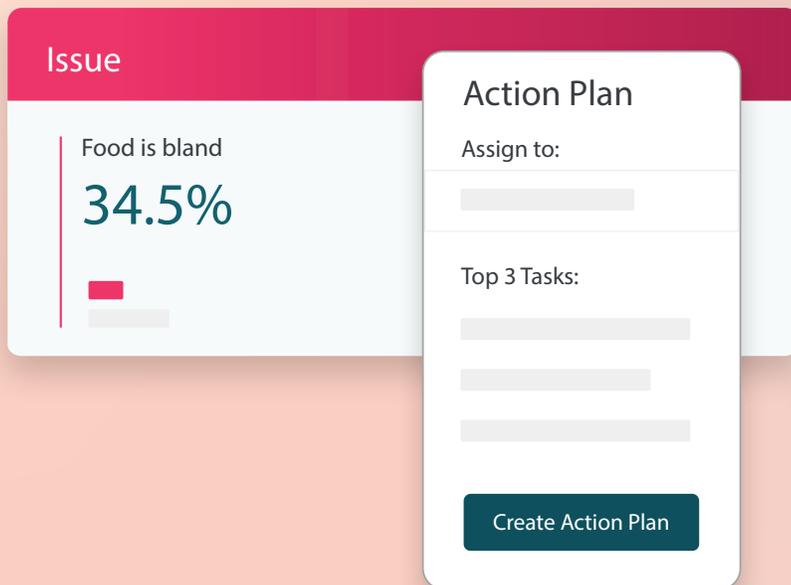


# Azioni



The image shows a user interface for Reputation management. On the left, there is a card titled "Issue" with a red header. The card displays the text "Food is bland" and a large percentage "34.5%". Below the percentage is a small red bar and a grey bar. On the right, a modal window titled "Action Plan" is open. It contains the text "Assign to:" followed by a grey input field. Below that is the text "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".

# Sommario

<b>I.</b>	Panoramica resoconti.....	2
	<b>a.</b> Configurazione delle azioni	
	<b>b.</b> Flusso di lavoro delle azioni	
	<b>c.</b> Dashboard delle azioni	
	<b>d.</b> Metriche delle azioni	
	<b>e.</b> Casi studio	
<b>II.</b>	Configurazione delle azioni.....	8
	<b>a.</b> Definizione dei flussi di lavoro delle azioni	
	<b>b.</b> Creazione di regole di automazione	
<b>III.</b>	Utilizzo della dashboard delle azioni.....	15
<b>IV.</b>	Lavorare con le azioni.....	17
	<b>a.</b> Creazione di un ticket	
	<b>b.</b> Aggiornamento di un ticket	
	<b>c.</b> Utilizzo degli avvisi sui ticket	
<b>V.</b>	Visualizzare le metriche delle azioni.....	23
	<b>a.</b> Scheda Dashboard delle azioni	
	<b>b.</b> Scheda Metriche delle azioni	
<b>VI.</b>	Servizi premium a pagamento.....	26
<b>VII.</b>	Risorse aggiuntive.....	27

# Panoramica delle azioni

Centralizza la gestione dei ticket e automatizza i flussi di lavoro con dashboard basate sui ruoli a cui il tuo team può accedere dalla propria scrivania o da qualsiasi luogo.

La scheda **Azioni** mostra i ticket che sono stati creati dal feedback dei clienti e consente ai tuoi team di tenere traccia della tempistica di risoluzione per intraprendere un'azione sul feedback. La definizione dei flussi di lavoro del team all'interno delle azioni garantisce una risoluzione coerente per ogni problema, indipendentemente dal canale in cui è stato ricevuto.

## Configurazione delle azioni

Prima di utilizzare le azioni, è necessario definire il flusso di lavoro da applicare ai dettagli del ticket. I flussi di lavoro si riferiscono alle varie etichette utilizzate per tenere traccia di un ticket durante la risoluzione.

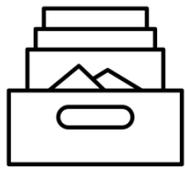
Inoltre, puoi impostare regole di automazione per determinare come vengono creati o aggiornati i ticket e quali etichette vengono applicate al ticket. Definire un insieme mirato di regole per la creazione e gli aggiornamenti dei ticket è importante per l'efficienza della risposta.

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						

## Flusso di lavoro delle azioni

Indipendentemente da come viene creato il ticket (automatico o manuale), è importante fornire con precisione aggiornamenti sull'avanzamento nei dettagli del ticket. Ogni ticket include campi che aiutano a descrivere cosa tratta, chi sta lavorando sul ticket, in quale fase si trova il ticket, qual è il tempo di risoluzione previsto e altri metadati del ticket. Questi campi e gli avvisi automatici aiutano il tuo team a monitorare l'attività durante il processo di risoluzione.

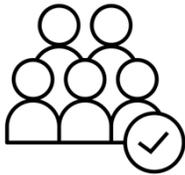
*Esempio di flusso di lavoro delle azioni: account cliente settore automobilistico riservato*



### 1. Raccolta

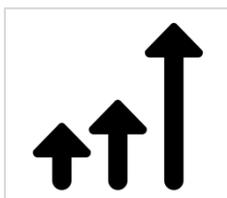
Crea ticket per:

- Recensioni negative
- Recensioni con commento
- Sondaggi in cui l'esperienza è stata "al di sotto delle mie aspettative"



### 2. Assegnazione

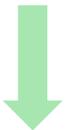
Tutti i ticket vengono assegnati direttamente ai responsabili della concessionaria con una data di scadenza di 12 giorni



### 3. Escalation

Invia un'e-mail di promemoria ai responsabili della concessionaria a 4 giorni

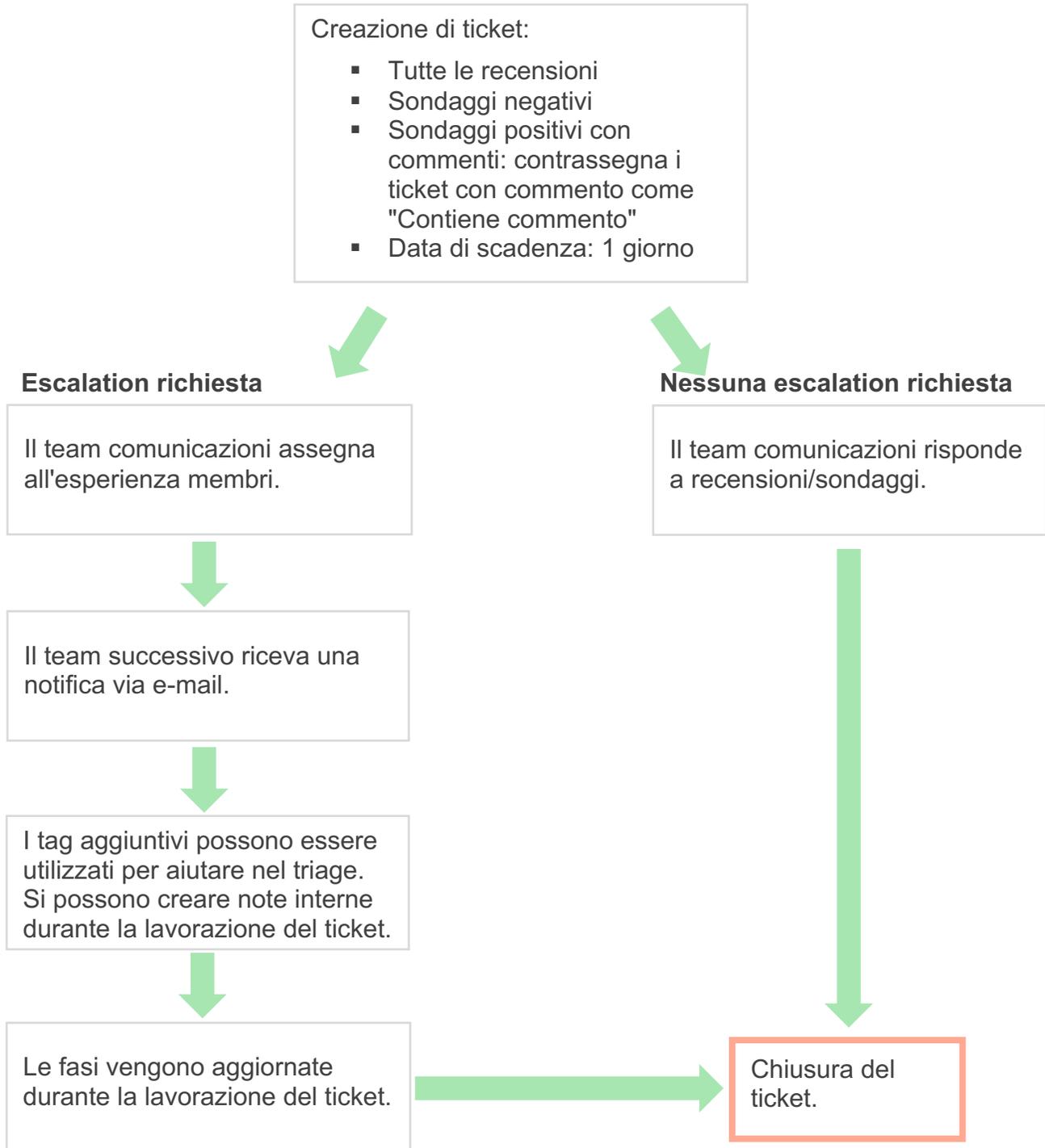
Invia un'e-mail con promemoria di ticket scaduto ai responsabili della concessionaria a 12 giorni



### 4. Risoluzione

I responsabili della concessionaria chiudono i ticket una volta inviata una risposta

**Esempio di flusso di lavoro delle azioni: account cliente settore sanitario riservato**



## Dashboard delle azioni

La dashboard delle azioni mostra tutti i ticket per tutte le località a cui hai accesso. Puoi filtrare, ordinare, cercare e applicare azioni in blocco ai ticket. Le azioni in blocco ti consentono di assegnare i ticket, ma anche di chiuderli, contrassegnarli, posticiparli, eliminarli e molto altro.

The screenshot shows the 'Dashboard' 'Metrics' view. On the left, there are filters for 'Assign To', 'Stages' (All, Open, In Progress, Closed), 'Due Date' (All, Overdue, Today, Later), 'Response Status', and 'Tags'. The main area displays three summary cards: 'Backlog' with 3 tickets, 'Overdue' with 0 tickets, and 'Resolution Rate (within SLA)' at 42.7%. Below these is a table with 3 tickets found, with columns for Id, Source, Location, Subject, Queue, and Stage.

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

## Metriche delle azioni

La scheda **Metriche delle azioni** mostra tabelle e grafici interattivi per aiutarti a comprendere le tendenze dei tuoi ticket e gli sforzi di risoluzione del team. I resoconti sulle azioni sono disponibili anche nella scheda Resoconti.

The screenshot shows the 'Metrics' view with a 'Backlog Summary' table. The table has columns for Response Status, Overdue, Not Overdue, On Hold, and Total. Each cell contains a count and a percentage, along with a progress bar.

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%)
<b>Total</b>	<b>124 (100%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>124 (100%)</b>

## Casi studio

### Westfield

Westfield è un gruppo che fornisce esperienze di shopping positive a milioni di persone nei propri centri commerciali in tutto il mondo. Westfield si è rivolto a Reputation con le seguenti necessità:

- Visibilità completa e analisi della Voice of the Customer su tutti i canali (525 milioni di visite dei clienti all'anno)
- Possibilità di tracciare, rispondere ed agire su tutti i feedback dei clienti
- Creare approfondimenti per informare chi ha capacità decisionale per i propri centri e per i partner inquilini all'interno di ogni centro
- Una piattaforma per tutte le funzioni, evitando di dover creare una soluzione personalizzata

### Azioni

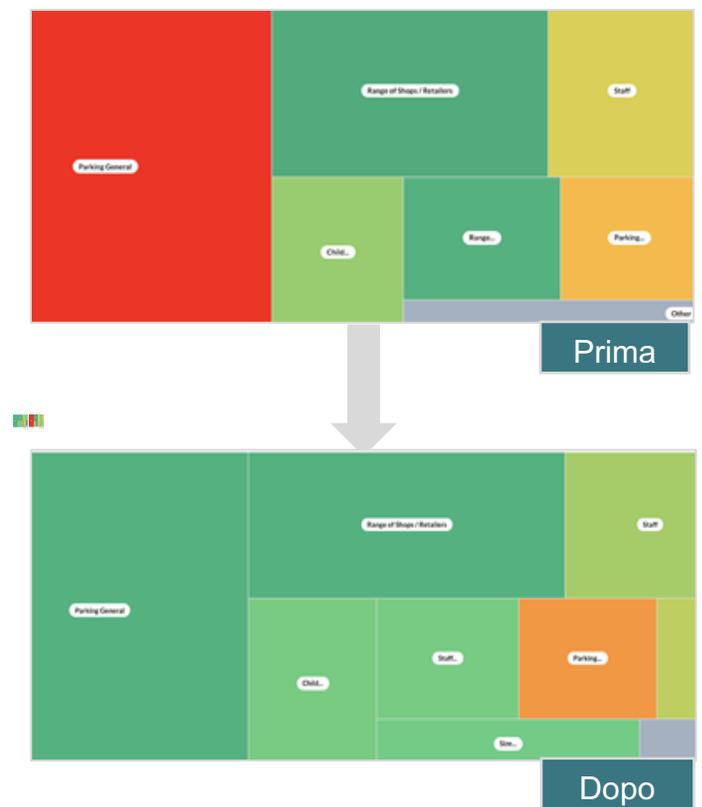
**1. Recensioni e social** per visualizzare e rispondere a tutti i commenti dei clienti in un unico luogo.

**2. Azioni** per tracciare e risolvere velocemente i problemi dei clienti.

**3. Informazioni e punteggio di reputazione** per confrontare e pubblicare i resoconti fruibili.

### Risultati

- ★ Esperienza ospiti migliorata con la chiusura del 98% delle questioni sollevate da tutte le fonti
- ★ Maggiore visibilità sui temi dei feedback più diffusi che influiscono sull'attività
- ★ Recensioni online 4,5 volte più positive
- ★ Tasso di risposta clienti del 90% (ticket di assistenza del 100%)
- ★ **Aumento del 20% del punteggio di reputazione**



## Cortland

Cortland è un'azienda multifamiliare di investimento, sviluppo e gestione immobiliare che internalizza la maggior parte delle proprie funzioni di sviluppo, progettazione, costruzione, ristrutturazione, gestione e proprietà, con l'obiettivo di garantire ai residenti ottime esperienze in termini di ospitalità.

Cortland aveva bisogno di un processo di gestione delle recensioni migliore, desiderava utilizzare i sondaggi "Contattaci" e voleva avere uno strumento per creare ticket e azioni di follow-up.

## Azioni

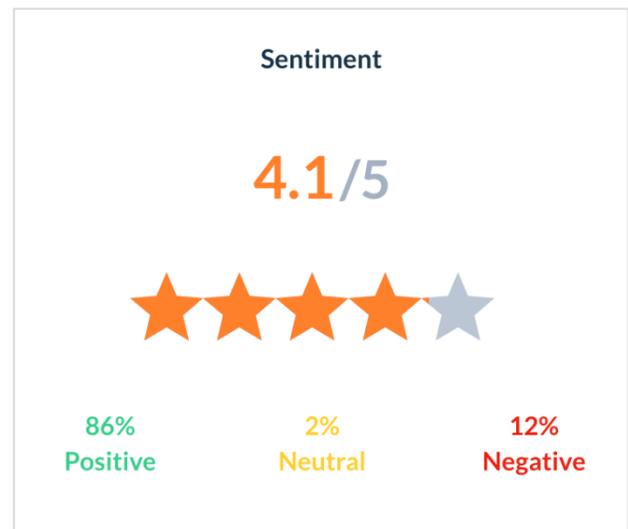
**1.** Ha aggiunto **Recensioni** per offrire accesso a tutti i feedback da un unico luogo.

**2.** Ha deciso di soddisfare accordi sul livello dei servizi più rigorosi per la risposta alle recensioni.

**3.** Ha iniziato a creare **Azioni** e assegnare ticket internamente.

## Risultati

- ★ Volume recensioni due volte maggiore rispetto al periodo di precedente
- ★ Aumento di oltre il 21% del tasso di risposta
- ★ Oltre 16.900 recensioni ottenute nel 2019 per aumentare le valutazioni
- ★ **Media di valutazioni a stelle raggiunta di oltre 4,0**



# Configurazione delle azioni

Utilizza regole aziendali personalizzabili per creare e automatizzare i flussi di lavoro dei ticket e garantire che, quando viene creato un ticket, vengano avvisate immediatamente le persone giuste.

## Definizione dei flussi di lavoro delle azioni

I flussi di lavoro si riferiscono alle etichette utilizzate per tenere traccia di un ticket attraverso la risoluzione. Puoi filtrare i ticket utilizzando queste definizioni e usarle per creare regole di automazione.

### Per definire il flusso di lavoro:

1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fai clic su **Impostazioni**.
2. Nella barra di navigazione a sinistra, fai clic su **Azioni**.
3. Usando le schede in alto, imposta le definizioni per quanto segue:

Azione	Descrizione	Esempio
Code	Crea code per scegliere a quale "gruppo" appartiene un ticket. Alcuni utenti (ruoli) possono essere responsabili della gestione dei ticket in determinate code.	Esperienza marchio Servizio clienti Legale Concierge
Tag	Crea tag per descrivere il contenuto del ticket. Puoi creare resoconti in base ai tag per comprendere la natura del feedback dei tuoi clienti.	Urgente Sicurezza
Fasi	Crea fasi disponibili durante il ciclo di vita di un ticket mentre si sposta tra le code. Le fasi predefinite del ticket sono Aperto e Chiuso. Puoi aggiungere, eliminare, classificare e rinominare fasi aggiuntive che supportano il tuo processo interno.  All'interno di ogni fase, puoi mettere in attesa il ticket, fermando il tempo in termini di monitoraggio del tempo totale di risoluzione.	Aperto In corso Cliente contattato Chiuso

Azione	Descrizione	Esempio
Escalation	Crea etichette di escalation aggiuntive in base al numero di ore da cui un ticket risulta scaduto o tra cui scadrà.	Scaduto da 5 giorni Scade tra 2 ore
Tipi di ticket	Crea dettagli di contesto aggiuntivi in base al tipo di feedback del cliente.	Tipo: gestione degli incidenti Campo: data dell'incidente
Gestione dell'accordo sul livello dei servizi	Determina in che modo il tasso di risoluzione del ticket all'interno dell'accordo sul livello dei servizi (SLA) deve essere calcolato per tutte le località monitorando i target del ticket.  Personalizza i giorni e gli orari lavorativi per calcolare la risoluzione dei ticket all'interno dello SLA.  <b>Nota:</b> si applica a tutte le località.	24/7 (24 ore lavorative)  Da lunedì a venerdì: 9-17
Altri	Crea motivi aggiuntivi per chiudere un ticket e aggiungere cause principali per ulteriori analisi.	Motivo della chiusura Causa principale

## Creazione di regole di automazione

Imposta regole di automazione per determinare come vengono creati o aggiornati i ticket e quali etichette vengono applicate all'azione. Automatizza le richieste di follow-up e imposta regole di risposta automatica per i ticket.

La creazione di un insieme mirato di regole per la creazione e gli aggiornamenti delle azioni è importante per l'efficienza della risposta. Una regola è composta da Criteri e Azione.

**Nota:** le azioni disponibili sono Crea ticket, aggiorna ticket, richiesta di follow-up e risposta automatica. Prima di poter impostare una regola del ticket, è necessario impostare le definizioni del ticket (vedi sopra), i modelli di richiesta di follow-up e/o le

**Azione: crea ticket**

Puoi configurare regole di automazione per la creazione di ticket per una delle seguenti fonti: Sondaggi o Recensioni.

**Per creare una regola di creazione del ticket:**

1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fai clic su **Impostazioni**.
2. Nella barra di navigazione a sinistra, fai clic su **Automazione**.
3. Fai clic su **Crea regola**.
4. Seleziona il trigger appropriato.
5. Inserisci un nome per la regola (ad es. recensioni per team legale)
6. Aggiungi i **criteri** (uno o più) che verranno utilizzati come trigger e un'azione di follow-up.
  - a. **Recensione**

Scegli uno dei criteri e delle azioni di follow-up seguenti associati alla nuova regola.

Criteri	Descrizione
<b>Località</b>	Seleziona le località specifiche da cui hanno avuto origine i commenti (uguale a/non uguale a), città o provincia.
<b>Codice</b>	Raggruppa per codice località.
<b>Attributi</b>	Attributi (filtri personalizzati come tipi di località, regione, reparto, ecc.).
<b>Sorgente</b>	Fonte, scegli l'origine dati del feedback del cliente (uguale/non uguale a).
<b>Opinione</b>	Scegli l'opinione complessiva del feedback del cliente (uguale/non uguale a).
<b>NPS</b>	Scegli un Net Promoter Score del feedback del cliente (uguale/non uguale a).
<b>Commento (testo)</b>	Specifica le parole chiave da cercare all'interno della recensione o del commento del sondaggio (contiene distinzione tra maiuscole e minuscole/non contiene distinzione tra maiuscole e minuscole). Separa più parole chiave con virgole.
<b>Lunghezza del commento</b>	Imposta una lunghezza minima del commento in caratteri per la recensione o il commento del sondaggio (maggiore di/maggiore o uguale a/minore di/minore o uguale a).

Criteria	Descrizione
<b>Risposta al sondaggio</b>	Specifica le parole chiave da cercare all'interno del commento del sondaggio (contiene con distinzione tra maiuscole e minuscole/contiene). Separa più parole chiave con virgole.
<b>Nome del recensore</b>	Specifica il nome della persona che lascia il feedback (uguale a/non uguale a).
<b>Valutazione aggiornata</b>	Specifica se la valutazione fornita per una recensione è stata aggiornata (uguale a).
<b>Pubblicato</b>	Specifica se la relativa recensione è stata pubblicata alla sorgente
<b>Contrassegnato</b>	Specifica se la relativa recensione è stata contrassegnata
<b>Tag di sistema</b>	Specifica se la relativa recensione ha dei tag di sistema

Le azioni di follow-up comprendono: crea ticket, richiesta di follow-up e risposta automatica.

#### b. Risposta alle recensioni

Scegli uno dei criteri e delle azioni di follow-up seguenti associati alla nuova regola.

Criteria	Descrizione
<b>Località</b>	Seleziona le località specifiche da cui hanno avuto origine i commenti (uguale a/non uguale a), città o provincia.
<b>Codice</b>	Raggruppa per codice località.
<b>Attributi</b>	Attributi (filtri personalizzati come tipi di località, regione, reparto, ecc.).
<b>Stato della risposta</b>	Seleziona lo stato specifico della risposta della recensione (ad esempio pubblicato, in attesa di approvazione, ecc.)

Le azioni di follow-up comprendono: aggiorna ticket.

### c. Sondaggio

Seleziona il **Modello di sondaggio** dal menu a tendina prima di impostare i criteri.

Trigger

Survey ▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience ▼

Scegli uno dei criteri e delle azioni di follow-up seguenti associati alla nuova regola.

Criteri	Descrizione
Località	Seleziona le località specifiche da cui hanno avuto origine i commenti (uguale a/non uguale a), città o provincia.
Codice	Raggruppa per codice località.
Attributi	Attributi (filtri personalizzati come tipi di località, regione, reparto, ecc.).
Opinione	Scegli l'opinione complessiva del feedback del cliente (uguale/non uguale a).
Commento	Scegli le parole chiave presenti nel commento del sondaggio (apri risposta nella casella di testo)
Domanda	Scegli di creare un ticket quando vengono fornite risposte specifiche a domande specifiche nel tuo sondaggio (uguale a/non uguale a)
Tag di sistema	Scegli se il sondaggio ha dei tag di sistema specifici definiti nel modulo dei tag
Riaperto	Viene avviato se il ticket e il relativo sondaggio sono stati chiusi e riaperti almeno una volta

Le azioni di follow-up comprendono: crea ticket, richiesta di follow-up e risposta automatica.

**d. Campi personalizzati del ticket**

Scegli uno dei criteri e delle azioni di follow-up seguenti associati alla nuova regola.

<b>Criteri</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Località</b>	Seleziona le località specifiche da cui hanno avuto origine i commenti (uguale a/non uguale a), città o provincia.
<b>Codice</b>	Raggruppa per codice località.
<b>Attributi</b>	Attributi (filtri personalizzati come tipi di località, regione, reparto, ecc.).
<b>Escalation</b>	Scegli il tipo di escalation definito nella scheda Escalation nel modulo Azioni
<b>Coda</b>	Seleziona il nome della coda
<b>Utente</b>	Seleziona il nome dell'utente
<b>Fase</b>	Seleziona il nome della fase
<b>Tipo di ticket</b>	Seleziona il tipo di ticket definito nella scheda Tipo di ticket nel modulo Azioni
<b>Tag</b>	Seleziona il tag del ticket
<b>Risposto</b>	Seleziona se il ticket ha ricevuto risposta o meno
<b>Riaperto</b>	Viene avviato se il ticket è stato chiuso e riaperto almeno una volta

Le azioni di follow-up comprendono: aggiorna ticket e richiesta di sondaggio.

### e. Messaggio

Scegli uno dei criteri e delle azioni di follow-up seguenti associati alla nuova regola.

Criteri	Descrizione
<b>Località</b>	Seleziona le località specifiche da cui hanno avuto origine i commenti (uguale a/non uguale a), città o provincia.
<b>Codice</b>	Raggruppa per codice località.
<b>Attributi</b>	Attributi (filtri personalizzati come tipi di località, regione, reparto, ecc.).
<b>Escalation</b>	Scegli il tipo di escalation definito nella scheda Escalation nel modulo Azioni
<b>Coda</b>	Seleziona il nome della coda
<b>Utente</b>	Seleziona il nome dell'utente
<b>Fase</b>	Seleziona il nome della fase
<b>Tipo di ticket</b>	Seleziona il tipo di ticket definito nella scheda Tipo di ticket nel modulo Azioni
<b>Tag</b>	Seleziona il tag del ticket
<b>Risposto</b>	Seleziona se il ticket ha ricevuto risposta o meno
<b>Riaperto</b>	Viene avviato se il ticket è stato chiuso e riaperto almeno una volta

Le azioni di follow-up comprendono: assegna utente, assegna ruolo, contrassegna conversazione e imposta data di scadenza.

### 7. Fai clic su **Salva**.

# Utilizzo della dashboard delle azioni

Utilizza la dashboard delle azioni per visualizzare i ticket creati dal feedback dei clienti e intervenire su di essi.

La **Dashboard delle azioni** mostra tutti i ticket per tutte le località a cui hai accesso.

The screenshot shows the Reputation dashboard interface. At the top, there are filter sections for 'SOURCE' (set to 'All') and 'DATE RANGE' (set to 'Last year'), with a red circle 'A' highlighting the date range dropdown. Below these are 'Hide Filters' and 'Reset Filters' buttons. A 'Create Ticket' button is in the top right. The main area is divided into a left sidebar with 'Assign To' and 'Queues' sections, and a central metrics section. The metrics section shows 'Backlog' (124), 'Overdue' (124), 'Resolution Rate (within SLA)' (6%), and 'Closed On Time' (14.3%), with a red circle 'B' highlighting the 'Overdue' value. Below the metrics is a search bar with '124 tickets found' and an 'Edit Columns' button, with a red circle 'E' highlighting the search bar. The main content is a table of tickets with columns: Id, Source, Location, Subject, Queue, Stage, Ticket Tags, and Sentiment. The first row shows a ticket with ID 48043920, source 'Survey', location 'BDP - Uptown', and subject 'This place is great! Very efficient and they got me back to see Dr. Kershne...'. A red circle 'D' highlights the 'Location' column header. A red circle 'F' highlights the first row. A red circle 'G' highlights the action icons (menu, edit, refresh) for the first ticket. The sidebar has a 'Reset' button (red circle 'C') and a list of queues including 'All', 'Billing', 'Conclerge', 'Customer Care', 'Escalated', 'Legal', 'Main', and 'Named Employee'.

Fai corrispondere ogni lettera alla relativa funzionalità nell'immagine di cui sopra con il registro nella pagina seguente (pagina 15).

<b>A</b>	<b>Filtri di prima linea</b>	Utilizza i filtri di prima linea per regolare l'intervallo di date, la fonte della recensione o altri filtri personalizzati. Se hai più località, puoi utilizzare il filtro anche per visualizzare i ticket per località. Questi filtri persistono mentre navighi tra le diverse schermate della piattaforma.
<b>B</b>	<b>Riepilogo ticket</b>	Visualizza le statistiche sui progressi del tuo team nella risoluzione dei ticket, dati i filtri di prima linea o laterali selezionati  Vedi Metriche delle azioni per ulteriori informazioni.
<b>C</b>	<b>Filtri laterali</b>	Utilizza i filtri sul lato sinistro per restringere l'elenco dei ticket per <b>Coda, Fase, Data di scadenza, Stato risposta, Tag, Opinione, Canale</b> (Recensione, Sondaggio, Manuale, E-mail, Correggi credenziali), o <b>Tipo di ticket</b> . Inoltre, puoi visualizzare Tutti i ticket o ordinare in base ai ticket assegnati a utenti specifici utilizzando il filtro <b>Assegna a</b> .  Per modificare una qualsiasi opzione di filtro, vedi Configurazione dei ticket.
<b>D</b>	<b>Colonne modificabili e ordinabili</b>	Fai clic per ordinare i risultati del ticket per <b>ID, Sorgente, Località, Opinione, Ultimo aggiornamento e Data di scadenza</b> .  Modifica le colonne per nascondere le colonne che non si applicano al tuo flusso di lavoro.  Esporta tutti i ticket nella vista dashboard.
<b>E</b>	<b>Barra di ricerca</b>	Cerca i ticket che contengono le parole chiave nel ticket, tra cui nome, e-mail, ecc.  Limita le query di ricerca a meno di 20 caratteri per risultati precisi e veloci.
<b>F</b>	<b>Azioni di ticket in blocco</b>	Seleziona la casella di controllo accanto a uno o più ticket per eseguire un'azione in blocco. Le azioni includono: <b>Assegna, Chiudi, Tag, Esporta selezionato, Imposta fase, Assegna, Rimanda ed Elimina</b> .  Vedi Lavorare con i ticket per maggiori informazioni.
<b>G</b>	<b>Menu Azioni rapide</b>	Passa il mouse su un ticket per eseguire un'azione senza fare clic sui dettagli del ticket. Le azioni includono: <b>Assegna, Imposta fase, Rimanda</b> .

# Lavorare con le azioni

Garantisci la soddisfazione dei clienti monitorando le azioni relative a un ticket in un unico luogo, per creare trasparenza e responsabilità.

Ogni ticket include campi che aiutano a descrivere cosa tratta, chi sta lavorando sul ticket, in quale fase si trova il ticket, qual è il tempo di risoluzione previsto e altri metadati del ticket.

Questi campi aiutano il tuo team a monitorare l'attività durante il processo di risoluzione.

**Nota:** prendi in considerazione la creazione di ruoli specifici per gli utenti che lavorano con i ticket. Ad esempio, il personale in prima linea può aggiornare i ticket, ma solo i responsabili possono chiuderli.

## Creazione di un ticket

La piattaforma supporta questi metodi per la creazione dei ticket:

- **Automatico:** i ticket vengono generati in base alle regole di configurazione o integrazione (telefonata, e-mail, lettera).
- **Manuale :** tocca l'icona "più" nell'app mobile Reputation nella scheda **Azioni**.
- **Manuale:** fai clic sul pulsante **Crea ticket** dalla dashboard delle azioni.

**Create Ticket**
✕

**Customer Information**

Title Reporter Name \*

Comments \*

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 \*

Matching Tickets



No tickets match this email address

Cancel
Create

## Aggiornamento di un ticket

Poiché più persone possono trattare un ticket, è importante fornire con precisione aggiornamenti sui progressi nelle note del ticket. Ogni volta che un ticket viene aggiornato, l'attività viene automaticamente registrata nella scheda **Storico**, che ti aiuta a comprendere l'intero ciclo di vita del ticket, esaminando chi ha eseguito ogni azione e quando.

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

**Nota:** per applicare aggiornamenti in blocco ai ticket, utilizza le caselle di controllo nella dashboard delle azioni.

10 ticket(s) are selected <a href="#">Clear Selection</a> <a href="#">View</a> <a href="#">Assign</a> <a href="#">Close</a> <a href="#">More</a>								
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Id	<input type="checkbox"/> Source	<input type="checkbox"/> Location	<input type="checkbox"/> Subject	<input type="checkbox"/> Queue	<input type="checkbox"/> Stage	<input type="checkbox"/> Tick	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	48043920	Survey	BDP - Uptown	This place is great! Very efficient and they got me back to see Dr. Kershne ... <a href="#">Read More</a>	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 ... <a href="#">Read More</a>	Named Employee	Open	Kud	



### Modifica dello stato del ticket

La scheda **Informazioni** nei dettagli del ticket include coda, fase, tag, cause principali e tipo di ticket (se presente).

Per modificare lo stato del ticket:

1. Dalla dashboard delle azioni, fai clic su un ticket per aprire i dettagli.
2. Nella scheda **Informazioni**, aggiorna i campi coda, fase, tag, cause principali o i campi personalizzati. Puoi anche caricare allegati secondo necessità.

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

**Nota:** passa il mouse su un ticket nella dashboard delle azioni per attivare il menu delle azioni rapide per assegnare la coda, modificare le fasi e posticipare i ticket.

### Aggiunta di note al ticket

La scheda **Note** nei dettagli del ticket ti consente di collaborare internamente con il tuo team. Le note non sono visibili ai clienti.

Per modificare lo stato del ticket:

1. Dalla dashboard delle azioni, fai clic su un ticket per aprire i dettagli.
2. Nella scheda **Note**, aggiungi una nota per mostrare l'ultima azione.

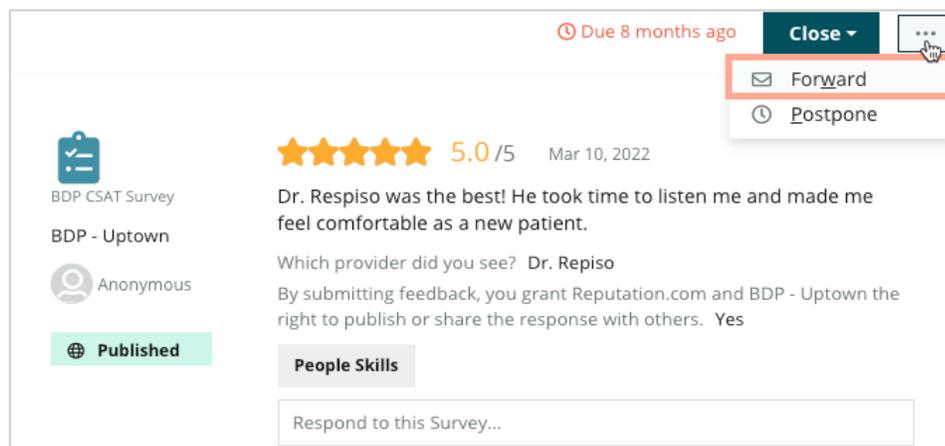
**Nota:** puoi anche aggiungere note a un ticket dalla tua casella di posta in arrivo quando rispondi a un messaggio automatico generato da una notifica "Nuovo ticket" o "Ticket aggiornato".

### Inoltro di ticket

L'inoltro di un ticket ti consente di inviare i dettagli del ticket ad altri utenti tramite e-mail.

Per inoltrare un ticket:

1. Dalla dashboard delle azioni, fai clic su un ticket per aprire i dettagli.
2. Fai clic sui puntini di sospensione e poi su **Inoltra**.



3. Immetti l'indirizzo e-mail dei destinatari, il nome utente della piattaforma o il ruolo, l'oggetto e il messaggio.

4. Includi la recensione, lo storico e/o i commenti nella tua email.

5. Fai clic su **Inoltra**.

I dettagli del ticket verranno inviati via e-mail a tutti i destinatari.

**Modifica della data di scadenza**

Posticipare un ticket ti consente di impostare una nuova data di scadenza per il ticket.

Per posticipare un ticket:

1. Dalla dashboard delle azioni, fai clic su un ticket per aprire i dettagli.
2. Fai clic sui puntini di sospensione e poi su **Posticipa**.
3. Inserisci il numero di ore, giorni, settimane o mesi di cui posticipare il ticket.
4. Fai clic su **Imposta data di scadenza**.

### Chiusura dei ticket

Quando una risoluzione è stata fornita e accettata, fai clic sul pulsante **Chiudi** per aggiungere un elemento al registro e impostare automaticamente la fase del ticket su Chiuso. Se desideri fornire una spiegazione (motivo della chiusura, commenti, causa principale, ecc.), fai clic su **Spiega e chiudi**.

### 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

## Utilizzo degli avvisi sui ticket

E-mail ticket, notifica push mobile e avvisi della barra delle notifiche della piattaforma possono essere attivati ogni volta che viene creato un ticket e/o uno di questi campi viene aggiornato:

- Escalation
- Fasi
- Code
- Tag
- Commenti
- Allegato (aggiunto/rimosso)

# Visualizzare le metriche delle azioni

Utilizza le metriche delle azioni come supporto per la definizione dei KPI interni per l'attività del tuo ticket.

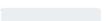
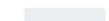
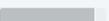
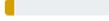
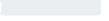
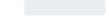
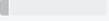
La scheda **Dashboard delle azioni** fornisce una panoramica di alto livello delle metriche principali. La scheda **Metriche delle azioni** mostra tabelle e grafici interattivi per aiutarti a comprendere le tendenze dei tuoi ticket e gli sforzi di risoluzione del team. I resoconti sui ticket sono disponibili anche nella scheda **Resoconti**.

- Utilizza i filtri di prima linea per modificare i dati nei grafici.
- Per uno qualsiasi dei grafici, fai clic sui **puntini di sospensione** per visualizzare opzioni aggiuntive per il download dei grafici in PDF, l'automazione delle e-mail pianificate o l'inoltro dei dati tramite e-mail.

## Scheda Dashboard delle azioni

### Riepilogo metriche

Visualizza le statistiche sui progressi del tuo team nella risoluzione dei ticket.

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%) 
<b>Total</b>	<b>124 (100%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>124 (100%)</b>

Metrica	Descrizione
Backlog	Numero di ticket che non sono stati chiusi.
Scaduti	Numero di ticket aperti in backlog che hanno superato la data di scadenza.
Chiusi in tempo	Percentuale di ticket chiusi prima della violazione dell'accordo sul livello dei servizi.



## Scheda Metriche delle azioni

### Riepilogo del backlog

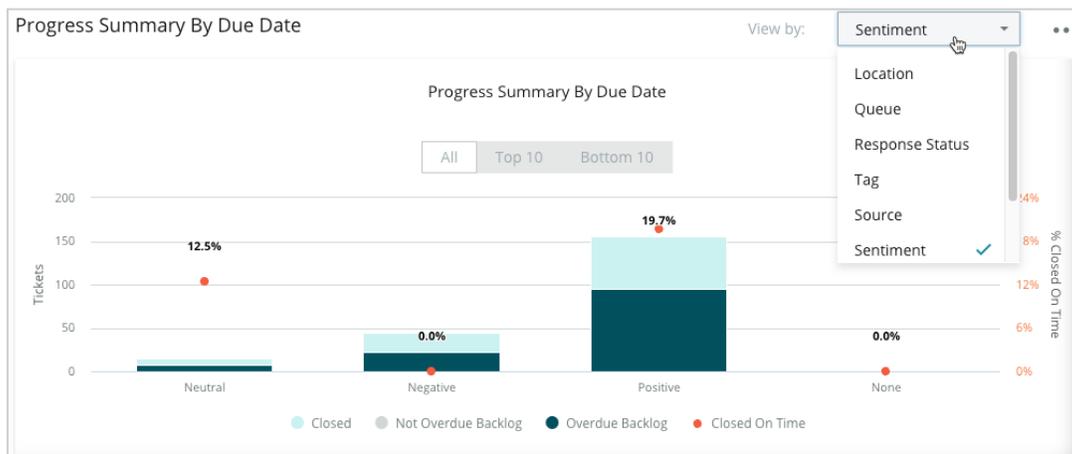
Visualizza il numero di ticket in backlog scaduti/non scaduti/in attesa e con risposta/senza risposta. I ticket scaduti e senza risposta devono essere risolti per primi, mentre i ticket non scaduti e con risposta sono meno urgenti.

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%)
<b>Total</b>	<b>90 (100%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>0 (0%)</b>	<b>90 (100%)</b>

### Riepilogo dei progressi per data di scadenza

Il riepilogo dei progressi per data di scadenza fornisce chiarezza sulle prestazioni del tuo team. Utilizza il filtro "Visualizza per" per suddividere il grafico in base a località, coda, stato risposta, tag, sorgente, opinione o filtro personalizzato.

Il grafico mostra il numero di ticket nei gruppi di backlog chiusi, non scaduti e scaduti, nonché la percentuale di ticket chiusi in tempo in base al fattore "Visualizza per" selezionato (esempio: opinione).



Fai clic su **Mostra tabella** per espandere i dati in un formato tabulare in base al fattore "Visualizza per" selezionato (esempio: coda).

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
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>32.2%</b>	<b>215</b>

### Reclami

Esamina il numero di reclami (feedback non positivo del cliente) in backlog, il numero medio di giorni per chiudere un reclamo, il numero di giorni dall'ultimo reclamo e la data/età del reclamo in sospeso più vecchio in base al fattore "Visualizza per" selezionato (esempio: stato risposta).

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:** puoi anche visualizzare le metriche nella scheda Resoconti espandendo la categoria Azioni.

# Servizi premium a pagamento

Lascia che i nostri esperti della piattaforma Servizi premium a pagamento si occupino di tutto al posto tuo.

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'**accuratezza** (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'**attrattiva** dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio **più attento** è quello che **vince** (risposte alle recensioni gestite)



Contatta il tuo Account executive per maggiori informazioni sui nostri servizi premium a pagamento.



# Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- *Amministratore*
- *Social branding*
- *Inserzioni commerciali*
- *Dashboard*
- *Esperienza*
- *Posta in arrivo*
- *App mobile*
- *Pagine e localizzatori*
- *Rep Connect*
- *Resoconti*
- *Punteggio di reputazione*
- *Richieste*
- *Recensioni*
- *Social listening*
- *Suite social*
- *Sondaggi*
- *Widget*