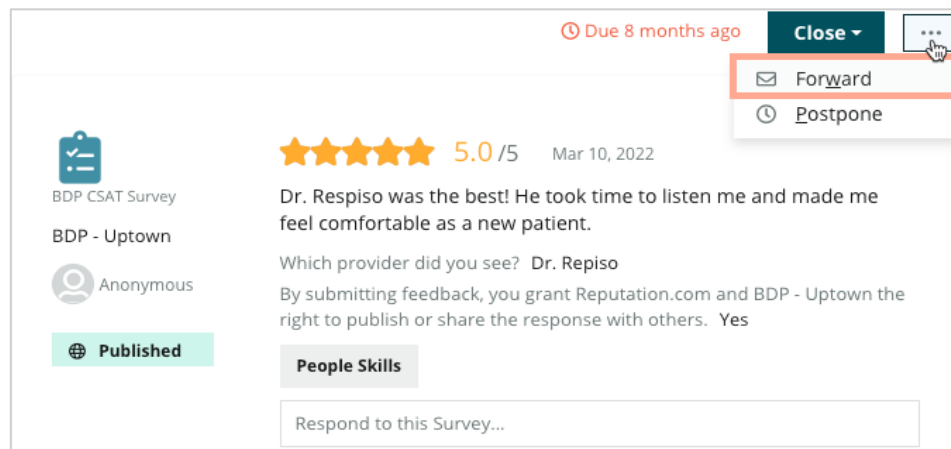
Hinweis: Sie können auch von Ihrem Posteingang aus Notizen zu einem Ticket hinzufügen, wenn Sie auf eine automatische Nachricht antworten, die durch eine Benachrichtigung "Neues Ticket" oder "Ticket aktualisiert" erzeugt wurde.

Tickets weiterleiten

Die Weiterleitung eines Tickets ermöglicht es Ihnen, die Ticketdetails per E-Mail an andere Benutzer zu senden.

Um ein Ticket weiterzuleiten:

1. Klicken Sie in der Aktionsübersicht auf ein Ticket, um die Details zu öffnen.
2. Klicken Sie die Ellipsen [...] und dann auf **Forward** (Weiterleiten).



3. Geben Sie die E-Mail-Adresse(n) des Empfängers/der Empfänger, den Nutzernamen oder die Rolle, den Betreff und die Nachricht ein.

- Fügen Sie Ihrer E-Mail die Bewertung, den Verlauf und/oder die Kommentare bei.

- Klicken Sie auf Forward (Weiter).

Die Ticketdaten werden per E-Mail an alle Empfänger versandt.

Fälligkeitsdatum ändern

Durch das Zurückstellen eines Tickets können Sie ein neues Fälligkeitsdatum für das Ticket festlegen.

Um ein Ticket zurückzustellen:

- Klicken Sie in der Aktionsübersicht auf ein Ticket, um die Details zu öffnen.
- Klicken Sie die Ellipsen [...] und dann auf **Postpone**(Zurückstellen).
- Geben Sie die Anzahl der Stunden, Tage, Wochen oder Monate ein, um die das Ticket zurückgestellt werden soll.
- Klicken Sie auf Set Due Date (Fälligkeitsdatum einstellen).

Tickets schließen

Wenn eine Lösung angeboten und akzeptiert wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche **Close**(Schließen), um dem Protokoll einen Eintrag hinzuzufügen und die Ticketstufe automatisch auf Geschlossen zu setzen. Wenn Sie eine Erklärung abgeben möchten

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

(Grund für die Schließung, Kommentare, Grundursache), klicken Sie auf **Explain & Close** (Erklären & Schließen).

Ticket-Warnungen anwenden

Ticket-E-Mails, Push-Benachrichtigungen für Mobiltelefone und Benachrichtigungen über die Plattform können jedes Mal ausgelöst werden, wenn ein Ticket erstellt und/oder eines dieser Felder aktualisiert wird:

- Eskalation
- Status
- Warteschlangen
- Tags
- Kommentare
- Anhänge (hinzugefügt/entfernt)

Metriken für Aktionen anzeigen

Verwenden Sie Aktionsmetriken, um interne KPIs für Ihre Ticketaktivitäten festzulegen.

Die Registerkarte **Aktionsübersicht** bietet einen umfassenden Überblick über die wichtigsten Metriken. In der Registerkarte **Aktionsmetriken** werden interaktive Diagramme und Grafiken angezeigt, mit deren Hilfe Sie Trends bei Ihren Tickets und den Lösungsbemühungen Ihres Teams untersuchen können. Ticketberichte sind auch über die Registerkarte **Berichte** verfügbar.

- Verwenden Sie die Hauptfilter, um die Daten in den Diagrammen zu ändern.
- Klicken Sie bei einem der Diagramme auf die **Ellipse**, um zusätzliche Optionen für das Herunterladen von Diagrammen im PDF-Format, die Automatisierung terminierter E-Mails oder die Datenübermittlung per E-Mail anzuzeigen.

Registerkarte Aktionsübersicht

Zusammenfassung der Metriken

Sie können Statistiken über den Fortschritt Ihres Teams bei der Ticketbearbeitung einsehen.

Dashboard		Metrics		
Backlog Summary ⋮				
Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unresponded	112 (90%) <div style="width: 90%; background-color: #e67e22; height: 10px;"></div>	0 (0%) <div style="width: 0%; background-color: #95a5a6; height: 10px;"></div>	0 (0%) <div style="width: 0%; background-color: #34495e; height: 10px;"></div>	112 (90%) <div style="width: 90%; background-color: #34495e; height: 10px;"></div>
Responded	12 (10%) <div style="width: 10%; background-color: #f1c40f; height: 10px;"></div>	0 (0%) <div style="width: 0%; background-color: #95a5a6; height: 10px;"></div>	0 (0%) <div style="width: 0%; background-color: #34495e; height: 10px;"></div>	12 (10%) <div style="width: 10%; background-color: #34495e; height: 10px;"></div>
Total	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	124 (100%)

Metrik	Beschreibung
Auftragsbestand	Anzahl der noch nicht abgeschlossenen Tickets.
Überfällig	Anzahl der offenen Tickets im Auftragsbestand, die ihr Fälligkeitsdatum überschritten haben.
Fristgerecht geschlossen	Prozentsatz der Tickets, die geschlossen wurden, bevor das vorgegebene SLA überschritten wurde.

Registerkarte Aktionsmetriken

Zusammenfassung des Auftragsbestands

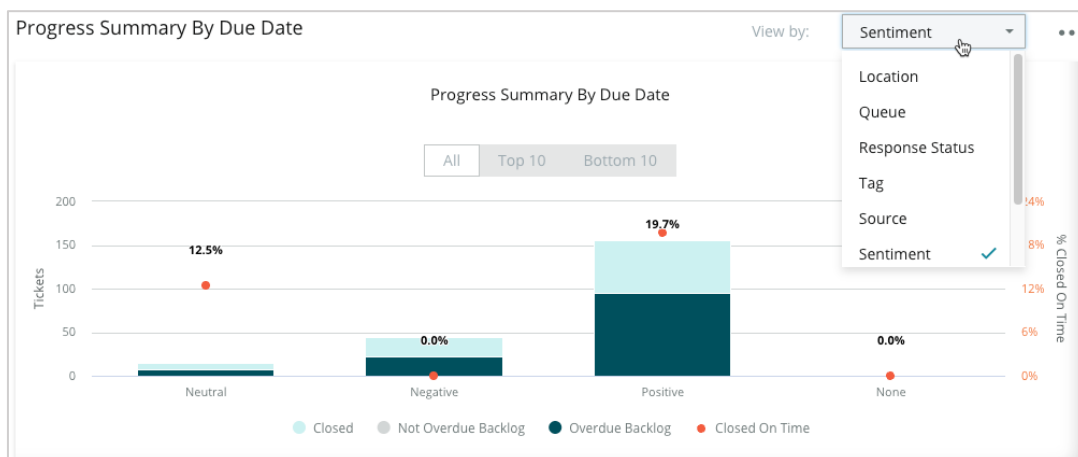
Sie können die Anzahl der Anfragen im Auftragsbestand anzeigen, die überfällig/nicht überfällig/zurückgestellt sind und auf die geantwortet wurde/auf die nicht geantwortet wurde. Überfällige und nicht beantwortete Anfragen sollten zuerst bearbeitet werden, während Anfragen, die nicht überfällig sind und nicht beantwortet wurden, weniger dringend sind.

Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unresponded	5 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (6%)
Responded	85 (94%)	0 (0%)	0 (0%)	85 (94%)
Total	90 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	90 (100%)

Fortschrittsübersicht nach Fälligkeitsdatum

Die Fortschrittsübersicht nach Fälligkeitsdatum bietet Einblick in die Teamleistung. Verwenden Sie den Filter "View by" (Ansicht nach), um das Diagramm nach Standort, Warteschlange, Antwortstatus, Tag, Quelle, Sentiment oder benutzerdefiniertem Filter zu unterteilen.

Das Diagramm zeigt die Anzahl der Tickets in den Kategorien "geschlossen", "nicht überfällig" und "überfällig" sowie den Prozentsatz der rechtzeitig geschlossenen Tickets anhand des ausgewählten Faktors "Ansicht nach" (Beispiel: Sentiment).



Klicken Sie auf **Show Table** (Tabelle anzeigen), um die Daten in einem tabellarischen Format entsprechend dem ausgewählten Faktor "Ansicht nach" (Beispiel: Warteschlange) anzuzeigen.

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

Reklamationen

Sie können die Anzahl der Reklamationen (nicht positives Kundenfeedback) im Auftragsbestand, die durchschnittliche Anzahl der Tage bis zur Abwicklung einer Reklamation, die Anzahl der Tage seit der letzten Reklamation und das Datum/Alter der ältesten **ausstehenden Reklamation anhand des ausgewählten Faktors "Ansicht**

Complaints ⋮

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

nach" (Beispiel: Antwortstatus) überprüfen.

Hinweis: Sie können Metriken auch auf der Registerkarte Berichte anzeigen, indem Sie die Kategorie "Aktionen" erweitern.

Kostenpflichtige Premium-Dienste

Lassen Sie unsere Plattform-Experten für Premiumdienste gegen Bezahlung für Sie arbeiten.

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur **Accuracy** (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale **Appeal** (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste für Google)
- Die **Power** (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten **Cares** (Kundenbetreuung) **Wins** (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)



Kontaktieren Sie Ihre/n Kundenbetreuer/in für weitere Informationen zu unseren

Kostenpflichtige Premium-Dienste.



Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- *Admin*
- *Social Media-Markenbewusstsein*
- *Unternehmensverzeichnisse*
- *Dashboards*
- *Nutzererlebnis*
- *Posteingang*
- *Mobile App*
- *Seiten & Widgets zur Verzeichnissuche*
- *Rep Connect*
- *Berichte*
- *Reputation-Score*
- *Anfragen*
- *Bewertungen*
- *Social Media-Analyse*
- *Social Suite*
- *Umfragen*
- *Widgets*