

Działania

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

Spis treści

Т.	Przegląd raportów	2
П.	 a. Konfiguracja działań b. Przepływ pracy w ramach działań c. Panel nawigacyjny działań d. Wskaźniki działań e. Analizy przypadku Konfiguracja działań 	8
III. IV.	 a. Definiowanie przepływów pracy w ramach działań b. Tworzenie reguł automatyzacji Korzystanie z panelu nawigacyjnego działań Praca z działaniami a. Tworzenie zgłoszenia b. Aktualizacja zgłoszenia 	15 17
V. VI.	 c. Korzystanie z alertów dotyczących zgłoszeń Wyświetlanie wskaźników działań a. Karta Panel nawigacyjny działań b. Karta Wskaźniki działań Płatne usługi premium 	23
VII.	Dodatkowe zasoby	27



Przegląd działań

Scentralizuj zarządzanie zgłoszeniami i zautomatyzuj procedury wykonywania zadań za pomocą paneli nawigacyjnych opartych na rolach, do których Twój zespół może uzyskać dostęp za biurkiem lub w podróży.

Karta **Działania** wyświetla zgłoszenia utworzone na podstawie opinii klientów i umożliwia zespołom śledzenie harmonogramu rozwiązywania problemów w celu podjęcia działań na podstawie opinii. Definiowanie przepływów pracy zespołu w ramach Działań zapewnia spójne rozwiązanie każdego problemu, niezależnie od tego, na jakim kanale został on zgłoszony.

Konfiguracja działań

Przed użyciem Działań należy zdefiniować przepływ pracy, aby zastosować go do szczegółów zgłoszenia. Przepływy pracy odnoszą się do różnych etykiet, które są używane do śledzenia zgłoszenia aż do rozwiązania.

Dodatkowo można ustawić reguły automatyzacji, aby określić, w jaki sposób zgłoszenia są tworzone lub aktualizowane i jakie etykiety są stosowane do zgłoszenia. Określenie ukierunkowanego zestawu zasad tworzenia i aktualizacji zgłoszeń jest ważne dla skuteczności reakcji.

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

Przepływ pracy w ramach działań

Bez względu na sposób utworzenia zgłoszenia (automatycznie lub ręcznie) ważne jest staranne prezentowanie postępów w szczegółach zgłoszenia. Każde zgłoszenie zawiera pola pomagające określić jego tematykę, osobę odpowiadającą na zgłoszenie, etap rozpatrywania zgłoszenia, oczekiwany czas rozwiązania problemu oraz inne metadane zgłoszenia. Pola te wraz z automatycznymi alertami pomagają Twojemu zespołowi śledzić działania podczas całego procesu rozwiązywania problemu.

Przykładowy przepływ pracy: anonimowy dzierżawca z branży motoryzacyjnej



1. Zbieranie

Tworzenie zgłoszeń dla:

- negatywnych recenzji
- recenzji z komentarzem
- ankiet, w których doświadczenie było "Poniżej oczekiwań"



2. Przypisywanie

Wszystkie zgłoszenia są przypisywane bezpośrednio do menedżerów punktów dealerskich z terminem 12 dni



3. Eskalacja

Wysyłanie wiadomości e-mail z przypomnieniem do menedżerów punktów dealerskich po 4 dniach

Wysyłanie menedżerom punktów dealerskich wiadomości o upływie terminu po 12 dniach



4. Rozwiązanie

Menedżerowie punktów dealerskich zamykają zgłoszenia po udzieleniu odpowiedzi



Czy przewodnik okazał się przydatny? Daj nam znać: https://bit.ly/rep-guides

Przykładowy przepływ pracy: anonimowy dzierżawca z sektora opieki zdrowotnej





Panel nawigacyjny działań

Na panelu nawigacyjnym działań wyświetlane są wszystkie zgłoszenia dla wszystkich lokalizacji, do których masz dostęp. Zgłoszenia można filtrować, sortować, wyszukiwać i stosować do nich działania zbiorcze. Działania zbiorcze umożliwiają przypisywanie zgłoszeń, a także zamykanie, oznaczanie, odkładanie, usuwanie itp.

Dashboard Metrics								
Reset	Bac 3	klog 💿		Overdue ③		Resolution	n Rate (within	SLA) 💿
Assign To Stages	3 tick	ets fou	and ODedit	Columns 🖧 1	0 -	Q. Search		
□ All ☑ Open ☑ In Progress		d ⇔	Source 👌	Location 🔶	Subject		Queue	Stage
□ Closed ♥Due Date		56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was really helped the exam proc	great! He ne understand ess	Main	Open
 ✓ All Overdue Today Later 		56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait ti	mes	Main	Open
Response Status Tags		56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything abo	out my visit	Main	Open

Wskaźniki działań

Na karcie **Wskaźniki działań** wyświetlane są interaktywne diagramy i wykresy, które ułatwiają badanie trendów w zgłoszeniach i wysiłkach zespołu w zakresie rozwiązywania problemów. Raporty z działań są również dostępne na karcie Raporty.

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%)



Analizy przypadku

Westfield

Westfield to grupa zajmująca się dostarczaniem pozytywnych doświadczeń zakupowych milionom ludzi w swoich centrach handlowych na całym świecie. Westfield przyszedł do Reputation z następującymi potrzebami:

- Pełna widoczność i analiza głosu klienta we wszystkich kanałach (525 milionów wizyt klientów rocznie)
- Zdolność do śledzenia opinii klientów, odpowiadania reagowania na nie
- Generowanie informacji na potrzeby podejmowania decyzji dla swoich centrów i partnerów najemców w każdym z nich
- Jedna platforma zapewniająca wszelkie możliwości, bez konieczności tworzenia niestandardowego rozwiązania

Działania

1. Recenzje i Media 2. Działania mające na 3. Statystyki i społecznościowe, aby celu śledzenie i szybkie Wskaźnik reputacji w wyświetlać i odpowiadać rozwiązywanie celu porównywania i na wszystkie problemów klientów. publikowania raportów komentarze klientów z umożliwiających podjęcie dalszych jednego miejsca. działań.

Wyniki



Ulepszone wrażenia gości – 98% wszystkich zgłoszonych problemów ze wszystkich źródeł zostało zamkniętych



Większa widoczność szerszych tematów opinii wpływających na działalność



4,5 razy więcej pozytywnych recenzji online



Wskaźnik odpowiedzi do klientów 90% (i 100% w przypadku zgłoszeń pomocy technicznej)









Cortland

Cortland jest firmą zajmującą się inwestycjami w nieruchomości wielorodzinne, ich budową i zarządzaniem nimi. Firma pozyskuje na zasadach in-sourcingu większość swoich funkcji związanych z budownictwem wielorodzinnym, projektowaniem, budową, renowacją, zarządzaniem i własnością – a wszystko to w celu zapewnienia mieszkańcom doskonałych doświadczeń życiowych opartych na gościnności.

Firma Cortland potrzebowała lepszego procesu zarządzania recenzjami, chciała wykorzystywać ankiety "Skontaktuj się z nami" i potrzebowała narzędzi do tworzenia zgłoszeń i działań następczych.

Działania

1. Dodano Recenzje,
aby zachować wszystkie
opinie w jednym łatwo
dostępnym miejscu.

2. Zdecydowano realizować w sposób bardziej rygorystyczny SLA w zakresie odpowiedzi na recenzję. **3.** Rozpoczęto tworzenie **Działań** i wewnętrzne przypisywanie zgłoszeń.

Wyniki



Ponad 2 razy więcej recenzji w porównaniu do poprzedniego okresu



Wzrost wskaźnika odpowiedzi o ponad 21%



Ponad 16 900 recenzji uzyskanych w 2019 r., aby poprawić rankingi



Ocena gwiazdkowa powyżej 4,0





Konfigurowanie działań

Stosuj reguły biznesowe, które można konfigurować, aby tworzyć i automatyzować przepływy prac związanych ze zgłoszeniami w celu powiadamiania odpowiednich osób niezwłocznie po utworzeniu zgłoszenia.

Definiowanie przepływów pracy w ramach działań

Przepływy pracy odnoszą się do etykiet używanych do śledzenia zgłoszenia aż do rozwiązania. Możesz filtrować zgłoszenia za pomocą tych definicji i używać ich do budowania reguł automatyzacji.

Aby zdefiniować przepływ pracy:

- 1. W prawym górnym rogu platformy kliknij Ustawienia.
- 2. W lewym panelu nawigacyjnym kliknij przycisk Działania.
- 3. Używając zakładek u góry, ustaw definicje dla następujących elementów:

Działanie	Opis	Przykład
Kolejki	Utwórz kolejki, aby wybrać, do którego	Doświadczenie marki
	"koszyka" należy zgłoszenie. Pewni użytkownicy (role) moga być odpowiedzialni	Obsługa klienta
	za obsługę zgłoszeń w określonych	Dział prawny
	kolejkach.	Dodatkowa opieka
Znaczniki	Utwórz znaczniki, aby opisać treść	Pilne
	zgłoszenia. Możesz raportować znaczniki, aby zrozumieć charakter opinii klientów.	Bezpieczeństwo
Etapy	Twórz etapy dostępne podczas cyklu życia	Otwarte
	zgłoszenia, gdy są one przekazywane między koleikami. Domyślne etapy zgłoszeń to:	W trakcie
	Otwarte i Zamknięte. Możesz dodawać,	Kontakt z klientem
	usuwać, klasyfikować i zmieniać nazwy dodatkowych etapów, które wspierają Twój wewnętrzny proces obsługi.	Zamknięte
	W ramach każdego etapu można wstrzymać zgłoszenie, co zatrzyma zegar śledzenia całkowitego czasu rozwiązania.	



Działanie	Opis	Przykład
Eskalacje	Utwórz etykiety eskalacji w oparciu o liczbę	5 dni po terminie
	godzin do terminu lub po terminie.	2 godziny do terminu
Typy zgłoszenia	Utwórz dodatkowe szczegóły kontekstu w oparciu o typ opinii klienta.	Typ: Zarządzanie wypadkiem
		Pole: Data incydentu
Zarządzanie SLA	Określa, w jaki sposób należy obliczać wskaźnik rozwiązywania zgłoszeń w ramach	24 x 7 (24 godziny robocze)
	umowy SLA (umowy o poziomie usług) dla wszystkich lokalizacji poprzez monitorowanie celów dotyczących zgłoszeń.	poniedziałek – piątek: 9.00–17.00
	Dostosuj dni robocze i godziny, aby obliczać czas rozwiązania zgłoszenia w ramach SLA.	
	Uwaga: Dotyczy wszystkich lokalizacji.	
Inne	Utwórz dodatkowe powody zamknięcia	Powód zamknięcia
	dalszej analizy.	Przyczyna źródłowa

Tworzenie reguł automatyzacji

Skonfiguruj reguły automatyzacji, aby określić sposób tworzenia lub aktualizowania zgłoszeń i jakie etykiety są stosowane do działania. Ustaw automatyczne wysyłanie próśb o podjęcie dalszych działań i określ reguły automatycznego odpowiadania na zgłoszenia.

Stworzenie ukierunkowanego zestawu reguł tworzenia i aktualizacji działań jest ważne dla skuteczności reagowania. Reguła składa się z kryteriów i działania.

Uwaga: Dostępne działania to Utwórz zgłoszenie, Zaktualizuj zgłoszenie, Prośba o dalsze działanie i Automatyczna odpowiedź. Zanim będzie można skonfigurować regułę zgłoszenia, musisz skonfigurować definicje zgłoszenia (patrz powyżej), szablony próśb o dalsze działania i/lub makra odpowiedzi.



Działanie: Utwórz zgłoszenie

Reguły automatyzacji tworzenia zgłoszeń można skonfigurować dla jednego z następujących źródeł: Ankiety lub Recenzje.

Aby utworzyć regułę tworzenia zgłoszeń:

- 1. W prawym górnym rogu platformy kliknij Ustawienia.
- 2. W lewym panelu nawigacyjnym kliknij opcję Automatyzacja.
- 3. Kliknij Utwórz regułę.
- 4. Wybierz odpowiedni wyzwalacz.
- 5. Wprowadź nazwę reguły (np. Recenzje dla zespołu prawnego)
- 6. Dodaj **kryteria** (jedno lub więcej), które będą używane jako wyzwalacze i dalsze działania.

a. Recenzja

Wybierz spośród następujących kryteriów i dalszych działań związanych z nową regułą.

Kryteria	Opis
Lokalizacja	Wybierz konkretne lokalizacje, z których pochodzą komentarze (równe/różne), miejscowość lub kraj.
Kod	Grupuj według kodu lokalizacji.
Atrybuty	Atrybuty (filtry niestandardowe, takie jak typy lokalizacji, region, dział itp.).
Źródło	Wybierz źródło danych opinii klienta (równe/różne).
Sentyment	Wybierz ogólny sentyment opinii klienta (równy/różny).
NPS	Wybierz indeks Net Promoter Score w opinii klienta (równe/różne).
Komentarz (tekst)	Określ słowa kluczowe, których należy szukać w komentarzu do recenzji lub ankiety (zawiera rozróżnienie wielkości liter / nie zawiera rozróżnienia wielkości liter). Oddzielaj wiele słów kluczowych przecinkami.
Długość komentarza	Ustaw minimalną długość komentarza w znakach dla komentarza do recenzji lub ankiety (większa / większa niż równa / mniejsza niż / mniejsza niż równa).
Odpowiedź na ankietę	Określ słowa kluczowe, których należy szukać w komentarzu do ankiety (zawiera rozróżnienie wielkości liter/zawiera). Oddzielaj wiele słów kluczowych przecinkami.
lmię i nazwisko recenzenta	Podaj imię i nazwisko osoby przekazującej opinię (równe/różne).



Kryteria	Opis
Zaktualizowano ocenę	Określ, czy ocena zawarta w recenzji została zaktualizowana (równe).
Opublikowane	Określ, czy podstawowa recenzja została opublikowana w źródle.
Oznaczone flagą	Określ, czy podstawowa recenzja została oznaczona flagą.
Znaczniki systemowe	Określ, czy podstawowa recenzja ma jakieś znaczniki systemowe.

Dalsze działania obejmują: Utwórz zgłoszenie, Prośba o dalsze działania i Automatyczna odpowiedź.

b. Odpowiedź na recenzję

Wybierz spośród następujących kryteriów i dalszych działań związanych z nową regułą.

Kryteria	Opis
Lokalizacja	Wybierz konkretne lokalizacje, z których pochodzą komentarze (równe/różne), miejscowość lub kraj.
Kod	Grupuj według kodu lokalizacji.
Atrybuty	Atrybuty (filtry niestandardowe, takie jak typy lokalizacji, region, dział itp.).
Stan odpowiedzi	Wybierz określony stan odpowiedzi dla recenzji (np. Opublikowano, Oczekuje na zatwierdzenie itp.)

Dalsze działania obejmują: Zaktualizuj zgłoszenie.



c. Ankieta

Wybierz **Szablon ankiety** z listy rozwijanej przed skonfigurowaniem kryteriów.

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

Wybierz spośród następujących kryteriów i dalszych działań związanych z nową regułą.

Kryteria	Opis
Lokalizacja	Wybierz konkretne lokalizacje, z których pochodzą komentarze (równe/różne), miejscowość lub kraj.
Kod	Grupuj według kodu lokalizacji.
Atrybuty	Atrybuty (filtry niestandardowe, takie jak typy lokalizacji, region, dział itp.).
Sentyment	Wybierz ogólny sentyment opinii klienta (równy/różny).
Komentarz	Wybierz słowa kluczowe obecne w komentarzu do ankiety (odpowiedź w otwartym polu tekstowym)
Pytanie	Wybierz, aby utworzyć zgłoszenie, gdy konkretne odpowiedzi są udzielane na konkretne pytania w ankiecie (równe/różne)
Znaczniki systemowe	Wybierz, czy ankieta ma określone znaczniki systemowe zdefiniowane w module znaczników
Ponownie otwarto	Zostanie to zainicjowane, jeśli zgłoszenie z podstawową ankietą zostało zamknięte i ponownie otwarte co najmniej raz

Dalsze działania obejmują: Utwórz zgłoszenie, Prośba o dalsze działania i Automatyczna odpowiedź.



d. Niestandardowe pole(-a) zgłoszenia

Wybierz spośród następujących kryteriów i dalszych działań związanych z nową regułą.

Kryteria	Opis
Lokalizacja	Wybierz konkretne lokalizacje, z których pochodzą komentarze (równe/różne), miejscowość lub kraj.
Kod	Grupuj według kodu lokalizacji.
Atrybuty	Atrybuty (filtry niestandardowe, takie jak typy lokalizacji, region, dział itp.).
Eskalacja	Wybierz dokładny typ eskalacji zdefiniowany na karcie Eskalacja w module Działania
Kolejka	Wybierz dokładną nazwę kolejki
Użytkownik	Wybierz dokładną nazwę użytkownika
Etap	Wybierz dokładną nazwę etapu
Typ zgłoszenia	Wybierz dokładny typ zgłoszenia zdefiniowany na karcie Typ zgłoszenia w module Działania
Znaczniki	Wybierz dokładne znaczniki zgłoszenia
Odpowiedziano	Wybierz, czy nastąpiła odpowiedź na zgłoszenie
Ponownie otwarto	Zostanie to zainicjowane, jeśli zgłoszenie zostało zamknięte i ponownie otwarte co najmniej raz

Dalsze działania obejmują: Zaktualizuj zgłoszenie i Prośba o ankietę.



e. Wiadomość

Wybierz spośród następujących kryteriów i dalszych działań związanych z nową regułą.

Kryteria	Opis
Lokalizacja	Wybierz konkretne lokalizacje, z których pochodzą komentarze (równe/różne), miejscowość lub kraj.
Kod	Grupuj według kodu lokalizacji.
Atrybuty	Atrybuty (filtry niestandardowe, takie jak typy lokalizacji, region, dział itp.).
Eskalacja	Wybierz dokładny typ eskalacji zdefiniowany na karcie Eskalacja w module Działania
Kolejka	Wybierz dokładną nazwę kolejki
Użytkownik	Wybierz dokładną nazwę użytkownika
Etap	Wybierz dokładną nazwę etapu
Typ zgłoszenia	Wybierz dokładny typ zgłoszenia zdefiniowany na karcie Typ zgłoszenia w module Działania
Znaczniki	Wybierz dokładne znaczniki zgłoszenia
Odpowiedziano	Wybierz, czy nastąpiła odpowiedź na zgłoszenie
Ponownie otwarto	Zostanie to zainicjowane, jeśli zgłoszenie zostało zamknięte i ponownie otwarte co najmniej raz

Dalsze działania obejmują: Przypisz użytkownika, Przypisz rolę, Zaznacz konwersację i Ustaw termin.

7. Kliknij Zapisz.



Korzystanie z panelu nawigacyjnego działań

Skorzystaj z panelu nawigacyjnego działań, aby wyświetlić zgłoszenia utworzone na podstawie opinii klientów i podjąć odpowiednie działania.

Na **panelu nawigacyjnym** działań wyświetlane są wszystkie zgłoszenia dla wszystkich lokalizacji, do których masz dostęp.



Każda litera na powyższym obrazku odpowiada opisowi poszczególnych obszarów w tabeli na kolejnej stronie (strona 15).



Α	Filtry górne	Użyj filtrów górnych, aby dostosować zakres dat, źródło recenzji lub inne filtry niestandardowe. Jeśli masz wiele lokalizacji, możesz również użyć filtra, aby wyświetlić zgłoszenia według lokalizacji. Filtry te utrzymują się podczas przechodzenia do różnych ekranów na platformie.
В	Podsumowanie zgłoszenia	Wyświetlanie statystyk postępów zespołu w rozwiązywaniu zgłoszeń, biorąc pod uwagę wybrane filtry górne lub boczne. Wiecej informacji można znaleźć w temacje Wskaźniki działań
С	Filtry boczne	Użyj filtrów po lewej stronie, aby zawęzić listę zgłoszeń według kolejki , etapu , terminu , statusu odpowiedzi , znaczników , sentymentu , kanału (recenzja, ankieta, instrukcja, e-mail, poprawione poświadczenia) lub typu zgłoszenia . Ponadto możesz wyświetlić wszystkie zgłoszenia lub posortować je według zgłoszeń przypisanych do konkretnych użytkowników za pomocą filtru Przypisz do . Aby zmienić którąkolwiek z opcji filtrowania, zapoznaj się z tematem Konfiguracja zgłoszeń
D	Edytowalne i sortowalne kolumny	Kliknij, aby posortować wyniki zgłoszeń według identyfikatora, źródła, lokalizacji, sentymentu, ostatniej aktualizacji i terminu . Edytuj kolumny, aby ukryć kolumny, które nie mają zastosowania do Twojego przepływu pracy. Eksportuj wszystkie zgłoszenia w widoku panelu nawigacyjnego.
E	Pasek wyszukiwania	Wyszukaj zgłoszenia zawierające słowa kluczowe w zgłoszeniu, w tym imię i nazwisko, adres e-mail itp. Ogranicz zapytania do mniej niż 20 znaków, aby uzyskać dokładne i szybkie wyniki.
F	Zbiorcze działania dotyczące zgłoszeń	Zaznacz pole wyboru obok jednego lub wielu zgłoszeń, aby wykonać działanie zbiorcze. Działania obejmują: Przypisz , Zamknij , Oznacz , Eksportuj wybrane, Ustaw etap, Przypisz, Odłóż i Usuń. Więcej informacji można znaleźć w temacie Praca ze zgłoszeniami.
G	Menu Szybkie działania	Najedź kursorem na zgłoszenie, aby podjąć działania bez klikania w szczegóły zgłoszenia. Działania obejmują: Przypisz , Ustaw etap , Odłóż .



Praca z działaniami

Zadbaj o zadowolenie klienta, śledząc wszystkie działania związane ze zgłoszeniem w jednym miejscu, aby zapewnić przejrzystość i poczucie odpowiedzialności.

Każde zgłoszenie zawiera pola pomagające określić jego tematykę, osobę odpowiadającą na zgłoszenie, etap rozpatrywania zgłoszenia, oczekiwany czas rozwiązania problemu oraz inne metadane zgłoszenia.

Te pola pomagają Twojemu zespołowi śledzić aktywność podczas całego procesu rozwiązywania.

Uwaga: Rozważ utworzenie określonych ról dla użytkowników, którzy pracują ze zgłoszeniami. Na przykład pracownicy pierwszej linii mogą aktualizować zgłoszenia, ale tylko menedżerowie mogą zamykać zgłoszenia.

Tworzenie zgłoszenia

Platforma obsługuje następujące tryby tworzenia zgłoszeń:

- Automatyczny zgłoszenia są generowane zgodnie z zasadami konfiguracji lub integracji (rozmowa telefoniczna, e-mail, list).
- Ręczny dotknij ikony plusa w aplikacji mobilnej Reputation na karcie Działania.
- Ręczny kliknij przycisk Utwórz zgłoszenie na panelu nawigacyjnym działań.

Customer Info	rmation Reporter Name*	Matching Tickets
Select	*	
Comments *		
Type customer's con	iments 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	ation	
Location *		NO UCKELS MALCH THIS EMAIL ADDRESS



Aktualizacja zgłoszenia

Ponieważ wiele osób może zajmować się zgłoszeniem, ważne jest, aby dokładnie informować o postępach w notatkach do zgłoszenia. Każda aktualizacja zgłoszenia jest automatycznie rejestrowana na karcie **Historia**, co pomaga zrozumieć pełny cykl życia zgłoszenia poprzez sprawdzenie, kto i kiedy wykonywał poszczególne działania.

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

Uwaga: Aby zastosować zbiorcze aktualizacje zgłoszeń, użyj pól wyboru na panelu nawigacyjnym działań.

10 t	10 ticket(s) are selected Clear Selection View Image: Close → More →							
	ld ⊜	Source 🔤	Location \Leftrightarrow	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	Kudo	



Zmiana statusu zgłoszenia

Karta **Informacje** w szczegółach zgłoszenia obejmuje kolejkę, etap, znaczniki, przyczyny źródłowe i typ zgłoszenia (jeśli dotyczy).

Aby zmienić status zgłoszenia:

- 1. Na panelu działań kliknij zgłoszenie, aby otworzyć szczegóły.
- 2. Na karcie **Informacje** zaktualizuj pola kolejki, etapu, znaczników, przyczyn źródłowych lub pól niestandardowych. W razie potrzeby możesz również przesłać załączniki.

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					

Uwaga: Najedź kursorem na zgłoszenie w panelu działań, aby aktywować menu szybkich działań w celu przypisania kolejki, zmiany etapów i przełożenia zgłoszeń.



Dodawanie notatek do zgłoszenia

Karta **Notatki** w szczegółach zgłoszenia umożliwia wewnętrzną współpracę z zespołem. *Notatki nie są widoczne dla Twoich klientów.*

Aby zmienić status zgłoszenia:

- 1. Na panelu działań kliknij zgłoszenie, aby otworzyć szczegóły.
- 2. Na karcie Notatki dodaj notatkę, aby odzwierciedlić najnowsze działanie.

Uwaga: Możesz również dodać notatki do zgłoszenia ze swojej skrzynki odbiorczej, gdy odpowiesz na automatyczną wiadomość, która została wygenerowana przez powiadomienie "Nowe zgłoszenie" lub "Aktualizacja zgłoszenia".

Przekazywanie zgłoszeń

Przekazanie zgłoszenia umożliwia wysłanie szczegółów zgłoszenia do innych użytkowników za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Aby przesłać zgłoszenie:

- 1. Na panelu działań kliknij zgłoszenie, aby otworzyć szczegóły.
- 2. Kliknij wielokropek i kliknij przycisk Przekaż.



3. Wprowadź adresy e-mail odbiorców, nazwę użytkownika platformy lub rolę na platformie, temat i wiadomość.



4. Dołącz recenzję, historię i/lub komentarze do wiadomości e-mail.

Forward Ticket					×
Stage: Open	Queue: Named Employee				
	***** 5.0/5 Mar 1	0, 2022	Attachments (0 i	ncluded)	
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took t made me feel comfortable as a new	ime to listen me and w patient.			
BDP - Uptown	Which provider did you see? Dr. Repi	iso			
Anonymous	By submitting feedback, you grant Re Uptown the right to publish or share to others. Yes	putation.com and BDP - the response with			
Published	People Skills				
	reopie skiis				
Include Review	and Comment				
🗆 Include History					
🗆 Include Notes					
Recipients		Subject			
	+				
		Message			
은 User: Laura Ra (Iraymond+rad@r	aymond X	Introduction	•	Signature	•
				Cancel	Sorward

5. Kliknij Przekaż.

Szczegóły zgłoszenia zostaną wysłane pocztą elektroniczną do wszystkich odbiorców.

Zmiana terminu

Przesunięcie zgłoszenia pozwala na ustawienie nowego terminu dla zgłoszenia.

Aby przełożyć zgłoszenie:

- 1. Na panelu działań kliknij zgłoszenie, aby otworzyć szczegóły.
- 2. Kliknij wielokropek i kliknij przycisk Przełóż.
- 3. Wprowadź liczbę godzin, dni, tygodni lub miesięcy do przełożenia zgłoszenia.
- 4. Kliknij Ustaw termin.

		Cancel	Set Due Date	
		2	Hours 👻	
	Р	ostpone thi	s ticket to be due in	
	This <mark>ove</mark>	e <mark>rdue</mark> ticket	was due <mark>2 months ago</mark> .	
Postpone				

Zamykanie zgłoszeń

Gdy rozwiązanie zostanie dostarczone i zaakceptowane, kliknij przycisk **Zamknij**, aby dodać element do dziennika i automatycznie ustawić etap zgłoszenia na Zamknięte. Jeśli chcesz podać wyjaśnienie (powód zamknięcia, komentarze, przyczyna źródłowa itp.), kliknij przycisk **Wyjaśnij i zamknij**.

Closing Reason - Why is this ticket being closed? Select • Any other comments? • Root Cause - What caused this ticket to be created? •	xplain & Close		×
Select Any other comments? Root Cause - What caused this ticket to be created? Select	Closing Reason - Why is this ticket being closed?		
Any other comments? Root Cause - What caused this ticket to be created? Select	Select		*
Root Cause - What caused this ticket to be created?	Any other comments?		
Root Cause - What caused this ticket to be created?			
Root Cause - What caused this ticket to be created?			
Root Cause - What caused this ticket to be created? Select			
Root Cause - What caused this ticket to be created? Select			/
Select	Root Cause - What caused this ticket to be create	d?	
	Select		•
Cancel		Cancel	Close

Korzystanie z alertów dotyczących zgłoszeń

Wiadomości e-mail dotyczące zgłoszeń, powiadomienia push na telefon komórkowy i powiadomienia w zasobniku platformy mogą być aktywowane za każdym razem, gdy zgłoszenie jest tworzone i/lub jedno z tych pól jest aktualizowane:

- Eskalacja
- Etapy
- Kolejki
- Znaczniki
- Komentarze
- Załącznik (dodany/usunięty)



Wyświetlanie wskaźników działań

Użyj Wskaźników działań jako pomocy w ustawieniu wewnętrznych wskaźników KPI dla Twojej aktywności na zgłoszeniu.

Karta **Panele nawigacyjne działań** zawiera przegląd najważniejszych wskaźników wysokiego poziomu. Na karcie **Wskaźniki działań** wyświetlane są interaktywne diagramy i wykresy, które ułatwiają badanie trendów w zgłoszeniach i wysiłkach zespołu w zakresie rozwiązywania problemów. Raporty zgłoszeń są również dostępne na karcie **Raporty**.

- Ustaw górne filtry, aby zmienić dane na wykresach.
- W przypadku dowolnego wykresu kliknij wielokropek, aby wyświetlić dodatkowe opcje pobierania wykresów do pliku PDF, automatyzacji zaplanowanych wiadomości e-mail lub przekazywania danych za pośrednictwem wiadomości email.

Karta Panel nawigacyjny działań

Podsumowanie wskaźników

Wyświetl statystyki postępów Twojego zespołu w rozwiązywaniu zgłoszeń.

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%)

Wskaźnik	Opis
Dziennik zaległych działań	Liczba zgłoszeń, które nie zostały zamknięte.
Przeterminowane	Liczba zaległych otwartych zgłoszeń, które są przeterminowane.
Zamknięte na czas	Odsetek zgłoszeń zamkniętych przed naruszeniem umowy SLA.

Karta Wskaźniki działań

Podsumowanie zaległych działań

Wyświetl liczbę zgłoszeń przeterminowanych/nieprzeterminowanych/wstrzymanych oraz zgłoszeń, na które udzielono odpowiedzi/nie udzielono odpowiedzi. Zgłoszenia, które są przeterminowane i na które nie udzielono odpowiedzi, powinny być rozpatrywane w pierwszej kolejności, podczas gdy zgłoszenia, które nie są przeterminowane i na które udzielono odpowiedzi, są mniej pilne.

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%)

Podsumowanie postępów według terminów

Podsumowanie postępów według terminów zapewnia przejrzystość wyników zespołu. Użyj filtru "Wyświetl według", aby pokroić diagram według lokalizacji, kolejki, statusu odpowiedzi, znacznika, źródła, sentymentu lub filtru niestandardowego.

Wykres pokazuje liczbę zgłoszeń w koszykach zgłoszeń zamkniętych, nieprzeterminowanych i przeterminowanych, a także procent zgłoszeń zamkniętych na czas na podstawie wybranego czynnika "Wyświetl według" (przykład: sentyment).





Kliknij przycisk **Pokaż tabelę**, aby rozwinąć dane w formacie tabelarycznym na podstawie wybranego czynnika "Wyświetl według" (przykład: kolejka).

- 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

Skargi

Przejrzyj liczbę zaległych skarg (niepozytywnych opinii klientów), średnią liczbę dni na zamknięcie skargi, liczbę dni od ostatniej skargi oraz datę/wiek najstarszej zaległej skargi na podstawie wybranego czynnika "Wyświetl według" (przykład: status odpowiedzi).

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		

Uwaga: Wskaźniki można również wyświetlać na karcie Raporty, rozwijając kategorię Działania.



Płatne usługi premium

Wykorzystaj umiejętności naszych ekspertów od płatnych usług premium.

Chociaż staramy się, aby nasza platforma była intuicyjna i wydajna, rozumiemy, że Twój czas jest cenny; zasoby i przepustowość mogą być ograniczone. Reputation ma dedykowany zespół ekspertów, którzy pomogą Ci zarządzać profilami firmowymi, optymalizować SEO oraz publikować i moderować Twoje posty społecznościowe oraz zarządzać nimi – jednocześnie zarządzając odpowiedziami na recenzje. Możemy zagwarantować doskonałość obsługi klienta dzięki zestawowi usług o wartości dodanej, które są zasilane przez naszą platformę i produkty. Eksperci pomogą w następujących kwestiach:

- Wyjście poza dokładność (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizacja atrakcyjności profili firmowych (usługi zarządzane dla Google)
- Wykorzystanie potęgi mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która dba najbardziej, wygrywa (zarządzana odpowiedź na recenzję)



Skontaktuj się z opiekunem konta, aby uzyskać więcej informacji na temat naszych płatnych usług premium.



Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem instrukcji dla użytkowników, aby dowiedzieć się więcej o platformie Reputation.

- Ustawienia administracyjne
- Brand Social
- Profile firmowe
- Panele nawigacyjne
- Doświadczenie
- Skrzynka odbiorcza
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory
- Rep Connect

- Raporty
- Wskaźnik reputacji
- Wnioski
- Recenzje
- Nasłuch mediów społecznościowych
- Zestaw narzędzi społecznościowych
- Ankiety
- Widżety

