

Műveletek

| lssue | Action Plan |
|---------------------|--------------------|
| Food is bland 34.5% | Assign to: |
| - | Top 3 Tasks: |
| | |
| | Create Action Plan |

Tartalomjegyzék

| Т. | A műveletek | |
|-------------|---|----------|
| | áttekintése | 2 |
| П. | a. A műveletek konfigurálása b. A műveletek munkafolyamata c. A Műveletek irányítópult d. Műveleti mérőszámok e. Esettanulmányok A műveletek konfigurálása | 8 |
| III. IV. | a. A műveleti munkafolyamatok meghatározása b. Szabályok automatizálása A Műveletek irányítópult használata Műveletek alkalmazása a. Hibajegy létrehozása b. A hibajegy frissítése | 14 16 |
| V. VI. | c. Hibajegy-értesítések alkalmazása A műveleti mérőszámok megjelenítése a. Műveletek irányítópult lapja b. Műveleti mérőszámok lap Fizetős prémium szolgáltatások | 22 |
| VII. | További források | 26 |

A műveletek áttekintése

Reputation Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides Központosítsa a hibajegykezelést és automatizálja a munkafolyamatokat olyan felhasználói státusz alapú panelekkel, amelyekhez a csapata az asztalánál vagy útközben is hozzáférhet.

A **Műveletek** lapon megjelennek az ügyfelek visszajelzései alapján létrehozott hibajegyek, és lehetővé teszi a csapatok számára, hogy nyomon kövessék a visszajelzésekkel kapcsolatos megoldásra irányuló intézkedéseket. A csapat munkafolyamatainak meghatározása a műveleteken belül biztosítja a következetes megoldást minden problémára, függetlenül attól, hogy az milyen csatornán érkezett.

A műveletek konfigurálása

A Műveletek használata előtt meg kell határozni a hibajegyadatokhoz alkalmazandó munkafolyamatot. A munkafolyamatok olyan címkékre utalnak, amelyekkel egy hibajegyet a megoldásig nyomon követhetünk.

Emellett olyan automatizálási szabályokat is beállíthatunk, amelyek meghatározzák, hogy a hibajegyek hogyan jöjjenek létre vagy frissüljenek, és milyen címkéket alkalmazzanak a hibajegyre. A válaszadás hatékonysága szempontjából fontos a hibajegyek létrehozására és frissítésére vonatkozó célzott szabályrendszer meghatározása.

| 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 | |



A műveletek munkafolyamata

Függetlenül a hibajegy-létrehozás módjától (automatikus vagy kézi), fontos, hogy a hibajegy adatai pontosan megadják az előrehaladási frissítéseket. Minden egyes hibajegy tartalmaz olyan mezőket, amelyek segítenek jellemezni a hibajegyet, azt, hogy ki dolgozik rajta, milyen stádiumban van, mennyi a várható megoldási idő, illetve tájékoztat a hibajeggyel kapcsolatos egyéb metaadatokról. Ezek a mezők és az automatikus figyelmeztetések segítenek csapatának nyomon követni a tevékenységet a megoldási folyamat során.

Mintaművelettel kapcsolatos munkafolyamat: Autóipari bérlő (bizalmas)

æ

*8*8,





Hibajegyek létrehozása ehhez:

- Negatív értékelések
- Értékelések megjegyzéssel
- Felmérések, ahol a tapasztalatok "Elvárásaim alatt"– voltak



2. Hozzárendelés

Minden hibajegyet közvetlenül a márkakereskedés vezetői kapnak meg, 12 napos határidővel.





3. Ügytovábbítás

Emlékeztető e-mail küldése a márkakereskedés vezetőinek 4 napon belül

Határidő elmulasztásával kapcsolatos e-mail küldése a márkakereskedés vezetőinek 12 napon belül

4. Megoldás

A márkakereskedés vezetői lezárják a hibajegyeket, ha egyszer válaszoltak



Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

Mintaművelettel kapcsolatos munkafolyamat: Egészségügyi bérlő (bizalmas)



Reputation Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

A Műveletek irányítópult

A Műveletek irányítópult megjeleníti az összes hibajegyet az összes olyan hellyel kapcsolatban, amelyhez Önnek hozzáférése van. Szűrheti és rendezheti a hibajegyeket, illetve rájuk kereshet és tömeges műveleteket alkalmazhat rajtuk. A tömeges műveletek lehetővé teszik a hibajegyek hozzárendelését, valamint a lezárásukat, címkézésüket, halasztásukat, törlésüket és még sok mást.

| Dashboard Metrics | | | | | | | | |
|--|-------|-----------|----------|----------------|---|------------------------------------|----------------|-------|
| < Reset | E | Backlog ⑦ | | Overdue ③ 0 | | Resolution 42.7 9 | n Rate (within | SLA) |
| ♥ Assign To ♥ Stages | 3 tio | kets fou | | Columns 🖧 1 | 0 - | Q Search | | |
| AllOpenIn Progress | | ld ⇔ | Source 👌 | Location 🔶 | Subject | | Queue | Stage |
| □ Closed ♥Due Date | | 56615157 | Survey | BDP - Uptown | Dr. John was really helped the exam pro | great! He me understand cess | Main | Open |
| All Overdue Today Later | | 56659985 | Survey | BDP - Uptown | Shorter wait t | imes | Main | Open |
| Response Status Tags | | 56662670 | Survey | BDP - Uptown | Everything at | oout my visit | Main | Open |

Műveleti mérőszámok

A **Műveletek mérőszámai** lapon interaktív diagramok és grafikonok segítségével elemezhetjük a hibajegyek tendenciáit és a csapatunk megoldási erőfeszítéseit. A műveletekkel kapcsolatos jelentések a Jelentések lapon szintén rendelkezésre állnak.

| 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%) | | | | |



Esettanulmányok

Westfield

A Westfield egy olyan csoport, amelynek célja, hogy világszerte több millió ember számára nyújtson pozitív vásárlási élményt a bevásárlóközpontjaiban. A Westfield a a következő igényekkel fordult a Reputationhöz:

- A Voice of the Customer teljes átláthatósága és elemzése minden csatornán (525 millió ügyfél általi felkeresés évente).
- Képesség az összes ügyfél visszajelzéseinek nyomon követésére, megválaszolására és az azok alapján történő cselekvésre.
- Döntéshozatalhoz szükséges információk generálása a központjaik és az egyes központokon belüli bérlőpartnereik számára.
- Egyetlen platform, amely minden funkciót biztosít, így elkerülhető a megoldás egyedi kialakításának szükségessége.

Műveletek

| 1. Értékelések és Közösségi oldalak, hogy egy helyen láthassa és válaszolhasson az összes ügyfélhozzászólásra. | 2. Műveletek , amelyek az ügyfélproblémák nyomon követésére és gyors megoldására irányulnak. | | 3. Betekintések és Hírnévpontszám a teljesítményértékelésh és a megvalósítható jelentések közzétételéhez. | | ez | |
|--|---|-----------------|--|------------|-----------------|-----------------|
| Eredmények | | | | Cognitio | nge / Retailors | 5 2 |
| Jobb vendégélmény, mivel az összes forrásból érkező felmerült problémák 98%-a lezárásra került | | Parking General | | | | |
| Nagyobb rálátás vállalkozást | | | | CM. | | Paing. Other |
| visszajelzési témákra | | | | | Előtte | |
| 4,5-ször több pozitív | online értékelés | | | | | |
| 90%-os ügyfél-válasz a támogatási jegyek | zolási arány (és 100%-a) | | | Congration | pt/Retailers | œ |

Parking General



20%-os növekedés a hírnévpontszámban



Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

Sof.

Sim.

OM.

Parking.

Utána

Cortland

A Cortland egy olyan többlakásos ingatlanbefektetési, -fejlesztési és -üzemeltetési vállalat, amely a legtöbb többlakásos ingatlanfejlesztési, tervezési, építési, felújítási, üzemeltetési és tulajdonosi funkciót vállalaton belül látja el – mindezt azzal a céllal, hogy a lakóknak kiváló, vendégszeretet-központú életérzést nyújtson.

A Cortland jobb értékeléskezelési folyamatot igényelt, "kapcsolatfelvételi" felméréseket kívánt használni, és egy eszközre volt szüksége a hibajegyek és utánkövetési műveletek létrehozásához.

Műveletek

1.Értékelések hozzáadása az összes visszajelzés egy elérhető helyen való tartásához. 2. Erősebb szolgáltatási szintű megállapodásoknak való megfelelés választása az értékelésekre adott válaszok esetében. 3. Műveletek létrehozásának és a belső hibajegyhozzárendelések megkezdése.

Eredmények



Több mint 2-szerese az előző időszak értékelésmennyiségének



A válaszadási arány több mint 21%-os növekedése



Több mint 16 900 értékelés 2019ben az értékelési besorolások növelése érdekében

4,0 feletti csillagértékeket eredményezett





A Műveletek konfigurálása

Annak érdekében, hogy a megfelelő dolgozók azonnal értesítést kapjanak a hibajegy létrehozásáról, alkalmazzon személyre szabható üzleti szabályokat a hibajegyfolyamatok létrehozásához és automatizálásához.

A műveleti munkafolyamatok meghatározása

A munkafolyamatok olyan címkékhez kapcsolódnak, amelyekkel a hibajegyet a megoldásig követik. Ezen meghatározásokkal szűrhetjük és automatizálási szabályok létrehozásához használhatjuk a hibajegyeket.

A munkafolyamat meghatározása:

- **1.** A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** ikonra.
- 2. A bal oldali menüpontok közül kattintson a Műveletek menüpontra.
- **3.** A felső fülekkel állítsa be a következők meghatározásokat:

| Művelet | Leírás | Példa |
|---------|--|--------------------|
| Sorok | Hozzon létre sorokat, és válassza ki, | Márkatapasztalat |
| | melyik "kosarba" tartozik egy adott hibaiegy, Bizonyos felhasználók | Ügyfélszolgálat |
| | (szerepkörök) felelősek lehetnek bizonyos | Jogi szolgálat |
| | sorok hibajegyeinek kezeléséért. | Karbantartás |
| Címkék | Hozzon létre címkéket a hibajegy | Sürgős |
| | tartalmanak leirasara. A vasarioi vélemények jellegének megértéséhez | Biztonság |
| | létrehozhat egy címkejelentést. | |
| Fázisok | Hozza létre a hibajegyek életciklusa során | Nyitott |
| | rendelkezesre allo fazisokat, ahogyan azok a sorok között haladnak. Az | Folyamatban |
| | alapértelmezett hibajegyfázisok a Nyitott és | Megkeresett ügyfél |
| | a Lezárt. Hozzáadhat, törölhet, | Lezárt |
| | fázisokat, amelyek támogatják a saját belső folyamatát. | |
| | Az egyes fázisokon belül felfüggesztheti a hibajegyet, ami megállítja az órát a teljes megoldási idő nyomon követése szempontjából. | |

| Ügytovábbítások | Hozzon létre ügytovábbítási címkéket az órák száma alapján, amelyekkel egy | 5 napja volt esedékes |
|------------------------------------|--|---|
| | esedékes. | 2 óra múlva esedékes |
| Hibajegytípusok | Hozzon létre további kontextuális részleteket az ügyfélvisszajelzés típusa | Típus: Balesetkezelés |
| | alapjan. | Mező: Az esemény időpontja |
| Szolgáltatási | Meghatározza, hogy a szolgáltatási szintű | 24 x 7 (24 munkaóra) |
| szintű megállapodás kezelése | megállapodás (Service Level Agreement, SLA) keretében hogyan kell kiszámítani a hibajegy-megoldási arányt az összes helyre vonatkozóan, a hibajegycélok ellenőrzése mellett. | Hétfőtől péntekig 9:00 és 17:00 között |
| | Szabja testre a munkanapokat és -órákat a hibajegyek szolgáltatási szintű megállapodáson belüli megoldásának kiszámításához. | |
| | Megjegyzés: Ez minden helyre vonatkozik. | |
| Egyebek | Hozzon létre további érveket a hibajegy | Lezárás oka |
| | lezarasanoz, es vegyen fel kivalto okokat a továbbelemzéshez. | Kiváltó ok |

Szabályok automatizálása

Automatizálási szabályok beállításával meghatározhatjuk, hogy a hibajegyek hogyan jöjjenek létre vagy frissüljenek, és milyen címkéket alkalmazzanak a művelethez. Automatizálhatjuk az utánkövetési kérelmeket, és automatikus válaszadási szabályokat állíthatunk be a hibajegyekre.

A műveletek létrehozására és frissítésére vonatkozó szabályrendszer létrehozása fontos szerepet játszik a hatékony válaszadásban. Egy szabály részei: Feltétel és Művelet.

Megjegyzés: A rendelkezésre álló műveletek a következők: Hibajegy-létrehozás, Hibajegyfrissítés, Utánkövetési kérelem és Automatikus válaszadás. Mielőtt beállítanánk egy hibajegyszabályt, be kell állítanunk a hibajegy-maghatározásokat (lásd feljebb), az utánkövetési kérelemsablonokat és/vagy a válaszmakrókat.



Művelet: Hibajegy-létrehozás

Automatizálási szabályokat állíthatunk be, amikor hibajegyet hozunk létre a következő források egyikéhez: Felmérések vagy Értékelések.

A hibajegylétrehozási szabály létrehozása:

- 1. A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** ikonra.
- 2. A bal oldali menüpontok közül kattintson az Automatikus menüpontra.
- 3. Kattintson a Szabály létrehozása gombra.
- 4. Válassza ki a megfelelő eseményindítót.
- 5. Adja meg a szabály elnevezését (pl. Értékelések a jogi szolgáltatásokról).
- 6. Adja hozzá a kritériumokat (egyet vagy többet), amelyeket eseményindítókként és utánkövetési műveletként fog használni.

a. Értékelés

Válasszon az új szabályhoz kapcsolódó alábbi kritériumok és utánkövetési műveletek közül.

| Kritériumok | Leírás | |
|-----------------------------|---|--|
| Hely | Válassza ki azokat a konkrét helyeket (várost vagy államot), ahonnan a hozzászólások származnak (egyenlő/nem egyenlő). | |
| Kód | Csoportosítás helykód szerint. | |
| Attribútumok | Attribútumok (egyéni szűrők, például helytípusok, régió, alegység stb.). | |
| Forrás | Válassza ki az ügyfélvisszajelzés adatforrását (egyenlő/nem egyenlő). | |
| Benyomás | Válassza ki az ügyfél-visszajelzés átfogó véleményét (egyenlő/nem egyenlő). | |
| Ügyfélhűségindex | Válassza ki az ügyfél-visszajelzés ügyfélhűségindex értékét (egyenlő/nem egyenlő). | |
| Hozzászólás (szöveg) | Adja meg a kulcsszavakat, amelyeket az értékelésben vagy a felmérés hozzászólásában keresni kell (a nagy- és kisbetűs szavakra érzékeny/nem érzékeny beállítást használhat). Vesszővel válassza el a több kulcsszót. | |
| A hozzászólás hosszúsága | Az értékelés vagy felmérés hozzászólásában állítsa be karakterszámban megadva a hozzászólás minimális hosszúságát (nagyobb, mint/több vagy egyenlő/kisebb, mint/kevesebb vagy egyenlő). | |
| Felmérésre adott válasz | Adja meg a kulcsszavakat, amelyeket a felmérés hozzászólásában keresni kell (a nagy- és kisbetűs szavakra érzékeny/nem érzékeny beállítást használhat). Vesszővel válassza el a több kulcsszót. | |

| Értékelő neve | Adja meg a visszajelzést hagyó személy nevét (egyenlő/nem egyenlő). |
|-------------------------|--|
| Frissített értékelés | Jelezze, hogy a visszajelzésben adott értékelést frissítették- e (egyenlő). |
| Közzétett | Adja meg, hogy az alapul szolgáló értékelést közzétették-e a forrás esetében. |
| Megjelölt | Adja meg, hogy az alapul szolgáló értékelést megjelölték-e. |
| Rendszercímkék | Adja meg, hogy az alapul szolgáló értékelés rendelkezik-e rendszercímkékkel. |

Az utánkövetési műveletek közé a következők tartoznak: Hibajegy létrehozása, Utánkövetési kérelem és Automatikus válasz.

b. Értékelésre adott válasz

Válasszon az új szabályhoz kapcsolódó alábbi kritériumok és utánkövetési műveletek közül.

| Kritériumok | Leírás |
|---------------|--|
| Hely | Válassza ki azokat a konkrét helyeket (várost vagy államot), ahonnan a hozzászólások származnak (egyenlő/nem egyenlő). |
| Kód | Csoportosítás helykód szerint. |
| Attribútumok | Attribútumok (egyéni szűrők, például helytípusok, régió, alegység stb.). |
| Válaszállapot | Válassza ki az értékelés adott válaszállapotát (pl. Közzétett, Jóváhagyásra váró stb.). |

Utánkövetési kérelembe tartozik: Hibajegyfrissítés.

c. Felmérés

A feltétel beállítása előtt válassza ki a **Survey Template** (Felméréssablon) lehetőséget a legördülő menüben.

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



Válasszon az új szabályhoz kapcsolódó alábbi kritériumok és utánkövetési műveletek közül.

| Kritériumok | Leírás | | | |
|--|--|--|--|--|
| Hely | Válassza ki azokat a konkrét helyeket (várost vagy államot), ahonnan a hozzászólások származnak (egyenlő/nem egyenlő). | | | |
| Kód | Csoportosítás helykód szerint. | | | |
| Attribútumok | Attribútumok (egyéni szűrők, például helytípusok, régió, alegység stb.). | | | |
| Benyomás | nás Válassza ki az ügyfél-visszajelzés átfogó véleményét (egyenlő/nem egyenlő). | | | |
| Hozzászólás | Válassza ki a felmérés hozzászólásában szereplő kulcsszavakat (nyitott szövegdobozos válasz). | | | |
| Kérdés | Adja meg, hogy szeretne-e hibajegyet létrehozni, ha a felmérés bizonyos kérdéseire adott válaszokat kapja (egyenlő/nem egyenlő). | | | |
| RendszercímkékAdja meg, hogy a felmérés rendelkezik-e a címké modulban meghatározott rendszercímkékkel. | | | | |
| Újból megnyitott | Ez akkor indul el, ha az alapul szolgáló felméréshez kapcsolódó hibajegyet legalább egyszer lezárták és újból megnyitották. | | | |

Az utánkövetési műveletek közé a következők tartoznak: Hibajegy létrehozása, Utánkövetési kérelem és Automatikus válasz.

d. Hibajeggyel kapcsolatos egyéni mező(k)

Válasszon az új szabályhoz kapcsolódó alábbi kritériumok és utánkövetési műveletek közül.

| Kritériumok | Leírás |
|---------------|--|
| Hely | Válassza ki azokat a konkrét helyeket (várost vagy államot), ahonnan a hozzászólások származnak (egyenlő/nem egyenlő). |
| Kód | Csoportosítás helykód szerint. |
| Attribútumok | Attribútumok (egyéni szűrők, például helytípusok, régió, alegység stb.). |
| Ügytovábbítás | Válassza ki a Műveletek modul Ügytovábbítás lapján meghatározott pontos ügytovábbítási típust. |
| Sor | Válassza ki a pontos sor nevét. |



| Felhasználó | Válassza ki a pontos felhasználónevet. |
|------------------|--|
| Fázis | Válassza ki a pontos fázisnevet. |
| Hibajegytípus | Válassza ki a Műveletek modul Hibajegytípus lapján meghatározott pontos hibajegytípust. |
| Címkék | Válassza ki a pontos hibajegycímké(ke)t. |
| Megválaszolt | Válassza ki, hogy a hibajegyre válaszoltak-e vagy sem. |
| Újból megnyitott | Ez akkor indul el, ha a hibajegyet legalább egyszer lezárták és újból megnyitották. |

Az utánkövetési műveletek közé a következők tartoznak: Hibajegyfrissítés és Felméréskérés.

e. Üzenet

Válasszon az új szabályhoz kapcsolódó alábbi kritériumok és utánkövetési műveletek közül.

| Kritériumok | Leírás | | |
|------------------|--|--|--|
| Hely | Válassza ki azokat a konkrét helyeket (várost vagy államot), ahonnan a hozzászólások származnak (egyenlő/nem egyenlő). | | |
| Kód | Csoportosítás helykód szerint. | | |
| Attribútumok | Attribútumok (egyéni szűrők, például helytípusok, régió, alegység stb.). | | |
| Ügytovábbítás | /álassza ki a Műveletek modul Ügytovábbítás lapján neghatározott pontos ügytovábbítási típust. | | |
| Sor | Válassza ki a pontos sor nevét. | | |
| Felhasználó | Válassza ki a pontos felhasználónevet. | | |
| Fázis | Válassza ki a pontos fázisnevet. | | |
| Hibajegytípus | Válassza ki a Műveletek modul Hibajegytípus lapján meghatározott pontos hibajegytípust. | | |
| Címkék | Válassza ki a pontos hibajegycímké(ke)t. | | |
| Megválaszolt | Válassza ki, hogy a hibajegyre válaszoltak-e vagy sem. | | |
| Újból megnyitott | Ez akkor indul el, ha a hibajegyet legalább egyszer lezárták és újból megnyitották. | | |

Az utánkövetési műveletek közé a következők tartoznak: Felhasználó hozzárendelése, Szerepkör hozzárendelése, Beszélgetés megjelölése és Esedékességi dátum beállítása.

7. Kattintson a Mentés gombra.

A Műveletek irányítópult használata

A Műveletek irányítópulttal megjelenítheti az ügyfelek véleményei alapján létrehozott hibajegyeket, és intézkedhet azokkal kapcsolatban.

A **Műveletek** panel megjeleníti az összes hibajegyet az összes olyan üzlettel kapcsolatban, amelyhez Önnek hozzáférése van.

| SOURCE DATE RAN All • Last ye | ar - A | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------|------------|----------------|----------------|
| A Hide Filters C Reset Filters | | | | | | | |
| Dashboard Metrics | | | | | | 🕀 Create | <u>T</u> icket |
| < | Backlog ⑦ 124 | Overdue ③ 124 | B | Resolution Rate (with | nin SLA) 💿 | Closed On Time | Ð |
| Assign To | | | | | | | |
| ♥Queues | 124 tickets fou | nd 🛛 🖉 Edit Columns 🖉 | <u>₽</u> 10 - ▼ | Q Search | | | |
| II All | | | | | | | |
| Billing | 🗌 Id 🔤 So | urce 🗧 Location | Subject | Queue | Stage | Ticket Tags | Sentim |
| Concierge | | | | | | | |
| Customer Care | ☐ 48043920 Su | vey BDP - Uptown | This place is gro | eat! Very Named | In Progres | s | |
| Escalated | | , | efficient and th | ey got me Employee | 0 | | |
| Main | | | Read More | Kersnne | | <u> </u> | 1 |
| Named Employee | | | | | | | |
| | 48045344 Su | vey BDP - Uptown | Dr. Respiso was | s the best! Named | Open | Kudos | • |
| Stages | | | He took time to me and made r | nisten Employee me feel | | | |
| Due Date | | | comfor Read | More | | | |

Párosítsa az egyes betűket a fenti képen látható megfelelő tulajdonsághoz a következő oldalon (15. oldal) található főkönyvvel.



| A | Panel tetején található szűrők | lasználja a panel tetején található szűrőket az időtartomány, véleményforrás vagy más egyedi szűrők beállításához. Ha több helye van, a szűrő segítségével a helyek szerint is megtekintheti a hibajegyeket. Ezeket a szűrőket alkalmazza majd a rendszer a olatform más képernyőinek megnyitásakor is. | | |
|---|---|--|--|--|
| В | Hibajegy- összegzés | Megjeleníti a csapata haladását a hibajegyek megoldása terén, figyelembe véve a felső és az oldalsó panelen kiválasztott szűrőket. További információkért lásd a Műveletek mérőszámai részt. | | |
| С | Oldalsó szűrők | A bal oldali szűrőkkel szűkítheti a hibajegyek listáját a Sor , Fázis , Esedékesség , Válasz állapota , Címkék , Benyomás , Csatorna (Értékelés, Felmérés, kézi, E-mail, Megoldási hatáskör) vagy a Hibajegytípus szerint. Emellett megtekintheti az Összes hibajegyet, vagy a Hozzárendelve szűrő használatával bizonyos felhasználókhoz rendelt hibajegyek szerint is rendezheti őket. A szűrőbeállítások bármelyikének módosításához lásd: Hibajegyek konfigurálása | | |
| | | | | |
| D | Szerkeszt- hető és rendezhető oszlopok | Kattintson a hibajegyek eredményeinek Azonosító, Forrás, Hely, Benyomás , Utolsó frissítés és Esedékesség szerinti rendezéséhez. Szerkessze az oszlopokat, hogy elrejtse azokat, amelyek nem alkalmazhatók a munkafolyamatra. Exportálja az összes hibajegyet az irányítópulton megjelenítéshez. | | |
| E | Keresősáv | Keressen olyan hibajegyeket, amelyek kulcsszavakat tartalmaznak a hibajegyen belül, beleértve a nevet, e-mail-címet stb. A pontos és gyors eredmények érdekében korlátozza a keresési lekérdezéseket 20 karakternél rövidebbre. | | |
| F | A hibajegyek tömeges kezelése | Jelöljön be egy vagy több hibajegy melletti jelölőnégyzetet a tömeges művelet végrehajtásához. A műveletek közé tartoznak: Hozzárendelés, Lezárás, Címke, Kijelöltek exportálása, Fázis beállítása, Hozzárendelés, Elhalasztás és Törlés. További információkért lásd A hibajegyek kezelése című részt. | | |
| G | Gyorsműve- letek menü | A kurzort egy hibajegy fölé húzva elvégezhet egy műveletet anélkül, hogy a hibajegy részleteire kattintana. Lehetséges műveletek: Hozzárendelés, Fázis beállítása, Elhalasztás. | | |

Műveletek alkalmazása

Az átláthatóság és az elszámoltathatóság, valamint az ügyfelek elégedettségének biztosítása érdekében minden hibajegy-kezelési

Minden egyes hibajegy tartalmaz olyan mezőket, amelyek segítenek jellemezni a hibajegyet, azt, hogy ki dolgozik rajta, milyen stádiumban van, mennyi a várható megoldási idő, illetve tájékoztat a hibajeggyel kapcsolatos egyéb metaadatokról.

A megoldási folyamat során ezek a mezők segítenek a csapatnak nyomon követni a műveleteket.

Megjegyzés: Fontolja meg speciális felhasználói státuszok létrehozását a hibajegyekkel dolgozó felhasználók számára. Például az ügyfélszolgálati dolgozók frissíthetik, de csak a vezető beosztású dolgozók zárhatják le a hibajegyeket.

Hibajegy létrehozása

A platform a hibajegylétrehozás következő módjait támogatja:

- Automatikus A hibajegyek a konfigurációs szabályok szerint vagy az ügyféllel való kapcsolatfelvétel során (telefonhívás, email, levél) jönnek létre.
- Kézi Koppintson a Reputation mobilalkalmazásban a Műveletek lap alatt a plusz ikonra.
- Kézi A Műveletek irányítópult oldalán kattintson a Hibajegylétrehozás gombra.

Reputation

| Title | Reporter Name* | Matching Tickets |
|---------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Select | • | |
| Comments * | | |
| Type customer's con | nments here | |
| Reporter Email | Reporter Phone Number | 7 |
| Street Address | Street Address | |
| Address Line 2 | Address Line 2 | |
| City | City | |
| State | Select | |
| ZIP | ZIP | |
| Country | United States 👻 | |
| Ticket Informa | ation | <u> </u> |
| Location * | | No tickets match this email address |
| Location * | | No tickets match this email address |



A hibajegy frissítése

Mivel a hibajegyekkel többen is foglalkozhatnak, fontos, hogy a jegyzetekben pontos, naprakész tájékoztatás álljon rendelkezésre a hibajegykezelés haladásáról. Amikor egy hibajegyet frissítenek, az adott műveletet a rendszer automatikusan naplózza a **Előzmények** lapon, ami segít megérteni a hibajegy teljes kezelési ciklusát azáltal, hogy elemzi, ki és mikor hajtotta végre az egyes műveleteket.

| <u>I</u> nfo | <u>N</u> otes | <u>H</u> istory | <u>T</u> ickets |
|---|--|-----------------------------|-----------------|
| Postponed Postponed to 'N 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5:00 P | Nov 03, 2022 PM by Laura Ra | 4:59 PM' from 'Nov ymond | 02, 2022 |
| Reopened Stage set to 'Op Nov 2, 2022 4:59 F | pen' from 'Clo PM by Laura Raj | sed'. ymond | |
| Closed with Ex Stage set to 'Clo | planation osed' from 'O | pen'. Explanation: 'I | Not Added |

Megjegyzés: A hibajegyek tömeges frissítéséhez jelölje be az adott jelölőnégyzeteket a Műveletek irányítópulton.

| 10 t | 10 ticket(s) are selected Clear Selection View Image: Close → More → | | | | | | |
|------|--|----------|--------------|--|-------------------|-------------|------|
| | ld ⊜ | Source 🔤 | Location 🔤 | 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 | Kud |
| | 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 | Kudi |

Reputation Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

A hibajegy állapotának módosítása

Az **Információs** lap a Hibajegyadatok oldalon a következőket tartalmazza: Sor, Fázis, Címkék, Kiváltó ok és Hibajegytípus (ha van).

A hibajegy állapotának módosítása:

- **1.** A Műveletek irányítópulton a részletek megnyitásához kattintson egy hibajegyre.
- 2. Az Információk lapon frissítse a Sor, Fázis, Címkék, Kiváltó okok vagy a többi egyedi mezőt. Szükség esetén mellékletet is csatolhat.

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

Megjegyzés: Ha a kurzort a Műveletek irányítópulton a hibajegy fölé viszi, aktiválódik a gyorsműveletek menüje, amely lehetővé teszi a sorok kiosztását, a fázisok módosítását és a hibajegyek elhalasztását.



Megjegyzések hozzáadása a hibajegyhez

A Hibajegyadatok oldalon a **Megjegyzések** lap lehetővé teszi a csapaton belüli együttműködést. <u>A megjegyzéseket az ügyfelek nem látják.</u>

A hibajegy állapotának módosítása:

- **1.** A Műveletek irányítópulton a részletek megnyitásához kattintson egy hibajegyre.
- 2. A **Megjegyzések** lapon adjon hozzá megjegyzést a legutolsó művelettel kapcsolatban.

Megjegyzés: Megjegyzéseket is hozzáadhat egy, a bejövő üzeneteihez kapcsolódó hibajegyhez, amikor válaszol egy automatikus üzenetre, amelyet egy "Új hibajegy" vagy a "Hibajegy frissítve" értesítés generált.

A hibajegyek továbbítása

A hibajegy továbbítása lehetővé teszi, hogy a hibajegyadatokat e-mailben továbbítsa másoknak.

A hibajegy továbbítása:

- 1. A Műveletek irányítópulton a részletek megnyitásához kattintson egy hibajegyre.
- 2. Kattintson a három pontra, majd a Továbbítás gombra.

| | 🛈 Due 8 months ago Close - |
|-----------------|---|
| | ☐ For <u>w</u> ard |
| | ③ <u>P</u> ostpone |
| | ★★★★★ 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. |
| | 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 | Deculo Skille |
| | Реоріе зкіліз |
| | Respond to this Survey |

3. Vigye be a címzett(ek) e-mail-címét, a platformhoz kapcsolódó felhasználónevét vagy szerepkörét, a tárgyat és az üzenetet.



4. Az e-mailhez mellékelje a véleményt, az előzményeket és/vagy a hozzászólásokat.

| Forward Ticket | | | | | × |
|--|---|--|------------------|-----------|-----------|
| Stage: Open | Queue: Named Employee | | | | |
| | ***** 5.0 /5 Mar 10, | 2022 | Attachments (0 i | ncluded) | |
| BDP CSAT Survey | Dr. Respiso was the best! He took tin made me feel comfortable as a new | ne to listen me and patient. | | | |
| BDP - Uptown | Which provider did you see? Dr. Repise | D | | | |
| Anonymous | By submitting feedback, you grant Repu Uptown the right to publish or share th others. Yes | utation.com and BDP - e response with | | | |
| Published | Beenlo Skills | | | | |
| | People Skills | | | | |
| Include Review | and Comment | | | | |
| 🗆 Include Notes | | | | | |
| Recipients | | Subject | | | |
| | + | | | | |
| | | Message | | | |
| 은 User: Laura Ra | ymond X | Introduction | - | Signature | • |
| (in a y internal to a construction of the cons | ep acation reomy | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | Cancel | 🖾 Forward |

5. Kattintson a Továbbítás gombra.

A hibajegyadatokat a rendszer elküldi e-mailben az összes címzettnek.

A határidő módosítása

A hibajegykezelés elhalasztása lehetővé teszi a hibajegy új határidejének beállítását.

A hibajegykezelés elhalasztása:

- **1.** A Műveletek irányítópulton a részletek megnyitásához kattintson egy hibajegyre.
- 2. Kattintson a három pontra, majd az Elhalasztás gombra.
- **3.** Adja meg, hogy hány órával, nappal, héttel vagy hónappal lehet a hibajegykezelést elhalasztani.
- 4. Kattintson a Határidő beállítása gombra.

| Postpone | | × | | | |
|-----------------------------------|----------------|-------------------------------------|--|--|--|
| This | overdue ticket | was due <mark>2 months ago</mark> . | | | |
| Postpone this ticket to be due in | | | | | |
| | 2 | Hours * | | | |
| | Cancel | Set Due Date | | | |



Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa: https://bit.ly/rep-guides

A hibajegy lezárása

Ha megtalálták és elfogadták a megoldást, kattintson a **Lezárás** gombra, hogy a rendszer felvegye a hibajegyet a naplóba és automatikusan lezárja a hibajegy fázisát. Ha magyarázatot (lezárás oka, hozzászólások, kiváltó ok atb.) szeretne mellékelni,

| 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 |

kattintson az Magyarázat és lezárás gombra.

Hibajegy-értesítések alkalmazása

Beállíthatja, hogy e-mail vagy mobil leküldéses vagy a platform értesítési tálcájából származó értesítést kapjon minden alkalommal, amikor új hibajegyet hoznak létre és/vagy amikor az alábbi mezők valamelyike frissül:

- Ügytovábbítás
- Fázisok
- Sorok
- Címkék
- Hozzászólások
- Mellékletek (hozzáadása/eltávolítása)



A műveleti mérőszámok megjelenítése

Használja a műveleti mérőszámokat a hibajegyek kezelésére vonatkozó belső fő teljesítménymutatók meghatározásához.

A **Műveletek irányítópult** lapja magas szintű áttekintést nyújt a főbb mérőszámokról. A **Műveleti mérőszámok** lapon interaktív diagramok és grafikonok segítségével elemezheti a hibajegyek tendenciáit és a csapata megoldási erőfeszítéseit. A hibajegyjelentések a **Jelentések** lapon szintén rendelkezésre állnak.

- A diagramadatok módosításához használja a panel tetején található szűrőket.
- A diagramok PDF-formátumban való letöltésének, az e-mailek automatikus ütemezésének vagy az adatok e-mailben való továbbításának további lehetőségeihez kattintson a három pontra.

Műveletek irányítópult lapja

Mérőszámok összegzése

Jelenítse meg a csapata hibajegyek megoldása terén elért haladását.

| 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%) |



| Mérőszám | Leírás | | | |
|---------------|--|--|--|--|
| Statisztika | A lezáratlan hibajegyek száma. | | | |
| Lejárt | Azon lezáratlan hibajegyek száma, amelyek határideje lejárt. | | | |
| ldőben lezárt | A szolgáltatási szintű megállapodás megsértése előtt lezárt hibajegyek százalékos aránya. | | | |

Műveleti mérőszámok lap

Lezáratlan hibajegyek összegzése

Jelenítse meg az Lejárt/Nem lejárt/Felfüggesztett és az Megválaszolt/Megválaszolatlan hibajegyek számát. A lejárt és megválaszolatlan hibajegyekkel kell először foglalkozni, míg a nem lejárt és megválaszolt hibajegyek kevésbé sürgősek.

| 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%) | 85 (94%) |
| Total | 90 (100%) | 0 (0%) | 0 (0%) | 90 (100%) |

Határidőre vonatkozó haladás összegzése

A Határidőre vonatkozó haladás összegzése megmutatja a csapata munkájának hatékonyságát. A "Megtekintési szempont" szűrő a diagramot a következőkre osztja: Hely, Sorok, Válaszállapot, Címke, Forrás, Benyomás vagy egyedi szűrő.

A diagram a lezárt, nem lejárt és a lejárt hibajegyek számát, valamint az időben lezárt hibajegyek százalékos arányát mutatja a "Megtekintési szempont" kiválasztott lehetőségének megfelelően (pl. Benyomás szerint).



Kattintson a **Táblázat megjelenítése** lehetőségre az adatok táblázatos formában történő kibontásához a "Megtekintési szempont" kiválasztott lehetőségének megfelelően (pl. Sor szerint).

| - 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 |

Panaszok

A statisztikában tekintse át a folyamatban lévő panaszok (negatív ügyfélvélemények) számát, a panasz lezárásáig eltelt átlagos napok számát, az utolsó panasz óta eltelt napok számát és a legrégebbi megoldatlan panasz dátumát/korát a "Megtekintési szempont" kiválasztott lehetőségének megfelelően (pl. Válaszállapot szerint).

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

Megjegyzés: A mérőszámok a Műveletek kategória megnyitásával is megtekinthetők a Jelentések lapon.



Fizetős prémium szolgáltatások

Vegye igénybe a Fizetős prémium szolgáltatások platformunk szakértőinek támogatását a vállalkozása sikerének érdekében.

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek:

- Túlérni a pontosságon (kezelt üzleti hirdetések)
- Maximalizálni üzleti profilja vonzerejét (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Kihasználni a közösségi média erejét (kezelt közösségi média)
- Az a márka nyer, amelyik a legjobban törődik az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)



A Fizetős prémium szolgáltatásokkal kapcsolatos további információkért forduljon az ügyfélmenedzseréhez.

További források

Tekintse meg a teljes felhasználóiútmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Tapasztalat
- Bejövő üzenetek
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok
- Rep Connect

- Jelentések
- Hírnévpontszám
- Kérés
- Értékelések
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek

