

Acțiuni

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

Cuprins

- I.	Rapoarte: prezentare generală2
	 a. Configurarea Acțiunilor b. Fluxul de lucru pentru Acțiuni c. Panoul de comandă Acțiuni d. Indicatorii Acțiunilor e. Studii de caz
II.	Configurarea Acțiunilor8 a. Definirea fluxurilor de lucru pentru Acțiuni b. Crearea de reguli de automatizare
III. IV.	Panoul de comandă Acțiuni
V.	Vizualizarea Indicatorilor Acțiunilor23 a. Fila Panoului de comandă Acțiuni b. Fila Indicatorii Acțiunilor
VI.	Servicii Premium cu plată26
VII.	Resurse suplimentare27



Acțiuni: prezentare generală

Centralizați gestionarea tichetelor și automatizați fluxurile de lucru cu panouri de comandă bazate pe roluri, accesibile echipei dvs. de la birouri sau din deplasare.

Fila **Acțiuni** afișează tichetele care au fost create ca urmare a feedbackului clienților și le permite echipelor dvs. să urmărească cronologia soluționării și luarea de măsuri privind feedbackul. Definirea fluxurilor de lucru pentru echipe în cadrul Acțiunilor asigură soluționarea consecventă a tuturor problemelor, indiferent de canalul de raportatare.

Configurarea Acțiunilor

Înainte de a utiliza Acțiunile, trebuie definit fluxul de lucru pentru detaliile din tichet. Acestea reprezintă etichetele folosite la urmărirea unui tichet până la soluționare.

În plus, puteți seta reguli de automatizare pentru a stabili modul în care sunt create sau actualizate tichetele și ce etichete sunt aplicate tichetului. Pentru un răspuns eficient, este importantă definirea unui set de reguli țintite privind crearea și actualizarea tichetelor.

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

C Reputation V-a fost util acest ghid? Spuneti-ne: https://bit.ly/rep-guides

Fluxul de lucru pentru Acțiuni

Indiferent dacă tichetul e creat automat sau manual, e important să existe actualizări corecte ale progresului în detaliile tichetului. Fiecare tichet include câmpuri care ajută la descrierea problemei vizate, a persoanelor care lucrează la el, a stadiului în care se află, a timpului estimat de rezolvare și a altor metadate conexe. Aceste câmpuri și alerte automate vă ajută echipa la urmărirea activității în tot procesul de soluționare.

Model de lucru cu Acțiuni: client confidențial din domeniul auto

1. Colectați

Creați tichete pentru:

- Recenzii negative
- Recenzii cu un comentariu
- Sondaje în care experiența a fost "sub așteptările mele"



2. Repartizați

Toate tichetele sunt repartizate direct managerilor de reprezentanțe cu o dată limită de 12 zile



3. Escaladați

Trimiteți managerilor locali un e-mail de memento la 4 zile Trimiteți managerilor locali un e-mail de întârziere la 12 zile



4. Rezolvați

Managerii locali închid tichetele odată ce le-au dat răspuns



Model de lucru cu Acțiuni: client confidențial din domeniul serviciilor medicale





Panoul de comandă Acțiuni

Panoul de comandă Acțiuni afișează toate tichetele din toate locațiile la care aveți acces. Puteți filtra, sorta, căuta și aplica acțiuni în bloc tichetelor. Acțiunile în bloc vă permit să atribuiți tichete, sau să le închideți, etichetați, amânați, ștergeți și altele.

Dashboard Metrics								
< Reset	B	Backlog ⑦		Overdue ③ 0		Resolution	n Rate (within	SLA) 💿
Assign To	2 +14	liota foi		Columna 🖧 1	0 -	O Soarch		
	5 (10	.kets fot			0 •	Q Search		
 All Open In Progress 		ld ⊜	Source 🔤	Location 🔤	Subject		Queue	Stage
□ Closed		56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was really helped the exam pro	great! He me understand cess	Main	Open
 All Overdue Today 		56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait t	imes	Main	Open
Response Status Tags		56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything ab	out my visit	Main	Open

Indicatorii Acțiunilor

Fila **Indicatorii Acțiunilor** afișează diagrame și grafice interactive, utile pentru investigarea tendințelor tichetelor și ale eforturilor de rezolvare ale echipei. Rapoarte referitoare la Acțiuni sunt disponibile și în fila Rapoarte.

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%)



Studii de caz

Westfield

Westfield este un grup dedicat oferirii de experiențe pozitive de cumpărături pentru milioane de oameni, în centrele lor comerciale din întreaga lume. Westfield a ajuns la Reputation cu următoarele cerințe:

- Vizibilitatea și analiza completă a Vocii Clientului pe toate canalele (525 milioane de vizite ale clienților pe an)
- Abilitatea de urmări, răspunde și acționa în baza feedbackului de la clienți
- Generarea de analize pentru a informa procesul decizional din centrele lor şi partenerii găzduiți din fiecare centru
- O singură platformă care să ofere toate capabilitățile, evitând necesitatea unei soluții personalizate

Acțiuni

1. Recenzii și Rețele sociale pentru a citi/răspunde tuturor comentariilor dintr-un singur loc.	 Acţiuni de urmărire şi rezolvare rapidă a problemelor clienţilor. 	3. Perspective și Scor de Reputație pentru etalonare și publicarea de rapoarte utile practic.

Rezultate



Experiență îmbunătățită pentru oaspeți, 98% din sesizările de pretutindeni fiind închise



O imagine mai clară a subiectelor generale de feedback care afectează afacerea



De 4,5 ori mai multe recenzii online pozitive



Rata de răspuns dat clienților de 90% (și 100% din tichetele de asistență)

Creștere de 20% a Scorului de Reputație







Cortland

Cortland este o companie de investiții, dezvoltare și administrare imobiliară multifamilială care internalizează majoritatea funcțiilor sale de dezvoltare, proiectare, construcție, renovare, management și administrare – toate cu scopul de a oferi rezidenților experiențe de viață excelente, bazate pe ospitalitate.

Cortland avea nevoie de un proces mai bun de gestionare a recenziilor, dorea să utilizeze sondaje "Contactați-ne" și un instrument pentru tichete și acțiuni de urmărire.

Acțiuni

1. Au adăugat **Recenzii** pentru a menține tot feedbackul într-un singur loc accesibil.

2. Au decis îndeplinirea unor SLA mai complexe pentru răspunsul la recenzii. **3.** Au început să creeze **Acțiuni** și să aloce tichete intern.

Rezultate



De peste 2 ori volumul de recenzii din perioada anterioară



Creștere cu peste 21% a ratei de răspuns



Peste 16,900 de recenzii obținute în 2019, impulsionând evaluările



Au rezultat evaluări de >4,0 stele





Configurarea Acțiunilor

Folosiți reguli de afaceri personalizabile pentru a crea și automatiza fluxurile de lucru cu tichete, asigurându-vă că persoanele potrivite sunt notificate imediat la crearea unui tichet.

Definirea fluxurilor de lucru pentru Acțiuni

Fluxurile de lucru se referă la etichetele de urmărire a unui tichet până la soluționare. Pot fi filtrate cu aceste definiții și le puteți utiliza la crearea unor reguli de automatizare.

Pentru a vă defini fluxul de lucru:

- 1. Din colțul din dreapta sus al platformei, dați clic pe Setări.
- 2. Din panoul de navigare din stânga, dați clic pe Acțiuni.
- 3. Folosind filele de sus, setați definiții pentru următoarele:

Acțiune	Descriere	Exemplu
Cozi	Cozi Creați cozi pentru a alege în ce categorie se încadrează fiecare tichet. Anumiți	
	utilizatori (roluri) pot primi responsabilitatea gestiunii tichetelor din	Serviciu clienți
	anumite cozi.	Legal
		Recepția
Etichete	Creați etichete care descriu conținuturile	Urgent
	la etichete pentru a înțelege natura feedbackului de la clienți.	Siguranță
Stadii	Creați stadii pentru a descrie ciclul de	Deschis
	viața al unui tichet, pe masura ce acesta este trecut între cozi. Stadiile implicite ale	În curs
	tichetelor sunt Deschis și Închis. Puteți	Client contactat
	adăuga, șterge, clasa și redenumi alte stadii care să sprijine propriul proces.	Închis
	În cadrul fiecărui stadiu puteți pune tichetul în așteptare, ceea ce va opri ceasul în ceea ce privește urmărirea timpului total până la rezoluție.	

Acțiune	Descriere	Exemplu
Escaladări	Creați etichete de escaladare în funcție	Întârziat cu 5 zile
	de numarul de ore de intarziere sau rămase până la scadență.	Scadent în 2 ore
Tipuri de tichete	Creați detalii suplimentare de context pe baza tipului de feedback de la clienți.	Tip: gestionarea accidentelor
		Câmp: Data incidentului
Management SLA	Stabilește modul de calcul al ratei de rezoluție a tichetelor din SLA (Service	24 x 7 (24 de ore de lucru)
	Level Agreement) pentru toate locațiile, menținând un control asupra țintelor de tichete.	De luni până vineri: 9:00 - 17:00
	Personalizați zilele și orele lucrătoare pentru a calcula rezoluția tichetului în cadrul SLA.	
	Notă: acest lucru se aplică tuturor locațiilor.	
Altele	Creați motive suplimentare pentru	Motivul închiderii
	principale, pentru analiză ulterioară.	Cauza de bază

Crearea de reguli de automatizare

Setați reguli de automatizare pentru a stabili cum sunt create sau actualizate tichetele și ce etichete se aplică acțiunii. Automatizați solicitările ulterioare și setați reguli de răspuns automat la tichete.

Pentru eficiență, e importantă definirea unui set de reguli țintite privind crearea și actualizarea acțiunilor. O regulă este compusă din Criterii și Acțiune.

Notă: acțiunile disponibile sunt Creare tichet, Actualizare tichet, Solicitare ulterioară și Răspuns automat. Înainte de a configura o regulă pentru tichete, trebuie configurate definițiile tichetelor (ca mai sus), șabloanele de solicitări ulterioare și/sau macrocomenzile de răspuns.

V-a fost util acest ghid? Spuneți-ne: https://bit.ly/rep-guides

Acțiune: Creare tichet

Puteți seta reguli de automatizare a generării de tichete pentru una dintre următoarele surse: Sondaje sau Recenzii.

Pentru a crea o regulă de generare a tichetelor:

- 1. Din colțul din dreapta sus al platformei, dați clic pe Setări.
- 2. Din panoul de navigare din stânga, dați clic pe Automatizare.
- 3. Dați clic pe Creare regulă.
- 4. Selectați declanșatorul corespunzător.
- 5. Introduceți un nume pentru regulă (de exemplu, "Recenzii pentru dep. juridic")
- 6. Adăugați criteriile (unul sau mai multe) care vor fi utilizate ca declanșatori și o acțiune ulterioară.

a. Recenzie

Alegeți dintre următoarele criterii și acțiuni ulterioare asociate cu noua regulă.

Criterii	Descriere
Locație	Selectați anumite locații din care să provină comentariile (egale cu/nu egale cu), oraș sau stat.
Cod	Grupare după codul locației
Atribute	Atribute (filtre personalizate, cum ar fi tipuri de locații, regiune, departament etc.).
Sursă	Alegeți sursa de date pentru feedbackul clientului (egală cu/nu egală cu).
Sentiment	Alegeți sentimentul general al feedbackului de la client (egal cu/nu egal cu).
NPS	Alegeți un Punctaj net de recomandare al feedbackului de la client (egal cu/nu egal cu).
Comentariu (Text)	Specificați cuvintele cheie de căutat în recenzia sau comentariul sondajului (sensibil la majuscule/insensibil la majuscule). Separați cuvintele cheie multiple cu virgule.
Lungimea comentariului	Setați un număr minim de caractere într-un comentariu pentru o recenzie sau sondaj (mai mare/mai mare sau egal/mai mic/mai mic sau egal).
Răspunsul la sondaj	Specificați cuvintele cheie de căutat în comentariul sondajului (sensibil la majuscule/insensibil la majuscule). Separați cu virgule cuvintele cheie multiple.
Numele recenzentului	Specificați numele persoanei care să fi lăsat feedbackul (egal cu/nu egal cu).



Criterii	Descriere
Evaluare actualizată	Specificați dacă evaluarea dată într-o recenzie trebuie să fi fost actualizată (egală cu).
Publicat	Specificați dacă recenzia respectivă trebuie să fi fost publicată către sursă
Marcată	Specificați dacă recenzia respectivă trebuie să fi fost marcată
Etichete de sistem	Specificați dacă recenzia respectivă trebuie să aibă etichete de sistem

Acțiunile ulterioare includ: Creare bilet, Urmărire solicitare și Răspuns automat.

b. Răspunsul la recenzii

Alegeți dintre următoarele criterii și acțiuni ulterioare asociate cu noua regulă.

Criterii	Descriere
Locație	Selectați anumite locații din care să provină comentariile (egale cu/nu egale cu), oraș sau stat.
Cod	Grupare după codul locației
Atribute	Atribute (filtre personalizate, cum ar fi tipuri de locații, regiune, departament etc.).
Starea de răspuns	Selectați starea de răspuns specifică a recenziei (cum ar fi: Publicat, În așteptarea aprobării etc.)

Acțiunile ulterioare includ: Actualizare tichet.



c. Sondaj

Selectați **Şablonul de sondaj** din lista verticală înainte de a vă seta criteriile.

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

Alegeți dintre următoarele criterii și urmăriți acțiunile asociate cu noua regulă.

Criterii	Descriere
Locație	Selectați anumite locații din care să provină comentariile (egale cu/nu egale cu), oraș sau stat.
Cod	Grupare după codul locației
Atribute	Atribute (filtre personalizate, cum ar fi tipuri de locații, regiune, departament etc.).
Sentiment	Alegeți sentimentul general al feedbackului de la client (egal cu/nu egal cu).
Comentariu	Alegeți cuvintele cheie care să fie prezente în comentariul sondajului (deschideți răspunsul în caseta de text)
Întrebare	Alegeți să creați un tichet atunci când sunt furnizate răspunsuri specifice la anumite întrebări din sondajul dvs. (egal cu/nu egal cu)
Etichete de sistem	Alegeți dacă sondajul are etichete de sistem specifice definite în modulul de etichete
Redeschis	Acest criteriu e îndeplinit dacă tichetul cu sondajul corespunzător a fost închis și redeschis cel puțin o dată

Acțiunile ulterioare includ: Creare bilet, Urmărire solicitare și Răspuns automat.



d. Câmpuri personalizate pentru tichet

Alegeți dintre următoarele criterii și acțiuni ulterioare asociate cu noua regulă.

Criterii	Descriere
Locație	Selectați anumite locații din care să provină comentariile (egale cu/nu egale cu), oraș sau stat.
Cod	Grupare după codul locației
Atribute	Atribute (filtre personalizate, cum ar fi tipuri de locații, regiune, departament etc.).
Escaladare	Alegeți tipul exact de escaladare definit în fila Escaladare din modulul Acțiuni
Coadă	Selectați numele exact al cozii
Utilizator	Selectați numele exact al utilizatorului
Stadiu	Selectați numele exact al stadiului
Tip de tichet	Selectați tipul exact de tichet definit în fila Tip de tichet din modulul Acțiuni
Etichete	Selectați etichetele exacte ale tichetului
Cu răspuns	Selectați dacă tichetul trebuie să fi primit răspuns sau nu
Redeschis	Acest criteriu e îndeplinit dacă tichetul a fost închis și redeschis cel puțin o dată

Acțiunile ulterioare includ: Actualizare bilet și Solicitare de sondaj.



e. Mesaj

Alegeți dintre următoarele criterii și acțiuni ulterioare asociate cu noua regulă.

Criterii	Descriere
Locație	Selectați anumite locații din care să provină comentariile (egale cu/nu egale cu), oraș sau stat.
Cod	Grupare după codul locației
Atribute	Atribute (filtre personalizate, cum ar fi tipuri de locații, regiune, departament etc.).
Escaladare	Alegeți tipul exact de escaladare definit în fila Escaladare din modulul Acțiuni
Coadă	Selectați numele exact al cozii
Utilizator	Selectați numele exact al utilizatorului
Stadiu	Selectați numele exact al stadiului
Tip de tichet	Selectați tipul exact de tichet definit în fila Tip de tichet din modulul Acțiuni
Etichete	Selectați etichetele exacte ale tichetului
Cu răspuns	Selectați dacă tichetul trebuie să fi primit răspuns sau nu
Redeschis	Acest criteriu e îndeplinit dacă tichetul a fost închis și redeschis cel puțin o dată

Acțiunile ulterioare includ: Repartizare utilizator, Alocare rol, Marcare conversație și Stabilire data scadentă.

7. Dați clic pe Salvare.



Panoul de comandă Acțiuni

Folosiți panoul de comandă Acțiuni pentru a vizualiza tichetele create în urma feedbackului de la clienți și pentru a efectua acțiuni asupra lor.

Panoul de comandă Acțiuni afișează toate tichetele de la toate locațiile la care aveți acces.

SOURCE DATE RANGE	- A			
A Hide Filters				
Dashboard Metrics				⊕ Create <u>T</u> icket
Reset	Backlog ⑦ 124	Overdue ③ 124	Resolution Rate (within SLA)	© Closed On Time © 14.3%
▶ Assign To ▼Queues	124 tickets found]Edit Columns 쇼 10	• Q Search	
 All Billing Concierge 	☐ Id 🗘 Source 🔤	Location Subje	ct Queue	Stage Ticket Tags Sentime
Customer Care Escalated Legal Main	48043920 Survey	BDP - Uptown This p efficie back 1 Rea	lace is great! Very Named nt and they got me Employee o see Dr. Kershne d More	In Progress
Named Employee Stages Due Date	☐ 48045344 Survey	BDP - Uptown Dr. Re He to me ar comfr	espiso was the best! Named ok time to listen Employee Id made me feel or Read More	Open Kudos 🔵

Folosiți literele din imaginea de mai sus pentru a găsi o descriere a caracteristicii corespunzătoare în tabelul de pe pagina următoare (pagina 15).



A	Filtrele de pe linia superioară	Folosiți filtrele de pe linia superioară pentru a ajusta intervalul de date, sursa recenziilor sau alte filtre personalizate. Dacă aveți mai multe locații, puteți utiliza filtrul și pentru a vizualiza tichetele după locație. Aceste filtre rămân active chiar și când navigați pe alte ecrane din platformă.
В	Rezumatul tichetelor	Vizualizați statistici despre progresul echipei dvs. în rezolvarea tichetelor, conform filtrelor de pe linia superioară sau cele laterale
		Consultați Indicatorii Acțiunilor pentru mai multe informații.
С	Filtre laterale	Utilizați filtrele din stânga pentru a restrânge lista de bilete după Coadă, Stadiu, Data limită, Starea de răspuns, Etichete, Sentiment, Canal (Recenzie, Sondaj, Manual, E-mail, Remediere date de acces) sau Tipul tichetului . În plus, puteți vizualiza toate tichetele sau puteți sorta după tichetele repartizate anumitor utilizatori folosind filtrul Repartizate lui . Pentru a modifica oricare dintre opțiunile de filtrare, consultați
		Configurarea tichetelor.
D Coloane editabile și sortabile		Dați clic pentru a sorta rezultatele tichetelor după ID, Sursă, Locație, Sentiment, Data ultimei actualizări și Data limită.
		Editați coloanele pentru a ascunde coloanele care nu se aplică fluxului dvs. de lucru.
		Exportați toate tichetele în vizualizarea tabloului de bord.
E	Bara de căutare	Căutați tichete care conțin cuvinte cheie în cadrul lor, inclusiv nume, e- mail etc.
		Limitați interogările de căutare la mai puțin de 20 de caractere pentru rezultate precise și rapide.
F	Acțiuni în bloc pentru tichete	Bifați caseta de selectare de lângă unul sau mai multe tichete pentru a efectua o acțiune în bloc. Acțiunile includ: Repartizare , Închidere , Etichetare , Exportare selecție , Configurarea stadiului , Repartizare , Amânare și Ștergere . Consultați Lucrul cu tichete pentru mai multe informații.
G	Meniul acțiuni rapide	Țineți cursorul pe un tichet pentru a efectua acțiuni fără a intra în detaliile tichetului. Printre acțiuni sunt: Repartizare , Setare stadiu , Amânare .

Utilizarea Acțiunilor

Asigurați satisfacția clienților urmărind toate acțiunile legate de un tichet dintr-un singur loc, pentru a crea transparență și responsabilitate.

Fiecare tichet include câmpuri care ajută la descrierea problemei vizate, a persoanelor care lucrează la el, a stadiului în care se află, a timpului estimat de rezolvare și a altor metadate legate de tichet.

Câmpurile vă ajută echipa să urmărească evoluția întregului proces de soluționare.

Notă: luați în considerare crearea de roluri specifice pentru utilizatorii care lucrează cu tichete. De exemplu, cei care lucrează cu publicul să poată actualiza tichete, dar numai managerii să le poată închide.

Crearea unui tichet

Platforma acceptă următoarele metode de creare a tichetelor:

- Automat Tichetele sunt generate conform regulilor de configurare sau integrărilor (apel telefonic, e-mail, scrisoare).
- Manual Atingeți pictograma "plus" în fila Acțiuni din aplicația mobilă Reputation.
- Manual Dați clic pe butonul Creare tichet din Panoul de comandă Acțiuni.

Create Ticket		>
Customer Info	rmation Reporter Name *	Matching Tickets
Select	•	
Comments *		
Type customer's com	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 Location *	tion	No tickets match this email address
		Cancel Create



Actualizarea unui tichet

Având în vedere că un tichet poate fi accesat de mai multe persoane, este important ca în notele tichetului să fie înregistrate actualizări exacte ale progresului. La fiecare actualizare a unui tichet, activitatea este înregistrată automat în fila **Istoric**, ceea ce vă ajută să înțelegeți întregul ciclu de viață al tichetului, verificând cine și când a întreprins fiecare acțiune.

<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	l to '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	O'Open' from 'Clo 4:59 PM by Laura Ray	sed'. mond	
Closed wit Stage set to	h Explanation o 'Closed' from 'Op	oen'. Explanation: 'N	lot Added

Notă: pentru a actualiza tichete în grup, folosiți casetele de selectare din panoul de comandă Acțiuni.

10 t	ticket(s) are se	elected Clear S	election View	i≡ Assign+ Close	e+ More +		
	ld ⊜	Source 🔤	Location 👌	Subject	Queue	Stage	Tick
	48043920	Survey	BDP - Uptown	This place is great! Very efficient and they got me back to see Dr. Kershne Read More	Named Employee	In Progress	Kudo
•	48045344	Survey	BDP - Uptown	Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me feel comfor Read More	Named Employee	Open	Kud



Schimbarea stării tichetului

Fila **Informații** din Detaliile tichetului include Șirul, Stadiul, Etichetele, Cauzele principale și Tipul tichetului (dacă există).

Pentru a schimba starea tichetului:

- **1.** Din Panoul de comandă Acțiuni, dați clic pe un tichet pentru a-i accesa detaliile.
- 2. Din fila Informații, actualizați Coada, Stadiul, Etichetele, Cauzele principale sau câmpurile personalizate. Puteți și încărca atașamente dacă e nevoie.

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)				
Drop files to attach, or browse Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png, mov, mp4, mpg, msg, doc, docx, txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt				

Notă: țineți cursorul pe un tichet din Panoul de comandă Acțiuni pentru a activa meniul de acțiuni rapide care permite atribuirea de cozi, schimbarea stadiilor sau amânarea tichetelor.



Adăugarea de note la tichete

Fila **Note** din Detaliile tichetului vă permite să colaborați intern cu echipa dvs. <u>Notele nu</u> <u>sunt vizibile clienților.</u>

Pentru a schimba starea tichetului:

- 1. Din Panoul de comandă Acțiuni, dați clic pe un tichet pentru a-i accesa detaliile.
- 2. Adăugați o notă în fila Note care să reflecte cea mai recentă acțiune.

Notă: mai puteți adăuga note la un tichet din inboxul dvs. când răspundeți la un mesaj automat, generat de o notificare tip "Tichet nou" sau "Tichet actualizat".

Redirecționarea tichetelor

Redirecționarea unui tichet permite transmiterea detaliilor unui tichet altor utilizatori prin e-mail.

Pentru a redirecționa un tichet:

- 1. Din Panoul de comandă Acțiuni, dați clic pe un tichet pentru a-i accesa detaliile.
- 2. Dați clic pe punctele de suspensie și apoi pe Redirecționare.

	🕚 Due 8 months ago Close 👻 🔐
	☐ For <u>w</u> ard
	() <u>P</u> ostpone
	★★★★★ 5.0 /5 Mar 10, 2022
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took time to listen me and made me
BDP - Uptown	feel comfortable as a new patient.
Anonymous	Which provider did you see? Dr. Repiso By submitting feedback, you grant Reputation.com and BDP - Uptown the right to publish or share the response with others. Yes
Published	People Skills
	Respond to this Survey

3. Introduceți e-mailurile, numele de cont sau rolurile din platformă corespunzătoare destinatarilor; subiectul și mesajul.



4. Includeți recenzia, istoricul și/sau comentariile în e-mailul dvs.

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 made me feel comfortable as a ne	time to listen me and w patient.			
BDP - Uptown	Which provider did you see? Dr. Rep	iso			
Anonymous	By submitting feedback, you grant Re Uptown the right to publish or share others. Yes	putation.com and BDP - the response with			
Published	People Skills				
✓ Include Review a	and Comment				
🗆 Include Notes					
Recipients		Subject			
	+				
		Message			
은 User: Laura Ra (lraymond+rad@r	ymond X eputation.com)	Introduction	•	Signature	•
				Cancel	☐ Forward

5. Dați clic pe Redirecționare.

Detaliile tichetului vor fi trimise prin e-mail tuturor destinatarilor.

Modificarea termenului scadent

Amânarea unui tichet vă permite să setați o nouă dată scadentă pentru tichet.

Pentru a amâna un tichet:

- 1. Din Panoul de comandă Acțiuni, dați clic pe un tichet pentru a-i accesa detaliile.
- 2. Dați clic pe punctele de suspensie și apoi pe Amânare.
- 3. Introduceți numărul de ore, zile, săptămâni sau luni de amânare a tichetului.
- 4. Dați clic pe Setare dată limită.

Postpone			×
This ov	v <mark>erdue</mark> ticket	t was due <mark>2</mark> months ago.	
	Postpone thi	s ticket to be due in	
	2	Hours 👻	
	Cancel	Set Due Date	



V-a fost util acest ghid? Spuneți-ne: https://bit.ly/rep-guides

Închiderea tichetelor

Când a fost oferită și acceptată o rezolvare, dați clic pe **Închidere** pentru a adăuga un element în jurnal și pentru a seta automat stadiul tichetului pe Închis. Dacă doriți să oferiți o explicație (motivul închiderii, comentarii, cauza principală etc.), dați clic pe

xplain & 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

Explicare și închidere.

Utilizarea alertelor pentru tichete

Pentru tichete sunt disponibile alerte prin e-mail, notificări push pe mobil și alerte în bara de notificare din platformă, declanșabile la crearea unui tichet și/sau actualizarea unuia dintre câmpurile:

- Escaladare
- Stadii
- Cozi
- Etichete
- Comentarii
- Ataşament (adăugat/eliminat)



Vizualizarea Indicatorilor Acțiunilor

Folosiți Indicatorii Acțiunilor pentru a seta KPI interne legate de activitatea cu tichetele.

Fila **Panoului de comandă Acțiuni** oferă o privire de ansamblu asupra principalilor indicatori. Fila **Indicatorii Acțiunilor** afișează diagrame și grafice interactive, pentru a investiga tendințele tichetelor și ale eforturilor de rezolvare ale echipei. Rapoarte referitoare la tichete sunt disponibile și în fila **Rapoarte**.

- Folosiți filtrele de pe linia superioară pentru a schimba datele din diagrame.
- În orice diagramă, dați clic pe punctele de suspensie pentru a descărca diagramele în format PDF, automatiza e-mailurile programate sau redirecționa datele prin e-mail.

Fila Panoului de comandă Acțiuni

Rezumatul Indicatorilor

Vedeți statistici despre progresul echipei dvs. în rezolvarea tichetelor.

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%)

Indicator	Descriere
În lucru	Numărul de tichete care nu au fost închise.
Restante	Numărul de tichete deschise care și-au depășit data scadentă.
Închise la timp	Procentul de tichete închise fără a încălca SLA.



Fila Indicatorii Acțiunilor

Rezumatul tichetelor în lucru

Vizualizați numărul de tichete în lucru care sunt Restante/În termen/În așteptare și Cu răspuns/Fără răspuns. Tichetele care sunt Restante și Fără răspuns ar trebui procesate primele, în timp ce tichetele care sunt În termen și Cu răspuns sunt mai puțin urgente.

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%)

Rezumatul progresului în funcție de data scadentă

Rezumatul progresului în funcție de data scadentă clarifică performanța echipei dumneavoastră. Utilizați filtrul "Vizualizare după" pentru a tranșa graficul după Locație, Coadă, Starea răspunsului, Etichetă, Sursă, Sentiment sau un filtru personalizat.

Graficul afișează numărul de tichete închise/în termen/restante dar și procentul tichetelor care au fost închise la timp, corespunzător criteriului din "Vizualizare după" (de exemplu: Sentiment).





Dați clic pe **Afișare tabel** pentru a extinde datele în format tabelar după factorul "Vizualizare după" selectat (exemplu: Coadă).

- 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

Reclamații

Examinați numărul de reclamații (feedback nepozitiv din partea clienților) în lucru, numărul mediu de zile pentru a închide o reclamație, numărul de zile de la ultima reclamație și data/vechimea celei mai vechi reclamații nerezolvate, în funcție de factorul "Vizualizare după" selectat (exemplu: Starea răspunsului).

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	

Notă: puteți vizualiza indicatori și în fila Rapoarte, prin extinderea categoriei Acțiuni.



Servicii Premium cu plată

Lăsați-i pe experții noștri din platforma Servicii Premium cu plată să se ocupe de problemă pentru dvs.

Deși ne străduim să facem platforma intuitivă și eficientă, înțelegem că timpul dvs. e prețios; resursele și capacitatea de gestionare sunt finite. Reputation are o echipă dedicată de experți gata să ajute cu gestionarea listărilor, optimizarea SEO și postarea, publicarea și organizarea postărilor pe rețelele sociale – gestionând, în același timp, și răspunsurile la recenzii. Garantăm excelența pentru clienți cu această suită de servicii valoaroase, alimentate de platforma și produsele noastre. Acești experți vă ajută să:

- Mergeți dincolo de Corectitudine (Listări gestionate ale firmei)
- Maximizați Atracția profilurilor firmei dvs. (Servicii gestionate pentru Google)
- Profitați de Puterea rețelelor de socializare (Rețele de socializare gestionate)
- Brandul căruia îi pasă cel mai mult, câștigă (Gestiunea răspunsurilor la recenzii)



Contactați Directorul dvs. de cont pentru mai multe informații despre Serviciile Premium cu plată.



Resurse suplimentare

Consultați setul nostru complet de ghiduri de utilizare pentru a afla mai multe despre platforma Reputation.

- Administrator
- Brandul pe rețele sociale
- Listările firmei
- Panouri de comandă
- Experiență
- Inbox
- Aplicaţia mobilă
- Pagini și localizatori
- Conectare Rep

- Rapoarte
- Scorul de Reputație
- Solicitare
- Recenzii
- Listări pe rețelele sociale
- Suita pentru rețele sociale
- Sondaje
- Widgeturi