

İşlemler



İçindekiler Tablosu

Ι.	Raporlara Genel	
	Bakış	2
П.	 a. İşlemlerin Yapılandırılması b. İşlemler İş Akışı c. İşlemler Panosu d. İşlem Ölçütleri e. Vaka Çalışmaları İşlemleri Yapılandırma 	8
III. IV.	 a. İşlemlerin İş Akışlarını Tanımlama b. Otomasyon Kuralları Oluşturma İşlemler Panosunu Kullanma İşlemler Üzerinde 	15
V	Çalışma a. Bir Destek Çağrısı Oluşturma b. Bir Destek Çağrısı Güncelleme c. Destek Çağrısı İkazlarını Kullanma İslem Ölcütlerini	17
VI.	Görüntüleme a. İşlemler Panosu Sekmesi b. İşlem Ölçüt Sekmesi Premium Ücretli	23
	Hizmetler	26
VII.	Ek Kaynaklar	27



İşlemlere Genel Bakış

Ekibinizin masasında veya hareket halindeyken erişebileceği role dayalı panolarla destek çağrısı yönetimini merkezileştirin ve iş akışlarını otomatikleştirin.

İşlemler sekmesi, müşteri geri bildirimlerinden oluşturulan destek çağrılarını görüntüler ve ekiplerinizin geri bildirim üzerinde işlem yapmak için çözüm zaman çizelgesini izlemesine olanak tanır. İşlemler içinde ekip iş akışlarının tanımlanması, hangi kanaldan alındığına bakılmaksızın her sorun için tutarlı bir çözüm sağlar.

İşlemlerin Yapılandırılması

İşlemleri kullanmadan önce, destek çağrısı ayrıntılarına uygulanacak iş akışınızı tanımlamanız gerekir. İş akışları, destek çağrısı çözümleme yoluyla izlemek için kullanılan çeşitli etiketlerle ilgilidir.

Ek olarak, destek çağrılarının nasıl oluşturulduğunu veya güncellendiğini ve destek çağrısına hangi etiketlerin uygulanacağını belirlemek için otomasyon kuralları belirleyebilirsiniz. Destek çağrısı oluşturma ve güncellemeler için hedeflenen bir dizi kural tanımlamak, yanıt verimliliği açısından önemlidir.

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	



İşlemler İş Akışı

Destek çağrısının nasıl oluşturulduğuna bakılmaksızın (otomatik veya manuel) destek çağrısı ayrıntılarında ilerleme güncellemelerini doğru bir şekilde sağlamak önemlidir. Her destek çağrısı, destek çağrısının ne hakkında olduğunu, destek çağrısı üzerinde kimin çalıştığını, destek çağrısının hangi kademede olduğunu, beklenen çözüm süresinin ne olduğunu ve diğer destek çağrısı meta verilerini açıklamaya yardımcı olan alanları içerir. Bu alanlar ve otomatik ikazlar, ekibinizin çözüm süreci boyunca etkinliği izlemesine yardımcı olur.

Örnek İşlemler İş Akışı: Gizli Otomotiv Kiracısı



1. Topla

Şunun için destek çağrıları oluştur:

- Negatif değerlendirmeler
- Yorum içeren değerlendirmeler
- "Beklentilerimin altında" deneyime sahip anketler



2. Ata

Tüm destek çağrıları 12 günlük son tarihe sahip olarak doğrudan Bayiliğe atanır



3. Yükselt

4. günde Bayilik yöneticilerine hatırlatıcı e-posta gönder

12. günde Bayilik yöneticilerine Süresi Geçti e-postası gönder



4. Çöz

Bayilik yöneticileri yanıtlandıktan sonra destek çağrılarını kapatır



Örnek İşlemler İş Akışı: Gizli Sağlık Hizmetleri Kiracısı



Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

İşlemler Panosu

İşlemler Panosu, erişiminiz olan tüm konumlar için destek çağrılarını görüntüler. Destek çağrılarını filtreleyebilir, sıralayabilir, arayabilir ve üzerlerinde toplu işlem uygulayabilirsiniz. Toplu işlemler destek çağrıları atamanızı ve ayrıca kapatmanızı, etiketlemenizi, silmenizi ve daha fazlasını sağlar.

Dashboard Metrics								
<	В	acklog 💿		Overdue ③		Resolution	n Rate (within S	SLA) 💿
Reset	3	3		0		42.79	6	
♦ Assign To Stages	3 tic	kets for		Columns & 1	0 -	Q. Search		
	5 110					-		
☑ Open		ld ⇔	Source 🗦	Location \ominus	Subject		Queue	Stage
✓ In Progress								
		56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was really helped	great! He me understand	Main	Open
▽ Due Date					the exam pro	CESS		
✓ All		56659985	Survey	BDP - Uptown	Shortor wait i	imoo	Main	Open
Overdue Today			,		Shorter wait	ines	Wall	
Later								
		56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything at	out my visit	Main	Open
 Response Status Tags 								

İşlem Ölçütleri

İşlem Ölçütleri sekmesi, destek çağrılarınızdaki ve ekibinizin çözüm çabalarındaki eğilimleri araştırmanıza yardımcı olacak etkileşimli çizelgeler ve grafikler görüntüler. İşlem raporları, Raporlar sekmesinde de mevcuttur.

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%)	



Vaka Çalışmaları

Westfield

Westfield, dünya genelinde alışveriş merkezlerindeki milyonlarca insana pozitif alışveriş deneyimleri sağlamaya adanmış bir gruptur. Westfield, Reputation'a aşağıdaki gereksinimlerle gelmiştir:

- Müşteri Görüşünün tüm kanallarda tamamen görünmesi ve analizi (her yıl 525 milyon müşteri ziyareti)
- Tüm müşteri geri bildirimlerini izleyebilme, yanıtlayabilme ve bunlar hakkında işlem yapabilme
- Merkezlerinde ve her merkezdeki kiracı ortakları için karar almaya yardımcı içgörüler oluşturma
- Özel yapılmış çözüm ihtiyacını ortadan kaldıran, tüm işlevleri sunan tek bir platform

İşlemler

 Tüm müşteri yorumlarını tek bir yerden görebilmek ve yanıtlamak için
 Değerlendirmeler ve Sosyal. 2. Müşteri sorunlarını izlemek ve hızla çözmek için **İşlemler**. Karşılaştırma ve işlem yapılabilir raporlama için İçgörüler ve Reputation Puanı.

Sonuçlar





4,5 kat daha pozitif çevrimiçi değerlendirmeler

%90 müşteri (ve %100 destek çağrısı) yanıt oranı

Reputation Puanında %20 artış







Cortland

Cortland, sakinlerine mükemmel, misafirperverlik odaklı yaşam deneyimi sunma amacına sahip, çok aileli geliştirme, tasarım, inşaat, yenileme, yönetim ve mülkiyet işlevlerinin çoğunu kendi bünyesinde gerçekleştiren çok aileli bir gayrimenkul yatırım, geliştirme ve yönetim şirketidir.

Cortland, daha iyi değerlendirme yönetim süreci ve "Bize Ulaşın" anketleri istiyordu ve destek çağrıları ve sonrasındaki işlemleri oluşturmak için bir araca ihtiyaç duyuyordu.

İşlemler

 Tüm geri bildirimleri ulaşılabilir tek bir yerde tutmak için
 Değerlendirmeler ekledi. **2.** Değerlendirme yanıtları için daha katı SLA'ları karşılamaya karar verdi. **3. İşlemler** oluşturmaya ve destek çağrılarını kurum içinde atamaya başladı.

Sonuçlar

- Önceki döneme göre 2 kattan fazla değerlendirme hacmi
- Yanıt oranında %21'in üzerinde artış
- 2019'da 16.900'den fazla değerlendirme alarak puanlarını yükseltti
- 4,0 ve üzeri Yıldız Puanları almaya başladı





İşlemleri Yapılandırma

Bir destek çağrısı oluşturulduğunda doğru kişilerin hemen bilgilendirildiğinden emin olmak için destek çağrısı iş akışları oluşturmak ve otomatikleştirmek üzere özelleştirilebilir iş kurallarını

İşlemlerin İş Akışlarını Tanımlama

İş akışları, bir destek çağrısını çözümleme yoluyla izlemek için kullanılan etiketlerle ilgilidir. Bu tanımları kullanarak destek çağrılarını filtreleyebilir ve bunları otomasyon kuralları oluşturmak için kullanabilirsiniz.

İş akışınızı tanımlamak için:

- 1. Platformun sağ üst köşesindeki Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.
- 2. Sol gezinme panelinden Actions (İşlemler) düğmesine tıklayın.
- 3. En üstteki sekmeleri kullanarak aşağıdakiler için tanımları ayarlayın:

İşlem	Açıklama	Örnek
Kuyruklar	Destek çağrısının hangi "sepete" ait	Marka Deneyimi
	olduğunu seçmek için kuyruklar oluşturun, Bazı kullanıcılar (roller) bazı	Müşteri Hizmetleri
	kuyruklardaki destek çağrıları ile	Hukuk
	ilgilenmekten sorumlu olabilir.	Konsiyerj
Etiketler	Destek çağrısı içeriklerini belirtmek için	Acil
	etiketler oluşturun. Müşteri geri bildirimlerinizin niteliğini anlamak için	Güvenlik
	etiketler hakkında rapor verebilirsiniz.	
Kademeler	Kuyruklar arasında geçerken bir destek	Açık
	çağrısının yaşam döngüsü boyunca mevcut olan aşamalar oluşturun. Varsayılan destek çağrısı aşamaları Açık ve Kapalı'dır. Kendi kurum içi sürecinizi	Devam Ediyor
		Müşteri ile İletişime Geçildi
	destekleyen ek aşamalar ekleyebilir, bunları sıralayabilir ve adlarını değiştirebilirsiniz.	Kapalı

	Her aşamada destek çağrısını beklemeye alabilirsiniz. Bu işlem toplam çözüm süresi izleme sayacını durdurur.	
Eskalasyonlar	Bir destek çağrısının süresinin geçtiği veya dolacağı saate göre eskalasyon	Süresi 5 Gün Geçti Süresi 2 Saat Sonra
	etiketleri oluşturun.	Dolacak
Destek Çağrısı	Müşteri geri bildirimi türüne göre ek	Tür: Kaza Yönetimi
Iurieri	bağlam ayrıntıları oluşturun.	Alan: Olay Tarihi
SLA Yönetimi	Destek çağrısı hedeflerini kontrol ederek SLA'daki (Hizmet Düzeyi Sözleşmesi)	7 x 24 (24 çalışma saati)
	destek çagrısı çozumlerinin tum konumlarda nasıl hesaplanması gerektiğini belirler.	Pazartesiden Cumaya: 09.00 - 17.00
	SLA'daki destek çağrısı çözümünü hesaplamak için çalışma günlerini ve saatlerini özelleştirin.	
	Not: Tüm konumlar için geçerlidir.	
Diğer	Destek çağrısını kapatmak için ek	Kapatma Nedeni
	nedenler oluşturun.	Kök Neden

Otomasyon Kuralları Oluşturma

Destek çağrılarının nasıl oluşturulduğunu veya güncellendiğini ve işleme hangi etiketlerin uygulanacağını belirlemek için otomasyon kuralları ayarlayın. Takip isteklerini otomatikleştirin ve destek çağrıları için otomatik yanıt kuralları belirleyin.

İşlem oluşturma ve güncellemeler için hedeflenen bir kurallar dizisi oluşturmak, yanıt verimliliği açısından önemlidir. Kural, Ölçüt ve İşlem'den oluşur.

Not: Mevcut işlemler, Destek Çağrısı Oluştur, Destek Çağrısını Güncelle, Destek Çağrısını Takip Et ve Otomatik Yanıt'tır. Bir destek çağrısı kuralı oluşturmadan önce, destek çağrısı tanımlarını (yukarıya bakın), takip istek şablonlarını ve/veya yanıt makrolarını ayarlamalısınız.

Reputation Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

İşlem: Destek Çağrısı Oluştur

Şu kaynaklardan biri için destek çağrısı oluşturmaya yönelik otomasyon kurallarını yapılandırabilirsiniz: Anketler veya Değerlendirmeler.

Destek çağrısı oluşturma kuralı oluşturmak için:

- 1. Platformun sağ üst köşesindeki Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.
- 2. Sol gezinme panelinden Automation (Otomasyon) düğmesine tıklayın.
- 3. Create Rule (Kural Oluştur) düğmesine tıklayın.
- 4. Uygun tetikleyiciyi seçin.
- 5. Kuralın adını girin (ör. Hukuk Ekibi için Değerlendirmeler)
- 6. Tetikleyiciler ve takip işlemi için kullanılacak (bir veya daha fazla) kriter ekleyin.

a. Değerlendirme

Aşağıdaki yeni kuralla ilişkili kriter ve takip işlemlerinden seçim yapın.

Kriter	Açıklama
Konum	Yorumların yapıldığı belirli konumları (eşittir/eşit değildir), Şehri veya Eyaleti seçin.
Kod	Konum Koduna Göre Grupla.
Öznitelikler	Öznitelikler (konum türleri, bölge, departman vb. özel filtreler).
Kaynak	Müşteri geri bildiriminin veri kaynağını seçin (eşittir/eşit değildir).
Duyarlılık	Müşteri geri bildiriminin genel duyarlılığını seçin (eşittir/eşit değildir).
NPS	Müşteri geri bildiriminin Net Tavsiye Puanını seçin (eşittir/eşit değildir).
Yorum (Metin)	Değerlendirmede veya anket yorumunda aranacak anahtar kelimeleri belirtin (büyük veya küçük harfe duyarlıdır/büyük veya küçük harfe duyarlı değildir). Anahtar kelimeleri virgül ile ayırın.
Yorum Uzunluğu	Değerlendirme veya anket yorumu için karakter cinsinden minimum yorum uzunluğu girin (büyüktür/büyük eşittir/küçüktür/küçük eşittir).
Anket Yanıtı	Anket yorumunda aranacak anahtar kelimeleri belirtin (büyük veya küçük harfe duyarlıdır/büyük veya küçük harfe duyarlı değildir). Anahtar kelimeleri virgül ile ayırın.

Değerlendirenin Adı	Geri bildirim bırakan kişinin adını belirtin (eşittir/eşit değildir).
Puan Güncellendi	Değerlendirmede verilen puanın güncellenip güncellenmediğini belirtin (eşittir).
Yayımlandı	Altındaki değerlendirmenin kaynakta yayımlanıp yayımlanmadığını belirtin
İşaretlendi	Altındaki değerlendirmenin işaretlenip işaretlenmediğini belirtin
Sistem Etiketleri	Altındaki değerlendirmede herhangi bir sistem etiketi olup olmadığını belirtin

Takip İşlemleri şunları içerir: Destek Çağrısı Oluştur, Takip İsteği ve Otomatik Yanıt.

b. Değerlendirme Yanıtı

Aşağıdaki yeni kuralla ilişkili kriter ve takip işlemlerinden seçim yapın.

Kriter	Açıklama
Konum	Yorumların yapıldığı belirli konumları (eşittir/eşit değildir), Şehri veya Eyaleti seçin.
Kod	Konum Koduna Göre Grupla.
Öznitelikler	Öznitelikler (konum türleri, bölge, departman vb. özel filtreler).
Yanıt Durumu	Değerlendirmenin belirli yanıt durumunu seçin (örneğin Yayımlandı, Onay Bekliyor vb.)

Takip İşlemleri şunları içerir: Destek Çağrısını Güncelle.



c. Anket

Kriterlerinizi belirlemeden önce açılır menüden **Survey Template** (Anket Şablonu) seçeneğine tıklayın.

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

Aşağıdaki yeni kuralla ilişkili kriter ve takip işlemlerinden seçim yapın.

Kriter	Açıklama
Konum	Yorumların yapıldığı belirli konumları (eşittir/eşit değildir), Şehri veya Eyaleti seçin.
Kod	Konum Koduna Göre Grupla.
Öznitelikler	Öznitelikler (konum türleri, bölge, departman vb. özel filtreler).
Duyarlılık	Müşteri geri bildiriminin genel duyarlılığını seçin (eşittir/eşit değildir).
Yorum	Anket yorumunda yer alan anahtar kelimeleri seçin (açık metin kutusu yanıtı)
Soru	Anketinizdeki belirli sorulara belirli yanıtlar verildiğinde destek çağrısı oluşturmayı seçin (eşittir/eşit değildir)
Sistem Etiketleri	Ankette etiketler modülünde tanımlanan belirli sistem etiketleri olup olmadığını seçin
Yeniden Açıldı	Bu işlem, altında anket bulunan destek çağrısı en az bir kez kapatılıp yeniden açıldıysa başlatılır

Takip İşlemleri şunları içerir: Destek Çağrısı Oluştur, Takip İsteği ve Otomatik Yanıt.



d. Destek Çağrısı Özel Alan(lar)

Aşağıdaki yeni kuralla ilişkili kriter ve takip işlemlerinden seçim yapın.

Kriter	Açıklama
Konum	Yorumların yapıldığı belirli konumları (eşittir/eşit değildir), Şehri veya Eyaleti seçin.
Kod	Konum Koduna Göre Grupla.
Öznitelikler	Öznitelikler (konum türleri, bölge, departman vb. özel filtreler).
Yükseltme	İşlemler modülünde Eskalasyon sekmesinde tanımlanan eskalasyon türünün aynısını seçin
Kuyruk	Aynı Kuyruk adını seçin
Kullanıcı	Aynı Kullanıcı adını seçin
Aşama	Aynı Aşama adını seçin
Destek Çağrısı Türü	İşlemler modülündeki Destek Çağrısı Türü sekmesinde tanımlanan aynı Destek Çağrısı türünü seçin
Etiketler	Aynı destek çağrısı etiketlerini seçin
Yanıtlandı	Destek çağrısının yanıtlanıp yanıtlanmadığını seçin
Yeniden Açıldı	Bu işlem destek çağrısı en az bir kez kapatılıp yeniden açıldıysa başlatılacaktır

Takip İşlemleri şunları içerir: Destek Çağrısını Güncelle ve Anket İsteği.



e. Mesaj

Aşağıdaki yeni kuralla ilişkili kriter ve takip işlemlerinden seçim yapın.

Kriter	Açıklama
Konum	Yorumların yapıldığı belirli konumları (eşittir/eşit değildir), Şehri veya Eyaleti seçin.
Kod	Konum Koduna Göre Grupla.
Öznitelikler	Öznitelikler (konum türleri, bölge, departman vb. özel filtreler).
Yükseltme	İşlemler modülünde Eskalasyon sekmesinde tanımlanan eskalasyon türünün aynısını seçin
Kuyruk	Aynı Kuyruk adını seçin
Kullanıcı	Kullanıcının adının aynısını seçin
Aşama	Aynı Aşama adını seçin
Destek Çağrısı Türü	İşlemler modülündeki Destek Çağrısı Türü sekmesinde tanımlanan aynı Destek Çağrısı türünü seçin
Etiketler	Aynı destek çağrısı etiketlerini seçin
Yanıtlandı	Destek çağrısının yanıtlanıp yanıtlanmadığını seçin
Yeniden Açıldı	Bu işlem destek çağrısı en az bir kez kapatılıp yeniden açıldıysa başlatılacaktır

Takip İşlemleri şunları içerir: Kullanıcı Ata, Rol Ata, Görüşmeyi İşaretle ve Son Tarih Belirle.

7. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.

İşlemler Panosunu Kullanma

Müşteri geri bildirimlerinden oluşturulan destek çağrılarını görüntülemek ve bunlar üzerinde işlem yapmak için İşlemler Panosunu kullanın.

SOURCE DATE RANGE All -Last year Hide Filters C Reset Filters ① Create <u>T</u>icket Dashboard Metrics Backlog 💿 Overdue ③ Resolution Rate (within SLA) ③ Closed On Time ③ 124 6% 14.3% 124 Reset 🕽 Assign To [][Edit Columns 🛛 🖧 **▽**Queues 124 tickets found 10 -Q Search 🗹 All Billing Id ÷ Source Locatior Subject Queue Stage Ticket Tags Sentim Concierge Customer Care 48043920 Survey BDP - Uptown This place is great! Very Named In Progress Escalated ≣ Ø efficient and they got me Employee Legal back to see Dr. Kershne ☜ 🗆 Main ... Read More. Named Employee 48045344 Survey BDP - Uptown Dr. Respiso was the best! Named Open Kudos He took time to listen Employee ♦ Stages me and made me feel Due Date comfor ... Read More

İşlemler Panosu, erişiminiz olan tüm konumlar için destek çağrılarını görüntüler.

Sonraki sayfada (sayfa 15) bulunan tabloyu kullanarak yukarıdaki resimde yer alan harfleri ilgili özellikle eşleştirin.



Α	Üst Satır Filtreleri	Tarih aralığını, değerlendirme kaynağını veya diğer özel filtreleri ayarlamak için üst satır filtrelerini kullanın. Birden fazla konumunuz varsa filtreyi destek çağrılarını konuma göre görüntülemek için de kullanabilirsiniz. Bu filtreler, siz platformda farklı ekranlarda gezinirken kalıcı olur.
В	Destek Çağrısı Özeti	Üst satır filtreleri veya yan filtreler seçiliyken ekibinizin destek çağrılarını çözme ilerlemesi hakkındaki istatistikleri görüntüleyin Daha fazla bilgi için İşlem Ölçütleri sayfasını ziyaret edin.
C	Yan Filtreler	Yan filtreleri kullanarak destek çağrısı listesini Kuyruk , Aşama , Son Tarih , Yanıt Durumu , Etiketler , Duyarlılık , Kanal (Değerlendirme Anketi, Manuel, E-Posta, Kimlik Bilgilerini Düzelt) veya Destek Çağrısı Türü seçeneklerine daraltın. Buna ek olarak Atanan Kişi filtresini kullanarak Tüm Destek Çağrılarını görüntüleyebilir veya belirli kullanıcılara atanmış destek çağrılarına göre sıralama yapabilirsiniz. Filtre seçeneklerinden herhangi birini değiştirmek için bkz. Destek Çağrılarını Yapılandırma.
D	Düzenlenebi lir ve Sıralanabilir Sütunlar	Destek çağrısı sonuçlarını Kimlik, Kaynak, Konum, Duyarlılık , Son Güncellenme ve Son Tarih seçeneklerine göre sıralamak için tıklayın. İş akışınız için geçerli olmayan sütunları gizlemek için sütunları düzenleyin. Tüm destek çağrılarını pano görünümünde dışa aktarın.
E	Arama Çubuğu	Destek çağrısında ad, e-posta vb. dahil anahtar kelimeleri içeren destek çağrılarını arayın. Doğru ve hızlı sonuç almak için arama sorgularını 20 karakter ile sınırlandırın.
F	Toplu Destek Çağrısı İşlemleri	Toplu bir işlem gerçekleştirmek için bir veya daha fazla destek çağrısının yanındaki kutuyu işaretleyin. İşlemler şunları içerir: Ata , Kapat , Etiketle , Seçileni Dışa Aktar, Aşama Belirle, Ata, Ertele ve Sil. Daha fazla bilgi için Destek Çağrıları Üzerinde Çalışma'ya bakın.
G	Hızlı İşlemler Menüsü	Destek çağrısı ayrıntılarına tıklamadan işlem gerçekleştirmek için destek çağrısının üzerine gelin. İşlemler şunları içerir: Ata , Aşama Belirle , Ertele .

İşlemler Üzerinde Çalışmak

Şeffaflık ve hesap verebilirlik yaratmak için bir destek çağrısı ile ilgili tüm işlemleri tek bir yerden takip ederek müşteri memnuniyetini

Her destek çağrısı, destek çağrısının ne hakkında olduğunu, destek çağrısı üzerinde kimin çalıştığını, destek çağrısının hangi kademede olduğunu, beklenen çözüm süresinin ne olduğunu ve diğer destek çağrısı meta verilerini açıklamaya yardımcı olan alanları içerir.

Bu alanlar, ekibinizin çözüm süreci boyunca etkinliği izlemesine yardımcı olur.

Not: Destek çağrıları üzerinde çalışan kullanıcılar için belirli roller oluşturmayı düşünün. Örneğin, müşteriyle doğrudan görüşen personel çağrıları güncelleyebilir, ancak yalnızca yöneticiler destek çağrılarını kapatabilir.

Bir Destek Çağrısı Oluşturma

Platform, destek çağrısı oluşturma için şu yöntemleri destekler:

- Otomatik Destek çağrıları, yapılandırma kurallarına veya entegrasyona (telefon görüşmesi, e-posta, mektup) göre oluşturulur.
- Manuel Reputation Mobil Uygulamasının işlemler sekmesi altındaki artı simgesine dokunun.
- Manuel İşlemler Panosundan Create Ticket (Destek Çağrısı Oluştur) düğmesine tıklayın.

create licket		
Customer Infor	rmation Reporter Name *	Matching Tickets
Select	•	
Comments *		
Type customer's com	ments here	
Reporter Email	Reporter Phone Number	8
Street Address	Street Address	
Street Address	Street Address	
Address Line 2	Address Line 2	
City	City	
State	Select	•
ZIP	ZIP	
Country	United States	•
Ticket Informa	tion	- 57
Location *		No tickots match this amail address
Location		NO UCKELS MALLET UNS EMAIL ADDRESS

Bir Destek Çağrısı Güncelleme

Bir destek çağrısına birden fazla kişi dokunabileceğinden, destek çağrısı notlarında ilerleme güncellemelerini doğru bir şekilde sağlamak önemlidir. Bir destek çağrısı her güncellendiğinde, etkinlik otomatik olarak **Geçmiş** sekmesi altında günlüğe kaydedilir; bu, her bir işlemi kimin ve ne zaman gerçekleştirdiğini gözden geçirerek destek çağrısının tüm yaşam döngüsünü anlamanıza yardımcı olur.

	<u>I</u> nfo	<u>N</u> otes	<u>H</u> istory	<u>T</u> ickets			
•	Postponed Postponed to 'Nov 03, 2022 4:59 PM' from 'Nov 02, 2022 7:25 PM'. Nov 2, 2022 5:00 PM by Laura Raymond						
•	Reopened Stage set to Nov 2, 2022 4	OPEN' from 'Clos 1:59 PM by Laura Ray	sed'. mond				
•	Closed wit Stage set to	h Explanation o 'Closed' from 'Op	en'. Explanation: 'l	Not Added			

Not: Destek çağrılarına toplu güncellemeler uygulamak için İşlemler Panosundaki onay kutularını kullanın.

10 t	10 ticket(s) are selected Clear Selection View							
	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	Kudo	



Destek Çağrısı Durumunu Değiştirme

Destek Çağrısı Ayrıntısındaki **Bilgi** sekmesi, Kuyruk, Kademe, Etiketler, Kök Nedenler ve (varsa) Destek Çağrısı Türünü içerir.

Destek çağrısı durumunu değiştirmek için:

- **1.** Ayrıntıları açmak için İşlemler Panosundan bir destek çağrısına tıklayın.
- 2. Bilgi sekmesinde Kuyruk, Aşama, Etiketler, Kök Nedenler veya özel alanları güncelleyin. Gerektiğinde ekleri de yükleyebilirsiniz.

Info	<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					

Not: Sıraları atamak, aşamaları değiştirmek ve destek çağrılarını ertelemek için hızlı işlemler menüsünü etkinleştirmek amacıyla İşlemler Panosundaki bir destek çağrısının üzerine gelin.



Destek Çağrısı Notları Ekleme

Destek Çağrısı Ayrıntısındaki **Notlar** sekmesi, ekibinizle dahili olarak iş birliği yapmanıza olanak tanır. *Notlar müşteriler tarafından görülmez.*

Destek çağrısı durumunu değiştirmek için:

- 1. Ayrıntıları açmak için İşlemler Panosundan bir destek çağrısına tıklayın.
- 2. Notlar sekmesinde, en son işlemi yansıtacak bir not ekleyin.

Not: Ayrıca, "Destek Çağrısı" veya "Destek Çağrısı Güncellendi" bildirimi tarafından oluşturulan otomatik bir mesajı yanıtladığınızda, gelen kutunuzdan destek çağrısına not ekleyebilirsiniz.

Destek Çağrılarını Yönlendirme

Bir destek çağrısını yönlendirmek, destek çağrısı ayrıntılarını e-posta yoluyla diğer kullanıcılara göndermenize olanak tanır.

Destek çağrısı yönlendirmek için:

- 1. Ayrıntıları açmak için İşlemler Panosundan bir destek çağrısına tıklayın.
- 2. Üç nokta ve ardından Forward (İlerle) düğmesine tıklayın.

	① Due 8 months ago Close →					
	⊠ For <u>w</u> ard					
	() <u>P</u> ostpone					
ria l	★★★★★ 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.					
	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	Decade Chille					
	People Skills					
	Respond to this Survey					

3. Alıcıların e-posta adresleri, platform kullanıcı adı veya platform rolü, konu ve mesajı girin.



4.	E-postanıza	değerlendir	meyi, geçmişi	ve/veya	yorumları	ekleyin.
----	-------------	-------------	---------------	---------	-----------	----------

Forward Ticket					×
Stage: Open	Queue: Named Employee				
¢.	***** 5.0 /5 Mar 10,2	2022	Attachments (0 in	ncluded)	
BDP CSAT Survey	Dr. Respiso was the best! He took tim made me feel comfortable as a new p	e to listen me and patient.			
BDP - Uptown	Which provider did you see? Dr. Repiso				
Anonymous	By submitting feedback, you grant Repu Uptown the right to publish or share the others. Yes	tation.com and BDP - e response with			
Published	People Skills				
✓ Include Review a □ Include History □ Include Notes	and Comment				
Recipients		Subject			
	+	Message			
은 User: Laura Ray (lraymond+rad@re	ymond X eputation.com)	Introduction	•	Signature	•
				Cancel	☑ Forward

5. Forward (İlerle) düğmesine tıklayın.

Destek çağrısı ayrıntıları tüm alıcılara e-posta yoluyla gönderilecektir.

Son Tarihin Değiştirilmesi

Bir destek çağrısı ertelemek, destek çağrısı için yeni bir son tarih belirlemenizi sağlar.

Bir destek çağrısı ertelemek için:

- 1. Ayrıntıları açmak için İşlemler Panosundan bir destek çağrısına tıklayın.
- 2. Üç nokta ve Postpone (Ertele) düğmesine tıklayın.
- 3. Destek çağrısını ertelemek için saat, gün, hafta veya ay sayısını girin.
- 4. Set Due Date (Son Tarih Ayarla) düğmesine tıklayın.

Postpone			×		
This	overdue ticket	was due <mark>2 months ago</mark> .			
Postpone this ticket to be due in					
	2	Hours -			
	Cancel	Set Due Date			



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Destek Çağrılarını Kapatma

Bir çözüm sağlandığında ve kabul edildiğinde, günlüğe bir öğe eklemek için **Close** (Kapat) düğmesine tıklayın ve destek çağrısı aşamasını otomatik olarak Kapalı olarak ayarlayın. Açıklama yapmak istiyorsanız (kapanma nedeni, yorumlar, kök neden vb.)

xplain & Close		×
Closing Reason - Why is this ticket being closed?		
Select		*
Any other comments?		
		2
Root Cause - What caused this ticket to be created?		
Select		•
	Cancel	Close

Explain & Close (Açıkla ve Kapat) düğmesine tıklayın.

Destek Çağrısı İkazlarını Kullanma

Destek çağrısı e-postası, mobil anlık iletim bildirimi ve platform bildirim tepsisi ikazları, her destek çağrısı oluşturulduğunda ve/veya bu alanlardan biri güncellendiğinde tetiklenmek üzere kullanılabilir:

- Yükseltme
- Kademeler
- Kuyruklar
- Etiketler
- Yorumlar
- Ek (eklendi/kaldırıldı)



İşlem Ölçütlerini Görüntüleme

Destek çağrısı etkinliğiniz için dahili KPI'lar belirlemenize yardımcı olması amacıvla İslem Ölcütlerini kullanın.

İşlem Panoları sekmesi, en iyi ölçütlere yönelik üst düzey bir genel bakış sağlar. **İşlem Ölçütleri** sekmesi, destek çağrılarınızdaki ve ekibinizin çözüm çabalarındaki eğilimleri araştırmanıza yardımcı olacak etkileşimli çizelgeler ve grafikler görüntüler. Destek çağrısı raporları, **Raporlar** sekmesinde de mevcuttur.

- Grafiklerdeki verileri değiştirmek için üst satır filtrelerini kullanın.
- Grafiklerden herhangi birinde grafikleri PDF'ye indirmek, planlanmış e-postaları otomatikleştirmek veya verileri e-posta yoluyla iletmek üzere ek seçenekleri görüntülemek için üç noktaya tıklayın.

İşlemler Panosu Sekmesi

Ölçütlerin Özeti

Ekibinizin destek çağrılarını çözmedeki ilerlemesiyle ilgili istatistikleri görüntüleyin.

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%)			

Ölçüt	lçüt Açıklama		
Bekleme listesi	Kapatılmamış destek çağrısı sayısı.		
Süresi Geçmiş	Bekleme listesindeki son tarihi geçmiş açık destek çağrılarının sayısı.		
Zamanında Kapatılan	SLA ihlal edilmeden önce kapatılan destek çağrılarının yüzdesi.		



İşlem Ölçüt Sekmesi

Bekleme Listesi Özeti

Bekleme listesindeki Süresi Geçmiş/Süresi Geçmemiş/Beklemede olan ve Yanıtlanan/Yanıtlanmayan destek çağrısı sayısını görüntüleyin. Süresi Geçmiş ve Yanıtlanmamış destek çağrıları ilk olarak ele alınmalıdır, ancak Süresi Geçmemiş ve Yanıtlanmış destek çağrıları daha az acildir.

Backlog Summary				000
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%)

Son Tarihe Göre İlerleme Özeti

Son Tarihe Göre İlerleme Özeti, ekibinizin performansı hakkında netlik sağlar. Grafiği Konum, Kuyruk, Yanıt Durumu, Etiket, Kaynak, Duyarlılık veya özel filtreye göre bölmek için "Görüntüleme ölçütü" filtresini kullanın.

Grafikte kapalı, süresi geçmemiş bekleme listesi ve süresi geçmiş bekleme listesi gruplarındaki destek çağrılarının sayısını ve ayrıca seçilen "Görüntüleme ölçütü" faktörüne (örneğin Duyarlılık) dayalı olarak zamanında kapatılan destek çağrılarının yüzdesi gösterilir.





Seçilen "Görüntüleme ölçütü" faktörüne (örneğin Kuyruk) dayalı olarak verileri tablo biçiminde genişletmek için **Show Table** (Tabloyu Göster) düğmesine tıklayın.

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

Şikayetler

Bekleme listesindeki şikayetlerin sayısını (pozitif olmayan müşteri geri bildirimi), bir şikayetin kapatıldığı ortalama gün sayısını, son şikayetten bu yana geçen gün sayısını ve "Görüntüleme ölçütü"ne (örneğin Yanıt Durumu) dayalı olarak en eski bekleyen şikayetin tarihini/süresini seçilen faktöre göre gözden geçirin.

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			

Not: Ayrıca İşlemler kategorisini genişleterek Raporlar sekmesinde ölçütleri görüntüleyebilirsiniz.



Premium Ücretli Hizmetler

Premium Ücretli Hizmetler platformu uzmanlarının sizin için çalışmasını sağlavın.

Platformumuzu sezgisel ve verimli hale getirmeye çalışırken zamanınızın değerli olduğunu, kaynakların ve bant genişliğinin sınırlı olabileceğini biliyoruz. Reputation, listelerinizi yönetmenize, SEO'yu optimize etmenize, sosyal gönderilerinizi göndermenize, yayımlamanıza ve düzenlemenize ve aynı zamanda değerlendirme yanıtlarınızı yönetmenize yardımcı olacak uzmanlardan oluşan özel bir ekibe sahiptir. Platformumuz ve ürünlerimizle desteklenen bu katma değerli hizmet paketimiz sayesinde müşteri mükemmelliğini garanti edebiliriz. Bu uzmanlar şu konularda size yardımcı olacak:

- Doğruluğun Ötesine Geçmek (Yönetilen İşletme Listeleri)
- İşletme Profillerinizin Çekiciliğini En Üst Düzeye Çıkarmak (Google için Yönetilen Hizmetler)
- Sosyal Medyanın Gücünden Faydalanmak (Yönetilen Sosyal)
- En Çok Önem Veren Marka Kazanır (Yönetilen Değerlendirme Yanıtı)



Premium Ücretli Hizmetlerimiz ile ilgili daha fazla bilgi için Premium Ücretli Hizmetler.



Ek Kaynaklar

Reputation platformu hakkında daha fazla bilgi edinmek için tüm kullanım kılavuzlarımızı inceleyin.

- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Deneyim
- Gelen Kutusu
- Mobil Uygulama
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler
- Rep Connect

- Raporlar
- Reputation Puani
- Talep Eden
- Değerlendirmeler
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri

