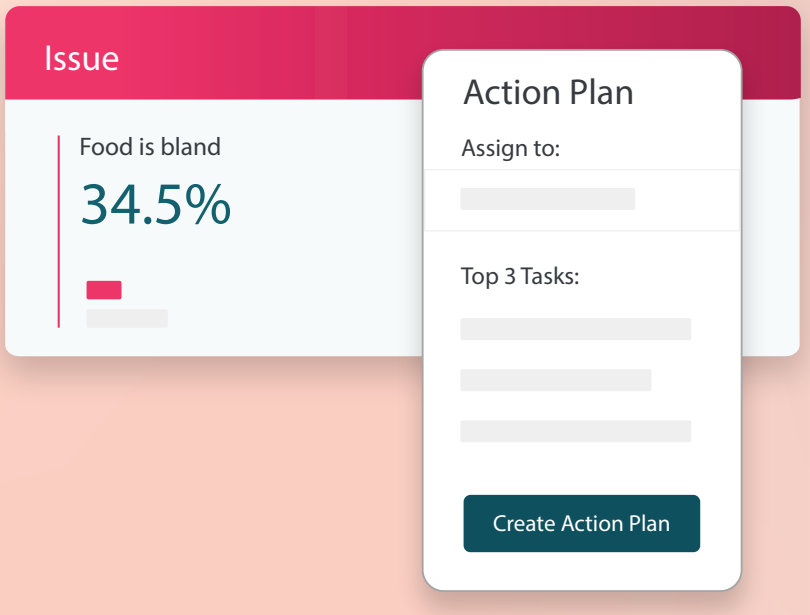
Reputation

Actions



2022

Índice

I. Resumen de los informes…..……2

- **a.** Configuración de acciones
- **b.** Flujo de trabajo de acciones
- **c.** Panel de acciones
- **d.** Indicadores de acciones
- **e.** Casos prácticos

II. Configurar Acciones……...….8

- **a.** Definir Flujos de trabajo de acciones
- **b.** Crear Reglas de automatización

III. Uso del Panel de acciones……...16

IV. Trabajar con Acciones…….……..18

- **a.** Crear un boleto
- **b.** Actualizar un boleto
- **c.** Utilizar Alertas de boletos

V. Ver los indicadores de acciones…….…….24

- **a.** Pestaña Paneles de acciones
- **b.** Pestaña Indicadores de acciones

VI. Servicios premium de pago…….…….27

VII. Recursos adicionales……...28

© 2022 Reputation, Inc.

Resumen de acciones

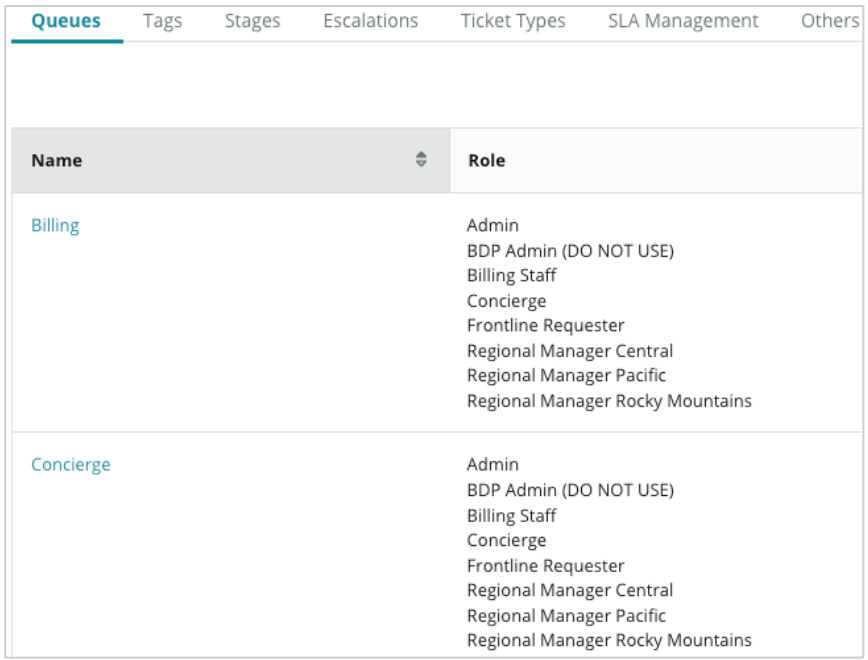
Centraliza la gestión de boletos y automatiza los flujos de trabajo con paneles de control basados en roles a los que tu equipo puede acceder desde su escritorio o sobre la marcha.

La pestaña **Acciones** muestra los boletos que se han creado a partir del feedback de los clientes y permite a tus equipos realizar un seguimiento del cronograma de resolución para tomar medidas sobre el feedback. La definición de los flujos de trabajo del equipo dentro de Acciones asegura una resolución consistente para cada problema, sin importar en qué canal se recibió.

Configuración de acciones

Antes de utilizar Acciones, debes definir tu flujo de trabajo para aplicar a los detalles del boleto. Los flujos de trabajo se refieren a las diversas etiquetas que se utilizan para rastrear un boleto a través de la resolución.

Además, puedes establecer reglas de automatización para determinar cómo se crean o actualizan los boletos y qué etiquetas se aplican al boleto. Para la eficiencia de la respuesta, es importante definir un conjunto específico de reglas para la creación y actualización de boletos.

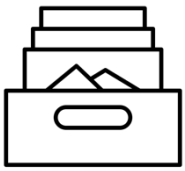


© 2022 Reputation, Inc.

Flujo de trabajo de acciones

Independientemente de cómo se ha creado el boleto (automático o manual), es importante proporcionar actualizaciones de progreso precisas en los detalles del boleto. Cada boleto incluye campos que ayudan a describir de qué se trata el boleto, quién está trabajando en el boleto, en qué etapa se encuentra el boleto, cuál es el tiempo de resolución esperado y otros metadatos del boleto. Estos campos y alertas automáticas ayudan a tu equipo a rastrear la actividad a lo largo del proceso de resolución.

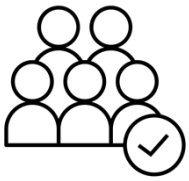
Flujo de trabajo de acciones de muestra: cliente del sector del automóvil confidencial



1. Recoger

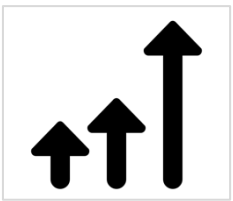
Crear boletos para:

- Reseñas negativas
- Reseñas con un comentario
- Encuestas en las que la experiencia estuvo "Por debajo de mis expectativas"



2. Asignar

Todos los boletos se asignan directamente a los gerentes de los concesionarios con una fecha de vencimiento de 12 días



3. Escalar

Enviar a los gerentes de los concesionarios un correo electrónico de recordatorio a los 4 días

Enviar a los gerentes de los concesionarios un correo electrónico de recordatorio del vencimiento a los 12 días



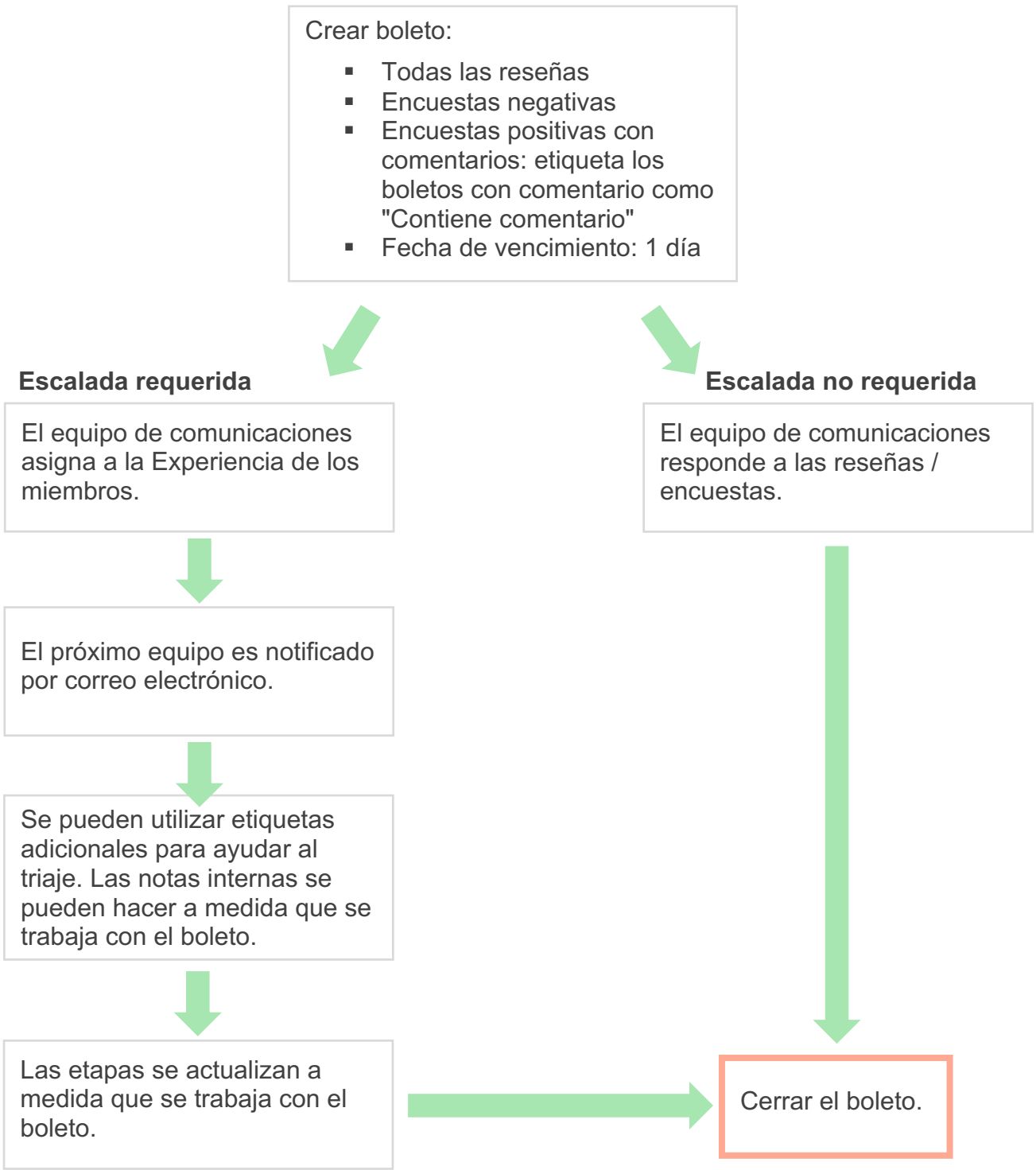
4. Resolver

Los gerentes de los concesionarios cierran los boletos una vez respondidos

Reputation

© 2022 Reputation, Inc.

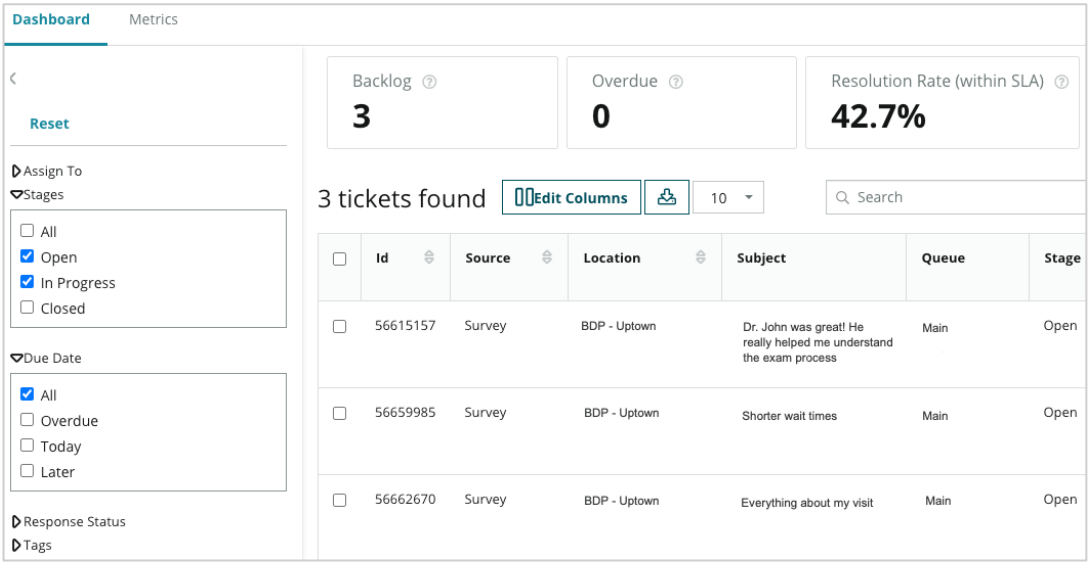
Flujo de trabajo de acciones de muestra: cliente de atención sanitaria confidencial



© 2022 Reputation, Inc.

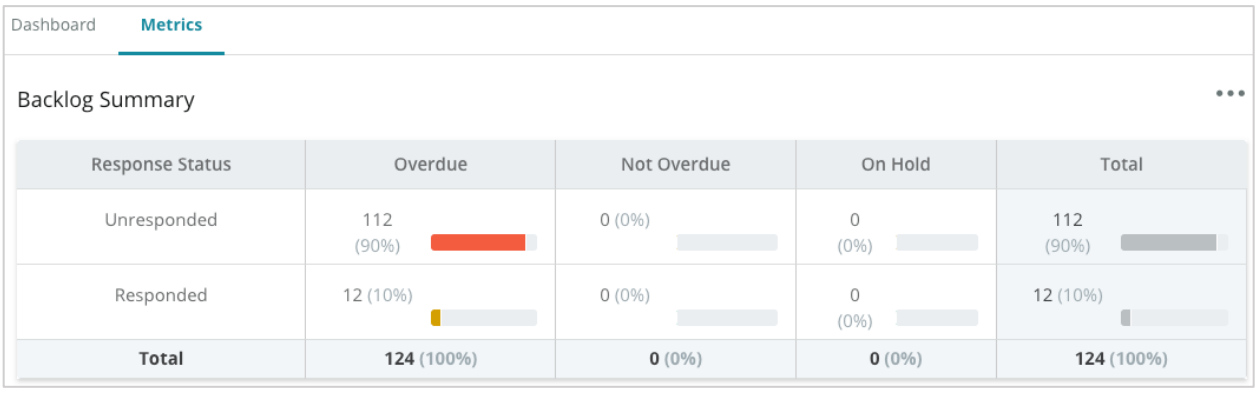
Panel de acciones

El Panel de acciones muestra todos los boletos para todas las ubicaciones a las que tienes acceso. Puedes filtrar, ordenar, buscar y aplicar acciones masivas a los boletos. Las acciones masivas te permiten asignar boletos, así como cerrar, etiquetar, posponer, eliminar y más.



Indicadores de acciones

La pestaña **Indicadores de acciones** muestra cuadros y gráficos interactivos para ayudarte a investigar las tendencias en tus boletos y los esfuerzos de resolución del equipo. Los informes de acción también están disponibles en la pestaña Informes.



© 2022 Reputation, Inc.

Casos prácticos

Westfield

Westfield es un grupo dedicado a proporcionar experiencias de compra positivas para millones de personas en sus centros comerciales en todo el mundo. Westfield llegó a Reputation con las siguientes necesidades:

- Visibilidad y análisis completos de la Voz del cliente en todos los canales (525 millones de visitas de clientes al año)
- Capacidad para rastrear, responder y actuar sobre todo el feedback de los clientes
- Generar reflexiones para informar la toma de decisiones de sus centros y sus socios inquilinos dentro de cada centro
- Una plataforma para proporcionar todas las capacidades, evitando la necesidad de crear una solución personalizada

Acciones

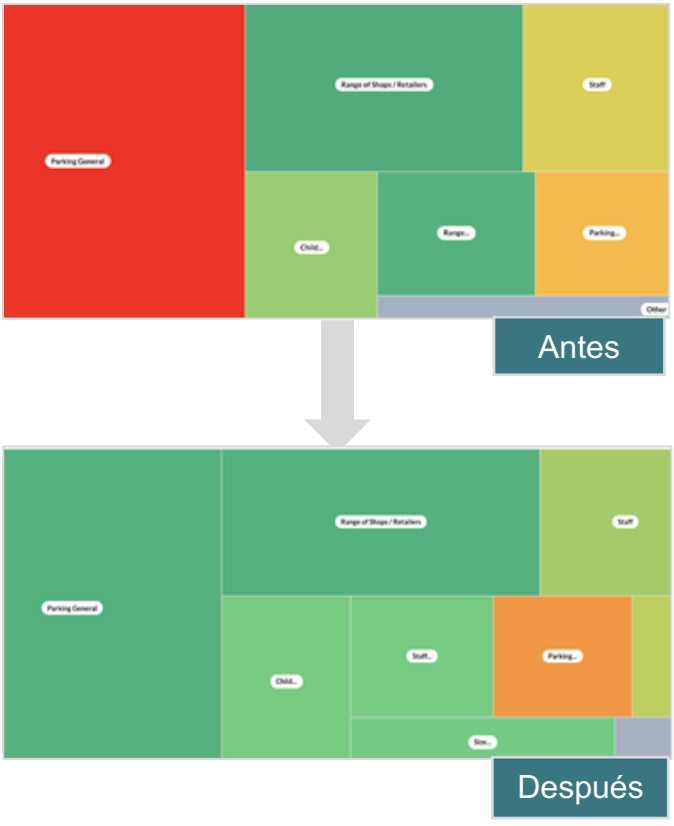
1. Reseñas y **Redes sociales** para ver y responder a todos los comentarios de los clientes desde un solo lugar.

2. Acciones para rastrear y resolver rápidamente los problemas de los clientes.

3. Reflexiones y **Puntuación de Reputation** para comparar y publicar informes procesables.

Resultados

- Mejora de la experiencia del invitado con el cierre del 98 % de todos los problemas planteados de todas las fuentes
- Mayor visibilidad de los temas del feedback más amplio que impactan en el negocio
- 4,5 veces más en reseñas positivas en línea
- 90 % de tasa de respuesta de clientes (y 100 % de boletos de soporte)
- **Aumento del 20 % en la Puntuación de Reputation**



© 2022 Reputation, Inc.

Cortland

Cortland es una empresa de inversión, desarrollo y administración de inmuebles multifamiliar, que lleva a cabo de manera interna la mayor parte de sus funciones de desarrollo, diseño, construcción, renovación, administración y propiedad multifamiliar—todo con el objetivo de proporcionar a los residentes excelentes experiencias de vida impulsadas por la hospitalidad.

Cortland requería un mejor proceso de gestión de reseñas; quería utilizar el tipo de encuestas "Contáctanos" y necesitaba una herramienta para crear boletos y acciones de seguimiento.

Acciones

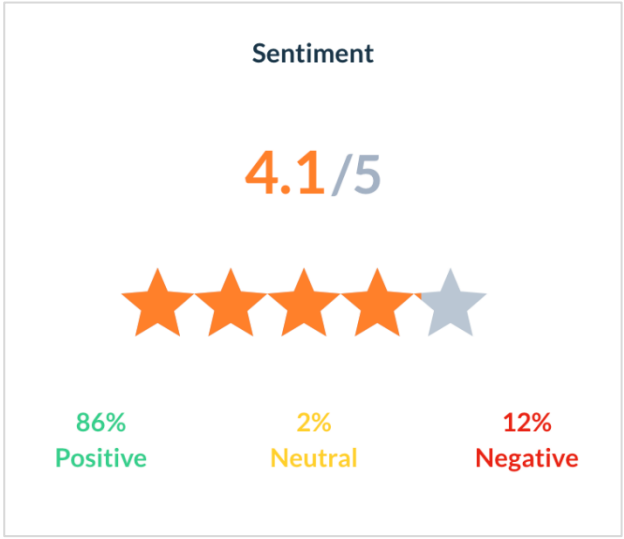
1. Se añadieron **Reseñas** para mantener todo el feedback en un lugar accesible.

2. Se decidió cumplir con un SLA más fuerte para la respuesta a la reseña.

3. Se empezó a crear **Acciones** y a asignar boletos internamente.

Resultados

- Más de 2 veces el volumen de reseñas del periodo de tiempo anterior
- Más del 21 % de aumento en la tasa de respuesta
- Más de 16.900 reseñas obtenidas en 2019 para aumentar las calificaciones
- **Resultó en más de 4,0 en las calificaciones de estrellas**



© 2022 Reputation, Inc.

Configurar Acciones

Utiliza reglas de negocio personalizables para crear y automatizar flujos de trabajo de emisión de boletos para garantizar que las personas apropiadas sean notificadas inmediatamente cuando se crea un boleto.

Definir Flujos de trabajo de acciones

Los flujos de trabajo se refieren a las etiquetas que se utilizan para rastrear un boleto a través de la resolución. Puedes filtrar boletos utilizando estas definiciones y usarlas para crear reglas de automatización.

Definir tu flujo de trabajo:

1. En la esquina superior derecha de la plataforma, haz clic en **Settings (Ajustes).**
2. En la navegación de la izquierda, haz clic en **Actions (Acciones).**
3. Utilizando las pestañas en la parte superior, establece definiciones para lo siguiente:

Acción	Descripción	Ejemplo
Colas	Crea colas para elegir a qué "depósito" pertenece un boleto. Ciertos usuarios (roles) pueden ser responsables de manejar los boletos en ciertas colas.	Experiencia de marca Servicio de atención al cliente Legal Servicio Personalizado
Etiquetas	Crea etiquetas para describir el contenido del boleto. Puedes informar sobre las etiquetas para comprender la naturaleza del feedback de tus clientes.	Urgente Seguridad

© 2022 Reputation, Inc.

Acción	Descripción	Ejemplo
Etapas	Crea etapas disponibles durante el ciclo de vida de un boleto a medida que pasan de una cola a otra. Las etapas predeterminadas del boleto son Abierto y Cerrado. Puedes añadir, eliminar, clasificar y cambiar el nombre de las etapas adicionales permitidos por tu propio proceso interno. Dentro de cada etapa, puedes poner el boleto en espera, lo que detendrá el reloj desde el punto de vista de seguimiento del tiempo de resolución total.	Abierto En curso Cliente contactado Cerrado
Escaladas	Crea etiquetas de escalada basadas en la cantidad de horas que un boleto está vencido o dentro de un plazo de vencimiento.	Atrasado de 5 días Vence en 2 horas
Tipos de boletos	Crea detalles de contexto adicionales según el tipo de feedback del cliente.	Tipo: Gestión de accidentes Campo: Fecha del incidente
Gestión del SLA	Determina cómo se debe calcular la tasa de resolución de boletos dentro del SLA (Acuerdo de nivel de servicio) para todas las ubicaciones mediante el control de los objetivos de los boletos. Personaliza los días y horarios laborales para calcular la resolución del boleto dentro del SLA. **Nota:** esto se aplica a todas las ubicaciones.	24 x 7 (24 horas de trabajo) Lunes a viernes: 09:00 – 17:00
Otros	Crea razones adicionales para cerrar un boleto y añade el origen para un análisis más detallado.	Motivo de cierre Causa principal

© 2022 Reputation, Inc.

Crear Reglas de automatización

Establece reglas de automatización para determinar cómo se crean o actualizan los boletos y qué etiquetas se aplican a la acción. Automatiza las solicitudes de seguimiento y establece reglas de respuesta automática para los boletos.

Para la eficacia de la respuesta, es importante crear un conjunto específico de reglas para la creación de acciones y actualizaciones. Una regla se compone de Criterio y Acción.

Nota: las acciones disponibles son Crear boleto, Actualizar boleto, Solicitud de seguimiento y Respuesta automática. Antes de que puedas configurar una regla de boleto, debes configurar definiciones de boleto (ver arriba), plantillas de solicitud de seguimiento y/o macros de respuesta.

© 2022 Reputation, Inc.

Acción: Crear boleto

Puedes configurar reglas de automatización para la creación de boletos para cualquiera de las siguientes fuentes: Encuestas o Reseñas.

Para crear una regla de creación de boletos:

1. En la esquina superior derecha de la plataforma, haz clic en **Settings (Ajustes).**
2. En la navegación de la izquierda, haz clic en **Automation (Automatización).**
3. Haz clic **en Create Rule (Crear regla).**
4. Seleccione el desencadenante apropiado.
5. Introduce un nombre para la regla (p. ej., Reseñas para el equipo legal)
6. Añade el **criterio** (uno o más) que se utilizará como desencadenantes y una acción de seguimiento.
   a. **Reseña**

      Elige entre el siguiente criterio y el seguimiento de las acciones asociadas con la nueva regla.

Criterio	Descripción
Ubicación	Selecciona ubicaciones específicas desde donde se originaron los comentarios (igual a / no igual a), Ciudad o Estado.
Código	Agrupar por Código de ubicación.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como tipos de ubicación, zona, departamento, etc.).
Fuente	Elige la fuente de datos del feedback del cliente (igual a / no igual a).
Sentimiento	Elige el sentimiento general del feedback del cliente (igual a / no igual a).
NPS	Elige una Net Promoter Score del feedback del cliente (igual a / no igual a).
Comentario (Texto)	Especifica las palabras clave para buscar dentro de la reseña o el comentario de la encuesta (se distingue entre mayúsculas y minúsculas / no se distingue entre mayúsculas y minúsculas). Separa varias palabras clave con comas.
Longitud del comentario	Establece una longitud mínima de comentario en caracteres para la reseña o el comentario de la encuesta (mayor que/mayor o igual que/menor que/menor o igual que).

© 2022 Reputation, Inc.

Criterio	Descripción
Respuesta de la encuesta	Especifica las palabras clave para buscar dentro del comentario de la encuesta (contiene mayúsculas y minúsculas / contiene). Separa varias palabras clave con comas.
Nombre del autor de la reseña	Especifica el nombre de la persona que deja el feedback (igual a / no igual a).
Calificación actualizada	Especifica si la calificación proporcionada en una reseña ha sido actualizada (igual a).
Publicado	Especificar si la reseña subyacente se ha publicado en la fuente
Marcado	Especificar si la reseña subyacente ha sido marcada
Etiquetas del sistema	Especificar si la reseña subyacente tiene alguna etiqueta del sistema

Las Acciones de seguimiento incluyen: Crear ticket, Solicitud de seguimiento y Respuesta automática.

b. Respuesta a las reseñas

Elige entre el siguiente criterio y el seguimiento de las acciones asociadas con la nueva regla.

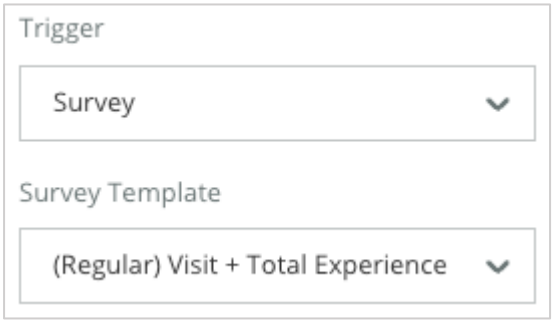
Criterio	Descripción
Ubicación	Selecciona ubicaciones específicas desde donde se originaron los comentarios (igual a / no igual a), Ciudad o Estado.
Código	Agrupar por Código de ubicación.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como tipos de ubicación, zona, departamento, etc.).
Estado de la respuesta	Selecciona el estado de la respuesta específico de la reseña (como - Publicado, Pendiente de aprobación, etc.)

Las Acciones de seguimiento incluyen: Actualizar boleto.

© 2022 Reputation, Inc.

c. Encuesta

Selecciona la **Plantilla de encuesta** en el menú desplegable antes de establecer tu criterio.



Elige entre el siguiente criterio y el seguimiento de las acciones asociadas con la nueva regla.

Criterio	Descripción
Ubicación	Selecciona ubicaciones específicas desde donde se originaron los comentarios (igual a / no igual a), Ciudad o Estado.
Código	Agrupar por Código de ubicación.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como tipos de ubicación, zona, departamento, etc.).
Sentimiento	Elige el sentimiento general del feedback del cliente (igual a / no igual a).
Comentario	Elige las palabras clave presentes en el comentario de la encuesta (respuesta de cuadro de texto abierto)
Pregunta	Elige crear un boleto cuando se proporcionen respuestas específicas a preguntas específicas en tu encuesta (igual a / no igual a)
Etiquetas del sistema	Elige si la encuesta tiene etiquetas de sistema específicas definidas en el módulo de etiquetas
Reabierto	Esto se iniciará si el boleto con la encuesta subyacente ha sido cerrado y vuelto a abrir al menos una vez.

Las Acciones de seguimiento incluyen: Crear ticket, Solicitud de seguimiento y Respuesta automática.

© 2022 Reputation, Inc.

d. Campo/s personalizado/s del boleto

Elige entre el siguiente criterio y el seguimiento de las acciones asociadas con la nueva regla.

Criterio	Descripción
Ubicación	Selecciona ubicaciones específicas desde donde se originaron los comentarios (igual a / no igual a), Ciudad o Estado.
Código	Agrupar por Código de ubicación.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como tipos de ubicación, zona, departamento, etc.).
Escalada	Elige el tipo de escalada exacta definida en la pestaña Escalada en el módulo Acciones
Cola	Selecciona el nombre exacto de la cola
Usuario	Selecciona el nombre de usuario exacto
Etapa	Selecciona el nombre de la etapa exacta
Tipo de boleto	Selecciona el tipo de Boleto exacto definido en la pestaña Tipo de boleto en el módulo Acciones
Etiquetas	Selecciona la/s etiqueta/s exacta/s del boleto
Respondido	Selecciona si el boleto ha sido respondido o no
Reabierto	Esto se iniciará si el boleto ha sido cerrado y vuelto a abrir al menos una vez

Las Acciones de seguimiento incluyen: Actualizar ticket y Solicitud de encuesta.

© 2022 Reputation, Inc.

e. Mensaje

Elige entre el siguiente criterio y el seguimiento de las acciones asociadas con la nueva regla.

Criterio	Descripción
Ubicación	Selecciona ubicaciones específicas desde donde se originaron los comentarios (igual a / no igual a), Ciudad o Estado.
Código	Agrupar por Código de ubicación.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como tipos de ubicación, zona, departamento, etc.).
Escalada	Elige el tipo de escalada exacta definida en la pestaña Escalada en el módulo Acciones
Cola	Selecciona el nombre exacto de la cola
Usuario	Selecciona el nombre de usuario exacto
Etapa	Selecciona el nombre de la etapa exacta
Tipo de boleto	Selecciona el tipo de Boleto exacto definido en la pestaña Tipo de boleto en el módulo Acciones
Etiquetas	Selecciona la/s etiqueta/s exacta/s del boleto
Respondido	Selecciona si el boleto ha sido respondido o no
Reabierto	Esto se iniciará si el boleto ha sido cerrado y vuelto a abrir al menos una vez

Las acciones de seguimiento incluyen: Asignar usuario, Asignar rol, Marcar conversación y Establecer fecha de vencimiento.

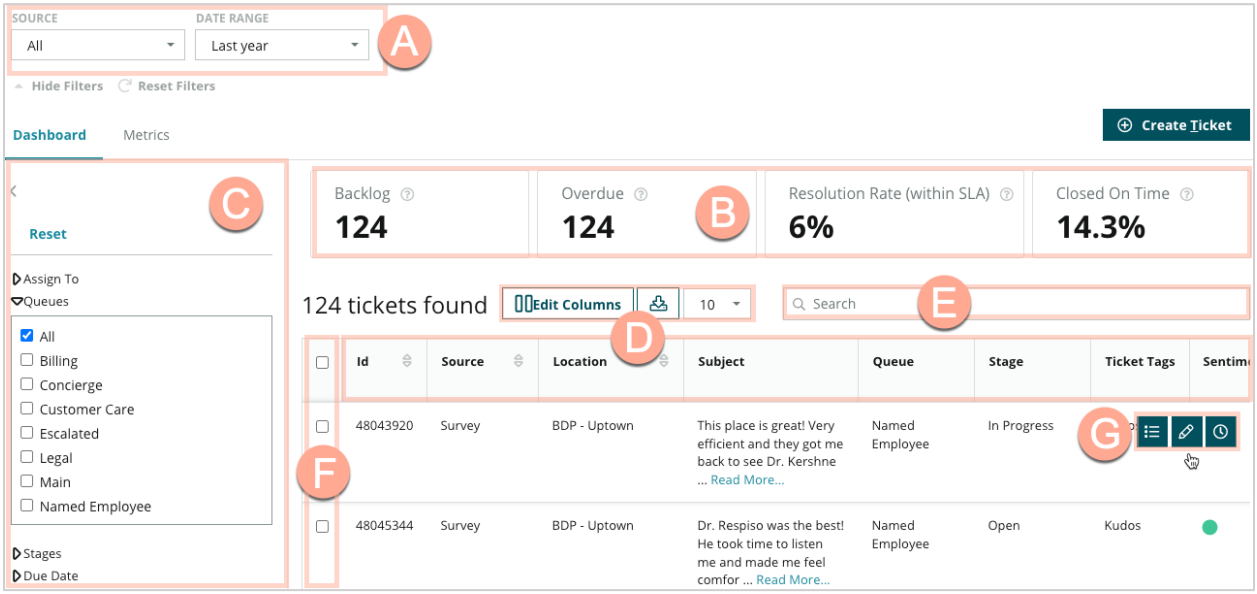
7. Haz clic en **Save (Guardar)**.

© 2022 Reputation, Inc.

Uso del Panel de acciones

Utiliza el Panel de acciones para mostrar los boletos creados a partir del feedback de los clientes y tomar medidas al respecto.

El **Panel de acciones** muestra todos los boletos para todas las ubicaciones a las que tienes acceso.



Haz coincidir cada letra con la característica correspondiente en la imagen de arriba con el registro en la página siguiente (página 15).

© 2022 Reputation, Inc.

A	**Filtros de línea superior**	Utiliza los filtros de línea superior para ajustar el rango de fechas, revisar la fuente u otros filtros personalizados. Si tienes varias ubicaciones, también puedes utilizar el filtro para ver los boletos por ubicación. Estos filtros persisten mientras navegas a diferentes pantallas en la plataforma.
B	**Resumen de boletos**	Ver estadísticas sobre el progreso de tu equipo en la resolución de boletos, dados los filtros de línea superior o laterales seleccionados. Ver Indicadores de acciones para más información.
C	**Filtros laterales**	Utiliza los filtros del lado izquierdo para reducir la lista de boletos por **Cola**, **Etapa**, **Fecha de vencimiento**, **Estado de respuesta**, **Etiquetas**, **Sentimiento**, **Canal** (Reseña, Encuesta, Manual, Correo electrónico, Credenciales fijas), o **Tipo de boleto**. Además, puedes ver Todos los boletos u ordenar por boletos asignados a usuarios específicos mediante el filtro **Asignar a**. Para cambiar cualquiera de las opciones de filtro, ver Configuración de boletos.
D	**Columnas editables y clasificables**	Haz clic para ordenar los resultados del boleto por **Identificación, Fuente, Ubicación, Sentimiento**, **Última actualización** y **Fecha de vencimiento**. Edita las columnas para ocultar las columnas que no se aplican a tu flujo de trabajo. Exporta todos los boletos en la vista del panel de control.
E	**Barra de búsqueda**	Busca boletos que contengan palabras clave dentro del boleto, incluido el nombre, el correo electrónico, etc. Limita las consultas de búsqueda a menos de 20 caracteres para obtener resultados precisos y rápidos.
F	**Acciones masivas de boletos**	Selecciona la casilla de verificación junto a uno o más boletos para realizar una acción masiva. Las acciones incluyen: **Asignar**, **Cerrar**, **Etiquetar**, **Exportar lo seleccionado, Establecer etapa, Asignar, Posponer** y **Eliminar.** Ver Trabajar con boletos para más información.
G	**Menú de Acciones rápidas**	Coloca el cursor sobre un boleto para realizar una acción sin hacer clic en los detalles del boleto. Las acciones incluyen: **Asignar**, **Establecer etapa**, **Posponer**.

© 2022 Reputation, Inc.

Trabajar con Acciones

Garantiza la satisfacción del cliente mediante el seguimiento de todas las acciones relacionadas con un boleto en un solo lugar para crear transparencia y responsabilidad.

Cada boleto incluye campos que ayudan a describir de qué se trata el boleto, quién está trabajando en el boleto, en qué etapa se encuentra el boleto, cuál es el tiempo de resolución esperado y otros metadatos del boleto.

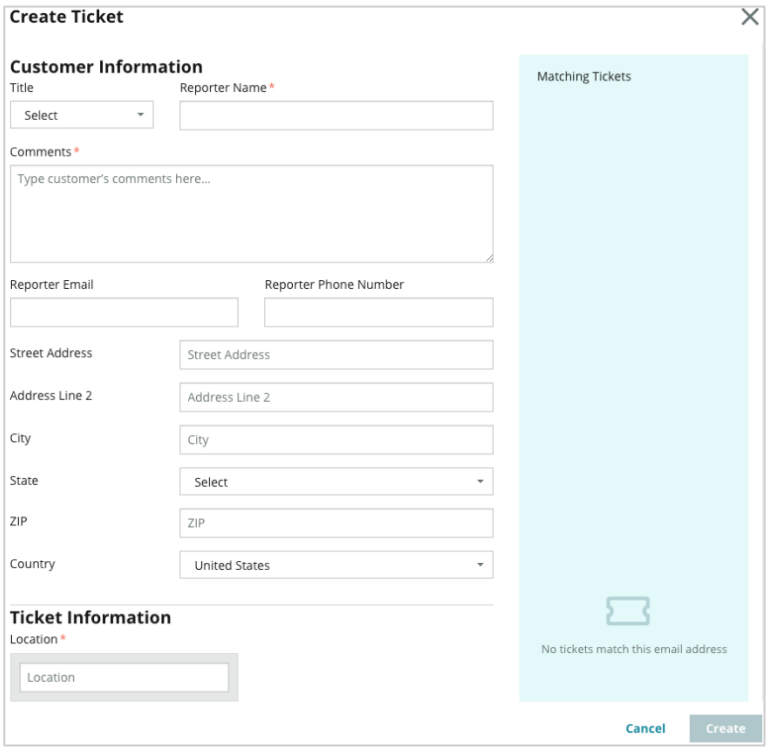
Estos campos ayudan a tu equipo a realizar un seguimiento de la actividad durante todo el proceso de resolución.

Nota: considera la posibilidad de crear roles específicos para los usuarios que trabajan con boletos. Por ejemplo, el personal de primera línea puede actualizar los boletos, pero solo los administradores pueden cerrar los boletos.

Crear un boleto

La plataforma admite estos métodos para la creación de boletos:

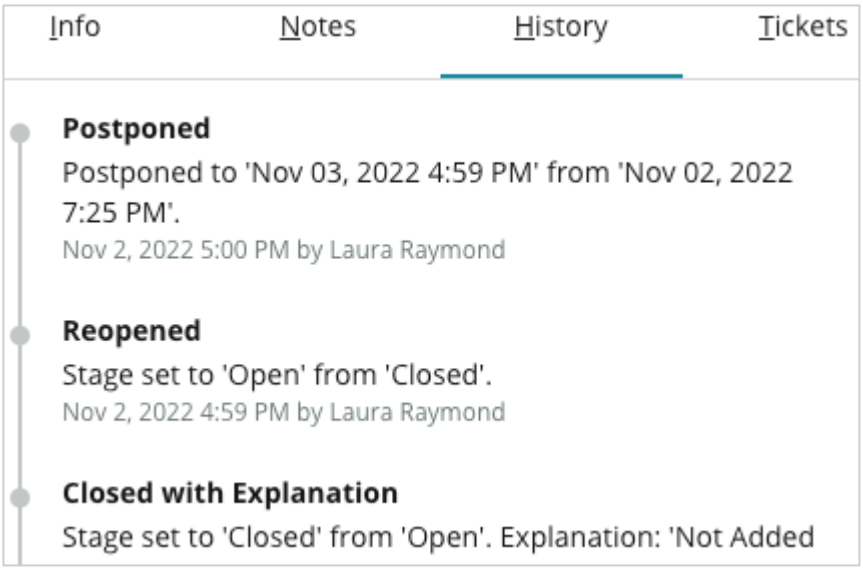
- **Automático** – Los boletos se generan según las reglas de configuración o integración (llamada telefónica, correo electrónico, carta).
- **Manual** – Toca el icono más en la Reputation Mobile App (aplicación móvil de Reputation) en la pestaña **Acciones**.
- **Manual** – Haz clic en el botón **Create Ticket (Crear boleto)** en el Panel de acciones.



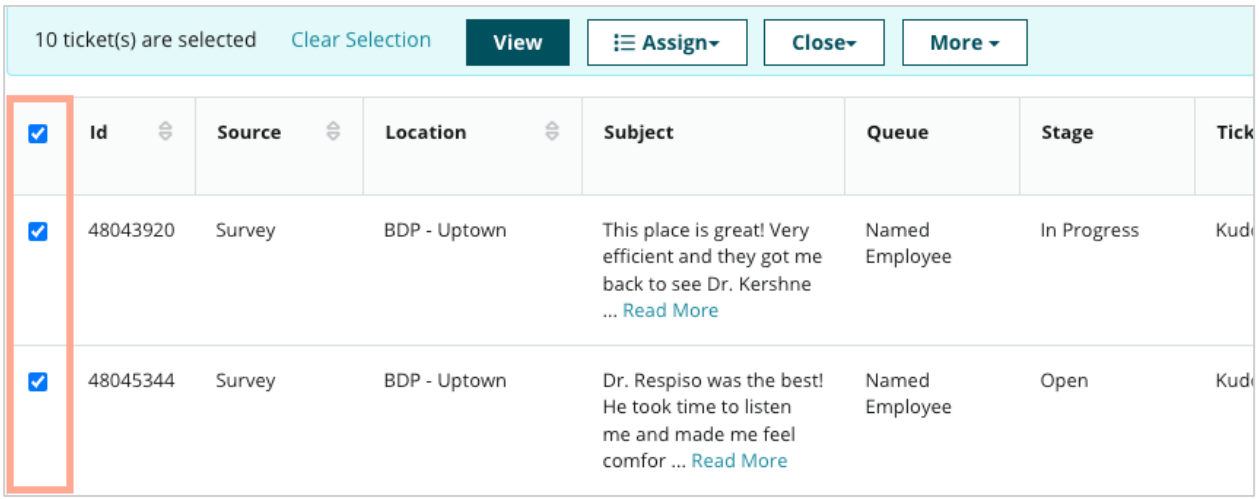
© 2022 Reputation, Inc.

Actualizar un boleto

Debido a que varias personas pueden tratar un boleto, es importante proporcionar actualizaciones de progreso con precisión en las notas del boleto. Cada vez que se actualiza un boleto, la actividad se registra automáticamente en la pestaña **Historial**, lo que te ayuda a comprender el ciclo de vida completo del boleto al revisar quién tomó cada acción y cuándo.



Nota: para aplicar actualizaciones masivas a los boletos, utiliza las casillas de verificación en el Panel de acciones.



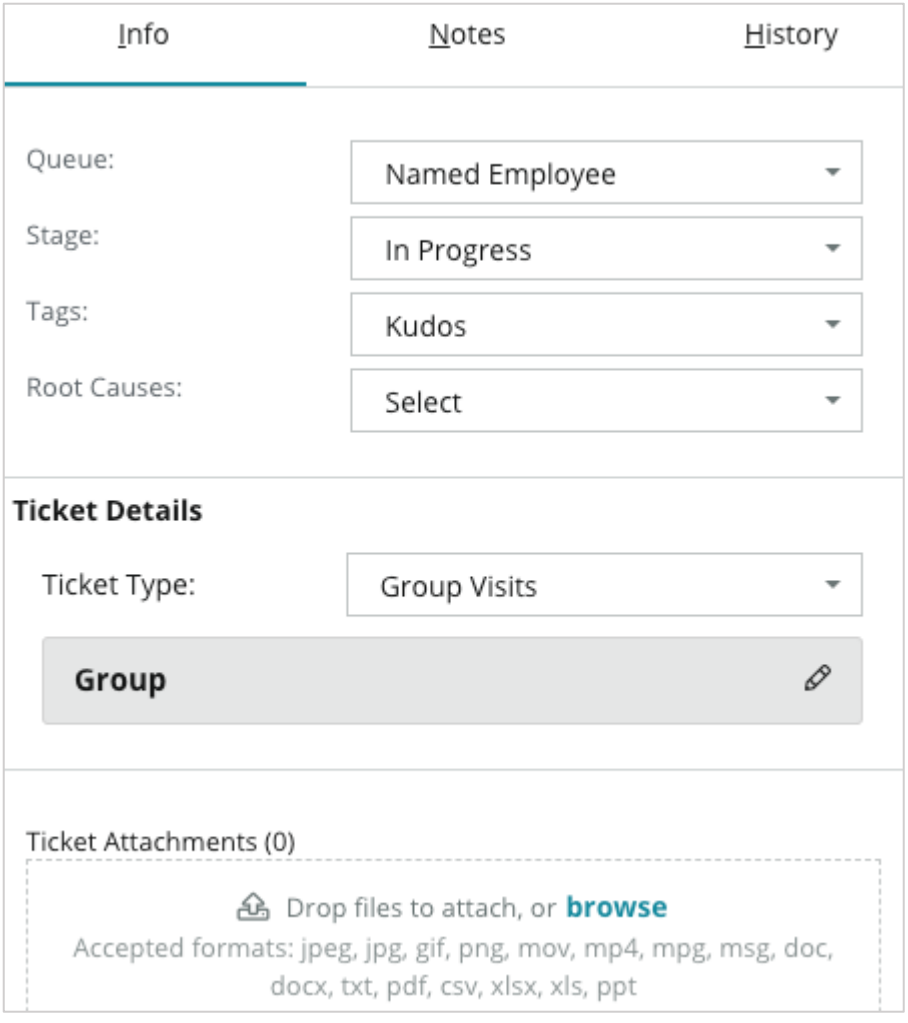
© 2022 Reputation, Inc.

Cambiar el Estado del boleto

La pestaña **Información** en el Detalle del boleto incluye Cola, Etapa, Etiquetas, Origen y Tipo de boleto (si corresponde).

Cambiar el estado del boleto:

1. Desde el Panel de acciones, haz clic en un boleto para abrir el detalle.
2. En la pestaña **Información**, actualiza los campos Cola, Etapa, Etiquetas, Origen o campos personalizados. También puedes cargar archivos adjuntos según sea necesario.



Nota: coloca el cursor sobre un boleto en el Panel de acciones para activar el menú de acciones rápidas para asignar cola, cambiar etapas y posponer boletos.

© 2022 Reputation, Inc.

Añadir Notas de boleto

La pestaña **Notas** en el Detalle del boleto te permite colaborar internamente con tu equipo. *Las notas no son visibles para los clientes.*

Cambiar el estado del boleto:

1. Desde el Panel de acciones, haz clic en un boleto para abrir el detalle.
2. En la pestaña **Notas**, añade una nota para reflejar la última acción.

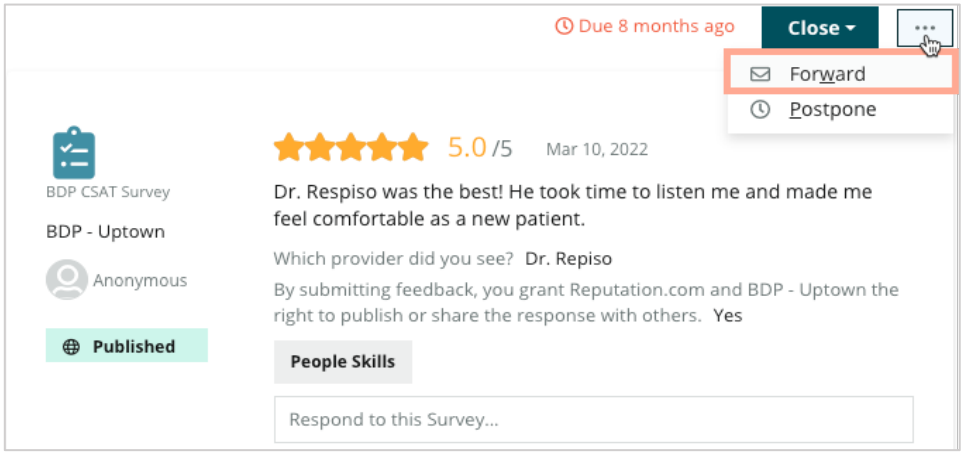
> **Nota:** también puedes añadir notas a un boleto desde tu bandeja de entrada cuando respondes a un mensaje automático generado por una notificación de "Boleto nuevo" o "Boleto actualizado".

Reenvío de billetes

Reenviar un boleto te permite enviar los detalles del boleto a otros usuarios por correo electrónico.

Reenviar un boleto:

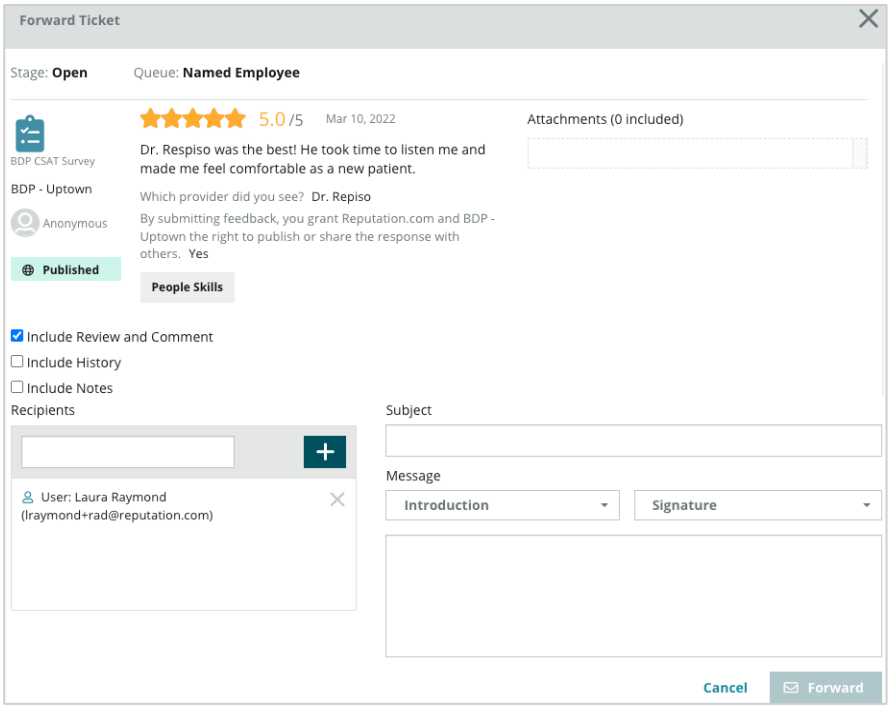
1. Desde el Panel de acciones, haz clic en un boleto para abrir el detalle.
2. Haz clic en los puntos suspensivos y haz clic en **Forward (Reenviar).**



3. Introduce la/s dirección/es de correo electrónico del/de los destinatario/s, el nombre de usuario de la plataforma o una función, asunto y mensaje de la plataforma.

© 2022 Reputation, Inc.

4. Incluye la reseña, el historial y/o los comentarios en tu correo electrónico.



5. Haz clic **en Forward (Reenviar).**

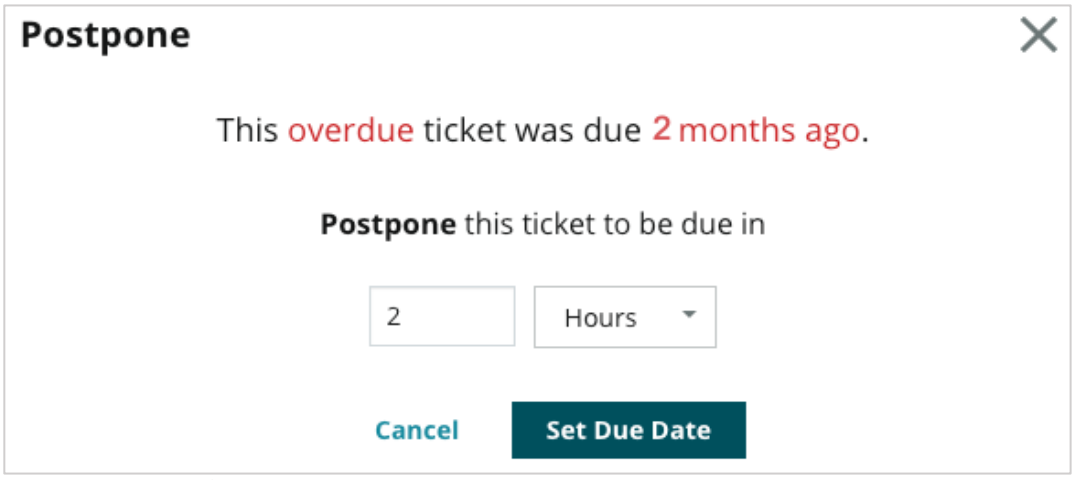
Los detalles del boleto se enviarán por correo electrónico a todos los destinatarios.

Cambiar la Fecha de vencimiento

Posponer un boleto te permite establecer una nueva fecha de vencimiento para el boleto.

Posponer un boleto:

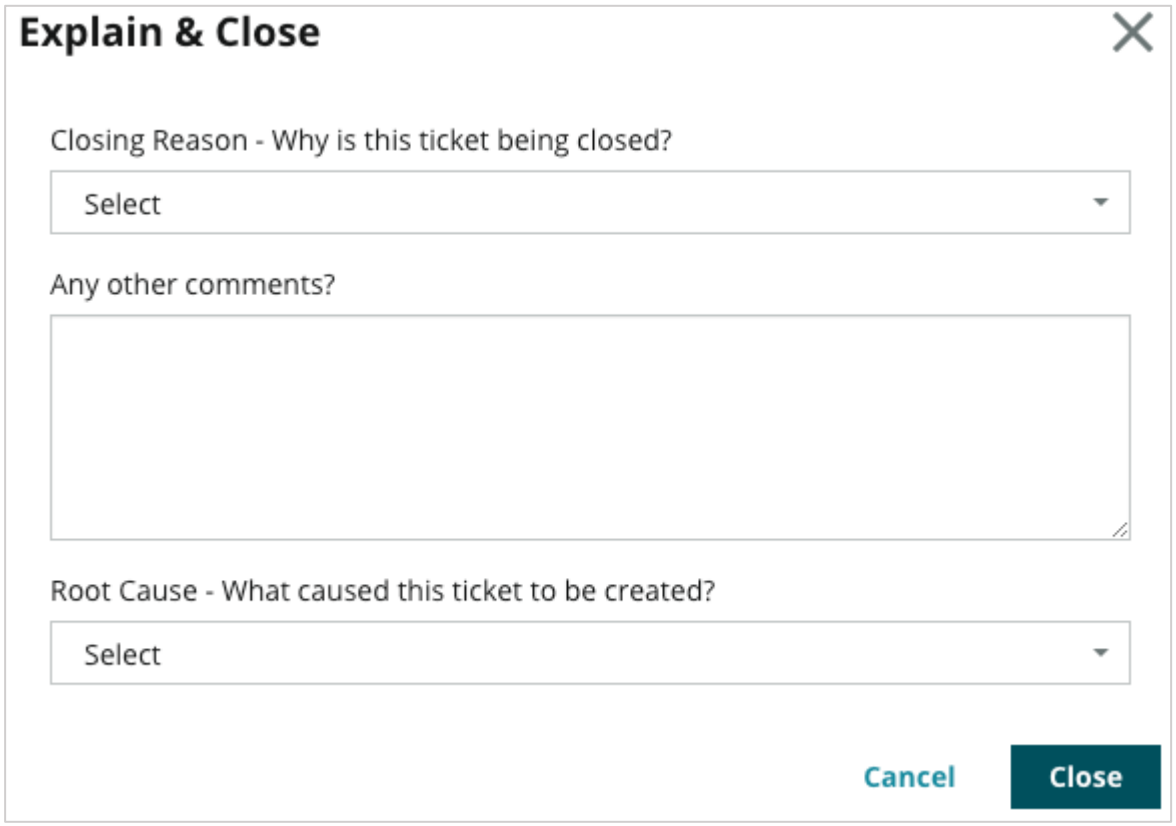
1. Desde el Panel de acciones, haz clic en un boleto para abrir el detalle.
2. Haz clic en los puntos suspensivos y haz clic en **Postpone (Posponer).**
3. Introduce la cantidad de horas, días, semanas o meses para posponer el boleto.
4. Haz clic **en Set Due Date (Establecer fecha de vencimiento).**



© 2022 Reputation, Inc.

Cerrar Boletos

Cuando una resolución se ha proporcionado y aceptado, haz clic en el botón **Close (Cerrar)** para añadir un elemento al registro y establece automáticamente la Etapa del boleto en Cerrado. Si deseas proporcionar una explicación (motivo de cierre, comentarios, origen, etc.), haz clic en **Explain & Close** (**Explicar y Cerrar).**



Utilizar Alertas de boletos

El correo electrónico del boleto, notificaciones push móviles y notificaciones de la plataforma están disponibles para activarse cada vez que se crea un boleto y/o se actualiza uno de estos campos:

- Escalada
- Etapas
- Colas
- Etiquetas
- Comentarios
- Adjunto (añadido / eliminado)

© 2022 Reputation, Inc.

Ver los indicadores de acciones

Utiliza los Indicadores de acciones para ayudarte a establecer KPIs internos para tu actividad de boleto.

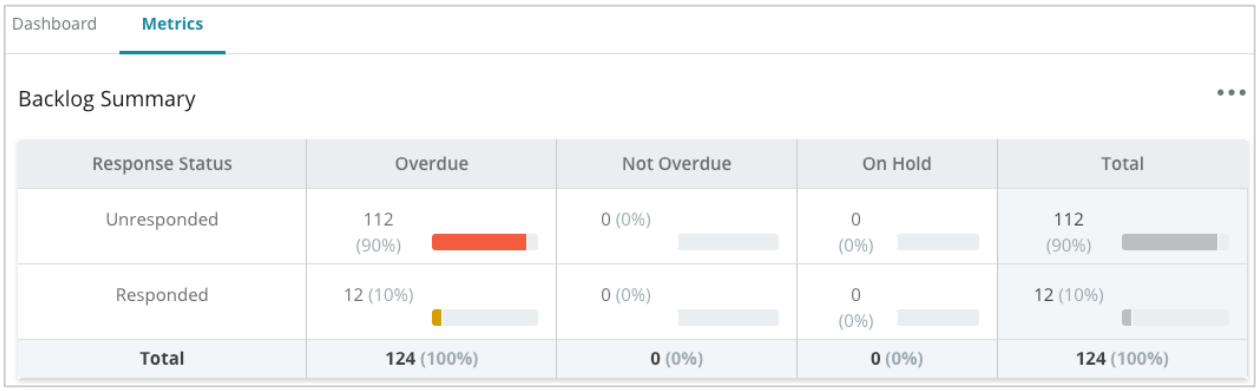
La pestaña **Paneles de acciones** proporciona una descripción general de alto nivel de los principales indicadores. La pestaña **Indicadores de acciones** muestra cuadros y gráficos interactivos para ayudarte a investigar las tendencias en tus boletos y los esfuerzos de resolución del equipo. Los informes de boletos también están disponibles en la pestaña **Informes.**

- Utiliza los filtros de la línea superior para cambiar los datos en los gráficos.
- Para cualquiera de los gráficos, haz clic en los **puntos suspensivos** para ver opciones adicionales para descargar gráficos a PDF, automatizar correos electrónicos programados o reenviar los datos a través de correos electrónicos.

Pestaña Paneles de acciones

Resumen de indicadores

Ver estadísticas sobre el progreso de tu equipo en la resolución de boletos.



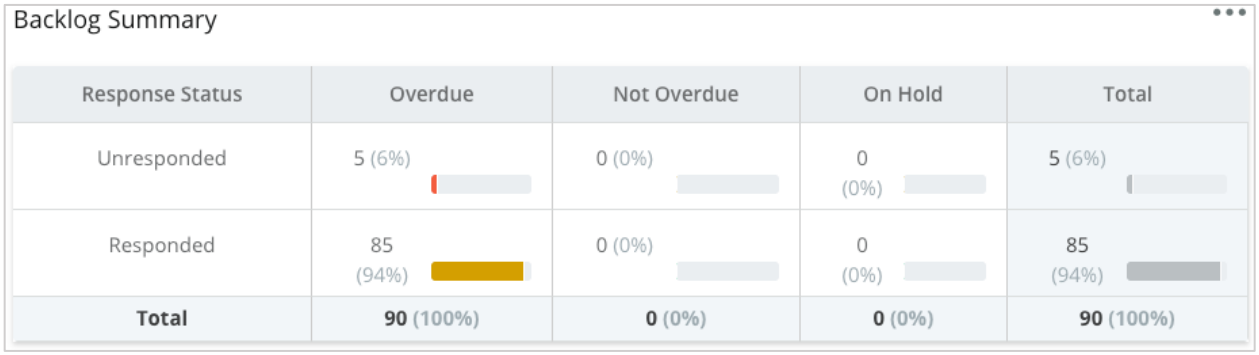
Indicador	Descripción
Pendiente	Número de boletos que no se han cerrado.
Vencido	Número de boletos abiertos en pendientes que han vencido su fecha de vencimiento.
Cerrado a tiempo	Porcentaje de boletos cerrados antes de que se incumpliera el SLA.

© 2022 Reputation, Inc.

Pestaña Indicadores de acciones

Resumen de Pendientes

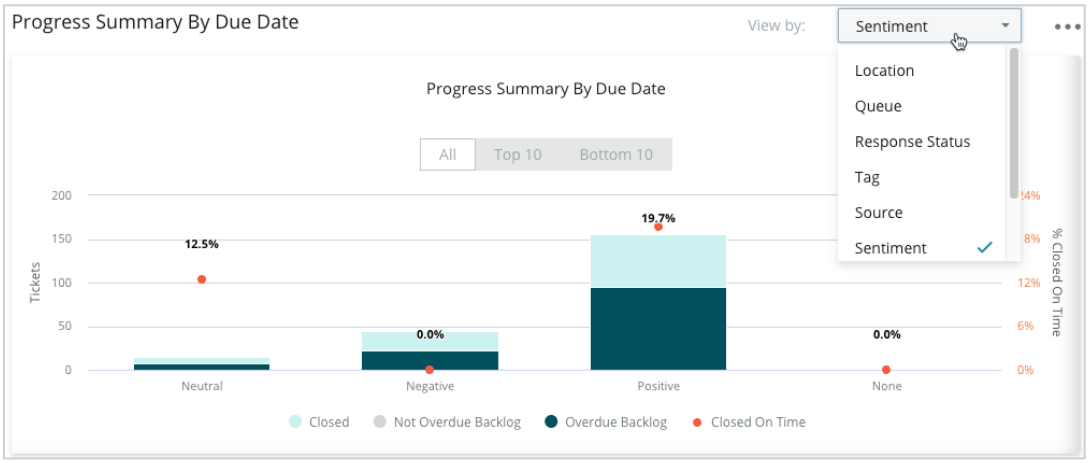
Ver la cantidad de boletos en pendientes que están Vencidos / No vencidos / En espera y que están Respondidos / No respondidos. Los boletos Vencidos y No respondidos deben abordarse primero, mientras que los boletos No vencidos y Respondidos son menos urgentes.



Resumen de progreso por fecha de vencimiento

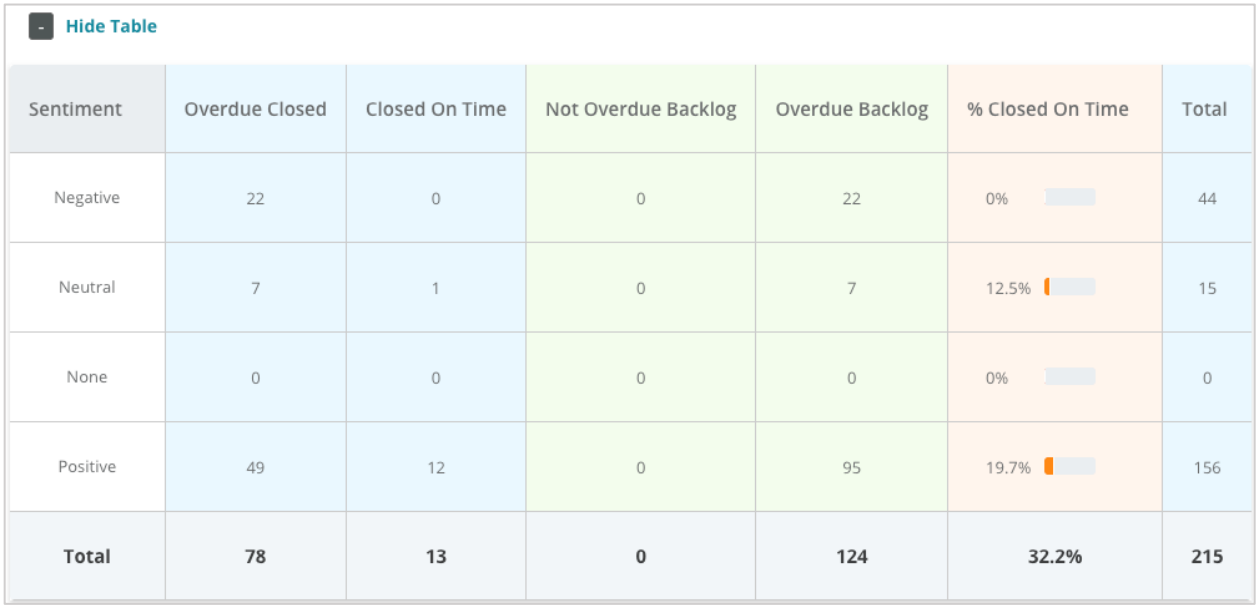
El Resumen de progreso por fecha de vencimiento proporciona claridad sobre el desempeño de tu equipo. Utiliza el filtro "Ver por" para dividir el gráfico por Ubicación, Cola, Estado de respuesta, Etiqueta, Origen, Sentimiento o filtro personalizado.

El gráfico muestra la cantidad de boletos en cerrados, no en pendientes vencidos, así como el porcentaje de boletos cerrados a tiempo según el factor "Ver por" seleccionado (ejemplo: Sentimiento).



© 2022 Reputation, Inc.

Haz clic en **Show Table (Mostrar tabla)** para expandir los datos en formato de tabla basado en el factor "Ver por" seleccionado (ejemplo: Cola).

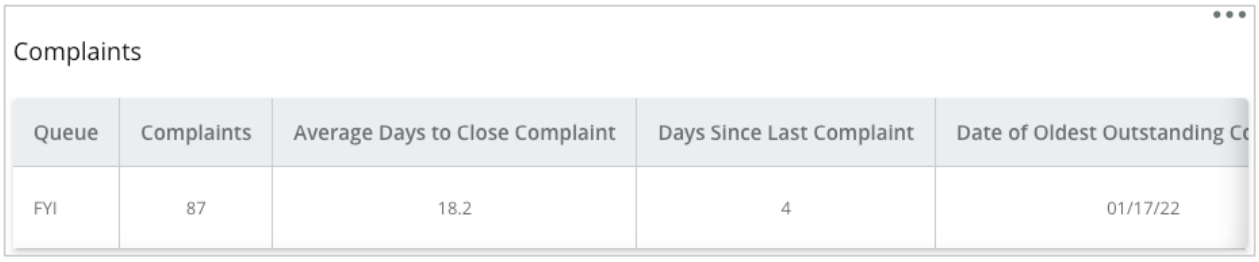


Hide Table

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**

Quejas

Revisa la cantidad de quejas (feedback no positivo de los clientes) en pendientes, la cantidad promedio de días para cerrar una queja, la cantidad de días desde la última queja y la fecha / antigüedad de la queja sin resolver más antigua basada en el factor "Ver por" seleccionado (ejemplo: Estado de respuesta).



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

Nota: también puedes ver los indicadores en la pestaña Informes expandiendo la categoría Acciones.

© 2022 Reputation, Inc.

Servicios premium de pago

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios premium de pago.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, y publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la excelencia del cliente a través de este conjunto de servicios de valor añadido que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Ver más allá de **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el **Atractivo** de Tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el **Poder** de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se **Preocupa**, **Gana** (Gestión de Respuesta de reseña)



Contactar con tu Ejecutivo de cuenta para más información sobre nuestros Servicios premium de pago.

© 2022 Reputation, Inc.

Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- *Administrador*
- *Redes sociales de la marca*
- *Fichas de empresa*
- *Paneles de control*
- *Experiencia*
- *Bandeja de entrada*
- *Aplicación móvil*
- *Páginas y Localizadores*
- *Rep Connect*
- *Informes*
- *Puntuación de Reputation*
- *Solicitando*
- *Reseñas*
- *Escuchar a social media*
- *Social Suite*
- *Encuestas*
- *Widgets*

© 2022 Reputation, Inc.