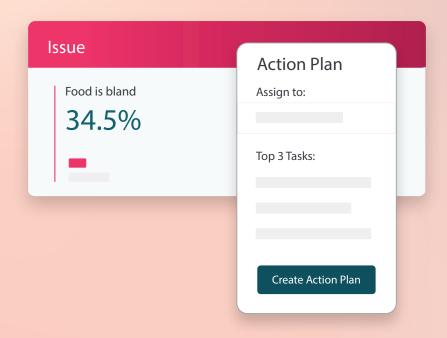
Reputation

Действия



Содержание

I.	Отчеты: обзор	2
	 а. Настройка действий b. Рабочий процесс действий c. Панель действий d. Показатели действий e. Кейсы 	
II.	Настройка действий	9
III.	а. Определение рабочих процессов действийb. Создание правил автоматизацииИспользование панели действий	16
IV.	Работа с действиями	
	а. Создание обращенияb. Обновление обращенияc. Использование уведомлений об обращениях	
V.	Просмотр показателей действий	24
VI.	Платные премиум-услуги	27
VII.	Дополнительные ресурсы	28

Обзор действий

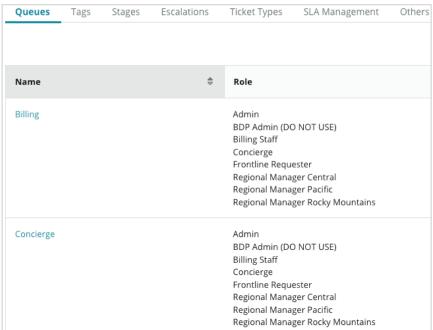
Централизуйте управление обращениями и автоматизируйте рабочие процессы с помощью информационных панелей ролевого администрирования, доступ к которым осуществляется на рабочем месте или в удаленном режиме.

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.



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

Создать обращение:

- Все отзывы
- Негативные ответы на опросы
- Положительные ответы на опрос с комментариями: помечайте обращения с комментарием как «Содержит комментарий»
- Срок выполнения: 1 день

Нуждается в эскалации

Команда по коммуникациям назначается с учетом опыта пользователя.

Следующая команда уведомляется по электронной почте.

Для облегчения сортировки могут использоваться дополнительные тэги. В процессе обработки обращения можно делать внутренние примечания.

В процессе обработки обращения обновляется его статус.

Не нуждается в эскалации

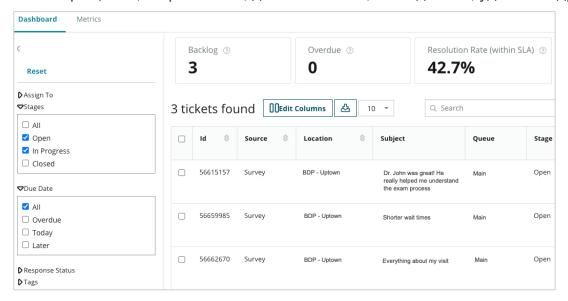
Команда по коммуникациям отвечает на отзывы/ответы на опросы.

Закрыть обращение.



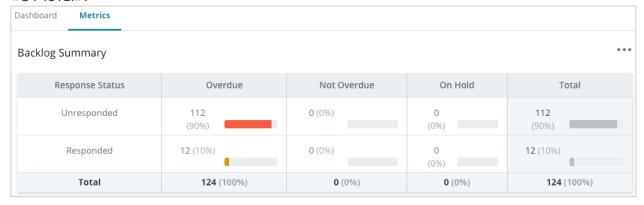
Панель действий

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.



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».



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, чтобы отвечать всем клиентам с единой платформы.
- 2. Действия для отслеживания и быстрого разрешения проблемных ситуаций с клиентами.
- 3. Выводы и оценка репутации для сравнительного анализа и публикации 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 онпайн-отзывов

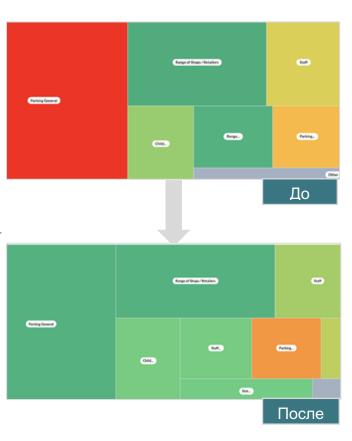


Показатель количества ответов на отзывы клиентов – 90% (и 100% на запросы в службу поддержки)



Оценка репутации выросла на 20%





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

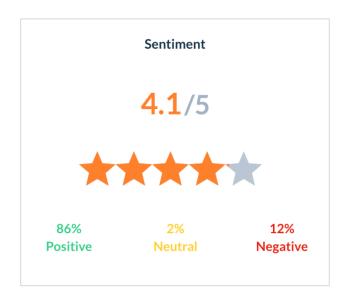


Коэффициент ответа на отзывы увеличился на 21%



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:

ечатление о нде /жба поддержки
жба поддержки
идические ансы
ісьерж
УЧНОСТЬ
опасность
рыто
рассмотрении
пиентом зались
рыто

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	Просрочено на 5 дней
	обращения или оставшихся до срока его рассмотрения.	Подлежит рассмотрению в течение 2 часов
Типы обращений	Создавайте дополнительные контекстные подробности в	Тип: Управление происшествиями
	зависимости от типа отзыва клиента.	Поле: Дата инцидента
Управление SLA	Определяет, как вычислить коэффициент обработки SLA	24 x 7 (24 рабочих часа)
	(соглашение об уровне обслуживания) для всех торговых точек, отслеживая цель обращений.	С понедельника по пятницу: 9.00 - 17.00
	Настройте рабочие дни и часы для расчета сроков рассмотрения обращения в рамках SLA.	
	Примечание: Это относится ко всем торговым точкам.	
Другое	Создайте дополнительные причины закрытия обращения и добавьте	Причины закрытия
	основные причины для дальнейшего анализа.	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.

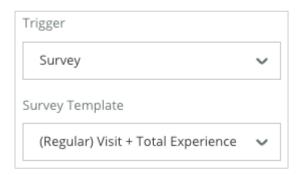
Критерии	Описание		
Торговая точка	Выберите конкретные торговые точки, из которых поступили комментарии (равно/не равно).		
Код	Группировать по коду торговой точки.		
Атрибуты	Атрибуты (пользовательские фильтры, такие как типы торговой точки, регион, отдел и т.п.)		
Статус ответа	Выберите конкретный 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.



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.

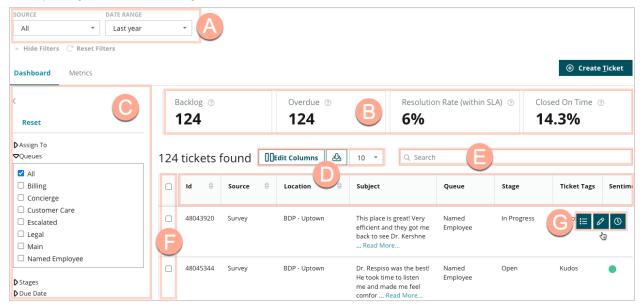
7. Нажмите Сохранить.



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.



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

Α	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, етаіl, 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 ID, источнику, торговой точке, мнению, 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.		
E	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 действий	Наведите курсор на обращение, чтобы выполнить действие, не переходя к сведениям об обращении. Возможные действия: 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.

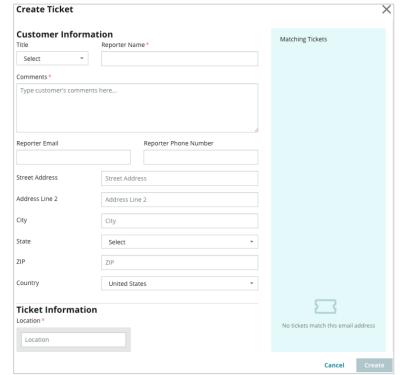
Эти поля помогают вашей команде отслеживать действия на протяжении всего процесса разрешения проблемы.

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.

Создание обращения

Платформа поддерживает следующие способы создания обращений:

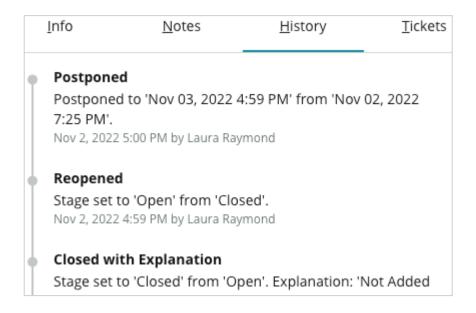
- Автоматически обращения создаются в соответствии с правилами настройки или во время взаимодействия с клиентом (телефонный звонок, сообщение по email, письмо).
- Вручную— нажмите на значок «плюс» в мобильном приложении Reputation на вкладке Действия.
- Вручную нажмите кнопку Создать обращение на панели действий.



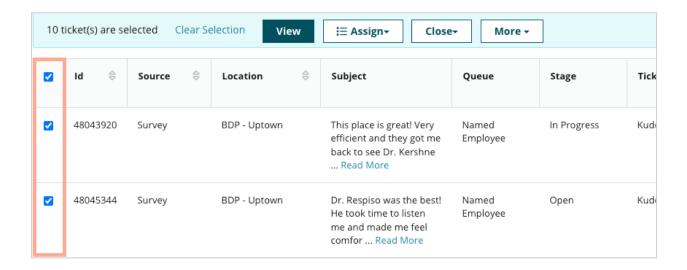
Reputation

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.



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

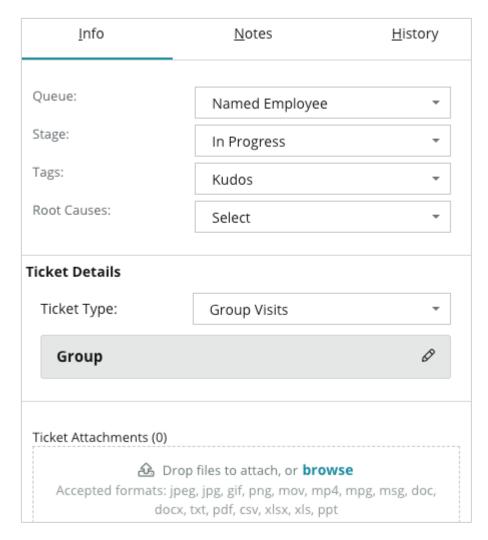


Изменение статуса обращения

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.



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.

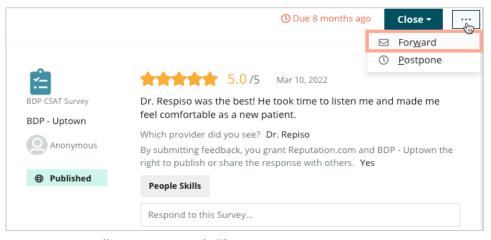
Примечание: Вы также можете добавить примечания к обращению в письме, ответив на автоматическое уведомление о новом обращении или обновлении обращения.

Пересылка обращений

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

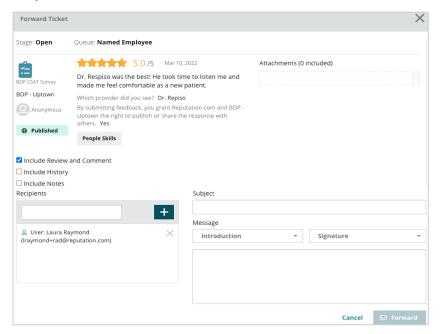
Чтобы переслать обращение:

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



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.



5. Нажмите **Переслать.**

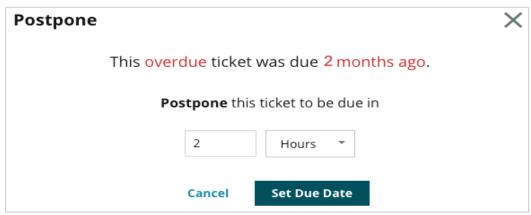
Сведения об обращении будут отправлены по электронной почте всем получателям.

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.

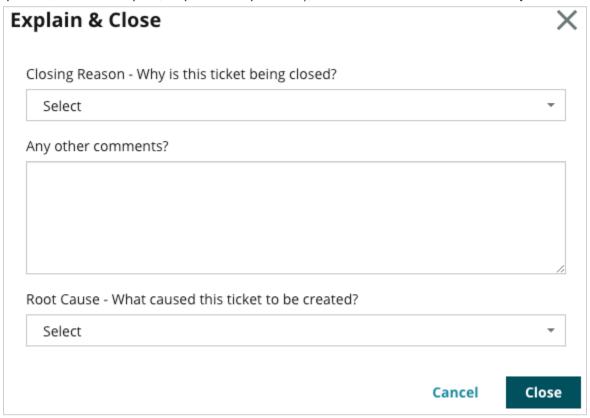


4. Нажмите Задать срок исполнения.



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.**



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.

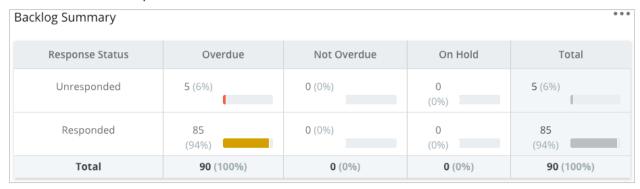


Показатель	Описание
Нерассмотренные	Число обращений, которые не были закрыты.
Просроченные	Число незавершенных обращений, срок выполнения которых прошел.
Закрытые вовремя	Процент обращений, закрытых до того, как возникло нарушение соглашения об уровне обслуживания.

Вкладка «Показатели действий»

Сводная статистика

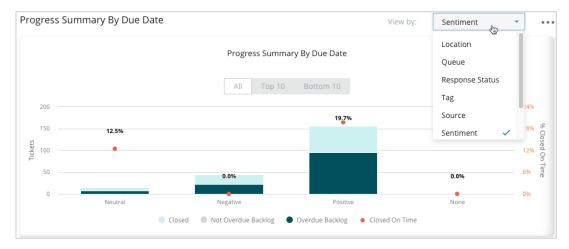
Посмотрите статистику по количеству обращений со статусами «Просрочено»/«Не просрочено»/«Приостановлено», а также «Отвеченные»/«Не отвеченные». Просроченные и неотвеченные обращения должны быть рассмотрены в первую очередь, в то время как обращения категорий «Непросроченные» и «Отвеченные» являются менее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



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

