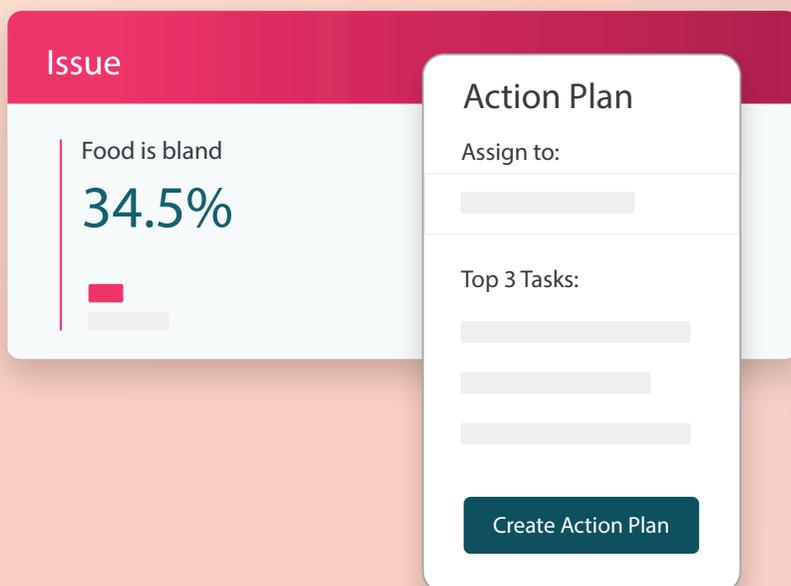


Ações



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 de relatórios..... | 2 |
| | a. Configuração das ações | |
| | b. Fluxo de trabalho das ações | |
| | c. Painel de ações | |
| | d. Métricas de ações | |
| | e. Estudos de caso | |
| II. | Ações de configuração..... | 8 |
| | a. Definir fluxos de trabalho de ações | |
| | b. Criar regras de automação | |
| III. | Utilizar o painel de ações..... | 15 |
| IV. | Trabalhar com ações..... | 17 |
| | a. Criar um ticket | |
| | b. Atualizar um ticket | |
| | c. Usar alertas de tickets | |
| V. | Visualizar métricas de ações..... | 23 |
| | a. Separador Painel de ações | |
| | b. Separador Métricas de ações | |
| VI. | Serviços pagos premium..... | 26 |
| VII. | Recursos adicionais..... | 27 |

Visão geral das ações

Centralize a gestão dos tickets e automatize o fluxo de trabalho com painéis baseados em funções a que a sua equipa pode ter acesso à secretária ou em movimento.

O separador **Ações** apresenta tickets que foram criados a partir do feedback dos clientes e permite que as suas equipas monitorizem a cronologia de resolução para agir sobre o feedback recebido. A definição de fluxos de trabalho de equipa 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, deve definir o seu fluxo de trabalho para aplicar aos detalhes do ticket. Os fluxos de trabalho estão ligados às várias etiquetas que são usadas para monitorizar um ticket durante a sua resolução.

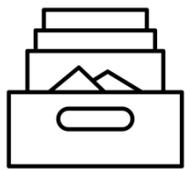
Além disso, pode definir regras de automatização para determinar como os tickets são criados ou atualizados e que etiquetas são aplicadas ao ticket. Definir um conjunto de regras com objetivos definidos para a criação e atualização de tickets é importante para a eficiência das respostas.

| 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 ticket é criado (automático ou manual), é importante fornecer atualizações precisas do progresso nos detalhes do ticket. Cada ticket inclui campos de descrição que ajudam a identificar quem está a trabalhar nele, em que fase o ticket se encontra, o tempo de resolução esperado e outros metadados do ticket. Estes campos e alertas automáticos ajudam a sua equipa a acompanhar a atividade ao longo de todo o processo de resolução.

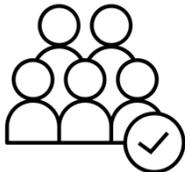
Exemplo de fluxo de trabalho das ações: Inquilino Automóvel Confidencial



1. Recolher

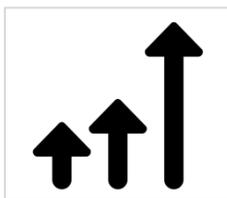
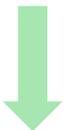
Criar tickets para:

- Opiniões negativas
- Opiniões com comentário
- Inquéritos onde a experiência foi "Abaixo das minhas expectativas"



2. Atribuir

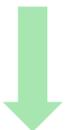
Todos os tickets são atribuídos diretamente aos gestores de concessionário com uma data limite de 12 dias



3. Escalonar

Enviar aos gestores de concessionário um e-mail de lembrete após 4 dias

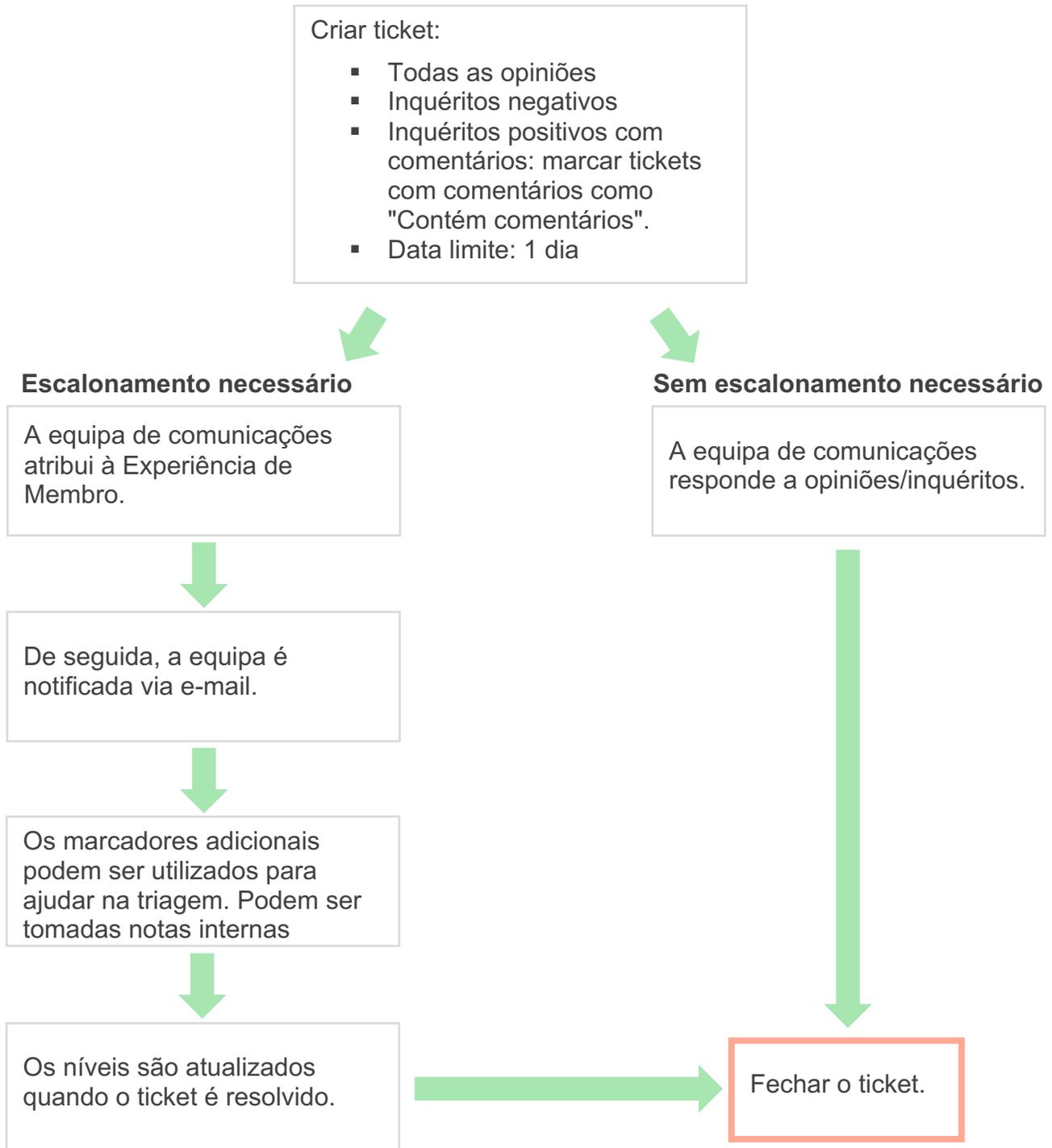
Enviar aos gestores de concessionário um e-mail de atraso após 12 dias



4. Resolver

Os gestores de concessionário fecham os tickets assim que forem respondidos

Exemplo de fluxo de trabalho das ações: Inquilino de Cuidados de Saúde Confidencial



Painel de ações

O Painel de ações exibe todos os tickets para todos os locais a que tem acesso. Pode filtrar, organizar, pesquisar e aplicar ações em grupo aos tickets. As ações em grupo permitem-lhe atribuir tickets, e ainda fechar, marcar, adiar, eliminar e muito mais.

Dashboard Metrics

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

3 tickets found [Edit Columns](#) 10 Search

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

Métricas de ações

A aba **Métricas de ações** exibe quadros e gráficos interativos para ajudar a investigar tendências nos seus tickets e nos esforços de resolução da sua equipa. Relatórios de ação também estão disponíveis no separador Relatórios.

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%) |

Estudos de caso

Westfield

Westfield é um grupo dedicado a proporcionar experiências positivas de compras a milhões de pessoas nos seus centros comerciais em todo o mundo. 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 rastrear, responder e agir de acordo com todos os comentários dos clientes
- Gerar conhecimentos para informar a tomada de decisões para os seus centros, e os seus parceiros inquilinos dentro de cada centro
- Uma plataforma para fornecer todas as capacidades, evitando a necessidade de construir uma solução à medida

Ações

1. Opiniões e Social para ver e responder a todos os comentários do cliente num só lugar.

2. Ações para localizar e resolver rapidamente problemas do cliente.

3. Informações 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 por todas as fontes

★ Maior visibilidade sobre os temas mais amplos de feedback com impacto no negócio

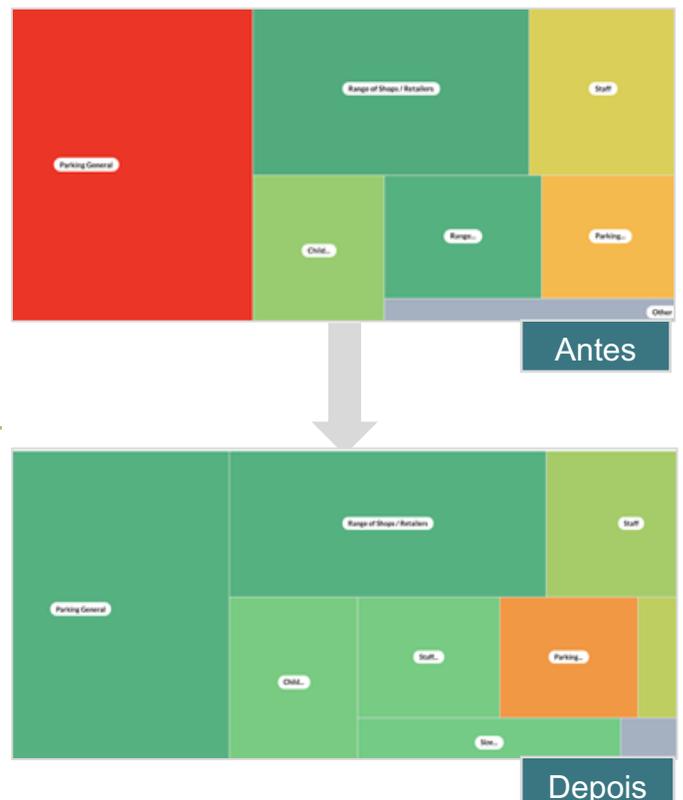
★ 4,5 vezes mais opiniões online positivas

★ 90% de taxa de resposta de clientes (e 100% de tickets de suporte)

★ **20% de aumento na Pontuação de reputação**



Este guia foi útil? Diga-nos como: <https://bit.ly/rep-guides>



Cortland

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

A Cortland necessitava de um melhor processo de gestão de revisões, queria utilizar inquéritos "Contacte-nos", e precisava de uma ferramenta para criar tickets e ações de seguimento.

Ações

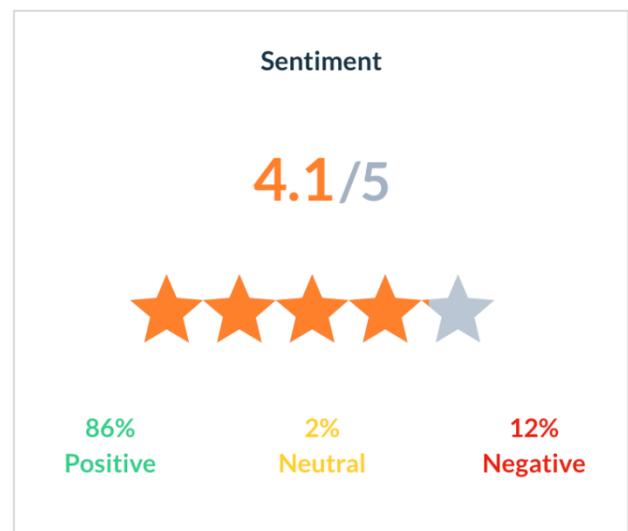
1. Adicionou Opiniões para manter todo o feedback num local acessível.

2. Decidiu cumprir SLA mais fortes para resposta de revisão.

3. Começou por criar Ações e atribuir tickets internamente.

Resultados

- ★ Mais de 2 vezes o volume de opiniões em relação ao período anterior
- ★ Mais de 21% de aumento na taxa de resposta
- ★ + de 16900 opiniões obtidas em 2019 para melhorar as classificações
- ★ **Resultou em classificações de + de 4 estrelas**



Configurar ações

Use regras de negócio personalizáveis para criar e automatizar fluxos de trabalho de tickets para garantir que as pessoas certas são imediatamente notificadas quando um ticket é criado.

Definir fluxos de trabalho de ações

Os fluxos de trabalho estão ligados às etiquetas que são usadas para monitorizar os tickets até à sua resolução. Pode filtrar tickets utilizando estas definições, usando-as para criar regras de automatização.

Para definir o seu fluxo de trabalho:

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **Configurações**.
2. Na navegação esquerda, clique em **Ações**.
3. Usando os separadores no topo, configure as definições para o seguinte:

| Ação | Descrição | Exemplo |
|-----------|--|---|
| Filas | Crie filas para escolher a que "balde" pertence um ticket. Determinados utilizadores (funções) poderão ser responsáveis por gerir os tickets em determinadas filas. | Experiência da marca Serviço de atendimento ao cliente Legal Concierge |
| Etiquetas | Crie etiquetas para descrever os conteúdos do ticket. Pode utilizar as etiquetas para entender a natureza do feedback do seu cliente. | Urgente Segurança |
| Fases | Crie níveis disponíveis durante o ciclo de vida de um ticket enquanto passa entre filas. Os níveis de ticket padrão são Aberto e Fechado. Pode adicionar, eliminar, classificar e renomear níveis iniciais que se adaptam ao seu próprio processo interno. Dentro de cada nível, pode colocar o ticket em espera, o que irá parar o relógio | Abrir Em progresso Cliente contactado Fechado |

| | | |
|-----------------|---|--|
| | em termos de seguimento do tempo total de resolução. | |
| Escalonamentos | Crie etiquetas de escalonamento com base no número de horas do prazo ou do atraso de um ticket. | Expirado há 5 dias Termina em 2 horas |
| Tipos de ticket | Crie detalhes de contexto adicionais com base no tipo de feedback do cliente. | Tipo: Gestão de Acidente Campo: Data do Incidente |
| Gestão SLA | Determina como a taxa de resolução de tickets dentro do SLA (Service Level Agreement) deve ser calculada para todos os locais, mantendo uma verificação dos alvos dos tickets. Personalizar os dias e horas de trabalho para calcular a resolução do ticket dentro do SLA. Nota: isto aplica-se a todos os locais. | 24 x 7 (24 horas de trabalho) Segunda a sexta-feira: 9h - 17h |
| Outros | Crie razões adicionais para fechar um ticket e adicionar causas de raiz para uma análise mais aprofundada. | Razão para o fecho Causa raiz |

Criar regras de automação

Defina regras automáticas para determinar como os tickets são criados ou atualizados e que etiquetas são aplicadas à ação. Automatize pedidos de seguimento e defina regras de resposta automática para os tickets.

Criar um conjunto de regras com objetivos definidos 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 Ticket, Atualizar Ticket, Pedido de Seguimento e Resposta Automática. Antes de poder estabelecer uma regra de tickets, deve estabelecer definições de tickets (ver acima), modelos de pedido de

Ação: Criar ticket

Pode configurar regras de automação para a criação de tickets para qualquer uma das seguintes fontes: Inquéritos ou Opiniões.

Para criar uma regra de criação de tickets:

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **Configurações**.
2. A partir da navegação esquerda, clique em **Automação**.
3. Clique em **Criar Regra**.
4. Selecione o gatilho adequado.
5. Introduza um nome para a regra (por exemplo, Opiniões para Equipa Legal)
6. Adicione os **critérios** (um ou mais) que serão utilizados como gatilhos e uma ação de acompanhamento.
 - a. **Opinião**

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

| Crítérios | Descrição |
|----------------------------------|--|
| Localização | Selecione locais específicos a partir dos quais surgem comentários (igual a/não igual a), Cidade ou Estado. |
| Código | Agrupe por Código de Local. |
| Atributos | Atributos (personalizar filtros como, por exemplo, tipos de local, região, departamento, etc.). |
| Fonte | Escolha a fonte de dados do feedback do cliente (igual a/não igual a). |
| Opinião | Escolha o sentimento geral do feedback do cliente (igual a/não igual a). |
| NPS | Escolha um Net Promoter Score do feedback do cliente (igual a/não igual a). |
| Comentário (Texto) | Especifique palavras-chave a procurar na revisão ou no comentário do inquérito (contém maiúsculas/minúsculas/não contém maiúsculas/minúsculas). Separe várias palavras-chave com vírgulas. |
| Comprimento do comentário | Defina um comprimento mínimo de comentário em caracteres para a revisão ou comentário do inquérito (maior/mais do que igual/menos do que igual/menos do que igual). |
| Resposta a inquérito | Especifique palavras-chave a procurar dentro do comentário do inquérito (contém maiúsculas e |

| | |
|---------------------------------|---|
| | minúsculas). Separe várias palavras-chave com vírgulas. |
| Nome do revisor | Especifique o nome da pessoa que deixa o feedback (igual a/não igual a). |
| Classificação atualizada | Especifique se a classificação fornecida numa avaliação foi atualizada (igual a). |
| Publicada | Especifique se a avaliação subjacente foi publicada na fonte |
| Marcado | Especifique se a avaliação subjacente foi assinalada |
| Marcadores do sistema | Especifique se a avaliação subjacente tem quaisquer marcadores do sistema |

As ações de acompanhamento incluem: Criar ticket, Pedido de acompanhamento e Resposta automática.

b. Resposta às avaliações

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

| Crítérios | Descrição |
|---------------------------|--|
| Localização | Selecione locais específicos a partir dos quais surgem comentários (igual a/não igual a), Cidade ou Estado. |
| Código | Agrupe por Código de Local. |
| Atributos | Atributos (personalizar filtros como, por exemplo, tipos de local, região, departamento, etc.). |
| Estado da resposta | Selecione o estado de resposta específica da avaliação (como, por exemplo - Publicado, Aprovação pendente, etc.) |

As ações de acompanhamento incluem: Atualizar ticket.

c. Inquérito

Selecione o **Modelo de inquérito** da lista pendente antes de definir os critérios.

Trigger

Survey ▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience ▼

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

| Critérios | Descrição |
|-----------------------|---|
| Localização | Selecione locais específicos a partir dos quais surgem comentários (igual a/não igual a), Cidade ou Estado. |
| Código | Agrupe por Código de Local. |
| Atributos | Atributos (personalizar filtros como, por exemplo, tipos de local, região, departamento, etc.). |
| Opinião | Escolha o sentimento geral do feedback do cliente (igual a/não igual a). |
| Comentário | Escolha as palavras-chave presentes no comentário do inquérito (abrir resposta da caixa de texto) |
| Questão | Escolha criar um ticket quando são dadas respostas específicas a perguntas específicas no seu inquérito (igual a/não igual a) |
| Marcadores do sistema | Escolha se o inquérito tem etiquetas de sistema específicas definidas no módulo de marcadores |
| Reaberto | Isto será iniciado se o ticket com o inquérito subjacente tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez |

As ações de acompanhamento incluem: Criar ticket, Pedido de acompanhamento e Resposta automática.

d. Campo(s) personalizados(s) do ticket

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

| Critérios | Descrição |
|------------------|---|
| Localização | Selecione locais específicos a partir dos quais surgem comentários (igual a/não igual a), Cidade ou Estado. |
| Código | Agrupe por Código de Local. |
| Atributos | Atributos (personalizar filtros como, por exemplo, tipos de local, região, departamento, etc.). |
| Escalonamento | Escolha o tipo exato de escalonamento definido no separador Escalonamento no módulo Ações |
| Fila | Selecione o nome exato da fila |
| Utilizador | Selecione o nome exato do utilizador |
| Nível | Selecione o nome exato do nível |
| Tipo de ticket | Selecione o tipo exato de ticket definido no separador Tipo de ticket no módulo Ações |
| Etiquetas | Selecione a(s) etiqueta(s) exata(s) |
| Respondido | Selecione se o ticket foi respondido ou não |
| Reaberto | Isto será iniciado se o ticket tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez |

As ações de acompanhamento incluem: Atualizar ticket e Pedido de inquérito.

e. Mensagem

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

| Critérios | Descrição |
|------------------|---|
| Localização | Selecione locais específicos a partir dos quais surgem comentários (igual a/não igual a), Cidade ou Estado. |
| Código | Agrupe por Código de Local. |
| Atributos | Atributos (personalizar filtros como, por exemplo, tipos de local, região, departamento, etc.). |
| Escalonamento | Escolha o tipo exato de escalonamento definido no separador Escalonamento no módulo Ações |
| Fila | Selecione o nome exato da fila |
| Utilizador | Selecione o nome exato do utilizador |
| Nível | Selecione o nome exato do nível |
| Tipo de ticket | Selecione o tipo exato de ticket definido no separador Tipo de ticket no módulo Ações |
| Etiquetas | Selecione a(s) etiqueta(s) exata(s) |
| Respondido | Selecione se o ticket foi respondido ou não |
| Reaberto | Isto será iniciado se o ticket tiver sido fechado e reaberto pelo menos uma vez |

As ações de seguimento incluem: Atribuir utilizador, Atribuir função, Marcar conversa e Definir data limite.

7. Clique em Guardar.

Utilizar o Painel de ações

Use o Painel de ações para apresentar entradas criadas a partir de comentários dos clientes e agir em conformidade.

O **Painel de ações** apresenta todos os tickets de todas as localizações a que tem acesso.

The screenshot shows a dashboard with the following components:

- A:** Filter controls for SOURCE (All) and DATE RANGE (Last year).
- B:** Summary metrics: Backlog (124), Overdue (124), Resolution Rate (6%), and Closed On Time (14.3%).
- C:** A 'Reset' button in the left sidebar.
- D:** A table header with columns: Id, Source, Location, Subject, Queue, Stage, Ticket Tags, and Sentiment.
- E:** A search bar above the table.
- F:** A row in the table for ticket ID 48043920.
- G:** Action icons (list, edit, refresh) for a specific ticket row.

| 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 |

Faça a correspondência de cada letra com a funcionalidade correspondente na imagem acima com o registo na página seguinte (página 15).

| | | |
|----------|---|--|
| A | Filtros de linha superior | Utilize os filtros de linha superior para ajustar o intervalo de data, fonte de opinião ou outros filtros personalizados. Se tiver vários locais, pode ainda utilizar o filtro para visualizar tickets por local. Estes filtros mantêm-se enquanto navega para diferentes ecrãs na plataforma. |
| B | Resumo de ticket | Visualize estatísticas sobre o progresso da sua equipa na resolução de tickets, tendo em conta os filtros de linha superior ou laterais selecionados Veja Métricas de ações para mais informações. |
| C | Filtros laterais | Utilize os filtros laterais esquerdos para limitar a lista de tickets por Fila, Nível, Data limite, Estado de resposta, Etiquetas, Sentimento, Canal (Avaliação, Inquérito, Manual, E-mail, Resolver Credenciais) ou Tipo de ticket . Adicionalmente, pode ver todos os tickets ou organizar por tickets atribuídos a utilizadores específicos utilizando o filtro Atribuir a . Para alterar qualquer uma das opções do filtro, veja Configurar tickets. |
| D | Colunas organizáveis e editáveis | Clique para organizar os resultados do ticket por ID, Fonte, Local, Sentimento, Última atualização e Data limite . Edite colunas para ocultar colunas que não se aplicam ao seu fluxo de trabalho. Exporte todos os tickets na vista do painel de instrumentos. |
| E | Barra de pesquisa | Pesquise tickets que contenham palavras-chave dentro do ticket, incluindo nome, e-mail, etc. Limite as consultas de pesquisa a menos de 20 caracteres para resultados rápidos e precisos. |
| F | Ações de ticket em grupo | Selecione a caixa de seleção ao lado de um ou mais tickets para realizar uma ação em grupo. As ações incluem: Atribuir, Fechar, Marcar, Exportar Selecionado, Configurar Nível, Atribuir, Adiar e Eliminar . Consulte Trabalhar com tickets para mais informações. |
| G | Menu de ações rápidas | Passe sobre um ticket para efetuar uma ação sem clicar no detalhe do ticket. As ações incluem: Atribuir, Definir nível, Adiar . |

Trabalhar com ações

Assegure a satisfação do cliente, rastreando todas as ações relacionadas com um ticket num único local para criar transparência e responsabilidade.

Cada ticket inclui campos de descrição que ajudam a identificar quem está a trabalhar nele, em que fase o ticket se encontra, o tempo de resolução esperado e outros metadados do ticket.

Estes campos ajudam a sua equipa a monitorizar a atividade em todo o processo de resolução.

Nota: considere a criação de funções específicas para utilizadores que trabalham com tickets. Por exemplo, a equipa da linha da frente pode atualizar tickets, mas apenas os gestores podem fechar tickets.

Criar um ticket

A plataforma suporta estes métodos de criação de tickets:

- **Automático** – Os tickets são gerados de acordo com as regras de configuração ou integração (chamada telefónica, e-mail, carta).
- **Manual** – Clique no ícone mais na App Móvel Reputation no separador **Ações**.
- **Manual** – Clique no botão **Criar ticket** a partir do Painel de **Ações**.

Create Ticket

Customer Information

Title Reporter Name*

Comments*

Reporter Email Reporter Phone Number

Street Address Street Address

Address Line 2 Address Line 2

City City

State Select

ZIP ZIP

Country United States

Ticket Information

Location*

Matching Tickets

No tickets match this email address

Cancel Create

Atualizar um ticket

Como várias pessoas podem gerir um ticket, é importante fornecer atualizações precisas do progresso nas notas de ticket. Sempre que um ticket é atualizado, a atividade é registada automaticamente no separador **Histórico**, o que ajuda a entender o ciclo de vida completo do ticket, permitindo verificar 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 grupo para tickets, utilize as caixas de seleção no painel de instrumentos 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 | |

Alterar o estado do ticket

O separador **Info** nos Detalhes do ticket inclui Fila, Fase, Etiquetas, Causas de raiz e Tipo de ticket (se houver).

Para alterar o estado do ticket:

1. A partir do painel de Ações, clique num ticket para abrir o detalhe.
2. No separador **Info**, atualize Fila, Fase, Etiquetas, Causas de raiz ou campos personalizados. 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="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Group ✎ </div> | | |
| 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 | | |

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

Adicionar notas aos tickets

O separador **Notas** nos Detalhes do ticket permite-lhe colaborar internamente com a sua equipa. As notas não são visíveis para os clientes.

Para alterar o estado do ticket:

1. A partir do painel de Ações, clique num ticket para abrir o detalhe.
2. No separador **Notas**, adicione uma nota para refletir a ação mais recente.

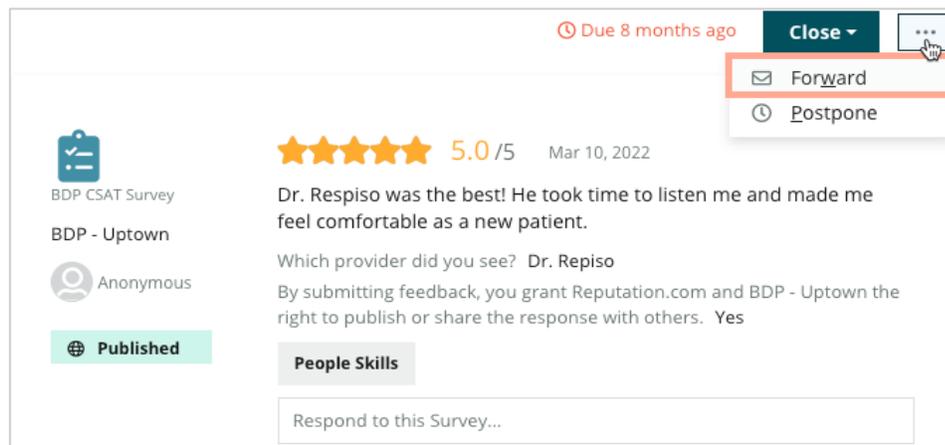
Nota: também pode adicionar notas a um ticket da sua caixa de entrada ao responder a uma mensagem automatizada que foi gerada por uma notificação de "Novo Ticket" ou "Ticket Atualizado".

Reencaminhar tickets

Reencaminhar um ticket permite enviar os detalhes deste a outros utilizadores por e-mail.

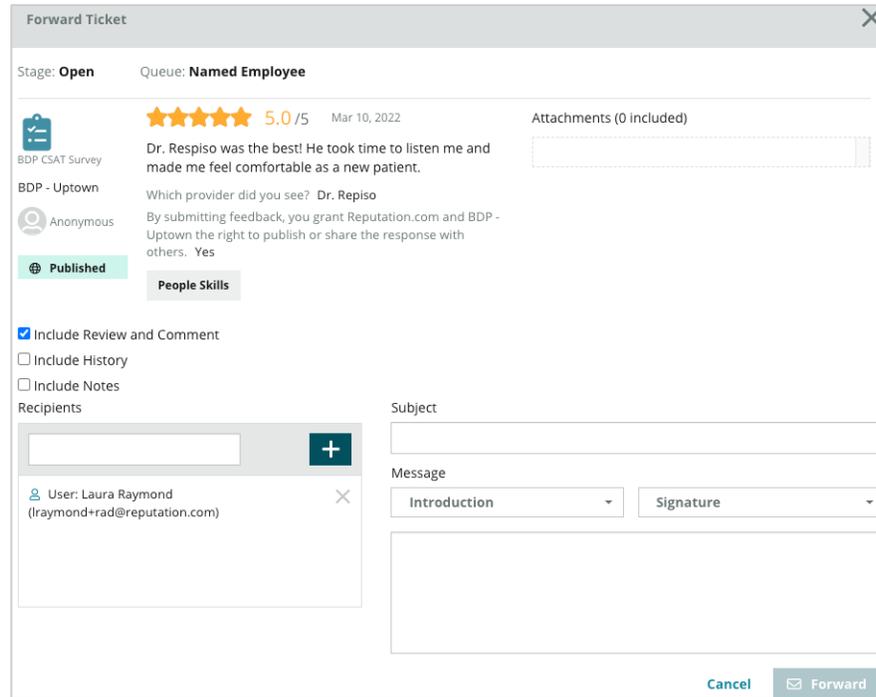
Para reencaminhar um ticket:

1. A partir do painel de Ações, clique num ticket para abrir o detalhe.
2. Clique nas reticências e clique em **Avançar**.



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

4. Inclua a avaliação, o histórico e/ou comentários no seu e-mail.



5. Clique em **Avançar**.

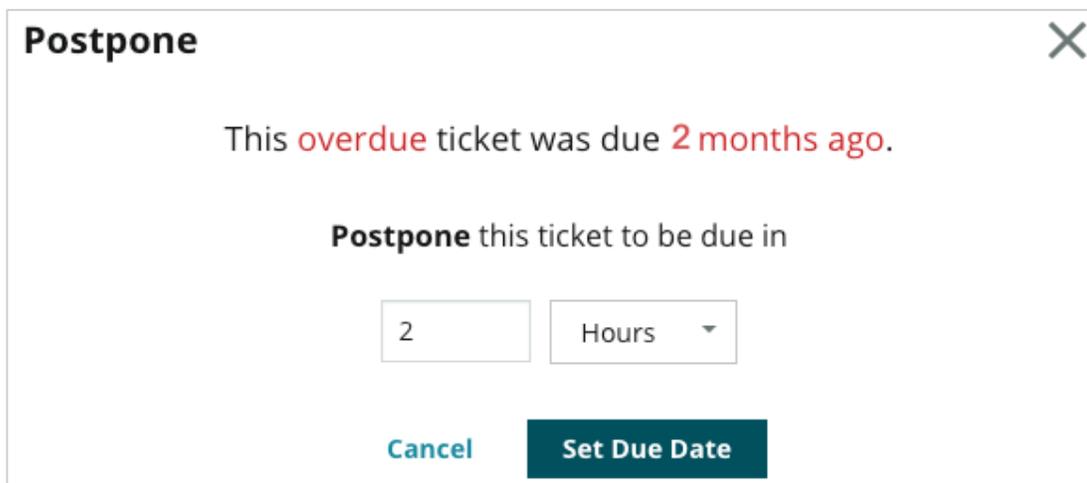
Os detalhes do ticket serão enviados por e-mail para todos os destinatários.

Alterar a data de entrega

O adiamento de um ticket permite definir uma nova data de entrega para o ticket.

Para adiar um ticket:

1. A partir do painel de Ações, clique num ticket para abrir o detalhe.
2. Clique nas reticências e clique em **Adiar**.
3. Insira o número de horas, dias, semanas ou meses para adiar o ticket.
4. Clique em **Definir data limite**.



Fechar tickets

Quando uma resolução for apresentada e aceite, clique no botão **Fechar** para adicionar um item ao registo e definir automaticamente o Estado do ticket como Fechado. Se desejar apresentar uma explicação (motivo para fechar, comentários, causa de raiz), 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

Usar alertas de tickets

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

- Escalonamento
- Fases
- Filas
- Etiquetas
- Comentários
- Anexo (adicionado/removido)

Visualizar métricas de ações

Utilize as Métricas de Ações para ajudar a definir os KPI internos para a sua atividade de ticket.

O separador **Painel de Ações** fornece uma visão geral de alto nível das métricas principais. O separador **Métricas de Ações** apresenta diagramas e gráficos interativos para o ajudar a investigar os tickets mais frequentes e os esforços de resolução da equipa. Os relatórios de tickets estão igualmente disponíveis no separador **Relatórios**.

- Use os filtros de linha superior para alterar os dados nos gráficos.
- Para quaisquer um dos gráficos, clique nas **reticências** para visualizar opções adicionais para descarregar gráficos para PDF, automatizar e-mails agendados ou reencaminhamento de dados via e-mail.

Separador Painel de ações

Resumo das métricas

Visualize estatísticas sobre o progresso da sua equipa na resolução de tickets.

| 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 |
|------------------|---|
| Backlog | Número de tickets que não foram fechados. |
| Expirado | Número de tickets no backlog que ultrapassaram a data limite. |
| Fechado no prazo | Percentagem de tickets fechados antes de o SLA ter sido infringido. |

Separador Métricas de ações

Resumo dos tickets pendentes

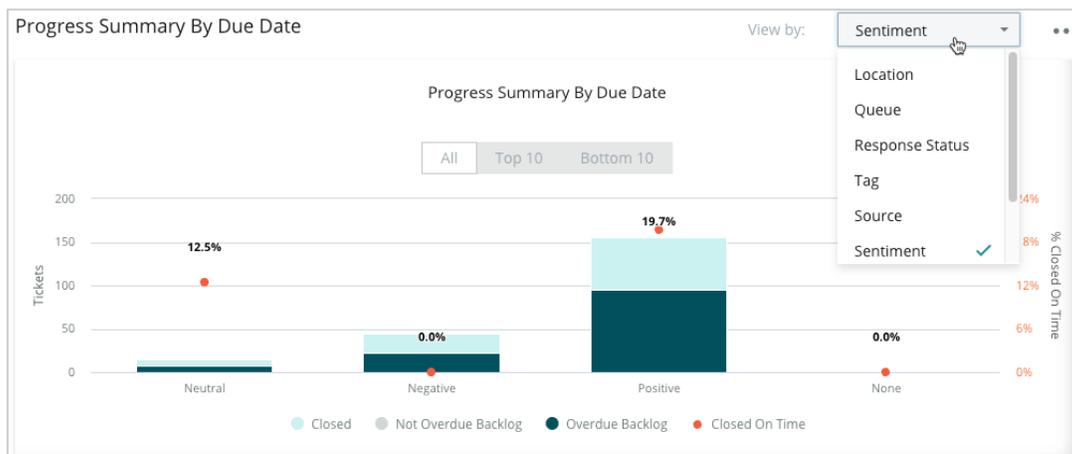
Visualize o número de tickets na lista de pendentes Expirados/Não expirados/Em espera e que foram Respondidos/Não respondidos. Os tickets Expirados e Não respondidos devem ser resolvidos primeiro, enquanto os tickets Não expirados e Respondidos são menos urgentes.

| 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 de progresso na data limite

O Resumo de progresso na data limite fornece clareza sobre o desempenho da sua equipa. Utilize o filtro "Ver por" para cortar o gráfico por Localização, Fila, Estado de Resposta, Marcador, Fonte, Sentimento ou filtro personalizado.

O gráfico mostra o número de tickets nas seguintes secções: Pedidos pendentes fechados, não expirados e atrasados, bem como a percentagem de tickets fechados dentro do prazo com base no fator "Visualizar por" selecionado (exemplo: Sentimento).



Clique em **Mostrar Tabela** para expandir os dados num formato de tabela com base no fator "Ver 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) nos pedidos pendentes, o número médio de dias para fechar uma reclamação, o número de dias desde a última reclamação e a data/altura em que recebeu a reclamação pendente mais antiga com base no filtro selecionado em "Visualizar por" (exemplo: Estado 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 |

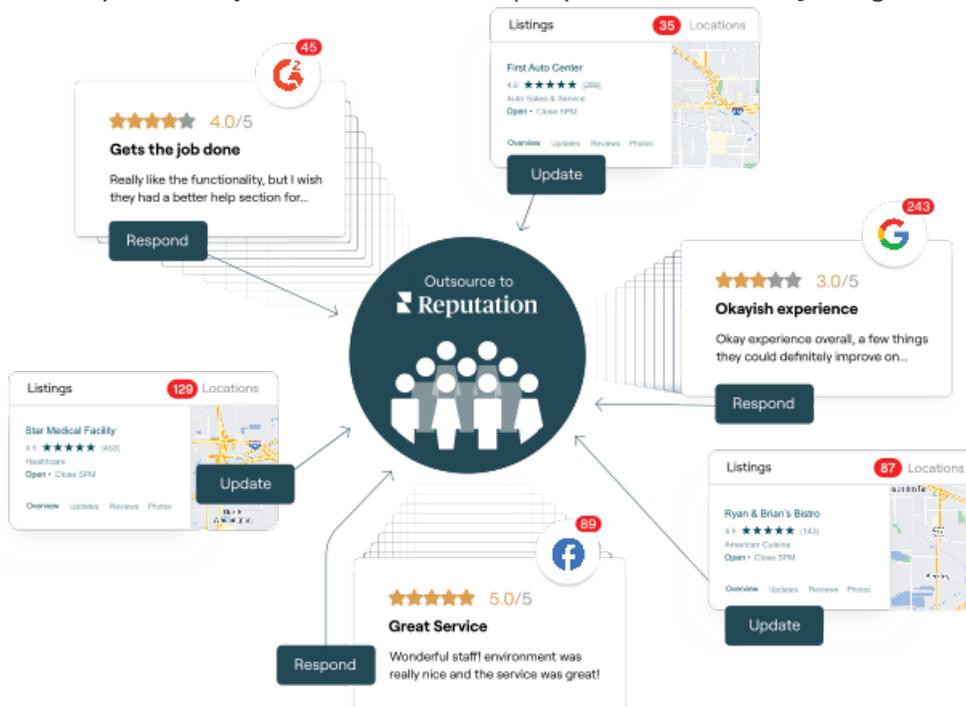
Nota: pode ainda visualizar métricas no separador Relatórios expandindo a categoria Ações.

Serviços pagos premium

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

Esforçamo-nos por tornar a nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que o seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem uma equipa exclusiva de especialistas que estão prontos a ajudá-lo a fazer a gestão dos seus anúncios; otimizar a sua SEO e postar, publicar e organizar as suas publicações em redes sociais — além de gerir as suas respostas a avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços de valor adicional que são impulsionados pela nossa plataforma e pelos nossos produtos. Estes especialistas irão ajudá-lo a:

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



Entre em contacto com o seu Gestor de conta para saber mais sobre os nossos Serviços pagos premium.



Recursos adicionais

Consulte o nosso conjunto completo de guias do utilizador para saber mais sobre a plataforma Reputation.

- *Admin*
- *Redes sociais da marca*
- *Anúncios de empresa*
- *Painéis*
- *Experiência*
- *Caixa de entrada*
- *App Móvel*
- *Páginas e localizadores*
- *Ligar-se a um representante*
- *Relatórios*
- *Pontuação de reputação*
- *Solicitação*
- *Avaliações*
- *Escuta social*
- *Social Suite*
- *Inquéritos*
- *Widgets*