

Akcie

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

Obsah

Ι.	Informácie o prehľadoch
Ш.	 a. Konfigurácia akcií b. Pracovný postup akcií c. Informačný panel akcií d. Metriky akcií e. Prípadové štúdie Konfigurácia akcií
III. IV.	 a. Definovanie pracovných postupov akcií b. Vytváranie pravidiel automatizácie Používanie informačného panela akcií
V. VI.	 c. Používanie upozornení lístkov Zobrazenie metrík akcií
VII.	Ďalšie zdroje



Prehľad akcií

Prečítajte si, ako centralizovať správu lístkov a automatizovať pracovné postupy pomocou informačných panelov založených na rolách, ku ktorým môže váš tím získať prístup v počítači aj v mobilných

Na karte **Akcie** sa zobrazujú lístky, ktoré boli vytvorené na základe spätnej väzby zákazníkov, a umožňuje vašim tímom sledovať postup riešenia pri vykonávaní akcií na základe spätnej väzby. Definovanie pracovných postupov tímu na karte Akcie zabezpečuje konzistentné riešenie každého problému bez ohľadu na to, cez ktorý kanál bol prijatý.

Konfigurácia akcií

Pred používaním akcií je potrebné definovať pracovný postup, ktorý sa bude aplikovať na podrobnosti lístkov. Pracovné postupy predstavujú rôzne označenia, ktoré sa používajú na sledovanie lístka počas jeho riešenia.

Môžete tiež nastaviť pravidlá automatizácie, ktoré budú určovať, ako sa budú lístky vytvárať alebo aktualizovať a aké označenia sa budú aplikovať na príslušný lístok. V záujme efektívnosti odpovedí je dôležité definovať cielenú skupinu pravidiel na vytváranie a aktualizáciu lístkov.

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



Pracovný postup akcií

Bez ohľadu na spôsob vytvorenia lístka (automaticky alebo manuálne) je dôležité v jeho podrobnostiach presne uvádzať aktualizácie týkajúce sa priebehu riešenia. Každý lístok obsahuje polia, ktoré pomáhajú opísať, o čom lístok je, kto na ňom pracuje, v akom štádiu sa nachádza, aký je očakávaný čas riešenia a ďalšie metaúdaje lístka. Tieto polia a automatické upozornenia pomáhajú vášmu tímu sledovať aktivitu v priebehu procesu riešenia.

Vzorové pracovné postupy akcií: dôverné pre nájomcu z automobilového odvetia



1. Zhromaždiť

Vytvoriť lístky pre:

- Negatívne recenzie
- Recenzie s komentárom
- Prieskumy, kde skúsenosť bola hodnotená ako "Nedosiahla moje očakávania"



2. Priradiť

Všetky lístky sa priradia priamo manažérom predajcov s termínom o 12 dní.



3. Eskalovať

Po 4 dňoch sa manažérom predajcov pošle e-mail s upozornením na termín

Po 12 dňoch sa manažérom predajcov pošle e-mail s upozornením na uplynutie termínu



4. Vyriešiť

Po vyriešení manažéri predajcov lístky zatvoria



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Vzorové pracovné postupy akcií: dôverné pre nájomcu z oblasti zdravotnej starostlivosti





Informačný panel akcií

Na informačnom paneli akcií sa zobrazujú všetky lístky pre všetky miesta, ku ktorým máte prístup. Lístky môžete filtrovať, usporiadať, vyhľadávať a vykonávať s nimi hromadné akcie. Hromadné akcie vám umožňujú priraďovať lístky, aj ich zatvárať, označovať, oddialiť ich termín, odstrániť a pod.

Dashboard Metrics										
۲ Reset	E	Backlog ⑦			Overdue O	2 ?		Resolution	n Rate (withir	n SLA) 💿
♦Assign To ▼Stages	3 tio	:kets fo	und]]Edit	Columns	经 10) -	Q Search		
☐ All☑ Open☑ In Progress		ld ≑	Sourc	e ⇔	Location	¢	Subject		Queue	Stage
□ Closed		56615157	Surve	у	BDP - Uptown	1	Dr. John was really helped the exam pr	s great! He d me understand ocess	Main	Open
 All Overdue Today Later 		56659985	Surve	у	BDP - Uptow	n	Shorter wait	times	Main	Open
Response Status Drags		56662670	Surve	у	BDP - Uptow	n	Everything a	bout my visit	Main	Open

Metriky akcií

Na karte **Metriky akcií** sa zobrazujú interaktívne tabuľky a grafy, ktoré vám pomôžu preskúmať trendy v lístkoch a úsilie tímu pri ich riešení. Prehľady akcií sú dostupné aj na karte Prehľady.

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%)



Prípadové štúdie

Westfield

Spoločnosť Westfield je skupina, ktorej cieľom je poskytovať vo svojich nákupných centrách po celom svete pozitívne zážitky z nakupovania miliónom ľudí. Spoločnosť Westfield sa na Reputation odbrátila s týmito potrebami:

- Úplný obraz a analýza hlasu zákazníka vo všetkých kanáloch (525 miliónov návštev zákazníkov ročne)
- Možnosť sledovať, odpovedať a prijímať opatrenia na základe každej spätnej väzby od zákazníka
- Vytváranie prehľadov na potreby rozhodovania pre svoje centrá a svojich partnerov nájomcov v rámci každého centra
- Jediná platforma na poskytovanie všetkých funkcií, čím sa predíde potrebe riešenia na mieru

Opatrenia

1. Recenzie a Sociálne siete na zobrazenie a odpovede na všetky komentáre od zákazníkov na jednom mieste.

2. Akcie na sledovanie a rýchle riešenie problémov zákazníkov. 3. Prehľady a Skóre reputáciena porovnávanie a publikovanie prehľadov umožňujúcich prijímať opatrenia.

Staff

Výsledky



Zlepšenie skúseností hostí s vyriešením 98 % všetkých vznesených problémov zo všetkých zdrojov.





4,5-krát viac pozitívych recenzií online



90 % miera odpovedí zákazníkom (100 % pre lístky podpory)



Nárast skóre reputácie o 20 %



Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Reputation

Cortland

Cortland je spoločnosť zaoberajúca sa investíciami do viacrodinných nehnuteľností, ich developerstvom a správou, ktorá zabezpečuje väčšinu činností spojených s developerstvom, projektovaním, výstavbou, rekonštrukciou, správou a vlastníctvom viacrodinných nehnuteľností – to všetko s cieľom poskytovať obyvateľom vynikajúce podmienky na bývanie založené na pohostinnosti.

Spoločnosť Cortland požadovala vylepšený proces manažovania recenzií, chcela využívať prieskumy typu "Kontaktujte nás" a potrebovala nástroj na vytváranie lístkov a následných akcií.

Opatrenia

1. Pridala Recenzie na
uchovávanie spätnej
väzby na jednom lahko
dostupnom mieste.

2. Rozhodla sa uplatňovať prísnejšie kritériá SLA na odozvu na recenzie. **3.** Začala vytvárať **Akcie** a interne priraďovať lístky.

Výsledky



Zvýšenie objemu recenzií viac ako dvojnásobne oproti predchádzajúcemu obdobiu

Nárast miery odozvy o viac ako 21 %



Získaných vyše 16 900 recenzií v roku 2019 na zlepšenie hodnotení

Výsledkom sú hodnotenia hviezdičkami 4,0+





Konfigurácia akcií

Prečítajte si, ako možno pomocou prispôsobiteľných obchodných pravidiel vytvoriť a automatizovať pracovné postupy spracovania lístkov, aby sa zabezpečilo, že po vytvorení lístka budú okamžite

Definovanie pracovných postupov akcií

Pracovné postupy odkazujú na označenia, ktoré sa používajú na sledovanie lístka počas procesu jeho vyriešenia. Pomocou týchto definícií môžete filtrovať lístky a použiť ich na vytvorenie pravidiel automatizácie.

Ak chcete definovať pracovný postup, vykonajte nasledujúce kroky:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na **Settings** (Nastavenia).
- 2. V navigácii vľavo kliknite na Actions (Akcie).
- 3. Pomocou kariet v hornej časti môžete nastaviť nasledujúce definície:

Akcie	Opis	Príklad
Fronty	Vytvorte fronty, ktoré umožňujú vybrať, do ktorej skupiny lístok patrí. Za	Skúsenosť so značkou
	spracovanie lístkov v určitých frontoch môžu byť zodpovední určití používatelia	Služby zákazníkom
	(roly)	
		Recepcia
Značky	Vytvorte značky, ktoré umožňujú opísať obsah lístka. Môžete vytvoriť prehľad značiek, ktorý vám umožní porozumieť povahe spätnej väzby zákazníkov.	Súrne Bezpečnosť
Štádiá	Vytvorte fázy, ktoré sú dostupné počas	Otvorené
	životného cyklu listkov pri ich prechode medzi frontmi. Predvolené fázy lístkov sú	Prebieha
	Otvorené a Uzavreté. V prípade potreby môžete pridať, vymazať, zoradiť	Zákazník bol kontaktovaný
	podporujú váš vlastný interný proces.	Uzavreté



	V každej fáze môžete lístok pozdržať, čím sa zastaví sledovanie celkového času vyriešenia lístka.	
Eskalácie	Vytvorte označenia eskalácie na základe počtu hodín, o ktoré je lístok po termíne alebo ktoré zostávajú do termínu.	5 dní po termíne Termín o 2 hodiny
Typy lístkov	Na základe typu spätnej väzby zákazníkov môžete zadať ďalšie podrobnosti o kontexte.	Typ: Riadenie nehôd Pole: Dátum incidentu
Správa SLA	Určuje, ako by sa mala vypočítať miera vyriešenia lístkov v rámci zmluvy o úrovni služieb (SLA) pre všetky miesta pomocou kontroly cieľových hodnôt lístkov. V rámci SLA si prispôsobte pracovný čas	Nonstop (24 pracovných hodín) Pondelok až piatok: 9.00 – 17.00 hod
	a pracovné dni na účel výpočtu miery vyriešenia lístkov.	
	Poznámka: Toto sa vzťahuje na všetky miesta.	
Iné	Vytvorte ďalšie dôvody na uzavretie lístka a pridajte hlavné príčiny na ďalšiu analýzu.	Dôvod uzavretia Hlavná príčina

Vytváranie pravidiel automatizácie

Nastavením pravidiel automatizácie môžete určiť, ako sa budú lístky vytvárať alebo aktualizovať a aké označenia sa budú aplikovať na príslušnú akciu. Takisto môžete automatizovať žiadosti o následnú odpoveď a nastaviť pre lístky pravidlá automatického odpovedania.

V záujme efektívnosti odpovedí je dôležité vytvoriť cielenú skupinu pravidiel na vytváranie a aktualizáciu akcií. Pravidlo sa skladá z kritérií a akcie.

Poznámka: Dostupné akcie sú Vytvoriť lístok, Aktualizovať lístok, Žiadosť o následnú odpoveď a Automaticky odpovedať. Pred nastavením pravidla pre lístky je potrebné nastaviť definície lístkov (pozrite si informácie vyššie), šablóny

Reputation Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

Akcia: Vytvorenie lístka

Pravidlá automatizácie vytvárania lístkov môžete nakonfigurovať pre niektorý z nasledujúcich zdrojov: Prieskumy alebo Recenzie.

Pri vytváraní pravidla vytvárania lístkov postupujte takto:

- 1. V pravom hornom rohu platformy kliknite na Settings (Nastavenia).
- 2. V navigácii vľavo kliknite na Automation (Automatizácia).
- 3. Kliknite na Create rule (Vytvoriť pravidlo).
- 4. Vyberte vhodný spúšťač.
- 5. Zadajte názov pravidla (napríklad Recenzie pre právny tím)
- 6. Pridajte kritériá (jedno alebo viac), ktoré sa použijú ako spúšťače a následná akcia.

a. Recenzia

Vyberte z nasledujúcich kritérií a následných akcií priradených k novému pravidlu.

Kritériá	Opis
Miesto	Vyberte konkrétne miesta, z ktorých boli komentáre vytvorené, (rovná sa/nerovná sa) mesto alebo štát.
Kód	Zoskupiť podľa kódu miesta.
Atribúty	Atribúty (vlastné filtre ako typy miest, región, oddelenie atď.)
Zdroj	Vyberte zdroj údajov spätnej väzby zákazníkov (rovná sa/nerovná sa).
Sentiment	Vyberte celkový sentiment spätnej väzby zákazníkov (rovná sa/nerovná sa).
NPS	Vyberte metriku NPS (Net Promoter Score) spätnej väzby zákazníkov (rovná sa/nerovná sa).
Komentár (text)	Zadajte kľúčové slová na vyhľadávanie v recenziách alebo komentároch k prieskumom (rozlišovanie veľkých a malých písmen/bez rozlišovania veľkých a malých písmen). Jednotlivé kľúčové slová oddeľte čiarkami.
Dĺžka komentára	Nastavte minimálnu dĺžku komentára k recenzii alebo prieskumu v znakoch (väčšie ako/väčšie ako alebo rovné/menšie ako/menšie ako alebo rovné).
Odpoveď na prieskym	Zadajte kľúčové slová na vyhľadávanie v komentári k prieskumu (rozlišovanie veľkých a malých písmen/obsahuje). Jednotlivé kľúčové slová oddeľte čiarkami.

Meno recenzenta	Zadajte meno osoby, ktorá zanecháva spätnú väzbu (rovná sa/nerovná sa).
Aktualizované hodnotenie	Určite, či bolo hodnotenie poskytnuté v recenzii aktualizované (rovná sa).
Zverejnená	Určite, či bola príslušná recenzia zverejnená v zdroji
Označená	Určite, či bola príslušná recenzia označená
Systémové značky	Určite, či bola príslušná recenzia označená systémovými značkami

Následné akcie zahŕňajú: Vytvorenie lístka, požiadavku na následnú akciu a automatickú odpoveď.

b. Odpovede na recenzie

Vyberte z nasledujúcich kritérií a následných akcií priradených k novému pravidlu.

Kritériá	Opis
Miesto	Vyberte konkrétne miesta, z ktorých boli komentáre vytvorené, (rovná sa/nerovná sa) mesto alebo štát.
Kód	Zoskupiť podľa kódu miesta.
Atribúty	Atribúty (vlastné filtre ako typy miest, región, oddelenie atď.)
Stav odpovede	Vyberte konkrétny stav odpovede na recenziu (napr. zverejnená, čaká na schválenie a pod.)

Následné akcie zahŕňajú: aktualizáciu lístka.



c. Prieskum

Pred nastavením kritérií vyberte v rozbaľovacom zozname možnosť Šablóna prieskumu.

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

Vyberte si z nasledujúcich kritérií a následných akcií priradených k novému pravidlu.

Kritériá	Opis
Miesto	Vyberte konkrétne miesta, z ktorých boli komentáre vytvorené, (rovná sa/nerovná sa) mesto alebo štát.
Kód	Zoskupiť podľa kódu miesta.
Atribúty	Atribúty (vlastné filtre ako typy miest, región, oddelenie atď.)
Sentiment	Vyberte celkový sentiment spätnej väzby zákazníkov (rovná sa/nerovná sa).
Komentár	Vyberte kľúčové slová, ktoré sa nachádzajú v komentári k prieskumu (otvorená odpoveď do textového poľa)
Otázka	Vyberte na vytvorenie lístka, keď sú zadané konkrétne odpovede na konkrétne otázky vo vašom prieskume (rovná sa/nerovná sa)
Systémové značky	Vyberte, či má prieskum v module značiek definované konkrétne systémové značky
Znovu otvorený	Spustí sa, ak bol lístok s príslušným prieskumom aspoň raz zatvorený a znovu otvorený.

Následné akcie zahŕňajú: Vytvorenie lístka, požiadavku na následnú akciu a automatickú odpoveď.



d. Vlastné pole (polia) lístka

Vyberte z nasledujúcich kritérií a následných akcií priradených k novému pravidlu.

Kritériá	Opis	
Miesto	Vyberte konkrétne miesta, z ktorých boli komentáre vytvorené, (rovná sa/nerovná sa) mesto alebo štát.	
Kód	Zoskupiť podľa kódu miesta.	
Atribúty	Atribúty (vlastné filtre ako typy miest, región, oddelenie atď.)	
Eskalácia	Vyberte presný typ eskalácie definovaný na karte Eskalácia v module Akcie	
Front	Vyberte presný názov frontu	
Používateľ	Vyberte presné používateľské meno	
Fáza	Vyberte presný názov fázy	
Typ lístka Vyberte presný typ lístka definovaný na karte lístka v module Akcie		
Značky	Vyberte presné značky lístka	
Zodpovedaný	Vyberte, či sa na lístok odpovedalo alebo nie	
Znovu otvorený	Spustí sa, ak bol lístok aspoň raz zatvorený a znovu otvorený.	

Následné akcie zahŕňajú: aktualizáciu lístka a žiadosť o prieskum



e. Správa

Vyberte z nasledujúcich kritérií a následných akcií priradených k novému pravidlu.

Kritériá	Opis		
Miesto	Vyberte konkrétne miesta, z ktorých boli komentáre vytvorené, (rovná sa/nerovná sa) mesto alebo štát.		
Kód	Zoskupiť podľa kódu miesta.		
Atribúty	Atribúty (vlastné filtre ako typy miest, región, oddelenie atď.)		
Eskalácia	Vyberte presný typ eskalácie definovaný na karte Eskalácia v module Akcie		
Front	Vyberte presný názov frontu		
Používateľ	Vyberte presné meno používateľa		
Fáza	Vyberte presný názov fázy		
Typ lístka Vyberte presný typ lístka definovaný na karte Ty lístka v module Akcie			
Značky	Vyberte presné značky lístka		
Zodpovedaný	Vyberte, či sa na lístok odpovedalo alebo nie		
Znovu otvorený	Spustí sa, ak bol lístok aspoň raz zatvorený a znovu otvorený.		

Následné akcie zahŕňajú: priradenie používateľa, priradenie roly, označenie konverzácie a nastavenie dátumu termínu.

7. Kliknite na Save (Uložiť).



Používanie informačného panela akcií

Informačný panel akcií zobrazuje lístky vytvorené na základe spätnej väzby zákazníkov a umožňuje ich spracovať.

Na **informačnom paneli akcií** sa zobrazujú všetky lístky pre všetky miesta, ku ktorým máte prístup.



Každé písmeno priraďte k príslušnému prvku na vyššie uvedenom obrázku s evidenčnou knihou na nasledujúcej strane (strana 16).



A	Filtre v hornom riadku	Pomocou filtrov v hornom riadku môžete upraviť rozsah dátumov, skontrolovať zdroj alebo iné vlastné filtre. Ak máte viacero miest, môžete tiež na zobrazenie lístkov podľa miesta použiť filter. Keď prejdete na iné obrazovky platformy, filtre zostanú aktívne.	
В	Súhrn lístkov	Pozrite si štatistiku o tom, ako váš tím napreduje v riešení lístkov, a to na základe vybraných filtrov v hornom riadku alebo na bočnej strane Ďalšie informácie nájdete v téme Metriky akcií.	
С	Bočné filtre	Pomocou filtrov na ľavej strane môžete zoznam lístkov spresniť podľa frontu , fázy , termínu , stavu odpovede , značiek , sentimentu , kanála (recenzia, prieskum, manuálne, e-mail, oprava prihlasovacích údajov) alebo typu lístka . Tiež je možné zobraziť všetky lístky alebo pomocou filtra Priradiť komu usporiadať podľa lístkov priradených konkrétnym používateľom. Informácie o zmene možností filtrov nájdete v téme Konfigurácia lístkov.	
D	Stĺpce s možnosťo u úpravy a zoradenia	Kliknutím zoradíte výsledky lístkov podľa ID, zdroja, miesta, sentimentu , poslednej aktualizácie a termínu . Úpravou stĺpcov môžete skryť stĺpce, ktoré sa nevzťahujú na váš pracovný postup. Zo zobrazenia informačného panela môžete exportovať všetky lístky.	
E	Vyhľadávací panel	Pomocou tohto panela môžete vyhľadať lístky, ktoré v sebe (vrátane názvu, e-mailu a pod.) obsahujú kľúčové slová. Presné a rýchle výsledky vyhľadávania dosiahnete obmedzením zadania vyhľadávania na menej ako 20 znakov.	
F	Hromadné akcie s lístkami	Začiarknutím políčka vedľa jedného alebo viacerých lístkov môžete vykonať hromadnú akciu. Dostupné akcie sú: Priradiť , Uzavrieť , Označiť , Exportovať označené, Nastaviť fázu, Odložiť a Odstrániť . Ďalšie informácie nájdete v téme Práca s lístkami.	
G	Ponuka rýchlych akcií	Po umiestnení kurzora myši na lístok môžete vykonať akciu bez kliknutia na podrobnosti lístka. Dostupné akcie sú: Priradiť , Nastaviť fázu , Odložiť .	



Práca s akciami

Zabezpečte spokojnosť zákazníkov sledovaním všetkých akcií súvisiacich s lístkom na jednom mieste, výsledkom čoho bude

Každý lístok obsahuje polia, ktoré pomáhajú opísať, o čom lístok je, kto na ňom pracuje, v akom štádiu sa nachádza, aký je očakávaný čas riešenia a ďalšie metaúdaje lístka.

Tieto polia pomáhajú vášmu tímu sledovať aktivitu v priebehu procesu riešenia.

Poznámka: Zvážte vytvorenie konkrétnych rolí pre používateľov, ktorí pracujú s lístkami. Pracovníci oddelenia pre styk so zákazníkmi napríklad môžu lístky aktualizovať, ale uzatvárať ich môžu len manažéri.

Vytvorenie lístka

Platforma podporuje nasledujúce spôsoby vytvorenia lístkov:

- Automaticky lístky sa vygenerujú podľa pravidiel konfigurácie alebo integrácie (telefonický hovor, e-mail, list).
- Manuálne v mobilnej aplikácii Reputation klepnite na ikonu plus na karte Akcie.
- Manuálne na informačnom paneli akcií kliknite na tlačidlo Create Ticket (Vytvoriť lístok).

Customer Infor	rmation	Matching Tickets
Title	Reporter Name *	Matching fields
Select	•	
Comments *		
Type customer's com	ments here	
Reporter Email	Reporter Phone Number	
Street Address	Street Address	
Address Line 2	Address Line 2	
	NOTES LITE 2	
City	City	
State	Select +	
	ZIP	
ZIP	United States	
ZIP Country	Officed States	
		5-2
Country Ticket Informa	tion	\Box



Aktualizácia lístka

Keďže lístok môžu spracovávať viacerí ľudia, je dôležité, aby ste v poznámkach k lístku presne uvádzali aktuálne informácie o priebehu spracovania. Vždy, keď sa lístok aktualizuje, daná aktivita sa automaticky zaznamená na karte **História**, čo vám pomôže pochopiť celý životný cyklus lístka tým, že budete môcť skontrolovať, kto a kedy vykonal jednotlivé akcie.

<u>I</u> nfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory	<u>T</u> ickets
Postponed Postponed to 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5:00	' Nov 03, 2022) PM by Laura Raj	4:59 PM' from 'Nov /mond	02, 2022
Reopened Stage set to 'O Nov 2, 2022 4:59)pen' from 'Clo 9 PM by Laura Ray	sed'. /mond	
Closed with E Stage set to 'C	Explanation Closed' from 'Op	pen'. Explanation: 'l	Not Added

Poznámka: Ak chcete lístky aktualizovať hromadne, použite začiarkavacie políčka na informačnom paneli akcií.

10 t	ticket(s) are se	elected Clear Se	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	Kude



Zmena stavu lístka

Karta **Informácie** v podrobnostiach lístka obsahuje položky Front, Štádium, Značky, Hlavné príčinky a Typ lístka – ak je k dispozícii.

Ak chcete zmeniť stav lístka, postupujte takto:

- 1. Na informačnom paneli akcií kliknite na lístok, čím sa otvoria podrobnosti.
- 2. Na karte Informácie aktualizujte polia Front, Štádium, Značky, Hlavné príčiny alebo vlastné polia. Podľa potreby môžete nahrať aj prílohy.

<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)		
کی Drop Accepted formats: jpe docx,	o files to attach, or browse g, jpg, gif, png, mov, mp4, m txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt	pg, msg, doc,

Poznámka: Umiestnením kurzora myši na lístok na informačnom paneli akcií aktivujete ponuku rýchlych akcií, pomocou ktorej môžete priradiť front, zmeniť štádiá



Pridanie poznámok k lístku

Karta **Poznámky** v podrobnostiach lístka vám umožňuje interne spolupracovať s vaším tímom. *Zákazníkom sa poznámky nezobrazujú.*

Ak chcete zmeniť stav lístka, postupujte takto:

- 1. Na informačnom paneli akcií kliknite na lístok, čím sa otvoria podrobnosti.
- 2. Na karte Poznámky pridajte poznámku opisujúcu naposledy vykonanú akciu.

Poznámka: Poznámky k lístku môžete pridať aj zo schránky prijatých správ, keď odpoviete na automatickú správu generovanú oznámením "Nový lístok" alebo "Aktualizácia lístka".

Preposielanie lístkov

Preposlanie lístka vám umožňuje poslať podrobnosti lístka iným používateľom prostredníctvom e-mailu.

Ak chcete lístok preposlať, postupujte takto:

- 1. Na informačnom paneli akcií kliknite na lístok, čím sa otvoria podrobnosti.
- 2. Kliknite na tri bodky a potom na Forward (Preposlať).

	🕐 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				
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. Zadajte e-mailové adresy príjemcov, používateľské mená alebo rolu na platforme, predmet a správu.



4. V e-maile uveďte recenziu, históriu alebo komentáre.

Forward Ticket					×
Stage: Open	Queue: Named Employee				
	***** 5.0/5 Mar 10	, 2022	Attachments (0 i	ncluded)	
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took ti made me feel comfortable as a new	me to listen me and patient.			
BDP - Uptown	Which provider did you see? Dr. Repis	0			
Anonymous	By submitting feedback, you grant Rep Uptown the right to publish or share th others. Yes	utation.com and BDP - ne response with			
Published	People Skills				
✓ Include Review □ Include History □ Include Notes	and Comment				
Recipients		Subject			
		Message			
음 User: Laura Ra (Iraymond+rad@r	aymond X reputation.com)	Introduction	•	Signature	•
				Cancel	🖂 Forward

5. Kliknite na Forward (Preposlat').

Podrobnosti lístka sa odošlú e-mailom všetkým príjemcom.

Zmena termínu

Odloženie lístka vám umožňuje nastaviť preň nový termín.

Ak chcete lístok odložiť, postupujte takto:

- 1. Na informačnom paneli akcií kliknite na lístok, čím sa otvoria podrobnosti.
- 2. Kliknite na tri bodky a potom na Postpone (Odložiť).
- 3. Zadajte počet hodín, dní, týždňov alebo mesiacov, o ktoré sa má lístok odložiť.
- 4. Kliknite na Set Due Date (Nastaviť termín).

Postpone			×
This ov	v <mark>erdue</mark> ticke	t was due <mark>2 months ag</mark> o.	
	Postpone th	is ticket to be due in	
	2	Hours -	
	Cancel	Set Due Date	



Uzavretie lístkov

Po poskytnutí a prijatí riešenia, kliknite na tlačidlo **Close** (Uzavrieť), čím pridáte položku do denníka a automaticky nastavíte štádium lístka na možnosť Uzavreté. Ak chcete zadať vysvetlenie (dôvod uzavretia, komentáre alebo hlavnú príčinu), kliknite na

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

Explain & Close (Vysvetliť a uzavrieť).

Používanie upozornení lístkov

Pri každom vytvorení lístka alebo aktualizovaní niektorého z nasledujúcich polí sa môže odoslať upozornenie lístka formou e-mailu, push notifikácie na mobilnom zariadení a upozornenia platformy v oblasti oznámení.

- Eskalácia
- Štádiá
- Fronty
- Značky
- Komentáre
- Príloha (pridanie/odstránenie)



Zobrazenie metrík akcií

Metriky akcií vám pomôžu nastaviť interné kľúčové indikátory výkonu pre vaše aktivitv súvisiace s lístkami.

Karta **Informačný panel akcií** poskytuje podrobný prehľad hlavných metrík. Na karte **Metriky akcií** sa zobrazujú interaktívne tabuľky a grafy, ktoré vám pomôžu preskúmať trendy v lístkoch a úsilie tímu pri ich riešení. Prehľady lístkov sú dostupné aj na karte **Prehľady**.

- Na zmenu údajov v grafoch môžete použiť znak je rovné v hornom riadku.
- V každom grafe môžete kliknutím na tri bodky zobraziť ďalšie možnosti stiahnutia grafu do formátu PDF, automatizáciu naplánovaných e-mailov či preposlanie údajov e-mailom.

Karta Informačný panel akcií

Súhrn metrík

V tejto časti si môžete pozrieť štatistiky o pokroku vášho tímu pri riešení lístkov.

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%)	

Metrika	Opis		
Nevybavené	Počet neuzavretých lístkov.		
Po termíne	Počet otvorených a nevybavených lístkov, ktoré sú po termíne.		
Uzavreté načas	Percento lístkov uzavretých pred porušením ustanovení zo zmluvy SLA.		



Metriky akcií

Súhrn nevybavených lístkov

V tejto časti si môžete pozrieť počet nevybavených lístkov\, ktoré sú po termíne, nie sú po termíne alebo sú pozdržané\, ako aj lístky, na ktoré bola alebo nebola odoslaná odpoveď. Lístky, ktoré sú po termíne a nezodpovedané, by ste mali vyriešiť ako prvé, zatiaľ čo lístky, ktoré nie sú po termíne alebo boli zodpovedané, sú menej naliehavé.

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%)	

Súhrn priebehu podľa termínu

Prehľad Súhrn priebehu podľa termínu poskytuje prehľad o výkonnosti vášho tímu. Pomocou filtra "Zobraziť podľa" môžete graf rozdeliť podľa miesta, frontu, stavu odpovede, značky, zdroja, sentimentu alebo vlastného filtra.

Graf zobrazuje počet lístkov v skupinách uzavretých lístkov, nevybavených lístkov, ktoré nie sú po termíne, a nevybavených lístkov, ktoré sú po termíne, ako aj percento včas uzavretých lístkov na základe faktora vybraného vo filtri "Zobraziť podľa" (príklad: Sentiment).





Kliknutím na **Show Table** (Zobraziť tabuľku) rozbalíte údaje v tabuľkovom formáte na základe faktora vybraného vo filtri "Zobraziť podľa" (príklad: Queue (Front)).

- 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

Sťažnosti

V tejto časti môžete skontrolovať počet sťažností (nepozitívna spätná väzba zákazníkov) v zozname nevybavených sťažností, priemerný počet dní potrebných na uzavretie sťažnosti, počet dní od poslednej sťažnosti a dátum/vek najstaršej nevybavenej sťažnosti na základe faktora vybraného vo filtri "Zobraziť podľa" (príklad: Stav odpovede).

Complaints						
Queue	Queue Complaints Average Days to Close Complaint		Days Since Last Complaint	Date of Oldest Outstanding Co		
FYI	87	18.2	4	01/17/22		

Poznámka: Metriky môžete zobraziť aj na karte Prehľady rozbalením kategórie Akcie.



Prémiové platené služby

Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať atraktivitu vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu



Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation

- Prehľady
- Skóre reputácie
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

