

# Действия

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

# Содержание

I.	Отчеты: обзор	2
Ш.	<ul> <li>а. Настройка действий</li> <li>b. Рабочий процесс действий</li> <li>с. Панель действий</li> <li>d. Показатели действий</li> <li>е. Кейсы</li> <li>Настройка действий</li></ul>	9
III. IV.	<ul> <li>а. Определение рабочих процессов действий</li> <li>b. Создание правил автоматизации</li> <li>Использование панели действий</li></ul>	6 8
V. VI.	<ul> <li>с. Использование уведомлений об обращениях</li> <li>Просмотр показателей действий</li></ul>	4
VII.	Дополнительные ресурсы	3



# Обзор действий

Централизуйте управление обращениями и автоматизируйте рабочие процессы с помощью информационных панелей ролевого администрирования, доступ к которым осуществляется на рабочем месте или в удаленном режиме.

Вкладка **Действия** показывает обращения, созданные на основании отзывов клиентов, и позволяет вашим сотрудникам отслеживать время реализации действий, назначенных по результатам отзывов. Определение рабочих процессов команд в отношении действий обеспечивает единообразный подход к решению проблем независимо от того, по какому каналу поступила информация о них.

### Настройка действий

Перед внедрением действий необходимо сформулировать рабочий процесс в отношении обращения. Рабочие процессы связаны с различными метками, используемыми для отслеживания обращения до решения вопроса.

Вы также можете задать правила автоматизации, чтобы определить, как создаются или обновляются обращения и какие метки применяются к обращению. Определение набора правил создания и обновления обращений играет важную роль в обеспечении эффективности ответов.

Queues	Tags	Stages	Escalations	Ticket Types	SLA Management	Others
Name			\$	Role		
Billing				Admin BDP Admin (D0 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 (D0 Billing Staff Concierge Frontline Requ Regional Mana Regional Mana Regional Mana	D NOT USE) ester ger Central ger Pacific ger Rocky Mountains	

Reputation

### Рабочий процесс действий

Независимо от способа создания обращения (автоматически или вручную) важно своевременно вносить информацию о выполнении в данные обращения. Каждое обращение включает поля, которые помогают описать суть обращения, кто работает над ним, на какой стадии рассмотрения оно находится, каково ожидаемое время решения, и другие метаданные обращения. Эти поля и автоматические уведомления помогают вашей команде отслеживать действия на протяжении всего процесса разрешения проблемы.

# Пример рабочего процесса «Действия»: анонимный клиент из автомобильной отрасли



### 1. Сбор

Создать обращения для:

- Негативные отзывы
- Отзывы с комментариями
- Опрос с оценкой опыта «Не оправдали моих ожиданий»



## 2. Назначение

Все обращения назначаются непосредственно менеджерам дилерского центра со сроком выполнения 12 дней



# 3. Эскалация

Электронное письмо с напоминанием отправляется менеджерам автосалона через 4 дня

Электронное письмо о задержке отправляется менеджерам автосалона через 12 дней



## 4. Разрешение

Менеджеры дилерских центров закрывают обращения после ответа на них



# Пример рабочего процесса «Действия»: анонимный клиент в области здравоохранения



### Панель действий

На панели действий отображаются все обращения для всех торговых точек, к которым у вас есть доступ. Вы можете фильтровать, сортировать, искать и применять групповые действия к заявкам. Массовые действия позволяют назначать обращения, закрывать их, добавлять теги, откладывать, удалять и др.

Dashboard Metrics								
<	B	acklog 💿		Overdue 💿		Resolution	n Rate (withir	n SLA) 💿
Reset		5		0		42.7	/0	
Assign To								
♥Stages	3 tio	kets fou		Columns 🖧 1	0 *	Q Search		
Open		ld ⊜	Source 🗦	Location 🔤	Subject		Queue	Stage
✓ In Progress								
		56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was	great! He	Main	Open
<b>▽</b> Due Date					the exam pro	cess		
Z All								-
Overdue		56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait	times	Main	Open
🗆 Today								
🗆 Later								
•		56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything a	bout my visit	Main	Open
Response Status								
<b>V</b> Tags								

## Показатели действий

На вкладке **Показатели действий** отображаются интерактивные таблицы и графики, которые помогут вам проанализировать тренды в обращениях и работу сотрудников по их решению. Отчеты о действиях также доступны на вкладке «Отчеты».

Dashboard Metrics				
Backlog Summary				•••
Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total
Unresponded	112 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>112</b> (90%)
Responded	12 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>12</b> (10%)
Total	<b>124</b> (100%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>124</b> (100%)

# Кейсы

#### Westfield

Westfield – это группа компаний, которая стремится обеспечить миллионам людей положительный опыт покупок в своих торговых центрах по всему миру. Westfield обратились к Reputation, имея следующие потребности:

- Полная видимость и анализ отношения клиентов по всем каналам (525 миллионов клиентских визитов в год)
- Возможность отслеживать отзывы клиентов, отвечать на них и предпринять соответствующие действия
- Создание выводов для принятия решений для своих центров и партнеровучастников в каждом центре
- Единая платформа для обеспечения всех возможностей без необходимости создавать индивидуальное решение

#### Действия

1. Отзывы и Соцсети,	2. Действия для	3. Выводы и оценка
чтобы отвечать всем	отслеживания и	репутации для
клиентам с единой	быстрого разрешения	сравнительного
платформы.	проблемных ситуаций	анализа и публикации
	с клиентами.	отчетов о действиях.

#### Результаты

Улучшен опыт гостей путем разрешения 98% проблемных ситуаций из всех источников



Лучшее понимание более широкого круга аспектов отзывов, влияющих на бизнес



В 4,5 раза больше положительных <sup>т</sup>онлайн-отзывов

Показатель количества ответов на отзывы клиентов – 90% (и 100% на запросы в службу поддержки)





#### Cortland

Cortland – это компания, которая специализируется на инвестициях в многоквартирную недвижимость, развитии и управлении, которая выполняет большинство своих функций по проектированию, развитию, строительству, реконструкции, управлению и владению многоквартирными жилыми домами, чтобы предоставить жителям превосходный опыт, основой которого является гостеприимство.

Компания Cortland нуждалась в усовершенствовании процесса управления отзывами, возможности использовать опросы «Свяжитесь с нами» и нуждалась в инструменте для создания обращений и выполнения последующих действий.

#### Действия

1. Добавили Отзывы, чтобы сохранять всю обратную связь в одном доступном месте. **2.** Решили принять более строгие SLA для ответов на отзывы. **3.** Начали создавать **Действия** и назначать обращения членам своей команды.

#### Результаты



Количество отзывов по сравнению с предыдущим периодом времени увеличилось более чем в 2 раза



Коэффициент ответа на отзывы увеличился на 21%



В 2019 году получено более 16 900 отзывов, что помогло повысить оценки

В результате звездный рейтинг составил 4,0+





# Настройка действий

Используйте настраиваемые бизнес-правила создания и автоматизации процессов работы с обращениями, чтобы обеспечить немедленное уведомление ответственных сотрудников при создании обращений.

### Определение рабочих процессов действий

Рабочие процессы связаны с метками, используемыми для отслеживания обращения до решения вопроса. Вы можете фильтровать обращения с помощью этих определений и использовать их для создания правил автоматизации.

#### Для определения рабочего процесса:

- 1. Нажмите значок Настройки в правом верхнем углу экрана.
- 2. На панели навигации слева нажмите Действия.
- 3. С помощью вкладок наверху задайте определения следующим позициям:

Действие	Описание	Пример
Очереди	Создавайте очереди, чтобы выбрать, к какой категории относится обращение. Некоторые пользователи (роли) могут нести ответственность за обработку обращений в определенных очередях.	Впечатление о бренде Служба поддержки Юридические нюансы Консьерж
Тэги	Создавайте тэги для описания содержания обращения. Вы можете создать отчет по тэгам для понимания природы отзывов клиентов.	Срочность Безопасность
Этапы	Создавайте этапы, доступные в течение жизненного цикла обращения при его передаче между очередями. Этапы рассмотрения обращения по умолчанию – «открыто» и «закрыто». Вы можете добавлять, удалять, ранжировать и переименовывать дополнительные этапы в соответствии с вашим внутренним процессом.	Открыто На рассмотрении С клиентом связались Закрыто



Действие	Описание	Пример
	На каждом этапе вы можете перевести обращение в режим ожидания, что остановит таймер, отслеживающий общее время решения.	
Эскалации	Создавайте метки эскалации на основе количества часов просрочки обращения или оставшихся до срока его рассмотрения.	Просрочено на 5 дней Подлежит рассмотрению в течение 2 часов
Типы обращений	Создавайте дополнительные контекстные подробности в зависимости от типа отзыва клиента.	Тип: Управление происшествиями Поле: Дата инцидента
Управление SLA	Определяет, как вычислить коэффициент обработки SLA (соглашение об уровне обслуживания) для всех торговых точек, отслеживая цель обращений. Настройте рабочие дни и часы для расчета сроков рассмотрения обращения в рамках SLA.	24 x 7 (24 рабочих часа) С понедельника по пятницу: 9.00 - 17.00
	Примечание: Это относится ко всем торговым точкам.	
Другое	Создайте дополнительные причины закрытия обращения и добавьте основные причины для дальнейшего анализа.	Причины закрытия Основная причина

#### Создание правил автоматизации

Задайте правила автоматизации, чтобы определить, как создаются или обновляются обращения и какие метки применяются к действию. Автоматизируйте последующие запросы и устанавливайте правила автоматических ответов для обращений.

Создание набора правил создания и обновления действий играет важную роль в обеспечении эффективности ответов. Правило состоит из критерия и действия.

Примечание: Доступные действия: «Создать обращение», «Обновить обращение», «Последующий запрос» и «Автоматический запрос». Прежде чем вы сможете настроить правило обращения, необходимо настроить определения обращений (см. выше), шаблоны последующих запросов и/или макросы ответов.

#### Действие: создать обращение

Вы можете настроить правила автоматизации при создании обращения для одного из следующих источников: опросы или отзывы.

#### Чтобы создать правило создания обращения:

- 1. Нажмите значок Настройки в правом верхнем углу экрана.
- 2. На панели навигации слева нажмите Автоматизация.
- 3. Нажмите Создать правило.
- 4. Выберите соответствующий триггер.
- 5. Введите название правила (например «Отзывы для юридической службы»)
- **6.** Добавьте **критерии** (один или более), которые будут использоваться в качестве триггеров для дальнейших действий.

#### а. Отзыв

Выберите один из следующих критериев и выполните действия, связанные с новым правилом.

Критерии	Описание
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).
Код	Группировать по коду торговой точки.
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)
Источник	Выберите источник данных отзыва клиента (равно/не равно).
Мнение	Выберите общее мнение отзыва клиента (равно/не равно).
NPS	Выберите индекс потребительской лояльности отзыва клиента (равно/не равно).
Комментарий (текст)	Укажите ключевые слова для поиска в комментарии к отзыву или опросу (содержит текст с учетом регистра/не содержит текст с учетом



Критерии	Описание
	регистра). Разделяйте несколько ключевых слов запятыми.
Длина комментария	Установите минимальную длину комментария в символах для комментария к обзору или опросу (больше/больше чем равно/меньше/меньше чем равно).
Ответы на опрос	Укажите ключевые слова для поиска в комментарии к опросу (содержит текст с учетом регистра/содержит). Разделяйте несколько ключевых слов запятыми.
Имя автора отзыва	Укажите имя лица, оставившего отзыв (равно/не равно).
Обновление оценки	Укажите, была ли обновлена оценка, поставленная в отзыве (равно).
Публикация	Укажите, был ли основной отзыв опубликован в источнике
Отметка	Укажите, отмечен ли основной отзыв
Системные тэги	Укажите, имеет ли основной отзыв системные тэги

Дальнейшие действия включают в себя: создание обращения, дальнейший запрос и автоматический ответ.

#### b. Ответы на отзывы

Выберите один из следующих критериев и выполните действия, связанные с новым правилом.

Критерии	Описание
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).
Код	Группировать по коду торговой точки.
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)
Статус ответа	Выберите конкретный статус ответа для отзыва (например, «опубликовано», «ожидает одобрения» и пр.)

Дальнейшие действия: Обновить обращение.

#### с. Опрос

Перед тем как задать критерии, выберите Шаблон опроса из раскрывающегося списка.

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

Выберите один из следующих критериев и выполните действия, связанные с новым правилом.

Критерии	Описание
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).
Код	Группировать по коду торговой точки.
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)
Мнение	Выберите общее мнение отзыва клиента (равно/не равно).
Комментарий	Выберите ключевые слова, присутствующие в комментарии к опросу (откройте текстовое поле ответа)
Вопрос	Создавайте обращение, когда на определенные вопросы в вашем опросе даны определенные ответы (равно/не равно)
Системные тэги	Выберите, имеет ли опрос определенные системные тэги, определенные в модуле тэгов
Повторное открытие	Этот процесс будет запущен, если обращение с основным опросом было закрыто и повторно открыто хотя бы один раз

Дальнейшие действия включают в себя: создание обращения, дальнейший запрос и автоматический ответ.

#### d. Пользовательское(ие) поле(я) обращения

Выберите один из следующих критериев и выполните действия, связанные с новым правилом.

Критерии	Описание
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).
Код	Группировать по коду торговой точки.
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)
Эскалация	Выберите конкретный тип эскалации на вкладке «Эскалация» в модуле «Действия»
Очередь	Выберите конкретное название очереди
Пользователь	Выберите конкретное имя пользователя
Этап	Выберите конкретное название этапа
Тип обращения	Выберите конкретный тип обращения на вкладке «Тип обращения» в модуле «Действия»
Тэги	Выберите конкретный(ые) тэг(и) обращения
Ответ предоставлен	Выберите, был ли предоставлен ответ на обращение
Повторное открытие	Этот процесс будет запущен, если обращение было закрыто и повторно открыто хотя бы один раз

Дальнейшие действия: обновление обращения и запрос на опрос.



#### е. Сообщение

Выберите один из следующих критериев и выполните действия, связанные с новым правилом.

Критерии	Описание
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).
Код	Группировать по коду торговой точки.
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)
Эскалация	Выберите конкретный тип эскалации на вкладке «Эскалация» в модуле «Действия»
Очередь	Выберите конкретное название очереди
Пользователь	Выберите конкретное имя пользователя
Этап	Выберите конкретное название этапа
Тип обращения	Выберите конкретный тип обращения на вкладке «Тип обращения» в модуле «Действия»
Тэги	Выберите конкретный(ые) тэг(и) обращения
Ответ предоставлен	Выберите, был ли предоставлен ответ на обращение
Повторное открытие	Этот процесс будет запущен, если обращение было закрыто и повторно открыто хотя бы один раз

Дальнейшие действия: назначить пользователя, назначить роль, пометить беседу, установить срок исполнения.

7. Нажмите Сохранить.

# Использование панели действий

Используйте панель действий для отображения обращений, созданных по итогам отзывов клиентов, и осуществления необходимых действий.

На панели действий отображаются все обращения для всех торговых точек, к которым у вас есть доступ.

SOURCE DATE RANGE		·A									
A Hide Filters		$\smile$									
Dashboard Metrics										🕀 Creat	e <u>T</u> icket
Reset		Backlog ⑦ <b>124</b>			Overdue ③ <b>124</b>	B	Resolutio	n Rate (within S	LA) 🕜	Closed On Time	0
Assign To	124		6	00.		40	O. Sarah				
V Queues	124	tickets	rouna	00		10 🕈	Q Search				
Billing Concierge		ld ≑	Source	¢	Location	Subject		Queue	Stage	Ticket Tags	Sentim
Customer Care Escalated Legal Main	F	48043920	Survey		BDP - Uptown	This place is efficient and back to see i Read Mor	great! Very I they got me Dr. Kershne e	Named Employee	In Progress	G	Ø ()
Named Employee      Stages     Due Date		48045344	Survey		BDP - Uptown	Dr. Respiso He took time me and mac comfor Re	was the best! e to listen de me feel ead More	Named Employee	Open	Kudos	•

Сопоставьте каждую букву с соответствующей функцией на картинке выше с реестром на следующей странице (стр. 15).



A	Фильтры верхнего уровня	Используйте фильтры верхнего уровня для настройки диапазона дат, источника отзыва или других пользовательских фильтров. Если у вас несколько торговых точек, можно применить фильтр просмотра обращений по торговым точкам. Эти фильтры будут применяться при переходе к разным окнам на платформе.			
В	Сводный отчет по обращению	Просматривайте статистику о прогрессе своей команды в решении обращений, с учетом выбранных в верхней строке и сбоку фильтров			
		См. Показатели действий, чтобы получить более подробную информацию.			
С	Боковые фильтры	Используйте фильтры, расположенные сбоку, чтобы сузить список обращений по очередности, этапу, сроку выполнения, статусу ответа, тэгам, мнению, каналу (отзыв, опрос, ручной, email, полномочия для решения), или типу обращения. Кроме того, вы можете просмотреть все обращения или сортировать обращения, назначенные определенным пользователям, используя фильтр Назначено. Чтобы изменить параметры фильтра, см. раздел Настройка			
		обращений.			
D	Редактируемые и сортируемые столбцы	Щелкните для сортировки обращений по <b>ID, источнику, торговой точке, мнению</b> , последнему обновлению и сроку выполнения.			
		Редактируйте столбцы, чтобы скрыть те из них, которые не применимы к вашему рабочему процессу.			
		Экспортируйте все обращения, представленные на панели.			
Ш	Строка поиска	Выполните поиск обращений, содержащих ключевые слова, в том числе имя, электронная почта и т.п.			
		Чтобы быстро получить точные результаты, длина поискового запроса должна быть не более 20 символов.			
F	Массовые действия с обращениями	Установите флажок рядом с одним или несколькими обращениями, чтобы выполнить массовое действие. Возможные действия: назначить, закрыть, тэг, экспортировать выбранное, установить этап, назначить, отложить, и удалить. Чтобы узнать более подробную информацию, см. Работа с обращениями.			
G	Меню быстрых	Навелите курсор на обращение, чтобы выполнить лействие, не			
9	действий	переходя к сведениям об обращении. Возможные действие, не назначить, установить этап, отложить рассмотрение.			

# Работа с действиями

Обеспечьте удовлетворенность клиентов, отслеживая все действия, связанные с обращением, в одном месте, добиваясь таким образом прозрачности и ответственности.

Каждое обращение включает поля, которые помогают описать суть обращения, кто работает над ним, на какой стадии рассмотрения оно находится, каково ожидаемое время решения, и другие метаданные обращения.

Эти поля помогают вашей команде отслеживать действия на протяжении всего процесса разрешения проблемы.

Примечание: Рассмотрите возможность создания специальных ролей для пользователей, работающих с обращениями. Например, специалисты по работе с клиентами могут обновлять обращения, однако закрыть обращение может только менеджер.

**Create Ticket** 

Title

Select

Comments\*

Reporter Email

Street Address

Address Line 2

City

State

7IP

**Customer Information** 

Type customer's comments here.

Reporter Name

Street Address

Address Line 2

City

ZIP

Select

Reporter Phone Number

## Создание обращения

Платформа поддерживает следующие способы создания обращений:

- Автоматически обращения создаются в соответствии с правилами настройки или во время взаимодействия с клиентом (телефонный звонок, сообщение по email, письмо).
- Вручную нажмите на значок «плюс» в мобильном приложении Reputation на вкладке Действия.
  - Country United States **Ticket Information** ocation No tickets match this email address Location Вручную — нажмите
  - кнопку Создать обращение на панели действий.



Было ли данное руководство полезным? Сообщите нам: https://bit.ly/rep-guides

Cancel

Matching Tickets

### Обновление обращения

Поскольку с обращением могут работать разные сотрудники, важно точно обновлять информацию о ходе работы в примечаниях к обращению. При каждом внесении изменений в обращение соответствующее действие автоматически регистрируется на вкладке **История**, что помогает понять весь цикл работы с обращением посредством анализа, кто осуществлял каждое действие и когда именно.

	<u>I</u> nfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory	<u>T</u> ickets
•	Postponed Postponed 7:25 PM'. Nov 2, 2022	<b>1</b> to 'Nov 03, 2022 4 5:00 PM by Laura Ray	4:59 PM' from 'Nov ( ymond	02, 2022
•	Reopened Stage set to Nov 2, 2022	o 'Open' from 'Clo 4:59 PM by Laura Ray	sed'. ymond	
•	<b>Closed wit</b> Stage set to	: <b>h Explanation</b> o 'Closed' from 'O	pen'. Explanation: 'N	lot Added

**Примечание:** Для массового обновления обращений используйте кнопкифлажки на панели действий.

10 t	ticket(s) are se	elected Clear Se	election View	i≡ Assign+ Close	e• More •		
	ld ⊜	Source 👌	Location 🔤	Subject	Queue	Stage	Tick
2	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
•	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

Reputation

#### Изменение статуса обращения

На вкладке **Информация** в разделе «Сведения об обращении» можно посмотреть позицию в очереди, этап, тэги, коренные причины и тип обращения (при наличии).

Чтобы изменить статус обращения:

- 1. На панели действий щелкните обращение, чтобы открыть сведения о нем.
- **2.** На вкладке **Информация** обновите позицию в очереди, этап, тэги, коренные причины или пользовательские поля. При необходимости можно загрузить вложения.

<u>I</u> nfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory
Queue:	Named Employee	•
Stage:	In Progress	•
Tags:	Kudos	•
Root Causes:	Select	•
Ticket Details		
Ticket Type:	Group Visits	•
Group		Ø
Ticket Attachments (0)		
کے Drop Accepted formats: jpeg docx, t	files to attach, or <b>browse</b> g, jpg, gif, png, mov, mp4, n txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt	npg, msg, doc,

**Примечание:** Наведите курсор на панель действий, чтобы активировать меню быстрых действий, которое позволяет назначать очередность, менять этапы и откладывать рассмотрение обращений.



#### Добавление примечаний к обращению

Вкладка **Примечания** в окне сведений об обращении позволяет работать с обращением вместе с коллегами. *Примечания клиентам не видны*.

Чтобы изменить статус обращения:

- 1. На панели действий щелкните обращение, чтобы открыть сведения о нем.
- **2.** На вкладке **Примечания** добавьте примечание, отражающее последнее действие.

**Примечание:** Вы также можете добавить примечания к обращению в письме, ответив на автоматическое уведомление о новом обращении или обновлении обращения.

#### Пересылка обращений

Функция пересылки обращений позволяет вам отправить сведения об обращении другим пользователям по электронной почте.

Чтобы переслать обращение:

- 1. На панели действий щелкните обращение, чтобы открыть сведения о нем.
- 2. Нажмите на многоточие, а затем Переслать.

	O Due 8 months ago Close ▼						
	☐ For <u>w</u> ard						
	③ <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.						
<b>A</b> .	Which provider did you see? Dr. Repiso						
Anonymous	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.** Введите адрес email получателя(ей), имя пользователя или роль на платформе, тему и сообщение.

4. Добавьте в электронное письмо общие сведения, историю и/или комментарии.

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

#### 5. Нажмите Переслать.

Сведения об обращении будут отправлены по электронной почте всем получателям.

#### Изменение срока выполнения

Перенос срока рассмотрения обращения позволяет задать новый срок выполнения.

Чтобы перенести срок рассмотрения обращения:

- 1. На панели действий щелкните обращение, чтобы открыть сведения о нем.
- 2. Нажмите на многоточие и затем Отложить рассмотрение.
- **3.** Укажите, на сколько часов, дней или месяцев следует перенести рассмотрение обращения.

Postpone		×
This ove	erdue ticke	t was due <mark>2 months ago</mark> .
F	<b>ostpone</b> th	is ticket to be due in
	2	Hours *
	Cancel	Set Due Date

4. Нажмите Задать срок исполнения.



#### Закрытие обращений

После того как решение было предложено и принято, нажмите кнопку **Закрыть**, чтобы добавить позицию в журнал и автоматически изменить этап рассмотрения обращения на «Закрыто». Если вы хотите привести объяснение (причина закрытия, комментарии, коренная причина), нажмите **Объяснить и закрыть**.

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

### Использование уведомлений об обращениях

Можно настроить отправку уведомлений по email, push-уведомлений и уведомлений с платформы о новых обращениях каждый раз при создании обращения и/или при обновлении одного из следующих полей:

- Эскалация
- Этапы
- Очереди
- Тэги
- Комментарии
- Вложения (добавленные/удаленные)

# Просмотр показателей действий

Используйте показатели действий, чтобы ставить внутренние ключевые показатели эффективности по работе с обращениями.

На вкладке **Панели действий** представлен общий обзор основных показателей. На вкладке **Статистика действий** отображаются интерактивные таблицы и графики, которые помогут вам проанализировать тренды в обращениях и работу сотрудников по их решению. Отчеты по обращениям также доступны на вкладке **Отчеты**.

- Используйте фильтры в верхней строке для изменения данных на графиках.
- На любом графике нажмите многоточие для просмотра дополнительных опций загрузки графиков в файлы формата PDF, автоматизации отправки email или пересылки данных по email.

### Вкладка «Панель действий»

#### Сводные показатели

Просматривайте статистику о прогрессе вашей команды при рассмотрении обращений.

Dashboard Metrics					
Backlog Summary ***					
Response Status	Overdue	Not Overdue	On Hold	Total	
Unresponded	112 (90%)	0 (0%)	0 (0%)	<b>112</b> (90%)	
Responded	12 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	12 (10%)	
Total	124 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	124 (100%)	

Показатель	Описание		
Нерассмотренные	Число обращений, которые не были закрыты.		
Просроченные	Число незавершенных обращений, срок выполнения которых прошел.		
Закрытые вовремя	Процент обращений, закрытых до того, как возникло нарушение соглашения об уровне обслуживания.		

# **Reputation**

# Вкладка «Показатели действий»

#### Сводная статистика

Посмотрите статистику по количеству обращений со статусами «Просрочено»/«Не просрочено»/«Приостановлено», а также «Отвеченные»/«Не отвеченные». Просроченные и неотвеченные обращения должны быть рассмотрены в первую очередь, в то время как обращения категорий «Непросроченные» и «Отвеченные» являются менее срочными.

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%)	<b>85</b> (94%)
Total	<b>90</b> (100%)	0 (0%)	0 (0%)	90 (100%)

#### Сводный отчет о прогрессе по срокам выполнения

Сводный отчет о прогрессе по срокам выполнения показывает эффективность работы вашей команды. Используйте фильтр «Просмотр по», чтобы показать результаты по торговой точке, очереди, статусу ответа, тэгам, источникам, мнениям, а также пользовательским фильтрам.

На графике показано число закрытых, не являющихся просроченными обращений, просроченных обращений, а также процент обращений, закрытых вовремя, в соответствии с выбранным значением параметра «Просмотр по» (например по мнению).



Нажмите **Показать таблицу**, чтобы развернуть данные в табличной форме для выбранного параметра «Просмотр по» (например по очереди).

- 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

#### Жалобы

Просмотрите количество жалоб (неположительных отзывов клиентов), находящихся в процессе рассмотрения, среднее количество дней для закрытия жалобы, количество дней с момента последней жалобы и дату/возраст самой старой нерешенной жалобы на основе выбранного фактора «Просмотр по» (например по статусу ответа).

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	

Примечание: Вы также можете посмотреть показатели на вкладке «Отчеты», развернув категорию Действия.



# Платные премиум-услуги

#### Наши эксперты платформы премиум-услуг рады помочь вам.

Несмотря на наше стремление сделать платформу интуитивно понятной и эффективной, мы понимаем, что самое ценное – это время, а ресурсы и пропускная способность могут быть ограничены. У Reputation есть команда приверженных делу экспертов, готовых помочь вам управлять вашими объявлениями; оптимизировать SEO; публиковать посты в социальных сетях и управлять ими, а также управлять ответами на отзывы. Благодаря этому набору дополнительных услуг, которые поддерживаются нашей платформой и продуктами, мы можем гарантировать высокое качество обслуживания клиентов. Наши эксперты помогут вам:

- Познать точность (управление объявлениями)
- Максимально повысить привлекательность ваших бизнес-профилей (управляемые сервисы для Google)
- Использовать возможности социальных сетей (управление социальными сетями)
- Побеждает тот бренд, который больше других проявляет заботу (управление ответами на отзывы)



За более подробной информацией о платных премиум-услугах обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.

# Дополнительные ресурсы

Ознакомьтесь с полным списком руководств пользователя, которые помогают узнать больше о платформе Reputation.

- Администратор
- Бренд в социальных сетях
- Объявления
- Информационные панели
- Опыт
- Входящие сообщения
- Мобильное приложение
- Страницы и указатели
- Rep Connect

- Отчеты
- Оценка репутации
- Запросы
- Отзывы
- Мониторинг социальных сетей
- Социальный модуль
- Опросы
- Виджеты