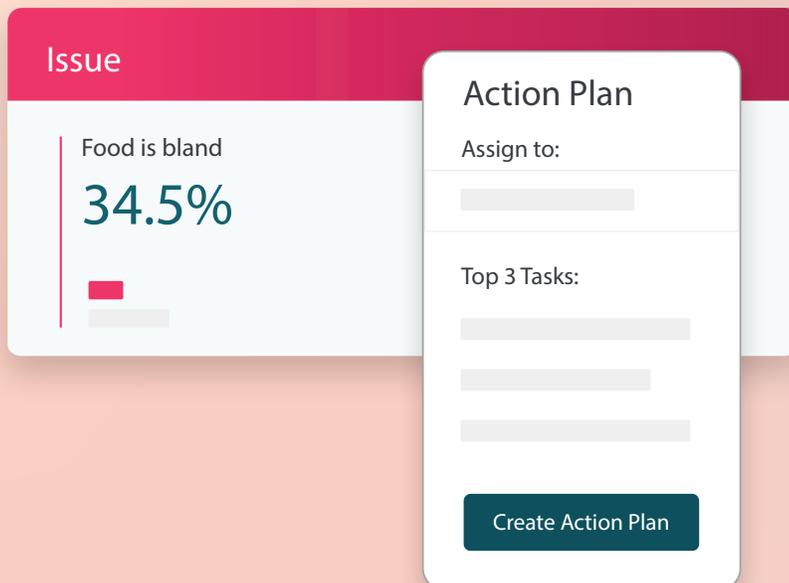


Ações



The image shows a user interface for Reputation management. It features a red header bar with the word "Issue" in white. Below the header, the text "Food is bland" is displayed above a large "34.5%" value. A small red bar is visible below the percentage. An "Action Plan" modal is overlaid on the right side of the issue card. The modal contains the following elements:

- Action Plan** (Title)
- Assign to:** (Label) followed by a text input field.
- Top 3 Tasks:** (Label) followed by three text input fields.
- Create Action Plan** (Button)

Índice

I.	Visão geral das Ações.....	2
	a. Configuração das Ações	
	b. Fluxo de Trabalho das Ações	
	c. Painel de Ações	
	d. Métricas de Ações	
	e. Estudos de caso	
II.	Configurando Ações.....	8
	a. Definindo Fluxos de Trabalho de Ações	
	b. Criando regras de automação	
III.	Utilizando o Painel de Ações.....	15
IV.	Trabalhando com Ações.....	17
	a. Criando um Tíquete	
	b. Atualizando um tíquete	
	c. Usando alertas de tíquetes	
V.	Visualizando Métricas de Ações.....	23
	a. Aba "Painel de Ações"	
	b. Aba "Métricas de Ações"	
VI.	Serviços Pagos Premium.....	26
VII.	Recursos adicionais.....	27

Visão Geral das Ações

Centralize o gerenciamento de tíquetes e automatize o fluxo de trabalho com painéis baseados em funções que sua equipe pode acessar no escritório ou em qualquer lugar.

A aba "**Ações**" mostra os tíquetes que foram criados a partir do feedback dos clientes e permite que as suas equipes acompanhem a linha cronológica de resolução com tomada de medidas baseada no feedback recebido. A definição de fluxos de trabalho de equipe dentro das Ações assegura uma resolução consistente para cada questão, independentemente do canal em que foi recebida.

Configuração das Ações

Antes de utilizar as Ações, você deve definir o seu fluxo de trabalho para aplicar aos detalhes do tíquete. Os fluxos de trabalho estão ligados aos vários identificadores que são usados para monitorar um tíquete durante a sua resolução.

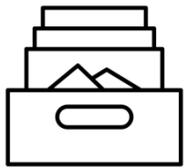
Além disso, você pode definir regras de automação para determinar como os tíquetes são criados ou atualizados, e que etiquetas são aplicadas ao tíquete. Definir um conjunto de regras com objetivos definidos para a criação e atualização de tíquetes é importante para a eficiência das respostas.

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						

Fluxo de Trabalho das Ações

Independentemente de como o tíquete é criado (de forma automática ou manual), é importante fornecer atualizações precisas do progresso nos detalhes do tíquete. Cada tíquete inclui campos que ajudam a descrever do que se trata, quem está trabalhando nele, em qual estágio o tíquete está, qual é o tempo de resolução esperado e outros metadados do tíquete. Estes campos e estes alertas automáticos ajudam a sua equipe a acompanhar a atividade ao longo de todo o processo de resolução.

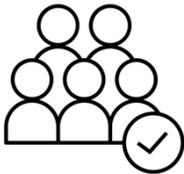
Fluxo de trabalho das ações de amostra: Lojista automotivo confidencial



1. Coletar

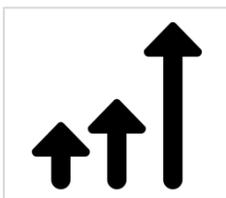
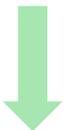
Criar tíquetes para:

- Avaliações negativas
- Avaliações com comentário
- Pesquisas em que a experiência foi "abaixo das minhas expectativas"



2. Atribuir

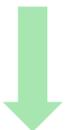
Todos os tíquetes são atribuídos diretamente aos gerentes de concessionárias com uma data de vencimento de 12 dias



3. Escalonamento

Envie aos gerentes de concessionárias um e-mail de lembrete depois de quatro dias

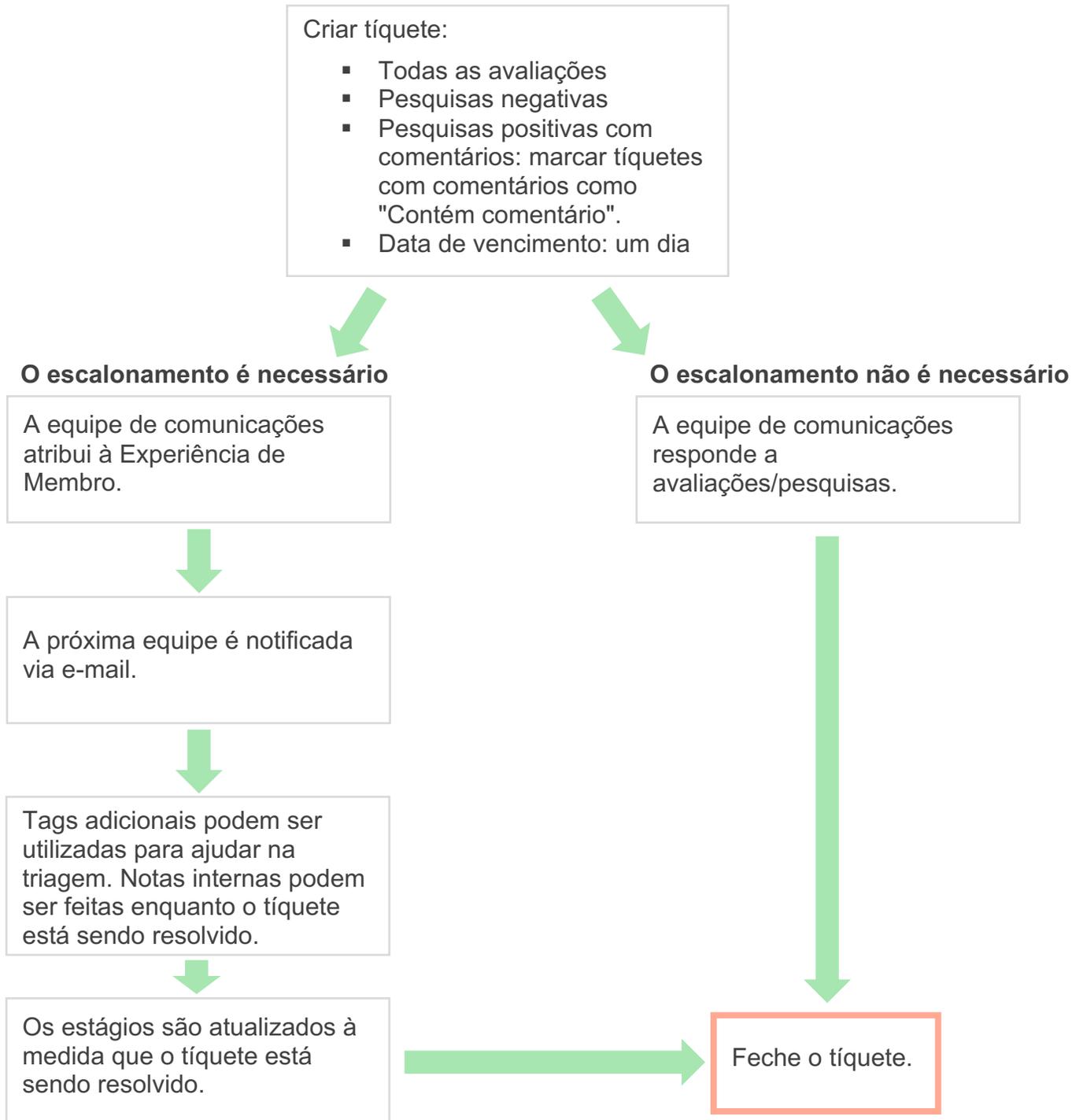
Envie aos gerentes de concessionárias um e-mail de atraso depois de 12 dias



4. Resolver

Os gerentes de concessionárias fecham os tíquetes assim que forem respondidos

Amostra do fluxo de trabalho de ações: Inquilino de Cuidados de Saúde Confidenciais



Painel de Ações

O Painel de Ações exibe todos os tíquetes para todas as localidades a que você tem acesso. Você pode filtrar, organizar, pesquisar e aplicar ações em massa aos tíquetes. As ações em massa permitem que você atribua, feche, marque, adie, e exclua tíquetes, além de várias outras opções.

The screenshot shows a dashboard with a left sidebar for filters and a main content area. The filters include 'Assign To', 'Stages' (All, Open, In Progress, Closed), 'Due Date' (All, Overdue, Today, Later), 'Response Status', and 'Tags'. The main content area displays summary cards for Backlog (3), Overdue (0), and Resolution Rate (42.7%). Below these is a table of 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

Métricas de Ações

A aba "Métricas de Ações" exibe tabelas e gráficos interativos para ajudá-lo a investigar tendências nos seus tíquetes e nos esforços de resolução da sua equipe. Relatórios de ações também estão disponíveis na aba "Relatórios".

The screenshot shows a 'Backlog Summary' table with 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%)
Total	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	124 (100%)

Estudos de caso

Westfield

Westfield é um grupo dedicado a proporcionar experiências positivas de compras a milhões de pessoas nos seus shoppings, localizados em todo o mundo. O Grupo Westfield chegou à Reputation com as seguintes necessidades:

- Total visibilidade e análise da Voz do Cliente em todos os canais (525 milhões de visitas de clientes por ano)
- Capacidade de monitorar, responder e tomar ações relativas a todos os comentários dos clientes
- Gerar insights para informar a tomada de decisões para os seus centros, e para os seus inquilinos parceiros dentro de cada centro
- Uma plataforma para suprir todas as necessidades, evitando a necessidade de construir uma solução sob medida

Ações

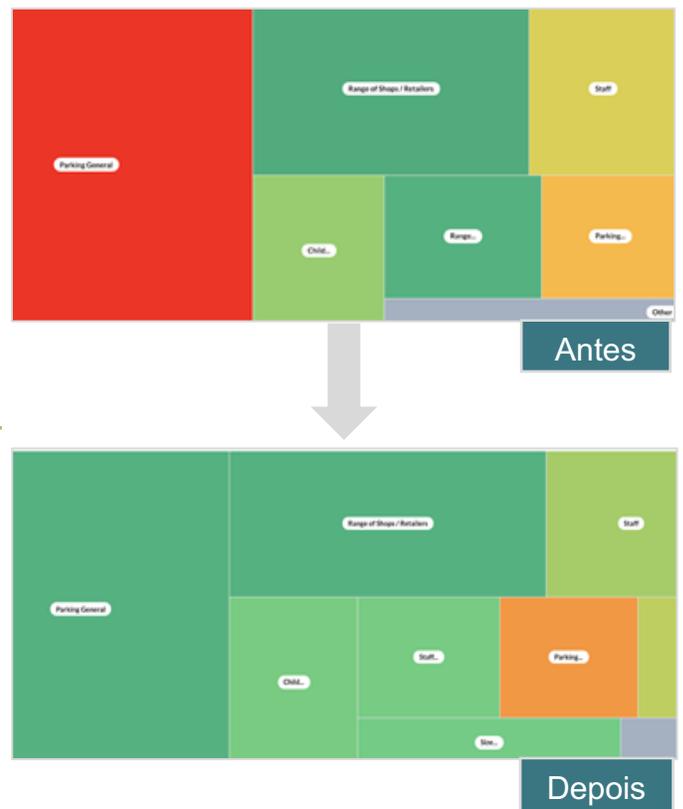
1. Avaliações e Social para ver e responder a todos os comentários de clientes em um só lugar.

2. Ações para localizar e resolver rapidamente os problemas dos clientes.

3. Insights e Pontuação de reputação para marcar e publicar relatórios acionáveis.

Resultados

- ★ Melhoria da experiência dos clientes, com o encerramento de 98% de todas as questões levantadas em todas as fontes
- ★ Maior visibilidade sobre os temas mais amplos de feedback com impacto no negócio
- ★ 4,5 vezes mais avaliações online positivas
- ★ 90% de taxa de resposta de clientes (e 100% dos tíquetes de suporte)
- ★ **20% de aumento na pontuação de reputação**



Cortland

A Cortland é uma empresa de investimento, desenvolvimento e gestão imobiliária multifamiliar, que se dedica à maior parte das suas funções de desenvolvimento, design, construção, renovação, gestão e propriedade — tudo com o objetivo de proporcionar aos residentes experiências de vida excelentes, orientadas para a hospitalidade.

A Cortland precisava de um processo de gestão de avaliações melhor, queria utilizar pesquisas "Contate-nos", e precisava de uma ferramenta para criar tíquetes e ações de acompanhamento.

Ações

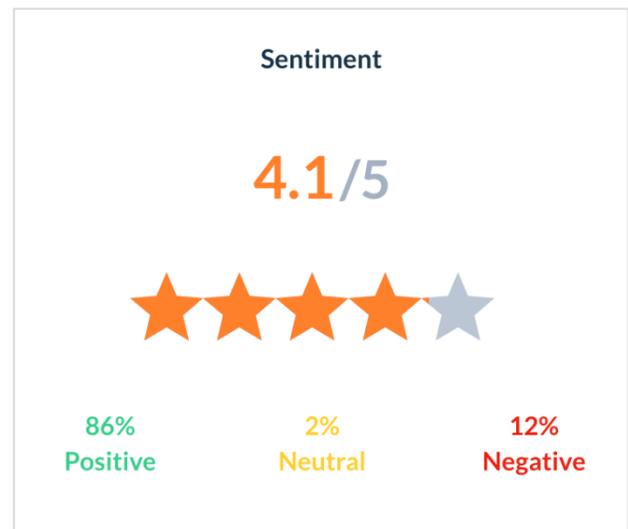
1. A empresa adicionou **Avaliações** para manter todo o feedback em um local acessível.

2. Decidiu cumprir SLAs mais fortes para resposta de avaliações.

3. Começou a criar **Ações** e a atribuir tíquetes internamente.

Resultados

- ★ Mais de duas vezes o volume de avaliações em relação ao período anterior
- ★ Mais de 21% de aumento na taxa de resposta
- ★ Mais de 16.900 avaliações obtidas em 2019, o que melhorou as classificações
- ★ **Geração de classificações de mais de 4 estrelas**



Configurando Ações

Use regras de negócio personalizáveis para criar e automatizar fluxos de trabalho de tíquetes e garantir que as pessoas certas serão imediatamente notificadas quando um tíquete for criado.

Definindo Fluxos de Trabalho de Ações

Os fluxos de trabalho estão ligados aos identificadores que são usadas para monitorar um tíquete até sua resolução. Você pode filtrar os tíquetes utilizando estas definições e usá-las para criar regras de automação.

Para definir o seu fluxo de trabalho:

1. A partir do canto superior direito da plataforma, clique em "**Configurações**".
2. A partir do navegador à esquerda, clique em "**Ações**".
3. Usando as abas superiores, configure as definições para o seguinte:

Ação	Descrição	Exemplo
Filas	Crie filas para escolher a que "balde" pertence um tíquete. Determinados usuários (funções) poderão ser responsáveis por manusear os tíquetes em determinadas filas.	Experiência da marca Atendimento ao cliente Jurídico Concierge
Tags	Crie tags para descrever os conteúdos do tíquete. Você pode reportar em tags para entender a natureza do feedback do seu cliente.	Urgente Segurança
Estágios	Crie estágios disponíveis durante o ciclo de vida de um tíquete enquanto eles passam entre filas. Os estágios de tíquete padrão são Aberto e Fechado. Você pode adicionar, excluir, classificar e renomear estágios adicionais que deem suporte o seu próprio processo interno. Dentro de cada estágio, você pode colocar o tíquete em espera, o que irá parar o relógio em termos de monitorar o tempo total de resolução.	Aberto Em andamento Cliente contactado Fechado

Ação	Descrição	Exemplo
Escalonamentos	Crie etiquetas de escalonamento com base no número de horas que um tíquete está atrasado ou no número de horas até o prazo.	Vencido há cinco dias Vence em duas horas
Tipos de tíquete	Crie detalhes de contexto adicionais com base no tipo de feedback do cliente.	Tipo: gestão de acidentes Campo: data do incidente
Gestão SLA	Determina como a taxa de resolução de tíquetes dentro do SLA (Service Level Agreement) deve ser calculada para todas as localidades, mantendo uma verificação dos alvos dos tíquetes. Personalize os dias e horários de funcionamento para calcular a resolução de tíquetes dentro do SLA. Nota: isto se aplica a todas as localidades.	Aberto 24 horas (sete dias por semana) Segunda a sexta-feira: 9h – 17h
Outros	Crie razões adicionais para fechar um tíquete e adicione causas-raiz para uma análise mais aprofundada.	Razão do fechamento Causa-raiz

Criando regras de automação

Defina regras de automação para determinar como os tíquetes são criados ou atualizados e quais etiquetas são aplicadas à ação. Automatize solicitações de acompanhamento e defina regras de resposta automática para os tíquetes.

Criar um conjunto de regras com metas definidas para a criação de ações e atualizações é importante para a eficiência das respostas. Uma regra é composta por Critérios e Ação.

Nota: as ações disponíveis são: Criar tíquete, Atualizar tíquete, Solicitação de acompanhamento e Resposta automática. Antes de poder estabelecer uma regra para tíquetes, você deve estabelecer definições de tíquetes (ver acima), modelos de solicitação de acompanhamento, e/ou macros de resposta.

Ação: criar tíquete

Você pode configurar regras de automação para a criação de tíquetes para qualquer uma das seguintes fontes: Pesquisas ou Avaliações.

Para criar uma regra de criação de tíquetes:

1. A partir do canto superior direito da plataforma, clique em "**Configurações**".
2. A partir do navegador à esquerda, clique em "**Automação**".
3. Clique em "**Criar regra**".
4. Selecione o gatilho adequado.
5. Insira um nome para a regra (por exemplo: Avaliações para a equipe jurídica)
6. Adicione uma ação de acompanhamento e os **critérios** (um ou mais) que serão utilizados como gatilhos.
 - a. **Avaliação**

Escolha dentre os seguintes critérios e ações de acompanhamento associados à nova regra.

Crítérios	Descrição
Localidade	Selecione localidades específicas a partir das quais surgiram comentários (igual a/diferente de), Cidade, ou Estado.
Código	Agrupar por código de localidade.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como: tipos de localidades, região, departamento, etc.).
Fonte	Escolha a fonte de dados do feedback do cliente (igual a/diferente de).
Sentimento	Escolha o sentimento geral do feedback do cliente (igual a/diferente de).
NPS	Escolha o Net Promoter Score do feedback do cliente (igual a/diferente de).
Comentário (texto)	Especifique palavras-chave para procurar na avaliação ou no comentário de pesquisa (sensível a maiúsculas/insensível a maiúsculas). Separe várias palavras-chave com vírgulas.
Comprimento do comentário	Defina um comprimento mínimo de comentário em caracteres para a avaliação ou comentário da pesquisa (maior/menor que igual/menos que/menos que igual).
Resposta de pesquisa	Especifique palavras-chave para procurar dentro do comentário de pesquisa (sensível a maiúsculas). Separe várias palavras-chave com vírgulas.
Nome do avaliador	Especifique o nome da pessoa que deixou o feedback (igual a/diferente de).

Cr�terios	Descri�o
Classifica�o atualizada	Especifique se a classifica�o fornecida em uma avalia�o foi atualizada (igual a).
Publicada	Especifique se a avalia�o subjacente foi publicada na fonte
Sinalizada	Especifique se a avalia�o subjacente foi sinalizada
Tags do sistema	Especifique se a avalia�o subjacente tem quaisquer tags do sistema

As a o es de acompanhamento incluem: Criar t quete, Solicita o de acompanhamento e Resposta autom tica.

b. Resposta  s avalia o es

Escolha dentre os seguintes cr terios e a o es de acompanhamento associados   nova regra.

Cr�terios	Descri�o
Localidade	Selecione localidades espec�ficas a partir das quais surgiram coment�rios (igual a/diferente de), Cidade, ou Estado.
C�digo	Agrupar por c�digo de localidade.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como: tipos de localidades, regi�o, departamento, etc.).
Status de resposta	Selecionar o status de resposta espec�fico da avalia�o (como: Publicado, Pendente de aprova�o, etc.)

As a o es de acompanhamento incluem: Atualizar t quete.

c. Pesquisa

Selecione o **Modelo de pesquisa** no menu suspenso antes de definir seus critérios.

Trigger

Survey ▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience ▼

Escolha dentre os seguintes critérios e ações de acompanhamento associados à nova regra.

Critérios	Descrição
Localidade	Selecione localidades específicas a partir das quais surgiram comentários (igual a/diferente de), Cidade, ou Estado.
Código	Agrupar por código de localidade.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como: tipos de localidades, região, departamento, etc.).
Sentimento	Escolha o sentimento geral do feedback do cliente (igual a/diferente de).
Comentário	Escolha as palavras-chave presentes no comentário de pesquisa (abrir resposta da caixa de texto)
Pergunta	Escolha criar um tíquete quando forem dadas respostas específicas a perguntas específicas na sua pesquisa (igual a/diferente de)
Tags do sistema	Escolha se a pesquisa tem tags de sistema específicas definidas no módulo de tags
Reaberto	Isto será iniciado se o tíquete com a pesquisa subjacente tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez

As ações de acompanhamento incluem: Criar tíquete, Solicitação de acompanhamento e Resposta automática.

d. Campo(s) personalizado(s) do tíquete

Escolha dentre os seguintes critérios e ações de acompanhamento associados à nova regra.

Critérios	Descrição
Localidade	Selecione localidades específicas a partir das quais surgiram comentários (igual a/diferente de), Cidade, ou Estado.
Código	Agrupar por código de localidade.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como: tipos de localidades, região, departamento, etc.).
Escalonamento	Escolha o tipo exato de escalonamento definido na aba "Escalonamento" do módulo "Ações"
Fila	Selecione o nome exato da fila
Usuário	Selecione o nome exato do usuário
Estágio	Selecione o nome exato do estágio
Tipo de tíquete	Selecione o tipo exato de tíquete definido na aba "Tipo de tíquete" no módulo "Ações"
Tags	Selecione a(s) tag(s) de tíquete exata(s)
Respondido	Selecione se o tíquete foi respondido ou não
Reaberto	Isto será iniciado se o tíquete tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez

As ações de acompanhamento incluem: Atualizar tíquete e Solicitação de pesquisa.

e. Mensagem

Escolha dentre os seguintes critérios e ações de acompanhamento associados à nova regra.

Critérios	Descrição
Localidade	Selecione localidades específicas a partir das quais surgiram comentários (igual a/diferente de), Cidade, ou Estado.
Código	Agrupar por código de localidade.
Atributos	Atributos (filtros personalizados como: tipos de localidades, região, departamento, etc.).
Escalonamento	Escolha o tipo exato de escalonamento definido na aba "Escalonamento" do módulo "Ações"
Fila	Selecione o nome exato da fila
Usuário	Selecione o nome exato do usuário
Estágio	Selecione o nome exato do estágio
Tipo de tíquete	Selecione o tipo exato de tíquete definido na aba "Tipo de tíquete" no módulo "Ações"
Tags	Selecione a(s) tag(s) de tíquete exata(s)
Respondido	Selecione se o tíquete foi respondido ou não
Reaberto	Isto será iniciado se o tíquete tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez

As ações de acompanhamento incluem: Atribuir usuário, Atribuir função, Marcar conversa e Configurar data de vencimento.

7. Clique em "**Salvar**".

Usando o Painel de Ações

Use o Painel de Ações para exibir tíquetes criados a partir de feedbacks do cliente e tomar providências.

O **Painel de Ações** exibe todos os tíquetes de todos os locais aos quais você tem acesso.

The screenshot displays 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' options. A 'Create Ticket' button is visible in the top right. The main dashboard area is divided into several sections:

- Summary Metrics:** A row of four cards showing 'Backlog' (124), 'Overdue' (124), 'Resolution Rate (within SLA)' (6%), and 'Closed On Time' (14.3%). A red circle 'B' highlights the 'Overdue' card.
- Navigation and Filters:** On the left, there is a 'Reset' button (red circle 'C') and a list of queues to assign tickets to, including 'All', 'Billing', 'Concierge', 'Customer Care', 'Escalated', 'Legal', 'Main', and 'Named Employee'.
- Ticket List:** A table showing 124 tickets found. The table has columns for 'Id', 'Source', 'Location', 'Subject', 'Queue', 'Stage', 'Ticket Tags', and 'Sentiment'. A red circle 'D' highlights the 'Location' column header. A search bar with a red circle 'E' is located above the table. A red circle 'F' highlights the first row of the table. A red circle 'G' highlights the action icons (list, edit, refresh) for the first ticket.

Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage	Ticket Tags	Sentiment
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		
48045344	Survey	BDP - Uptown	Dr. Respiro was the best! He took time to listen me and made me feel comfor ... Read More...	Named Employee	Open	Kudos	Positive

Combine cada letra com o recurso correspondente na imagem acima, com o registro na página seguinte (página 16).

A	Filtros da parte superior	Utilize os filtros da parte superior para ajustar o intervalo de datas, a fonte de avaliação, ou outros filtros personalizados. Se você possui várias localidades, também pode utilizar o filtro para visualizar tíquetes por localidade. Esses filtros se mantêm enquanto você se dirige a diferentes telas na plataforma.
B	Resumo de tíquetes	Veja estatísticas sobre o progresso da sua equipe na resolução de tíquetes, tendo em conta os filtros de primeira linha ou laterais selecionados Veja "Métricas de Ações" para mais informações.
C	Filtros laterais	Utilize os filtros laterais esquerdos para estreitar a lista de tíquetes por Fila, Estágio, Data de vencimento, Status de resposta, Tags, Sentimento, Canal (Avaliação, Pesquisa, Manual, E-mail, Resolver credenciais) ou Tipo de tíquete . Adicionalmente, você pode ver todos os tíquetes ou organizar por tíquetes atribuídos a usuários específicos utilizando o filtro " Atribuir a ". Para alterar qualquer uma das opções do filtro, veja "Configurar tíquetes".
D	Colunas organizáveis e editáveis	Clique para organizar os resultados de tíquetes por ID, Fonte, Localidade, Sentimento, Última atualização e Data de vencimento . Edite colunas para ocultar aquelas que não se aplicam ao seu fluxo de trabalho. Exporte todos os tíquetes na exibição do painel.
E	Barra de pesquisa	Busque tíquetes que contenham palavras-chave dentro deles, incluindo nome, e-mail, etc. Limite as consultas de pesquisa a menos de 20 caracteres para resultados rápidos e precisos.
F	Ações em massa para tíquetes	Selecione a caixa de seleção ao lado de um ou mais tíquetes para realizar uma ação em massa. As ações incluem: Atribuir, Fechar, Marcar, Exportar selecionados, Configurar estágio, Atribuir, Adiar e Excluir . Veja "Trabalhando com tíquetes" para mais informações.
G	Menu de ações rápidas	Passe o cursor sobre um tíquete para tomar providências sem clicar nos detalhes do tíquete. As ações incluem: Atribuir, Definir estágio e Adiar .

Trabalhando com Ações

Assegure a satisfação do cliente ao monitorar todas as ações relacionadas a um tíquete em um único local, criando assim transparência e responsabilidade.

Cada tíquete inclui campos que ajudam a descrever do que se trata, quem está trabalhando nele, em qual estágio o tíquete está, qual é o tempo de resolução esperado e outros metadados do tíquete.

Esses campos ajudam sua equipe a acompanhar a atividade em todo o processo de resolução.

Nota: considere criar funções específicas para usuários que trabalham com tíquetes. Por exemplo, a equipe da linha de frente pode atualizar tíquetes, mas apenas os gerentes podem fechar tíquetes.

Criando um Tíquete

A plataforma dispõe destes métodos para a criação de tíquetes:

- **Automático** – Os tíquetes são gerados de acordo com as regras de configuração ou integração (ligação telefônica, e-mail, carta).
- **Manual** – Clique no ícone "+", localizado na aba "**Ações**" do aplicativo de celular da Reputation.
- **Manual** – Clique no botão "**Criar tíquete**", localizado no Painel de Ações.

Atualizando um tíquete

Como várias pessoas podem tocar em um tíquete, é importante fornecer atualizações precisas do progresso nas notas daquele tíquete. A atividade é registrada automaticamente na aba "**Histórico**" sempre que um tíquete é atualizado, o que ajuda a entender o ciclo de vida completo do tíquete, permitindo inspecionar quem executou cada ação e quando.

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>			

Nota: para aplicar atualizações em massa a tíquetes, utilize as caixas de seleção no Painel de Ações.

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	

Alteração do status do tíquete

A aba "**Informações**" nos detalhes do tíquete inclui Fila, Estágio, Tags, Causas-raiz e Tipo de tíquete (se houver).

Para alterar o status do tíquete:

1. A partir do Painel de Ações, clique em um tíquete para abrir os detalhes.
2. Na aba "**Informações**", atualize Fila, Estágio, Tags, Causas-raiz ou campos personalizados. Você também pode fazer upload de anexos conforme necessário.

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

Nota: passe o cursor sobre um tíquete no Painel de Ações para ativar o menu de ações rápidas, possibilitando assim atribuir filas, mudar etapas e adiar tíquetes.

Adicionando notas de tíquetes

A aba "**Notas**" nos detalhes do tíquete permite que você colabore internamente com a sua equipe. As notas não são visíveis para os clientes.

Para alterar o status do tíquete:

1. A partir do Painel de Ações, clique em um tíquete para abrir os detalhes.
2. Na aba "**Notas**", adicione uma nota para refletir a ação mais recente.

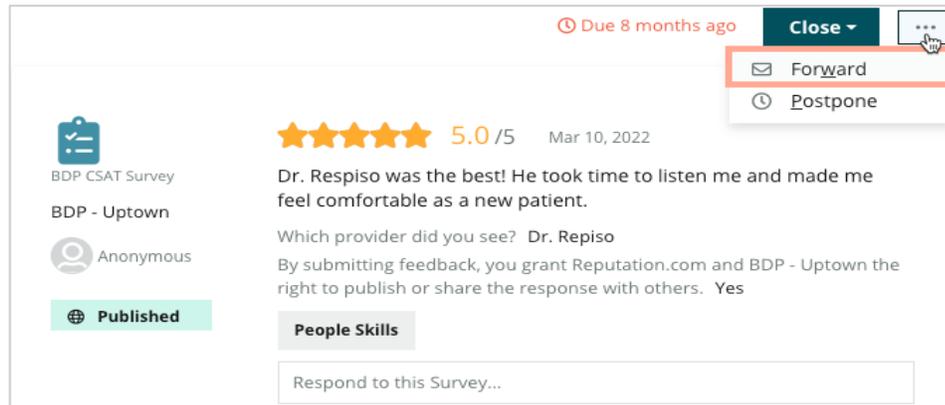
Nota: você também pode adicionar notas a um tíquete a partir da sua caixa de entrada ao responder a uma mensagem automatizada que tenha sido gerada por uma notificação de "Novo tíquete" ou "Tíquete atualizado".

Encaminhando tíquetes

Encaminhar um tíquete permite enviar os detalhes deste a outros usuários por e-mail.

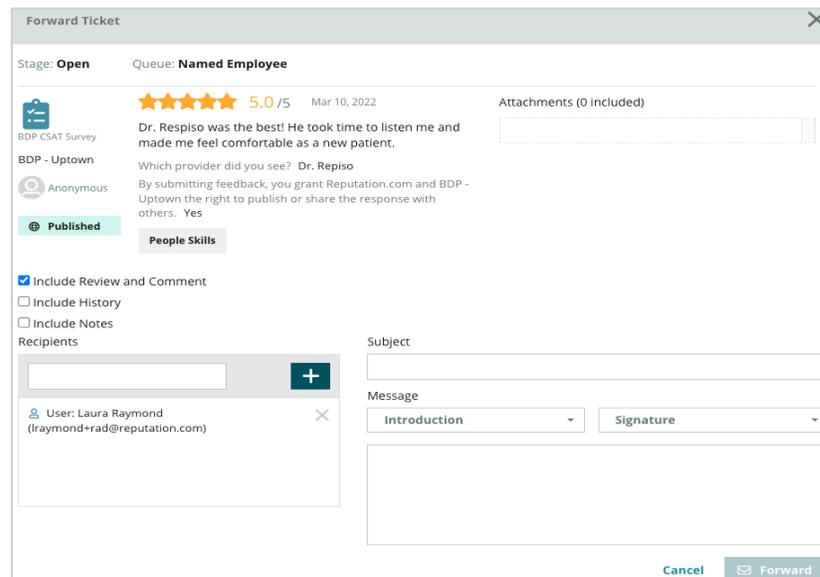
Para encaminhar um tíquete:

1. A partir do Painel de Ações, clique em um tíquete para abrir os detalhes.
2. Clique nas reticências e então clique em **"Avançar"**.



3. Insira o(s) endereço(s) de e-mail do(s) destinatário(s), um nome de usuário ou uma função na plataforma, assunto e mensagem.

4. Inclua a avaliação, histórico e/ou comentários em seu e-mail.



5. Clique em **"Avançar"**.

Os detalhes do tíquete serão enviados por e-mail para todos os destinatários.

Alterando a data de vencimento

O adiamento de um tíquete permite definir uma nova data de vencimento para o tíquete.

Para adiar um tíquete:

1. A partir do Painel de Ações, clique em um tíquete para abrir os detalhes.
2. Clique nas reticências e então clique em **"Adiar"**.
3. Insira o número de horas, dias, semanas ou meses para adiar o tíquete.
4. Clique em **"Definir data de vencimento"**.

Postpone

This **overdue** ticket was due **2 months ago**.

Postpone this ticket to be due in

[Cancel](#) [Set Due Date](#)

Fechando tíquetes

Quando uma resolução tiver sido fornecida e aceita, clique no botão **"Fechar"** para adicionar um item ao registro e alterar, automaticamente, o estágio do tíquete para "Fechado". Se quiser fornecer uma explicação (razão do fechamento, comentários, causa-raiz, etc.) clique em **"Explicar e fechar"**.

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

Usando alertas de tíquetes

E-mail de tíquete, notificação push móvel e alertas de notificação da plataforma estão disponíveis para acionar cada vez que um tíquete é criado e/ou um destes campos é atualizado:

- Escalonamento
- Estágios
- Filas
- Tags
- Comentários
- Anexo (adicionado/removido)

Visualizando Métricas de Ações

Utilize Métricas de Ações para ajudar a definir os KPIs internos para a sua atividade de tíquete.

A aba "**Painél de Ações**" fornece uma visão geral das principais métricas. A aba "**Métricas de Ações**" exibe tabelas e gráficos interativos para ajudá-lo a investigar tendências nos seus tíquetes e nos esforços de resolução da sua equipe. Os relatórios de tíquetes também estão disponíveis na aba "**Relatórios**".

- Utilize os filtros da parte superior para alterar os dados nas tabelas.
- Para qualquer um das tabelas, clique nas **reticências** para visualizar opções adicionais, como baixar uma versão dela em PDF, automatizar e-mails agendados ou reencaminhar dados através de e-mails.

Aba "Painel de Ações"

Resumo das Métricas

Veja estatísticas sobre o progresso da sua equipe na resolução de tíquetes.

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%)

Métrica	Descrição
Lista de pendências	Número de tíquetes que não foram fechados.
Vencidos	Número de tíquetes abertos na lista de pendências que passaram da data de vencimento.
Fechados a tempo	Porcentagem de tíquetes fechados antes de o SLA ter sido quebrado.

Aba "Métricas de Ações"

Resumo da lista de pendências

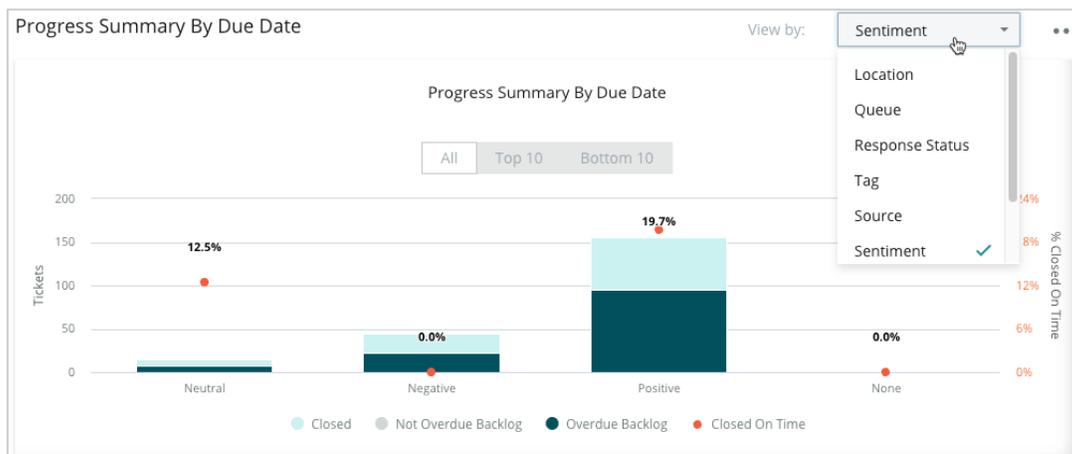
Visualize o número de tíquetes na lista de pendências que estão Vencidos/Não vencidos/Em espera e que foram Respondidos/Não respondidos. Os tíquetes que estão Vencidos e Não Respondidos devem ser resolvidos primeiro, enquanto os tíquetes Não Vencidos e os Respondidos são menos urgentes.

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%)

Resumo do progresso na data de vencimento

O "Resumo do progresso na data de vencimento" fornece clareza sobre o desempenho da sua equipe. Utilize o filtro "Exibir por" para decompor a tabela por Localidade, Fila, Status de resposta, Tag, Fonte, Sentimento ou por filtro personalizado.

O gráfico mostra o número de tíquetes nos baldes "fechado", "atrasado" e "não atrasado", bem como a porcentagem de tíquetes fechados a tempo com base no fator "Exibir por" selecionado (exemplo: Sentimento).



Clique em **"Exibir tabela"** para expandir os dados em um formato tabular com base no fator "Exibir por" selecionado (exemplo: Fila).

 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

Reclamações

Avalie o número de reclamações (feedback não positivo do cliente) na lista de pendências, o número médio de dias para encerrar uma reclamação, o número de dias desde a última reclamação, e a data/idade da reclamação pendente mais antiga com base no fator "Exibir por" selecionado (exemplo: Status de resposta).

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

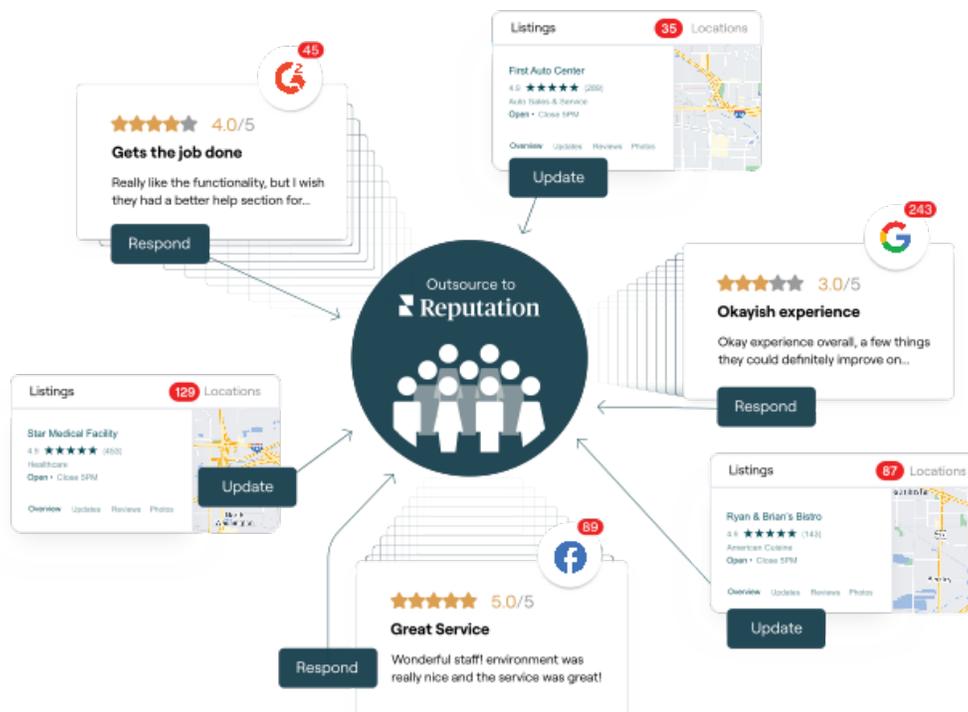
Nota: você também pode visualizar métricas na aba "Relatórios", expandindo a categoria "Ações".

Serviços Pagos Premium

Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium para trabalhar para você.

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da **Precisão** (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a **Atração** de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o **Poder** das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se **Importa** mais, **Vence** (respostas de avaliações gerenciadas)



Entre em contato com seu Gerente de Conta para saber mais sobre nossos Serviços Pagos Premium



Recursos adicionais

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- *Administrador*
- *Brand Social*
- *Anúncios de empresa*
- *Painéis*
- *Experiência*
- *Caixa de entrada*
- *Aplicativo de celular*
- *Páginas e localizadores*
- *Conectar-se com um representante*
- *Relatórios*
- *Pontuação de reputação*
- *Solicitação*
- *Avaliações*
- *Escuta social*
- *Social Suite*
- *Pesquisas*
- *Widgets*