

Acties



Inhoudsopgave

| Т. | Overzicht van verslagen2 |
|-------------|---|
| П. | a. Configuratie van acties b. Workflows voor acties c. Actiedashboard d. Actiestatistieken e. Casestudies Acties configureren |
| III. IV. | a. Actieworkflows definiëren b. Automatiseringsregels aanmaken Het actiedashboard gebruiken |
| V. VI. | c. Licketmeldingen gebruiken De statistieken van acties bekijken |
| VII. | Aanvullende informatie27 |

Overzicht van acties



Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-guides

Centraliseer ticketbeheer en automatiseer workflows met rolgebaseerde dashboards waar uw team altijd en overal toegang toe heeft.

Het tabblad **Acties** toont tickets die zijn aangemaakt op basis van feedback van klanten en stelt uw teams in staat om de tijdlijn voor het afhandelen van feedback te volgen. Het definiëren van teamworkflows in acties zorgt voor een consistente oplossing van elk probleem, ongeacht via welk kanaal het binnenkwam.

Configuratie van acties

Voordat u acties kunt gebruiken, dient u uw workflow te definiëren en toe te passen op de ticketdetails. Workflows verwijzen naar de diverse labels die worden gebruikt om een ticket te volgen tot aan resolutie.

Daarnaast kunt u automatiseringsregels instellen om te bepalen hoe tickets worden aangemaakt of bijgewerkt en welke labels er aan een ticket worden gekoppeld. Het opstellen van een gerichte set regels voor het aanmaken van tickets en updates is belangrijk voor een efficiënte afwikkeling.

| Queues | Tags | Stages | Escalations | Ticket Types | SLA Management | Others |
|-----------|------|--------|-------------|--|--|--------|
| | | | | | | |
| Name | | | \$ | Role | | |
| Billing | | | | Admin BDP Admin (DC Billing Staff Concierge Frontline Reque Regional Mana Regional Mana Regional Mana |) NOT USE) ester ger Central ger Pacific ger Rocky Mountains | |
| Concierge | | | | Admin BDP Admin (DC Billing Staff Concierge Frontline Reque Regional Manaj Regional Manaj |) NOT USE) ester ger Central ger Pacific ger Rocky Mountains | |



Workflows voor acties

Ongeacht de manier waarop een ticket is aangemaakt (automatisch of handmatig) is het belangrijk om nauwkeurige updates te kunnen geven over de voortgang van de ticketafhandeling. Elk ticket bevat velden die beschrijven waar het ticket over gaat, wie er aan het ticket werkt, in welke fase het ticket zich bevindt, wat de verwachte resolutietijd is en andere metadata. Deze velden en automatische berichten helpen uw team met het opvolgen van de activiteiten tijdens het oplossingsproces.

Voorbeeld van een actieworkflow: vertrouwelijk ticket van automotive huurder



1. Verzamelen

Tickets aanmaken voor:

- Negatieve beoordelingen
- Beoordelingen met een opmerking
- Enquêtes waarbij de ervaring "beneden mijn verwachtingen" was



2. Toewijzen

Alle tickets worden rechtstreeks toegewezen aan managers van dealers met een deadline van 12 dagen



3. Escaleren

Managers van autobedrijven sturen na 4 dagen een herinneringsmail

Managers van autobedrijven sturen na 12 dagen een e-mail met deadline verstreken



4. Oplossen

Managers van autobedrijven sluiten tickets af zodra erop gereageerd is



Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-guides

Voorbeeld van een actieworkflow: vertrouwelijk ticket van huurder in gezondheidszorg



Actiedashboard

Het Actiedashboard toont alle tickets voor alle locaties waar u toegang toe heeft. U kunt tickets filteren, sorteren, zoeken en bulkacties erop toepassen. Met bulkacties kunt u tickets toewijzen, maar ook afsluiten, taggen, uitstellen, verwijderen en meer.

| Dashboard Metrics | | | | | | | | |
|---|-------|----------|----------|--------------|---|---|----------------|--------|
| < | В | acklog 💿 | | Overdue ③ | | Resolution | n Rate (within | SLA) 💿 |
| Assign To | 3 tic | kets for | | Columns | 10 🔻 | Q Search | | |
| | 5 110 | | | | | | | |
| Open In Progress | | ld ⊜ | Source 🔤 | Location 🔤 | Subject | | Queue | Stage |
| □ Closed | | 56615157 | Survey | BDP - Uptown | Dr. John wa really helped the exam pr | s great! He d me understand ocess | Main | Open |
| All Overdue Today | | 56659985 | Survey | BDP - Uptown | Shorter wait | times | Main | Open |
| Class | | 56662670 | Survey | BDP - Uptown | Everything a | bout my visit | Main | Open |

Actiestatistieken

Het tabblad **Actiestatistieken** bevat interactieve grafieken en tabellen waarmee u trends in uw tickets en afhandeling door uw team kunt onderzoeken. Actieverslagen zijn ook beschikbaar in het tabblad Verslagen.

| 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%) | |



Casestudies

Westfield

Westfield is een groep die zich toelegt op het bieden van positieve winkelervaringen voor miljoenen mensen in hun winkelcentra over de hele wereld. Westfield kwam naar Reputation met de volgende wensen:

- Volledige zichtbaarheid en analyse van de stem van de klant op alle kanalen (525 miljoen klantbezoeken per jaar)
- Het vermogen om alle feedback van klanten te volgen, erop te reageren en ernaar te handelen
- Inzichten genereren om de besluitvorming voor hun centra en hun huurderspartners binnen elk winkelcentrum te onderbouwen
- Eén platform voor alle mogelijkheden, zodat er geen oplossing op maat nodig zijn

Acties

| 1. Beoordelingen en | 2. Acties om problemen | 3. Inzichten en |
|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| Sociaal om alle | van klanten op te sporen | Reputatiescore om te |
| opmerkingen van | en snel op te lossen. | benchmarken en |
| klanten op één plaats te | | bruikbare rapporten te |
| bekijken en erop te | | publiceren. |
| reageren. | | |

Resultaten





Meer zicht op de bredere feedbackthema's die het bedrijf beïnvloeden



4,5 keer meer positieve online beoordelingen



90% klantreacties (en 100% ondersteuningstickets)



Een 20% hogere reputatiescore





Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-guides

Cortland

Cortland is een investerings-, ontwikkelings- en beheermaatschappij van vastgoed voor meergezinswoningen die de meeste taken op het gebied van ontwikkeling, ontwerp, bouw, renovatie, beheer en eigendom van meergezinswoningen uitbesteedt, zodat de bewoners kunnen genieten van een uitstekende, gastvrije woonervaring.

Cortland wilde een beter beheerproces van de beoordelingen, gebruikmaken van enquêtes bij "Contact opnemen" en had een tool nodig om tickets en vervolgacties aan te maken.

Acties

1. Beoordelingen toegevoegd om alle feedback op één toegankelijke plaats te **2.** Besloten om strengere SLA's te hanteren voor de reactie op beoordelingen. **3.** Begonnen met het aanmaken van **acties** en het intern toewijzen van tickets.

Resultaten



Meer dan 2 keer het volume aan beoordelingen dan de voorgaande periode

Meer dan 21% meer reacties



Meer dan 16.900 beoordelingen verkregen in 2019 om de beoordelingsscores te stimuleren

Resulteerde in sterscores van meer dan 4,0





Acties configureren

Gebruik aanpasbare bedrijfsregels voor het opstellen en automatiseren van ticket-workflows, zodat de juiste mensen meteen op de hoogte worden gesteld als er een ticket is aangemaakt.

Actieworkflows definiëren

Workflows verwijzen naar de labels die worden gebruikt om een ticket te volgen tot aan de oplossing. U kunt tickets filteren met deze definities en ze gebruiken om regels voor automatisering op te stellen.

Om uw workflow te definiëren:

- 1. Klik op Instellingen in de rechterbovenhoek van het platform.
- 2. Klik in de linkernavigatiebalk op Acties.
- **3.** Gebruik de tabbladen bovenaan de pagina om definities in te stellen voor het volgende:

| Actie | Beschrijving | Voorbeeld |
|------------|---|-----------------------------------|
| Wachtrijen | Maak wachtrijen om te kiezen tot welke | Merkbeleving |
| | categorie een ticket behoort. Bepaalde gebruikers (rollen) kunnen | Klantenservice |
| | verantwoordelijk zijn voor het afhandelen | Juridisch |
| | van de tickets in bepaalde wachtrijen. | Beheerder |
| Tags | Maak tags aan om de inhoud van tickets | Dringend |
| | te beschrijven. U kunt tags rapporteren om de aard van de feedback van uw | Veiligheid |
| | klanten te begrijpen. | |
| Fases | Creëer fases die beschikbaar zijn tijdens de levenscyclus van een ticket terwijl ze door wachtrijen gaan. De standaard | Geopend |
| | | In behandeling |
| | ticketfases zijn Geopend en Afgesloten. U kunt extra stappen toevoegen, | Contact opgenomen met de klant |
| | verwijderen, rangschikken en hernoemen die uw eigen interne proces ondersteunen. | Afgesloten |
| | Binnen elke fase kunt u het ticket in de wacht zetten, waardoor de klok wordt stilgezet voor het bijhouden van de totale oplossingstijd. | |

| Actie | Beschrijving | Voorbeeld |
|---|---|--|
| Escalaties | Creëer escalatielabels op basis van het | 5 dagen te laat |
| | aantal uren dat een ticket te laat is of tegen de deadline aanloopt. | Deadline over 2 uur |
| Tickettypes | Creëer extra contextdetails op basis van | Type: Incidentbeheer |
| | het type klantenfeedback. | Veld: Incidentdatum |
| SLA-beheer | Bepaalt hoe het oplossingspercentage | 24 x 7 (24 werkuren) |
| | voor de tickets binnen de SLA (Service Level Agreement) moet worden berekend voor alle locaties door de ticketdoelstellingen te controleren. | Maandag t/m vrijdag: 9.00 tot 17.00 uur |
| Pas de werkdagen en -uren aan om de ticketoplossing binnen de SLA te berekenen. | | |
| | Opmerking: Dit geldt voor alle locaties. | |
| Overige | Maak aanvullende redenen aan voor het | Reden voor afsluiting |
| afsluiten van een ticket en voeg hoofdoorzaken toe voor verdere analy | | Oorzaak |

Automatiseringsregels aanmaken

Stel automatiseringsregels in om te bepalen hoe tickets worden aangemaakt of bijgewerkt en welke labels er aan een actie worden gekoppeld. Automatiseer het opvolgen van verzoeken en stel regels in voor het automatisch beantwoorden van tickets. Het opstellen van een gerichte set regels voor het aanmaken van acties en updates is belangrijk voor het efficiënt beantwoorden van tickets. Een regel bestaat uit Criteria en Actie.

Opmerking: De beschikbare acties zijn Ticket aanmaken, Ticket bijwerken, Verzoek opvolgen en Automatisch beantwoorden. Voordat u een ticketregel kunt instellen, dient u ticketdefinities (zie hierboven), sjablonen voor het opvolgen van verzoeken en/of responsmacro's vast te leggen.



Actie: Ticket aanmaken

U kunt automatiseringsregels configureren voor het aanmaken van tickets voor de volgende bronnen: Enquêtes en Beoordelingen.

Om een regel in te stellen voor het aanmaken van een ticket:

- 1. Klik op Instellingen in de rechterbovenhoek van het platform.
- 2. Klik in de linkernavigatiebalk op Automatisering.
- 3. Klik op Aanmaken.
- **4.** Selecteer de juiste trigger.
- 5. Voer een naam in voor de regel (bijv. Beoordelingen voor juridisch team)
- 6. Voeg de criteria (een of meer) toe die worden gebruikt als triggers en een vervolgactie.

a. Beoordeling

Kies uit de volgende criteria en vervolgacties die bij de nieuwe regel horen.

| Criteria | Beschrijving |
|---------------------------|--|
| Locatie | Selecteer specifieke locaties waarvan de opmerkingen komen (gelijk aan/niet gelijk aan): plaats of provincie. |
| Code | Groeperen per locatiecode. |
| Eigenschappen | Eigenschappen (aangepaste filters zoals locatietypen, regio, afdeling etc.). |
| Bron | Kies de gegevensbron van de feedback van de klant (gelijk aan/niet gelijk aan). |
| Sentiment | Kies het algehele sentiment van de feedback van de klant (gelijk aan/niet gelijk aan). |
| NPS | Kies een Net Promoter Score van de feedback van de klant (gelijk aan/niet gelijk aan). |
| Opmerking (tekst) | Geef trefwoorden op waarnaar binnen de beoordeling of de enquête-opmerking moet worden gezocht (hoofdlettergevoelig/niet hoofdlettergevoelig). Scheid meerdere trefwoorden met komma's. |
| Lengte van opmerkingen | Stel een minimale lengte in tekens in voor de opmerking van de beoordeling of enquête (groter dan/gelijk aan of groter dan/kleiner dan/gelijk aan of kleiner dan). |
| Enquêterespons | Geef trefwoorden op waarnaar moet worden gezocht binnen de opmerkingen van de enquête (hoofdlettergevoelig). Scheid meerdere trefwoorden met komma's. |



| Naam van de beoordelaar | Specificeer de naam van de persoon die feedback geeft (gelijk aan/niet gelijk aan). |
|----------------------------|---|
| Score bijgewerkt | Specificeer of de score van een beoordeling is bijgewerkt (gelijk aan). |
| Gepubliceerd | Specificeer of de onderliggende beoordeling is gepubliceerd bij de bron |
| Gemarkeerd | Specificeer of de onderliggende beoordeling is gemarkeerd |
| Systeemtags | Specificeer of de onderliggende beoordeling systeemtags heeft |

Vervolgacties omvatten: Ticket aanmaken, Opvolgingsverzoek en Automatisch antwoord.

b. Reactie op beoordelingen

Kies uit de volgende criteria en vervolgacties die bij de nieuwe regel horen.

| Criteria | Beschrijving |
|-----------------------|---|
| Locatie | Selecteer specifieke locaties waarvan de opmerkingen komen (gelijk aan/niet gelijk aan): plaats of provincie. |
| Code | Groeperen per locatiecode. |
| Eigenschappen | Eigenschappen (aangepaste filters zoals locatietypen, regio, afdeling etc.). |
| Status van respons | Selecteer de specifieke reactiestatus van de beoordeling (zoals Gepubliceerd, In afwachting van goedkeuring etc.) |

Vervolgacties omvatten: Ticket bijwerken.

c. Enquête



Selecteer de **Enquêtesjabloon** uit het keuzemenu voordat u uw criteria instelt.

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

Kies uit de volgende criteria en vervolgacties die bij de nieuwe regel horen.

| Criteria | Beschrijving |
|-----------------|--|
| Locatie | Selecteer specifieke locaties waarvan de opmerkingen komen (gelijk aan/niet gelijk aan): plaats of provincie. |
| Code | Groeperen per locatiecode. |
| Eigenschappen | Eigenschappen (aangepaste filters zoals locatietypen, regio, afdeling etc.). |
| Sentiment | Kies het algehele sentiment van de feedback van de klant (gelijk aan/niet gelijk aan). |
| Opmerking | Kies de trefwoorden die aanwezig zijn in de opmerking bij de enquête (open tekstvak) |
| Vraag | Kies om een ticket aan te maken wanneer specifieke antwoorden worden gegeven op specifieke vragen in uw enquête (gelijk aan/niet gelijk aan) |
| Systeemtags | Kies of voor de enquête specifieke systeemtags zijn gedefinieerd in de moduletags |
| Opnieuw geopend | Dit wordt gestart als het ticket met de onderliggende enquête ten minste eenmaal is afgesloten en opnieuw geopend |

Vervolgacties omvatten: Ticket aanmaken, Opvolgingsverzoek en Automatisch antwoord.



d. Aangepast(e) veld(en) voor tickets

Kies uit de volgende criteria en vervolgacties die bij de nieuwe regel horen.

| Criteria | Beschrijving |
|-----------------|---|
| Locatie | Selecteer specifieke locaties waarvan de opmerkingen komen (gelijk aan/niet gelijk aan): plaats of provincie. |
| Code | Groeperen per locatiecode. |
| Eigenschappen | Eigenschappen (aangepaste filters zoals locatietypen, regio, afdeling etc.). |
| Escalatie | Kies het exacte escalatietype dat is gedefinieerd in het tabblad Escalatie in de module Acties |
| Wachtrij | Selecteer de exacte naam van de wachtrij |
| Gebruiker | Selecteer de exacte naam van de gebruiker |
| Fase | Selecteer de exacte naam van de fase |
| Tickettype | Selecteer het exacte tickettype dat is gedefinieerd in het tabblad Tickettype in de module Acties |
| Tags | Selecteer de exacte tickettag(s) |
| Beantwoord | Selecteer of het ticket is beantwoord of niet |
| Opnieuw geopend | Dit wordt gestart als het ticket ten minste eenmaal is afgesloten en opnieuw geopend |

Vervolgacties omvatten: Ticket updaten en Enquêteverzoek.



e. Bericht

Kies uit de volgende criteria en vervolgacties die bij de nieuwe regel horen.

| Criteria | Beschrijving |
|-----------------|---|
| Locatie | Selecteer specifieke locaties waarvan de opmerkingen komen (gelijk aan/niet gelijk aan): plaats of provincie. |
| Code | Groeperen per locatiecode. |
| Eigenschappen | Eigenschappen (aangepaste filters zoals locatietypen, regio, afdeling etc.). |
| Escalatie | Kies het exacte escalatietype dat is gedefinieerd in het tabblad Escalatie in de module Acties |
| Wachtrij | Selecteer de exacte naam van de wachtrij |
| Gebruiker | Selecteer de exacte naam van de gebruiker |
| Fase | Selecteer de exacte naam van de fase |
| Tickettype | Selecteer het exacte tickettype dat is gedefinieerd in het tabblad Tickettype in de module Acties |
| Tags | Selecteer de exacte tickettag(s) |
| Beantwoord | Selecteer of het ticket is beantwoord of niet |
| Opnieuw geopend | Dit wordt gestart als het ticket ten minste eenmaal is afgesloten en opnieuw geopend |

Vervolgacties omvatten: Gebruiker toewijzen, Rol toewijzen, Gesprek markeren en Deadline instellen.

7. Klik op Opslaan.



Het actiedashboard gebruiken

Gebruik het actiedashboard om tickets te tonen die zijn aangemaakt op basis van feedback van klanten en actie te ondernemen.

Het Actiedashboard toont alle tickets voor alle locaties waar u toegang toe heeft.

| SOURCE | DATE PANGE | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|--------|-----------|--------|-------|-----------------|--------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------|---------------|------------------|
| | Lastvoor | | | | | | | | | | | |
| All | Last year | | | | | | | | | | | |
| 🔺 Hide Filters 🛛 C Reset Fi | ilters | | | | | | | | | | | |
| Dashboard Metrics | | | | | | | | | | | 🕀 Creat | e <u>T</u> icket |
| < | | E | Backlog @ | | | Overdue ③ | | Resolutio | n Rate (within Sl | A) ② (| losed On Time | 0 |
| | | | 17/ | | | 17/ | (B) | 60% | (| | 1/ 20/ | Ŭ |
| Reset | <u> </u> | | 124 | | | 124 | \smile | 070 | | | 14.370 | |
| Assign To | | | | | | | | | | | | |
| Queues | | 124 | tickets | found | ())Ec | lit Columns 🛛 🕹 | 10 - | Q Search | | | | |
| II All | | | | L | | | | | | 1 | | |
| Billing | | | ld ⇔ | Source | ₽ | Location | Subject | | Queue | Stage | Ticket Tags | Sentim |
| Concierge | | | | | | | | | | | | |
| Customer Care | | | | | | | | | | | | |
| Escalated | | U | 48043920 | Survey | | BDP - Uptown | This place is efficient and | great! Very they got me | Named Employee | In Progress | (G)"≡ | Ø O |
| 🗆 Legal | | F | | | | | back to see | Dr. Kershne | employee | | | ŝ |
| 🗆 Main | | | | | | | Read Mor | e | | | | |
| Named Employee | | \sim | | | | | | | | | | _ |
| | | | 48045344 | Survey | | BDP - Uptown | Dr. Respiso | was the best! e to listen | Named | Open | Kudos | • |
| Stages | | | | | | | me and mad | de me feel | Linpioyee | | | |
| Due Date | | | | | | | comfor Re | ead More | | | | |

Koppel elke letter aan het overeenkomstige kenmerk in de bovenstaande afbeelding met het grootboek op de volgende pagina (pag. 15).



| Α | Bovenste filters | Gebruik de filters bovenaan om het datumbereik, de bron van beoordelingen of andere aangepaste filters in te stellen. Als u meerdere locaties hebt, kunt u het filter ook gebruiken om tickets per locatie te bekijken. Deze filters blijven ook actief als u andere pagina's van het platform bekijkt. |
|---|---------------------------------|--|
| В | Samenvat- ting van ticket | Statistieken bekijken over de voortgang van uw team bij het oplossen van tickets, op basis van de geselecteerde filters bovenaan of aan de zijkant Zie Statistieken van acties voor meer informatie. |
| C | Filters aan de zijkant | Gebruik de filters aan de linkerkant om de lijst met tickets te verfijnen op Wachtrij , Fase , Deadline , Reactiestatus , Tags , Sentiment , Kanaal (Beoordeling, Enquête, Handmatig, E-mail, Vaste inloggegevens) of Tickettype . Bovendien kunt u Alle tickets bekijken of sorteren op tickets die aan specifieke gebruikers zijn toegewezen met behulp van het filter Toewijzen aan . Als u een van de filteropties wilt wijzigen, zie Tickets configureren. |
| D | Bewerkbare en | Klik om de ticketresultaten te sorteren op ID, Bron, Locatie, Sentiment, Laatst bijgewerkt en Deadline. |
| | sorteerbare kolommen | Bewerk kolommen om kolommen te verbergen die niet van toepassing zijn op uw workflow. |
| | | Exporteer alle tickets in de dashboardweergave. |
| Е | Zoekbalk | Zoek naar tickets met trefwoorden in het ticket, zoals naam, e-mail etc. |
| | | Beperk zoekopdrachten tot minder dan 20 tekens voor nauwkeurige en snelle resultaten. |
| т | Ticketacties in bulk | Vink het selectievakje aan naast één of meerdere tickets om een actie in bulk uit te voeren. Mogelijke acties zijn: Toewijzen , Afsluiten , Tag , Selectie exporteren , Fase instellen , Uitstellen en Verwijderen . Zie Werken met tickets voor meer informatie. |
| G | Snelkeuze- menu | Ga met de muis over een ticket om een actie uit te voeren zonder het ticket te openen. Mogelijke acties zijn: Toewijzen , Fase instellen en Uitstellen . |



Werken met acties

Garandeer klanttevredenheid door alle acties met betrekking tot een ticket op één plaats bij te houden om transparantie en verantwoordelijkheid te creëren.

Elk ticket bevat velden die beschrijven waar het ticket over gaat, wie er aan het ticket werkt, in welke fase het ticket zich bevindt, wat de verwachte resolutietijd is en andere metadata.

Deze velden helpen uw team met het volgen van de activiteit tijdens het oplossingsproces.

Opmerking: Overweeg om specifieke rollen aan te maken voor gebruikers die werken met tickets. Eerstelijnspersoneel kan bijvoorbeeld tickets bijwerken, maar alleen managers kunnen tickets sluiten.

Een ticket aanmaken

Het platform ondersteunt deze methodes voor het aanmaken van tickets:

- Automatisch Tickets worden gegenereerd volgens configuratieregels of integraties (telefoongesprek, e-mail, brief).
- Handmatig Tik onder het tabblad Acties op het plus-pictogram in de mobiele app van Reputation.
- Handmatig Klik op de knop Ticket aanmaken in het dashboard Acties.

| Create licket | | 2 |
|---------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Customer Info | rmation | Matching Tickets |
| litie | Reporter Name * | |
| Select | • | |
| Comments * | | |
| Type customer's com | ments here | |
| | | |
| | | |
| Reporter Email | Reporter Phone Number | |
| | | |
| Street Address | Street Address | |
| Address Line 2 | Address Line 2 | |
| City | City | |
| State | Select | • |
| ZIP | ZIP | |
| Country | United States | • |
| Ticket Informa | tion | |
| Location * | | No tickets match this email address |
| Location | | NO UCKEDS match this email address |
| | | |
| | | |



Een ticket bijwerken

Omdat meerdere mensen aan een ticket kunnen werken, is het belangrijk om in de ticketopmerkingen nauwkeurig de voortgang bij te houden. Telkens wanneer een ticket wordt bijgewerkt, wordt de activiteit automatisch bijgehouden op het tabblad **Geschiedenis**, waardoor u inzicht krijgt in de volledige levenscyclus van het ticket door na te gaan wie er wanneer actie ondernam.

| | <u>I</u> nfo | <u>N</u> otes | <u>H</u> istory | <u>T</u> ickets |
|---|--|--|----------------------|-----------------|
| • | Postponed Postponed 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5 | to 'Nov 03, 2022 4 :00 PM by Laura Ray | 1:59 PM' from 'Nov | 02, 2022 |
| • | Reopened Stage set to Nov 2, 2022 4 | Open' from 'Clos 59 PM by Laura Ray | sed'. mond | |
| • | Closed wit Stage set to | h Explanation O'Closed' from 'Op | oen'. Explanation: ' | Not Added |

Opmerking: Om updates in bulk toe te passen op tickets, gebruikt u de selectievakjes op het dashboard Acties.

| 10 t | 10 ticket(s) are selected Clear Selection View Image: Assign → 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 | Kudo |
| | 48045344 | Survey | BDP - Uptown | Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me feel comfor Read More | Named Employee | Open | Kud |



Ticketstatus wijzigen

Het tabblad **Info** in Ticketdetails bevat informatie over de Wachtrij, Fase, Tags, Hoofdoorzaken en het Tickettype (indien geselecteerd).

Om de ticketstatus te wijzigen:

- 1. Klik vanuit het dashboard Acties op een ticket om het te openen.
- **2.** In het tabblad **Info** kunt u de Wachtrij, Fase, Tags, Hoofdoorzaken of aangepaste velden bijwerken. Ook kunt u indien nodig bijlagen uploaden.

| <u>I</u> nfo | <u>N</u> otes | <u>H</u> istory | | | | |
|---|----------------|-----------------|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| Queue: | Named Employee | * | | | | |
| Stage: | In Progress | • | | | | |
| Tags: | Kudos | • | | | | |
| Root Causes: | Select | • | | | | |
| Ticket Details | Ticket Details | | | | | |
| Ticket Type: | Group Visits | • | | | | |
| Group | 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 | | | | | | |

Opmerking: Ga met de muis in het dashboard Acties over een ticket om het snelkeuzemenu te openen en een wachtrij toe te wijzen, fases te veranderen en tickets uit te stellen.



Ticketopmerkingen toevoegen

In het tabblad **Notities** in Ticketdetails kunt u intern samenwerken met uw team. <u>Opmerkingen zijn niet zichtbaar voor klanten.</u>

Om de ticketstatus te wijzigen:

- 1. Klik vanuit het dashboard Acties op een ticket om het te openen.
- 2. In het tabblad Notities voegt u een notitie toe om de laatste actie te reflecteren.

Opmerking: Ook kunt u vanuit uw inbox opmerkingen toevoegen aan een ticket wanneer u reageert op een geautomatiseerd bericht dat is gegenereerd door de kennisgeving "Nieuw ticket" of "Ticket bijgewerkt".

Tickets doorsturen

Met het doorsturen van tickets kunt u de details van een ticket per e-mail naar andere gebruikers sturen.

Om een ticket door te sturen:

- 1. Klik vanuit het dashboard Acties op een ticket om het te openen.
- 2. Klik op de ellips en klik op Doorsturen.



3. Voer het e-mailadres van de ontvanger, de gebruikersnaam voor het platform of een platformrol, onderwerp en bericht in.



4. Neem de beoordeling, geschiedenis en/of opmerkingen op in uw e-mail.

| Forward Ticket | | | | | × |
|---|---|---|-------------------|-----------|-----------|
| Stage: Open | Queue: Named Employee | | | | |
| ¢. | **** 5.075 Mar 10 | , 2022 | Attachments (0 ir | ncluded) | |
| BDP CSAT Survey | Dr. Respiso was the best! He took ti made me feel comfortable as a new | me to listen me and patient. | | | |
| BDP - Uptown | Which provider did you see? Dr. Repis | 0 | | | |
| Anonymous | By submitting feedback, you grant Rep Uptown the right to publish or share th others. Yes | utation.com and BDP - ne response with | | | |
| Published | People Skills | | | | |
| Include Review a Include History Include Notes Recipients | and Comment | Subject Message | | | |
| User: Laura Ra (lraymond+rad@re | ymond X eputation.com) | Introduction | * | Signature | • |
| | | | | Cancel | 🖂 Forward |

5. Klik op Doorsturen.

De ticketdetails worden per e-mail naar alle gebruikers gestuurd.

De vervaldatum veranderen

Door een ticket uit te stellen, kunt u het een nieuwe vervaldatum geven.

Om een ticket uit te stellen:

- 1. Klik vanuit het dashboard Acties op een ticket om het te openen.
- 2. Klik op de ellips en klik op Uitstellen.
- **3.** Voer het aantal uren, dagen, weken of maanden in waarmee u het ticket wilt uitstellen.
- 4. Klik op Vervaldatum instellen.

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



Tickets sluiten

Als een oplossing is gedeeld en geaccepteerd, klikt u op de knop **Sluiten** om een item toe te voegen aan de log en de fase van het ticket automatisch in te stellen op Gesloten. Als u een uitleg wilt toevoegen (reden voor sluiting, opmerkingen, hoofdoorzaak, etc.), klik dan op **Uitleggen en sluiten**.

| xplain & Close | | × |
|--|--------|-------|
| Closing Reason - Why is this ticket being closed? | | |
| Select | | * |
| Any other comments? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| De sé Course - Millest source d'élècté à la source d'èle | | / |
| Root Cause - what caused this ticket to be created? | | |
| Select | | Ť |
| | Cancel | Close |

Ticketmeldingen gebruiken

U kunt e-mails met tickets, mobiele pushberichten en notificaties in het platform laten versturen wanneer er een ticket wordt aangemaakt en/of een van deze velden wordt bijgewerkt:

- Escalatie
- Fases
- Wachtrijen
- Tags
- Opmerkingen
- Bijlage (toegevoegd/verwijderd)



Actiestatistieken bekijken

Gebruik actiestatistieken om interne KPI's vast te stellen voor uw ticketactiviteit.

Het tabblad **Actiedashboard** bevat een algemeen overzicht van de belangrijkste statistieken. Het tabblad **Actiestatistieken** bevat interactieve grafieken en tabellen waarmee u trends in uw tickets en afhandeling door uw team kunt onderzoeken. Ticketverslagen zijn ook beschikbaar in het tabblad **Verslagen**.

- Gebruik de filters bovenaan om de gegevens in de grafieken te veranderen.
- Bij elke grafiek kunt u klikken op de ellips om aanvullende opties te bekijken voor het downloaden van grafieken als pdf, het automatiseren van ingeplande emails of het doorsturen van gegevens per e-mail.

Tabblad Actiedashboard

Samenvatting van statistieken

Bekijk statistieken over hoe effectief uw team is in het afhandelen van tickets.

| 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%) |

| Statistiek | Beschrijving | | |
|------------------|--|--|--|
| Backlog | Aantal tickets dat nog niet is gesloten. | | |
| Achterstallig | Aantal open tickets in de backlog dat inmiddels achterstallig is. | | |
| Op tijd gesloten | Het percentage tickets dat is gesloten voordat de SLA werd gemist. | | |



Tabblad Actiestatistieken

Samenvatting van backlog

Bekijk het aantal tickets in de backlog dat Achterstallig/Niet achterstallig/Gepauzeerd is, en het aantal Beantwoorde/Onbeantwoorde tickets. Tickets die Achterstallig en Onbeantwoord zijn moeten als eerste worden afgehandeld; tickets die Niet achterstallig en Beantwoord zijn, zijn minder urgent.

| 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%) |

Samenvatting van voortgang per vervaldatum

Samenvatting van voortgang per vervaldatum biedt inzicht in de prestaties van uw team. Gebruik het filter "Weergeven per" om de grafiek te verdelen in Locatie, Wachtrij, Responsstatus, Tag, Bron, Sentiment of een aangepast filter.

De grafiek toont het aantal gesloten, niet-achterstallige tickets in de backlog en de achterstallige tickets in de backlog, evenals het percentage tickets dat op tijd is gesloten op basis van het geselecteerde filter "Weergeven per" (bijv. Sentiment).





Klik op **Tabel weergeven** om de gegevens in tabelformaat weer te geven op basis van het geselecteerde filter "Weergeven per" (bijv. Wachtrij).

| - 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 |

Klachten

Beoordeel het aantal klachten (niet-positieve feedback van klanten) in de backlog, het gemiddelde aantal dagen tot sluiting van een klacht, het aantal dagen sinds de laatste klacht en de datum/ouderdom van de oudste openstaande klacht op basis van het geselecteerde filter "Weergeven per" (bijv. Antwoordstatus).

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

Opmerking: Ook kunt u statistieken bekijken in het tabblad Verslagen door de categorie Acties uit te breiden.



Betaalde premiumdiensten

Zet de experts van ons betaalde premiumdienstenplatform voor u aan het werk.

Hoewel wij ons platform zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk proberen te maken, begrijpen wij ook dat uw tijd waardevol is en de bronnen en bandbreedte beperkt zijn. Reputation heeft een speciaal team van experts dat u kan bijstaan met het beheren van uw vermeldingen, optimaliseren van SEO, het schrijven, publiceren en beheren van uw socialemediaberichten en reageren op beoordelingen. Wij garanderen uitmuntendheid via deze suite van waardetoevoegende diensten voor ons platform en onze producten. Deze experts helpen u met:

- Verder gaan dan nauwkeurigheid (beheerde bedrijfsvermeldingen)
- De aantrekkingskracht van uw bedrijfsprofielen maximaliseren (beheerde diensten voor Google)
- Profiteren van de kracht van sociale media (beheerde sociale media)
- Het merk dat het meest om klanten geeft, wint (beheerde beoordelingsreacties)



Neem contact op met uw accountbeheerder voor meer informatie over onze betaalde premiumdiensten.



Aanvullende informatie

Bekijk ons complete aanbod van gebruikershandleidingen om meer te weten te komen over het Reputation-platform.

- Beheer
- Social branding
- Bedrijfsvermeldingen
- Dashboards
- Ervaring
- Inbox
- Mobiele app
- Pagina's en locators
- Contact opnemen

- Verslagen
- Reputatiescore
- Verzoeken
- Beoordelingen
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets

