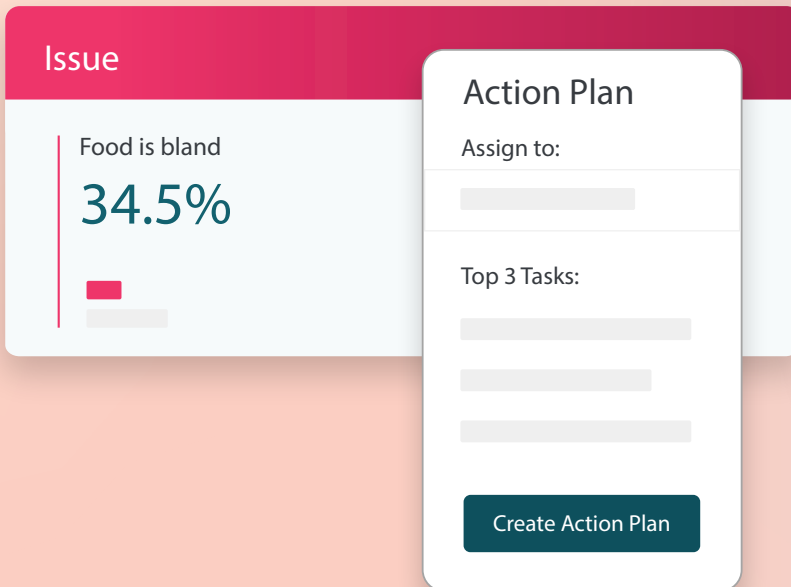


조치 작업



The screenshot displays a user interface for reputation management. It features two main components: an 'Issue' card and an 'Action Plan' modal.

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

Action Plan Modal: This modal is overlaid on the issue card. It has a white background and a dark red header with the text 'Action Plan'. Below the header, there are three sections: 'Assign to:' followed by a grey input field; 'Top 3 Tasks:' followed by three grey input fields; and a dark red button at the bottom with the text 'Create Action Plan'.

목차

- I. 보고서 개요.....2
 - a. 조치 작업 구성
 - b. 조치 작업 워크플로
 - c. 조치 작업 대시보드
 - d. 조치 작업 매트릭스
 - e. 사례 연구
- II. 조치 작업 구성하기.....8
 - a. 활동 워크플로를 정의하기
 - b. 자동화 규칙 생성하기
- III. 조치 작업 대시보드 사용하기.....15
- IV. 조치 작업 활용하기.....17
 - a. 티켓 생성하기
 - b. 티켓 업데이트하기
 - c. 티켓 알림 사용하기
- V. 조치 작업 매트릭스 보기.....23
 - a. 조치 작업 대시보드 탭
 - b. 조치 작업 매트릭스 탭
- VI. 유료 프리미엄 서비스.....26
- VII. 추가 리소스.....27

조치 작업 개요

팀이 언제 어디서나 티켓을 집중적으로 관리하고 워크플로를 자동화할 수 있도록 역할 기반 대시보드를 사용하세요.

조치 작업 탭에는 고객 피드백으로 생성된 티켓이 표시되며, 팀에서는 피드백을 해결하기 위한 타임라인을 추적할 수 있습니다. 조치 내에서 팀 워크플로를 지정하면 수신된 채널과 관계없이 모든 문제에 대해 일관된 해결 방법을 보장할 수 있습니다.

조치 작업 구성

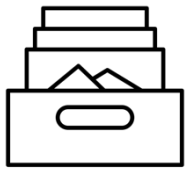
조치 작업을 활용하기 전에 티켓 세부 정보에 적용할 워크플로를 정의해야 합니다. 워크플로는 해결을 통해 티켓을 추적하는 데 사용되는 다양한 라벨을 나타냅니다. 또한 자동화 규칙을 설정하여 조치 작업의 생성 및 업데이트 방식과 티켓에 적용되는 라벨을 지정할 수 있습니다. 티켓 생성 및 업데이트에 목표 규칙을 정의하는 것은 응답 효율성에 아주 중요합니다.

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						

조치 작업 워크플로

티켓 생성 방법 (자동 또는 수동)에 관계없이 티켓 세부 정보에 진행률 업데이트를 정확하게 제공하는 것이 중요합니다. 각 티켓에는 티켓의 내용, 티켓 작업자, 티켓의 단계, 예상 해결 시간 및 기타 티켓 메타데이터를 설명하는 필드가 포함됩니다. 해당 필드와 자동 경보 알림은 해결 과정 전반에 걸쳐 조치 작업을 추적하는 데 도움이 됩니다.

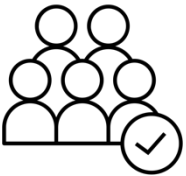
샘플 작업 워크플로우: 자동차 테넌트(업체 이름 비공개)



1. 수집

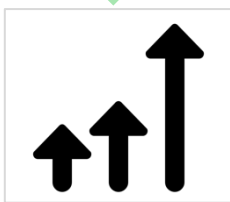
다음 목적으로 티켓 생성:

- 부정적 후기
- 댓글이 있는 후기
- 경험이 "기대 이하"인 설문조사



2. 할당

모든 티켓은 12 일 마감 기한과 함께 딜러점 매니저에게 직접 할당됩니다.



3. 에스컬레이션

4 일 차에 딜러점 매니저에게 다시 알림 이메일을 보냅니다.
12 일 차에 딜러점 매니저에게 마감을 알리는 이메일을 보냅니다.



4. 해결

딜러점 매니저는 응답 후 티켓을 닫습니다.

샘플 작업 워크플로우: 보건 의료 테넌트 (업체 이름 비공개)

티켓 생성:

- 모든 후기
- 부정적 후기
- 댓글이 달린 긍정적인 설문조사: 댓글이 달린 티켓에 "댓글 포함"으로 태그 지정
- 기한: 1 일



에스컬레이션 요청됨

커뮤니케이션 팀이 회원 경험에 할당됩니다.



다음 팀이 이메일로 통보됩니다.



분류를 위해 추가적인 태그를 사용할 수 있습니다. 티켓 작업 중에 내부 메모를 작성할 수 있습니다.



티켓 작업이 완료되며 단계가 업데이트됩니다.



에스컬레이션 미요청

커뮤니케이션 팀이 후기/설문에 응답합니다.



티켓을 마감합니다.



조치 작업 대시보드

조치 작업 대시보드는 액세스 권한이 있는 모든 사업장의 티켓을 표시합니다. 티켓에 일괄 작업을 필터링, 정렬, 검색 및 적용할 수 있습니다. 일괄 작업을 통해 티켓에 대한 할당, 닫기, 태그, 연기, 삭제 등 조치를 실행할 수 있습니다.

The screenshot shows a dashboard with the following components:

- Metrics:** Backlog (3), Overdue (0), Resolution Rate (within SLA) (42.7%).
- Filters:** Assign To, Stages (All, Open, In Progress, Closed), Due Date (All, Overdue, Today, Later), Response Status, Tags.
- Tickets:** 3 tickets found. Search bar and 'Edit Columns' button are present.

	Backlog	Overdue	Resolution Rate (within SLA)
	3	0	42.7%

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

조치 작업 메트릭스

조치 작업 메트릭스 탭에는 티켓의 추세와 팀의 해결 노력을 조사하는 데 도움이 되는 대화형 차트와 그래프가 표시됩니다. 조치 작업 보고서는 보고서 탭에서도 사용할 수 있습니다.

The screenshot shows a 'Backlog Summary' table with the following data:

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%)

사례 연구

Westfield

Westfield 는 전세계 쇼핑센터를 이용하는 수백만 명에게 긍정적인 쇼핑 경험을 제공하기 위해 노력하는 그룹입니다. Westfield 는 다음 필요로 인해 레퓨테이션에 문의했습니다.

- 모든 채널에서 고객의 목소리를 완벽하게 파악하고 분석(연간 5 억 2,500 만 명의 고객 방문)
- 모든 고객 피드백을 추적, 대응 및 조치하는 기능
- 센터 및 각 센터 테넌트 파트너의 의사 결정을 알리는 인사이트 생성
- 솔루션을 맞춤 구축할 필요 없이 모든 기능을 제공하는 단일 플랫폼

조치

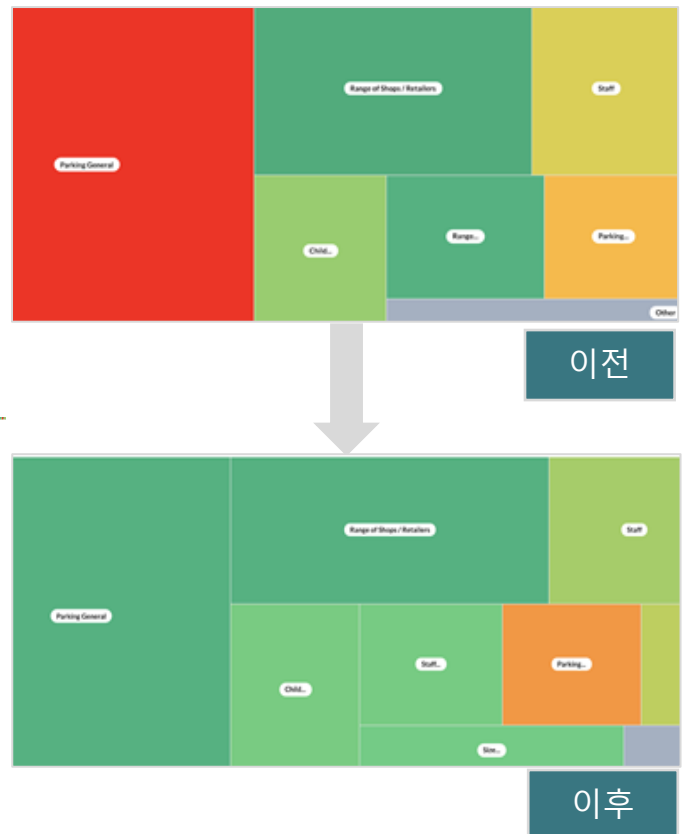
1. 후기 및 소셜 을 통해 모든 고객 댓글을 한곳에서 확인하고 응답할 수 있습니다.

2. 조치 를 통해 고객 문제를 추적하고 빠르게 해결할 수 있습니다.

3. 인사이트 및 평판 점수 로 조치 가능한 보고서를 벤치마킹하고 게시합니다.

결과

- ★ 모든 출처에서 제기된 98%의 문제가 종료되면서 게스트 경험 개선
- ★ 비즈니스에 영향을 미치는 광범위한 피드백 테마에 대한 가시성 향상
- ★ 긍정적인 온라인 후기 4.5 배 향상
- ★ 90% 고객 반응률(및 지원 티켓의 100%)
- ★ 레퓨테이션 점수 20% 향상



Cortland

Cortland 는 다가구 부동산 투자, 개발 및 관리 회사로, 대부분의 다가구 개발, 설계, 건설, 리노베이션, 관리 및 소유권 기능을 인소스로 제공하며, 거주자에게 탁월한 호스피탈리티 중심의 생활 경험을 제공하는 것을 목표로 합니다.

Cortland 는 보다 향상된 검토 관리 프로세스가 필요했기 때문에 '문의하기' 설문 기능을 활용하고자 했으며, 티켓을 만들고 후속 조치를 취할 수 있는 도구가 필요했습니다.

조치

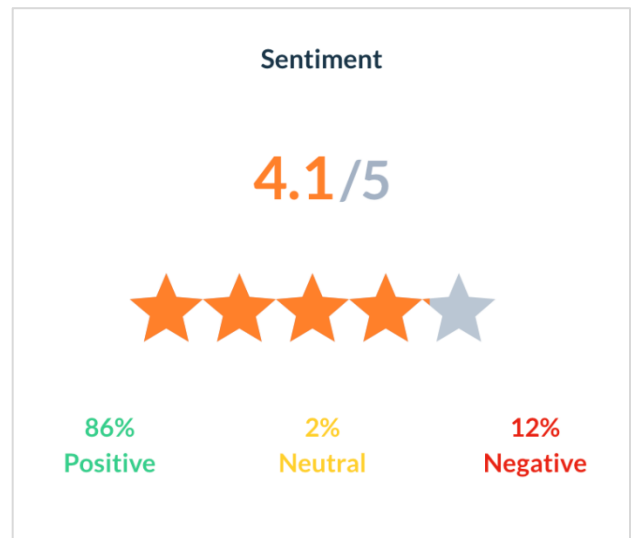
1. 후기를 추가하여 모든 피드백을 접근 가능한 한 곳에 보관합니다.

2. 후기 응답에 대해 보다 강력한 서비스 수준 계약(SLA)에 부합하기로 결정했습니다.

3. 내부적으로 조치 생성과 티켓 할당을 시작했습니다.

결과

- ★ 이전 기간보다 후기 수량이 2 배 이상 증가
- ★ 응답률 21% 이상 증가
- ★ 2019 년에 16.900 개 이상의 후기로 별점을 향상
- ★ **4.0+ 이상의 별점에 도달**



조치 작업 구성하기

맞춤화 가능한 비즈니스 규칙을 사용하여 티켓팅 워크플로를 구축하고 자동화하여 티켓이 생성될 때 적절한 사용자에게 즉시 알림을 보낼 수 있도록 합니다.

활동 워크플로를 정의하기

워크플로란 해결을 통해 티켓을 추적하는 데 사용되는 라벨을 가리킵니다. 이러한 정의를 사용하여 티켓을 필터링하고 이를 사용하여 자동화 규칙을 작성할 수 있습니다.

워크플로를 정의하는 방법:

1. 플랫폼 우측 상단 코너에서 **설정**을 클릭합니다.
2. 왼쪽 내비게이션에서 **조치**를 클릭합니다.
3. 맨 위의 탭을 사용하여 다음 항목에 대한 정의를 설정합니다.

조치 작업	설명	예시
대기열	대기열을 생성하여 티켓이 속한 "버킷"을 선택합니다. 특정 사용자(역할)는 특정 대기열의 티켓 처리를 담당할 수 있습니다.	브랜드 경험 고객 서비스 법률 총괄 안내
태그	티켓 콘텐츠를 설명하는 태그를 만듭니다. 태그를 보고하여 고객 피드백의 특성을 이해할 수 있습니다.	긴급 안전
단계	티켓 수명 주기 동안 대기열 사이를 통과할 때 사용할 수 있는 단계를 만듭니다. 기본 티켓 단계는 열기 및 닫기입니다. 자체 내부 프로세스를 지원하는 추가 단계를 추가, 삭제, 순위 지정 및 이름 변경할 수 있습니다. 각 단계에서 티켓을 보류 처리할 수 있어 총 해결 시간 추적을 멈춰줍니다.	열기 진행 중 고객이 연락됨 종료됨

조치 작업	설명	예시
에스컬레이션	티켓이 만료되거나 만료되는 시간을 기준으로 에스컬레이션 라벨을 만듭니다.	마감 기한 5 일 초과 마감 기한 2 시간 남음
티켓 유형	고객 피드백 유형을 기반으로 추가 컨텍스트 세부 정보를 만듭니다.	유형: 사고 관리 필드: 발생 일자
서비스 수준 계약(SLA) 관리	SLA(서비스 수준 계약) 내 모든 사업장에 대해 티켓 목표를 추적하여 A 중 티켓 해결을 산정 방법을 결정합니다. 영업일과 영업시간을 사용자 조정하여 SLA 내에서 티켓 해결을 산정합니다.	24*7(영업시간 24 시간) 월-금요일: 오전 9 시-오후 5 시
기타	티켓 종료나 추가 분석을 위한 중심 사유를 위해 추가적인 사유를 생성합니다.	마감 사유 중심 사유

참고 사항: 이는 모든 사업장에 적용됩니다.

자동화 규칙 생성하기

자동화 규칙을 설정하여 티켓의 생성 또는 업데이트 방식 그리고 조치 작업에 어떤 라벨을 적용할지 결정합니다. 후속 요청을 자동화하고 티켓에 대한 자동 응답 규칙을 설정합니다.

조치 작업 생성 및 업데이트를 위해 목표로 하는 규칙 세트를 정의하는 것은 응답 효율에 있어 아주 중요합니다. 규칙은 기준 및 조치 작업으로 이루어져 있습니다.

참고 사항: 사용 가능한 작업은 티켓 생성, 티켓 업데이트, 후속 조치 요청 및 자동 응답입니다. 티켓 규칙을 설정하기 전에 티켓 정의(상기 내용 참조), 후속 요청 템플릿 및/또는 응답 매크로를 설정해야 합니다.

조치 작업: 티켓 생성

설문조사 또는 후기에서 티켓 생성을 위한 자동화 규칙을 구성할 수 있습니다.

티켓 생성 규칙을 생성하는 방법:

1. 플랫폼 우측 상단 코너에서 **설정**을 클릭합니다.
2. 왼쪽 내비게이션에서 **자동화**를 클릭합니다.
3. **규칙 생성**을 클릭합니다.
4. 알맞은 트리거를 선택합니다.
5. 규칙 이름을 입력합니다(예: 법무부서 후기).
6. 트리거 및 후속 조치로 사용할 **기준**(하나 이상)을 추가합니다.

a. 후기

다음 기준과 새 규칙과 관련된 후속 조치 중에서 선택합니다.

기준	설명
사업장	댓글이 비롯된 특정한 사업장(동일/동일하지 않음), 도시 또는 주를 선택합니다.
코드	사업장 코드로 그룹화합니다.
속성	속성(사업장 유형, 지역, 부서 등으로 필터 사용자화).
출처	고객 피드백의 데이터 출처를 선택합니다(동일/동일하지 않음).
センチメント	전반적인 고객 피드백의センチメント를 선택합니다(동일/동일하지 않음).
NPS	고객 피드백의 순수 고객 추천 지수를 정합니다(동일/동일하지 않음).
댓글(텍스트)	후기 또는 설문 댓글 내에서 찾을 키워드를 지정합니다(대소문자 구분 포함/대소문자 구분 포함 안 함). 키워드가 여러 개인 경우 심표로 구분합니다.
댓글 길이	후기 또는 설문 댓글에 최소 글자수를 설정합니다(초과/이상/미만/이하).
설문 응답	설문 댓글 내에서 찾을 키워드를 지정합니다(대소문자 구분 포함/대소문자 구분 포함 안 함). 키워드가 여러 개인 경우 심표로 구분합니다.
후기 작성자 이름	피드백을 남기는 사람의 이름을 지정합니다(동일/동일하지 않음).

기준	설명
업데이트된 평점	업데이트된 후기에 평점이 제공되었는지 명시합니다(동일).
게시됨	해당 후기가 출처에 게시되었는지 명시합니다
플래그됨	해당 후기가 플래그 되었는지 명시합니다
시스템 태그	해당 후기가 시스템 태그되었는지 명시합니다

포함된 후속 조치: 티켓 생성, 후속 요청 및 자동 응답.

b. 후기 응답

다음 기준과 새 규칙과 관련된 후속 조치 중에서 선택합니다.

기준	설명
사업장	댓글이 비롯된 특정한 사업장(동일/동일하지 않음), 도시 또는 주를 선택합니다.
코드	사업장 코드로 그룹화합니다.
속성	속성(사업장 유형, 지역, 부서 등으로 필터 사용자화).
응답 상태	후기의 특정 응답 상태를 선택하세요(게시됨, 승인 대기 중 등)

포함된 후속 조치: 티켓 업데이트.

c. 설문

기준을 설정하기 전에 드롭다운에서 **설문조사 템플릿**을 선택합니다.

Trigger

Survey ▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience ▼

다음 기준과 새 규칙과 관련된 후속 조치 중에서 선택합니다.

기준	설명
사업장	댓글이 비롯된 특정한 사업장(동일/동일하지 않음), 도시 또는 주를 선택합니다.
코드	사업장 코드로 그룹화합니다.
속성	속성(사업장 유형, 지역, 부서 등으로 필터 사용자화).
센티먼트	전반적인 고객 피드백의 센트먼트를 선택합니다(동일/동일하지 않음).
댓글	설문 댓글에 있는 키워드를 선택합니다(회답 텍스트 박스를 엽니다)
질문	설문에 있는 특정한 질문에 특정한 답변이 제공된 경우 티켓을 생성하려면 이 항목을 선택합니다(동일/동일하지 않음).
시스템 태그	설문의 태드 모듈에 특정한 시스템 태그를 정의할지 선택합니다
다시 열림	이렇게 하면 해당 설문이 있는 티켓이 종료된 후 한 번 이상 다시 열릴 때 시작됩니다.

포함된 후속 조치: 티켓 생성, 후속 요청 및 자동 응답.

d. 티켓 맞춤형 필드

다음 기준과 새 규칙과 관련된 후속 조치 중에서 선택합니다.

기준	설명
사업장	댓글이 비롯된 특정한 사업장(동일/동일하지 않음), 도시 또는 주를 선택합니다.
코드	사업장 코드로 그룹화합니다.
속성	속성(사업장 유형, 지역, 부서 등으로 필터 사용자화).
에스컬레이션	조치 모듈의 에스컬레이션 탭에 정의된 정확한 에스컬레이션 유형을 선택합니다.
대기열	정확한 대기열 이름을 선택합니다.
사용자	정확한 사용자 이름을 선택합니다.
단계	정확한 단계 이름을 선택합니다.
티켓 유형	조치 모듈의 티켓 유형 탭에 정의된 정확한 티켓 유형을 선택합니다.
태그	정확한 티켓 태그(들)을 선택합니다.
응답함	티켓이 응답되었는지 아닌지를 선택합니다.
다시 열림	이렇게 하면 해당 티켓이 종료된 후 한 번 이상 다시 열릴 때 시작됩니다.

포함된 후속 조치: 티켓 업데이트 및 설문 요청.

e. 메시지

다음 기준과 새 규칙과 관련된 후속 조치 중에서 선택합니다.

기준	설명
사업장	댓글이 비롯된 특정한 사업장(동일/동일하지 않음), 도시 또는 주를 선택합니다.
코드	사업장 코드로 그룹화합니다.
속성	속성(사업장 유형, 지역, 부서 등으로 필터 사용자화).
에스컬레이션	조치 모듈의 에스컬레이션 탭에 정의된 정확한 에스컬레이션 유형을 선택합니다.
대기열	정확한 대기열 이름을 선택합니다.
사용자	정확한 사용자 이름을 선택합니다
단계	정확한 단계 이름을 선택합니다.
티켓 유형	조치 모듈의 티켓 유형 탭에 정의된 정확한 티켓 유형을 선택합니다.
태그	정확한 티켓 태그(들)을 선택합니다.
응답함	티켓이 응답되었는지 아닌지를 선택합니다.
다시 열림	이렇게 하면 해당 티켓이 종료된 후 한 번 이상 다시 열릴 때 시작됩니다.

포함된 후속 조치: 사용자 할당, 역할 할당, 대화 표시 및 마감일 설정.

7. 저장을 클릭합니다.

조치 작업 대시보드 사용하기

조치 작업 대시보드를 사용하여 고객 의견으로 생성된 티켓을 표시하고 해당 조치 작업을 실행하세요.

조치 작업 대시보드는 사용자가 액세스할 수 있는 모든 사업장에 대한 모든 티켓을 표시합니다.

The screenshot shows the 'Action Dashboard' interface. At the top, there are filters for 'SOURCE' (set to 'All') and 'DATE RANGE' (set to 'Last year'), with callout 'A' pointing to the date range dropdown. Below the filters are 'Hide Filters' and 'Reset Filters' options. The dashboard has a 'Dashboard' tab selected and a 'Metrics' tab. A 'Create Ticket' button is in the top right. The main area displays four metrics: 'Backlog' (124), 'Overdue' (124), 'Resolution Rate (within SLA)' (6%), and 'Closed On Time' (14.3%), with callout 'B' pointing to the 'Overdue' value. Below the metrics, it says '124 tickets found' with an 'Edit Columns' button and a search bar (callout 'E'). A table of tickets is shown with columns: Id, Source, Location, Subject, Queue, Stage, Ticket Tags, and Sentiment. Callout 'C' points to the 'Assign To' section on the left, which includes a 'Reset' button and a list of queues (All, Billing, Concierge, Customer Care, Escalated, Legal, Main, Named Employee). Callout 'D' points to the 'Location' column header. Callout 'F' points to the first row of the table. Callout 'G' points to the action icons (list, edit, refresh) for a specific ticket.

다음 페이지(15 페이지)에서 각 레터를 위 이미지의 알맞은 기능에 맞도록 일치시키세요.

A	상단 라인 필터	A - 상단 라인 필터, 상단 라인 필터로 날짜 범위를 조정하고, 출처, 또는 다른 맞춤형 필터를 검토합니다. 여러 사업장이 있는 경우 필터를 사용해 사업장별로 티켓을 봅니다. 플랫폼의 다른 화면으로 이동해도 이 필터는 유지됩니다.
B	티켓 개요	선택된 상단 라인 또는 측면 필터에 따라 팀의 티켓 해결 과정에 대한 통계를 봅니다. 더 많은 정보를 보려면 Action Metrics(조치 메트릭스)를 봅니다.
C	측면 필터	좌측 필터를 사용해 대기열, 단계, 마감일, 응답 상태, 태그, 센트먼트, 채널 (후기, 설문, 수동, 이메일, 로그인 정보 수정), 또는 티켓 유형별로 티켓 내역을 좁힐 수 있습니다. 이에 더해, 모든 티켓을 보거나 다음에게 할당된 필터를 사용해 특정 사용자에게 할당된 티켓만 정렬할 수 있습니다. 필터 옵션을 변경하려면 티켓 구성하기를 보세요.
D	수정 또는 정렬할 수 있는 열	ID, 출처, 사업장, 센트먼트, 마지막 업데이트됨, 및 마감일별로 티켓 결과를 정렬하려면 클릭하세요. 열을 수정해 워크플로에 적용되지 않는 열을 숨깁니다. 모든 티켓을 대시보드 보기에 내보냅니다.
E	검색 바	이름과 이메일 등 티켓 내에 키워드를 포함하는 티켓을 검색합니다. 정밀하고 빠른 결과를 위해 검색 쿼리를 20 자로 제한합니다.
F	대량 티켓 조치	티켓 옆에 있는 체크 박스를 (한 개 이상) 선택하여 티켓을 대량으로 처리합니다. 조치는 다음을 포함합니다. 즉, 할당, 마감, 태그, 선택 사항 내보내기, 단계 설정, 할당, 연기, 및 삭제. 더 많은 정보를 보려면 티켓 활용을 참조하세요.
G	빠른 조치 메뉴	티켓 세부 정보를 클릭하지 않고 작업을 수행하려면 티켓 위로 마우스를 올리세요. 조치에는 다음 항목이 포함됩니다. 즉, 할당, 단계 설정, 연기.

조치 작업 활용하기

티켓과 관련된 모든 조치 작업을 한 곳에서 추적하여 투명성과 신뢰성을 확보하고 고객 만족도를 보장하세요.

각 티켓에는 티켓의 내용, 티켓 작업자, 티켓의 단계, 예상 해결 시간 및 기타 티켓 메타데이터를 설명하는 필드가 포함됩니다.

해당 필드는 팀이 해결 프로세스 전반에 걸쳐 활동을 추적하는 데 도움이 됩니다.

참고 사항: 티켓 관련 작업을 수행하는 사용자에게 대한 특정 역할을 만드는 것이 좋습니다. 예를 들어, 일선 직원들은 티켓을 업데이트할 수 있지만, 매니저들만 티켓을 종료할 수 있습니다.

티켓 생성하기

플랫폼은 다음과 같은 티켓 생성 방법을 지원합니다.

- **자동** - 티켓은 구성 규칙 또는 통합(전화, 이메일, 우편)에 따라 생성됩니다.
- **수동** - 조치 작업 탭 아래 레퓨테이션 모바일 앱에서 플러스(+) 아이콘을 누릅니다.
- **수동** - 조치 대시보드에서 **티켓 생성하기** 버튼을 클릭합니다.

티켓 업데이트하기

다수의 사람들이 티켓에 관여할 수 있으므로, 티켓 메모에 진행 상황 업데이트를 정확하게 제공하는 것이 중요합니다. 티켓이 업데이트될 때마다 활동이 기록 탭에 자동으로 기록되므로 누가 언제 어떤 조치 작업을 수행했는지 그리고 티켓의 총 수명 주기를 이해하는 데 도움이 됩니다.

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

참고 사항: 티켓에 대량 업데이트를 적용하려면 조치 작업 대시보드의 체크 박스를 이용하세요.

10 ticket(s) are selected Clear Selection View Assign Close More								
<input checked="" type="checkbox"/>	Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage	Ticket	
<input checked="" type="checkbox"/>	48043920	Survey	BDP - Uptown	This place is great! Very efficient and they got me back to see Dr. Kershne ... Read More	Named Employee	In Progress	Kud	
<input checked="" type="checkbox"/>	48045344	Survey	BDP - Uptown	Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me feel comfor ... Read More	Named Employee	Open	Kud	





티켓 상태 변경하기

티켓 세부 정보의 **정보** 탭에는 대기열, 단계, 태그, 중심 사유 및 티켓 유형(해당하는 경우)을 포함합니다.

티켓 상태를 변경하는 방법:

1. 조치 작업 대시보드에서 티켓을 클릭하여 세부 정보를 엽니다.
2. **정보** 탭에서 대기열, 단계, 태그, 중심 사유 또는 맞춤형 필드를 업데이트합니다. 또한 필요에 따라 첨부 파일을 업로드할 수 있습니다.

Info	Notes	History
Queue:	Named Employee ▼	
Stage:	In Progress ▼	
Tags:	Kudos ▼	
Root Causes:	Select ▼	
Ticket Details		
Ticket Type:	Group Visits ▼	
Group		
Ticket Attachments (0)		
 Drop files to attach, or browse Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png, mov, mp4, mpg, msg, doc, docx, txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt		

참고 사항: 작업 대시보드에서 티켓 위로 마우스를 가져가면 빠른 작업 메뉴를 활성화하여 대기열을 할당하고, 단계를 변경하고, 또는 티켓을 연기할 수 있습니다.

티켓 메모 추가하기

티켓 세부 정보의 **메모** 탭을 사용하면 팀과 내부적으로 협업할 수 있습니다. 고객은 메모를 볼 수 없습니다.

티켓 상태를 변경하는 방법:

1. 조치 작업 대시보드에서 티켓을 클릭하여 세부 정보를 엽니다.
2. **메모** 탭에서 가장 최근의 조치를 보여주는 메모를 추가합니다.

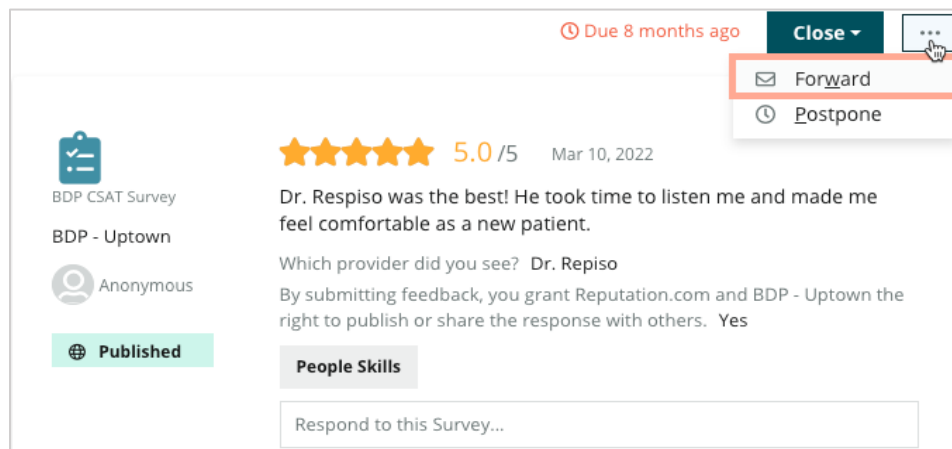
참고 사항: "새 티켓" 또는 "티켓 업데이트됨" 알림에 의해 생성된 자동 메시지에 답장할 때 받은 편지함에서 티켓에 메모를 추가할 수도 있습니다.

티켓 전달하기

티켓을 전달하면 다른 사용자에게 이메일로 티켓 세부 정보를 보낼 수 있습니다.

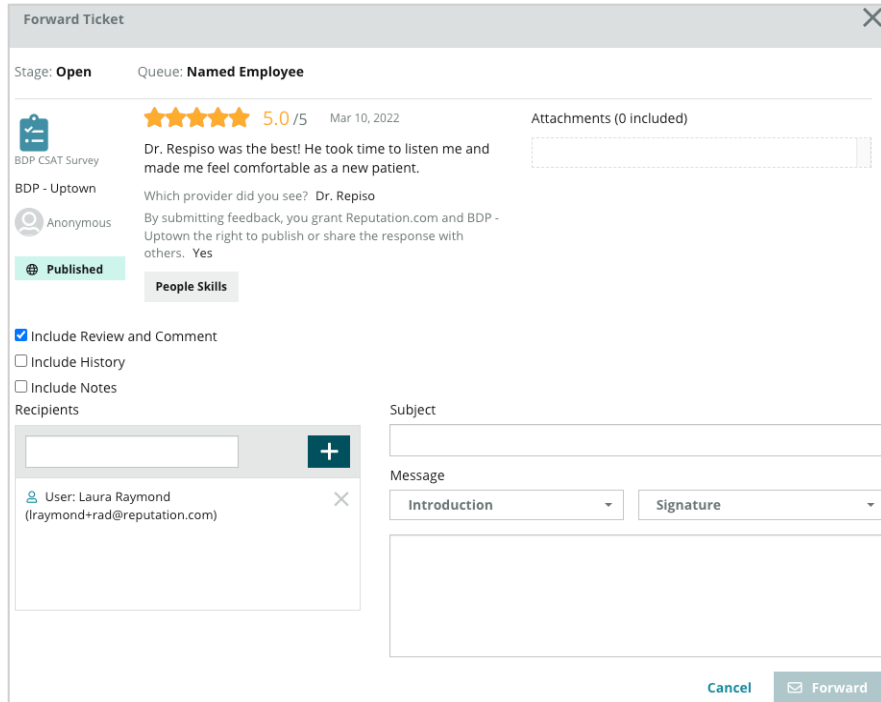
티켓을 전달하는 방법:

1. 조치 작업 대시보드에서 티켓을 클릭하여 세부 정보를 엽니다.
2. [...] 버튼을 클릭하고, **전달**을 클릭합니다



3. 수신자의 전자 메일 주소, 플랫폼 사용자 이름 또는 플랫폼 역할, 제목 및 메시지를 입력합니다.

4. 이메일에는 후기, 내역 및/또는 댓글을 포함합니다.



5. 전달을 클릭합니다.

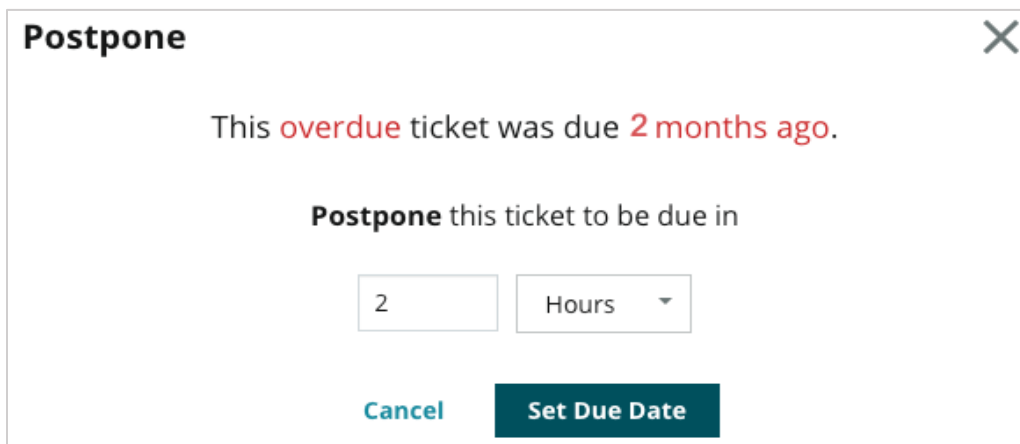
티켓 세부 정보는 모든 수신자에게 이메일로 전송됩니다.

마감일 변경하기

티켓을 연기하면 티켓의 새로운 마감일을 설정할 수 있습니다.

티켓을 연기하는 방법:

1. 조치 작업 대시보드에서 티켓을 클릭하여 세부 정보를 엽니다.
2. [...] 버튼을 클릭하고, 연기를 클릭합니다
3. 티켓을 연기할 시간, 일, 주 또는 월 수를 입력합니다.
4. 마감일 설정을 클릭합니다.



티켓 종료하기

해결 방법이 제공되고 수락되면 **종료** 버튼을 클릭하여 로그에 항목을 추가하고 자동으로 티켓 절차를 종료로 설정하세요. 설명을 제공하고 싶은 경우(종료 사유, 댓글, 근본 사유), **설명 및 종료**를 클릭하세요.

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

티켓 알림 사용하기

티켓이 생성되거나 다음 필드 중 하나가 업데이트될 때마다 티켓 전자 메일, 모바일 푸시 알림 및 플랫폼 알림 트레이 경고를 트리거할 수 있습니다.

- 에스컬레이션
- 단계
- 대기열
- 태그
- 댓글
- 첨부 파일(추가됨/삭제됨)

조치 메트릭스 보기

조치 작업 메트릭스로 티켓 활동에 대한 내부 KPI 를 설정할 수 있습니다.

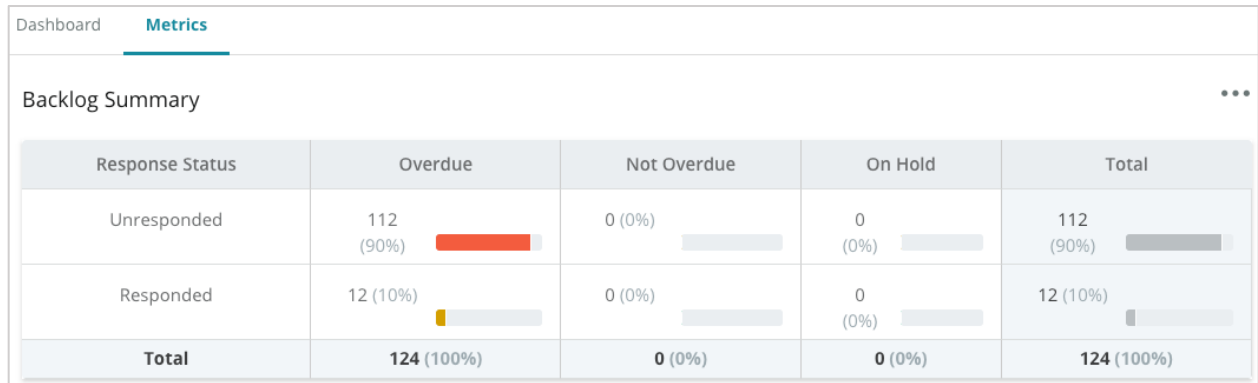
조치 작업 대시보드 탭에는 상위 메트릭스에 대한 개괄적인 개요가 제공됩니다. 조치 메트릭스 탭에는 티켓의 추세와 팀의 해결 노력을 조사하는 데 도움이 되는 대화형 차트와 그래프가 표시됩니다. 티켓 보고서는 **보고서** 탭에서도 사용할 수 있습니다.

- 상단 라인 필터를 사용하여 차트의 데이터를 변경합니다.
- 차트를 PDF 로 다운로드, 예약된 이메일을 자동화, 또는 이메일로 데이터 전달의 추가 옵션을 보려면 **생략 부호[...]**를 클릭하세요.

조치 작업 대시보드 탭

메트릭스 개요

팀의 티켓 해결 진행도를 통계로 조회합니다.



메트릭스	설명
백로그	백로그, 종료되지 않은 티켓의 수.
기한 초과	마감일 지남, 백로그에서 마감 기한이 지난 티켓 수량.
정시에 종료됨	SLA(서비스 수준 협약서) 위반 전에 종료된 티켓 비율.



조치 작업 메트릭스 탭

백로그 개요

백로그에서 마감일 지남/마감전/보류 중인 티켓과 응답됨/미응답 티켓의 수량을 조회하게 됩니다. 마감일 지난 티켓과 미응답 티켓이 먼저 처리되어야 하는 반면, 마감일 전인 티켓은 덜 급합니다.

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%)

마감일에 따른 진행도 요약

마감일별 진행 상황 요약은 팀의 성과를 명확하게 보여줍니다. "조회 기준" 필터를 사용하여 사업장, 대기열, 응답 상태, 태그, 출처,センチメント 또는 사용자 정의 필터별로 차트를 분할하세요.

그래프에는 선택한 "조회 기준" 요소(예:センチメント)를 기준으로 종료된 티켓, 마감일 전 및 마감일이 지난 백로그 버킷의 티켓 수량, 그리고 정시에 종료된 티켓의 비율이 표시됩니다.

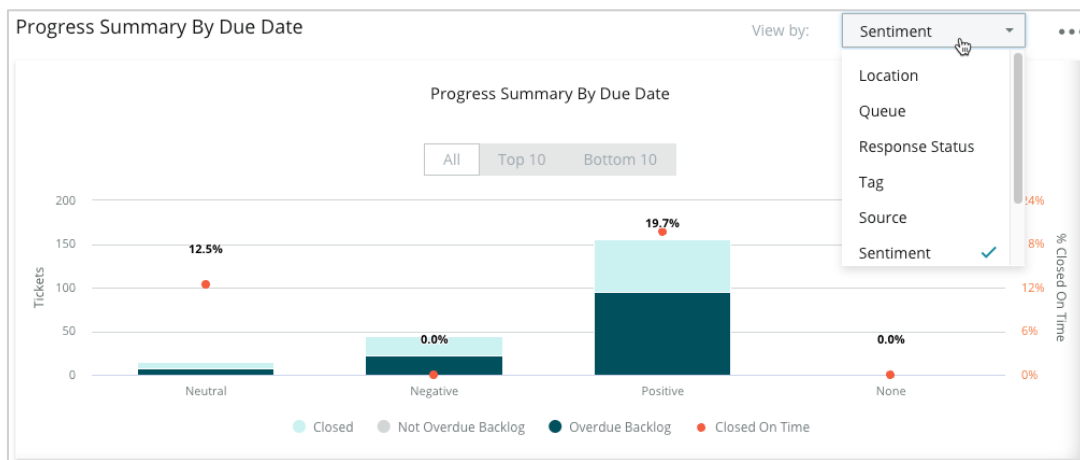


도표 표시하기를 클릭해 선택한 "조회 기준" 요소(예: 대기열)에 따라 데이터를 도표 형식으로 펼칩니다.

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

불만

선택한 "조회 기준" 요소(예: 응답 상태)로 백로그에 있는 (비긍정적 고객 피드백) 불만 접수 수량, 불만 접수를 종료하는 평균 작업일수, 마지막 불만 접수로부터 지금까지의 경과일수, 가장 오래된 미해결 불만 안건의 날짜/지속 기간을 조회할 수 있습니다.

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

참고 사항: 조치 작업 카테고리를 확장하여 보고서 탭에서 메트릭스를 조회할 수 있습니다.

유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퍼테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가 팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- **정확함**(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 **매력**을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 **역량**을 활용
- 가장 **세심히 살피는** 브랜드가 **우승합니다**(후기 응답 관리 서비스)



유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.



추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 대시보드
- 경험
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터
- Rep Connect
- 보고서
- 평판 점수
- 요청 중
- 후기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문조사
- 위젯