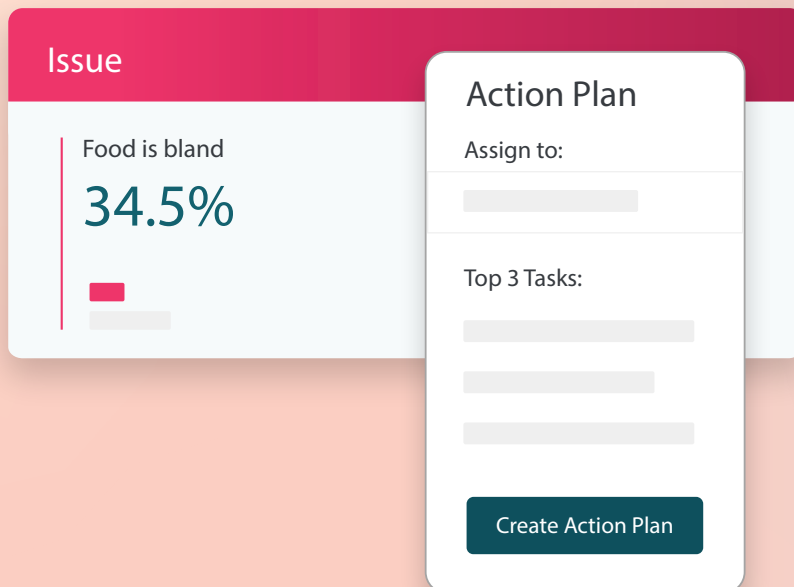


Дії



The screenshot displays a user interface for reputation management. It features two overlapping panels. The background panel, titled "Issue", shows a specific concern: "Food is bland" with a percentage of "34.5%". Below the text is a small red bar and a horizontal progress indicator. The foreground panel, titled "Action Plan", is a form for creating a response. It includes a field for "Assign to:" with a text input, a section for "Top 3 Tasks:" with three horizontal text input fields, and a dark teal button at the bottom labeled "Create Action Plan".

Зміст

I.	Огляд Дій	2
	a. Налаштування вкладки «Дії»	
	b. Робочий процес «Дії»	
	c. Інформаційна панель дій	
	d. Показники дій	
	e. Кейси	
II.	Налаштування дій.....	8
	a. Визначення робочих процесів	
	b. Створення правил автоматизації	
III.	Користування інформаційною панеллю дій.....	15
IV.	Робота з діями	17
	a. Створення заявки	
	b. Оновлення заявки	
	c. Використання сповіщень щодо заявок	
V.	Перегляд показників дій	23
	a. Вкладка «Інформаційна панель дій»	
	b. Вкладка «Показники дій»	
VI.	Платні преміум-послуги.....	26
VII.	Додаткові ресурси.....	27

Огляд Дій

Централізуйте керування заявками та автоматизуйте робочі процеси за допомогою інформаційних панелей на основі ролей, доступ до яких учасники вашої команди можуть отримувати за робочим столом чи в дорозі.

У вкладці «Дії» відображаються заявки, створені на основі відгуків клієнтів. Тут ваші команди можуть відстежувати часові рамки розгляду та здійснювати дії щодо відгуків. Визначення робочих процесів команд у вкладці «Дії» забезпечує послідовне опрацювання всіх питань незалежно від каналу, через який їх було отримано.

Налаштування вкладки «Дії»

Перш ніж користуватися вкладкою «Дії», слід визначити робочий процес, який буде застосовано до даних заявки. Робочі процеси посилаються на різноманітні мітки, що використовуються для відстеження заявки в процесі її розгляду.

Крім того, ви можете налаштувати правила автоматизації, щоб визначити спосіб створення чи оновлення дій, а також мітки, які застосовуються до заявки. Визначення цільового набору правил для створення та оновлення заявок має велике значення для ефективності реагування.

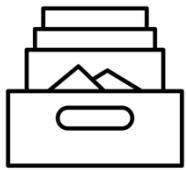
Queues		Tags	Stages	Escalations	Ticket Types	SLA Management	Others
Name	Role						
Billing	Admin BDP Admin (DO NOT USE) Billing Staff Concierge Frontline Requester Regional Manager Central Regional Manager Pacific Regional Manager Rocky Mountains						
Concierge	Admin BDP Admin (DO NOT USE) Billing Staff Concierge Frontline Requester Regional Manager Central Regional Manager Pacific Regional Manager Rocky Mountains						



Робочий процес «Дії»

Незалежно від того, як створюється заявка (автоматично чи вручну), важливо чітко вказувати оновлення прогресу в даних заявки. Кожна заявка містить поля, які описують суть заявки, вказують, хто над нею працює, етап, на якому перебуває заявка, очікуваний час розгляду та відображають інші метадані заявки. Ці поля та автоматичні сповіщення допомагають вашій команді відстежувати дії впродовж процесу розгляду.

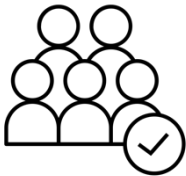
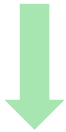
Приклад робочого процесу «Дії»: Анонімний клієнт з автомобільної галузі



1. Збір

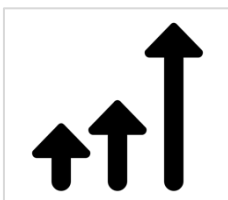
Створити заявки для:

- Негативні відгуки
- Відгуки з коментарем
- Опитування з оцінкою досвіду «Не виправдали моїх очікувань»



2. Призначення

Усі заявки призначаються безпосередньо менеджерам дилерського центру з терміном виконання 12 днів



3. Ескалація

Електронний лист із нагадуванням надсилається менеджерам автосалону за 4 дні

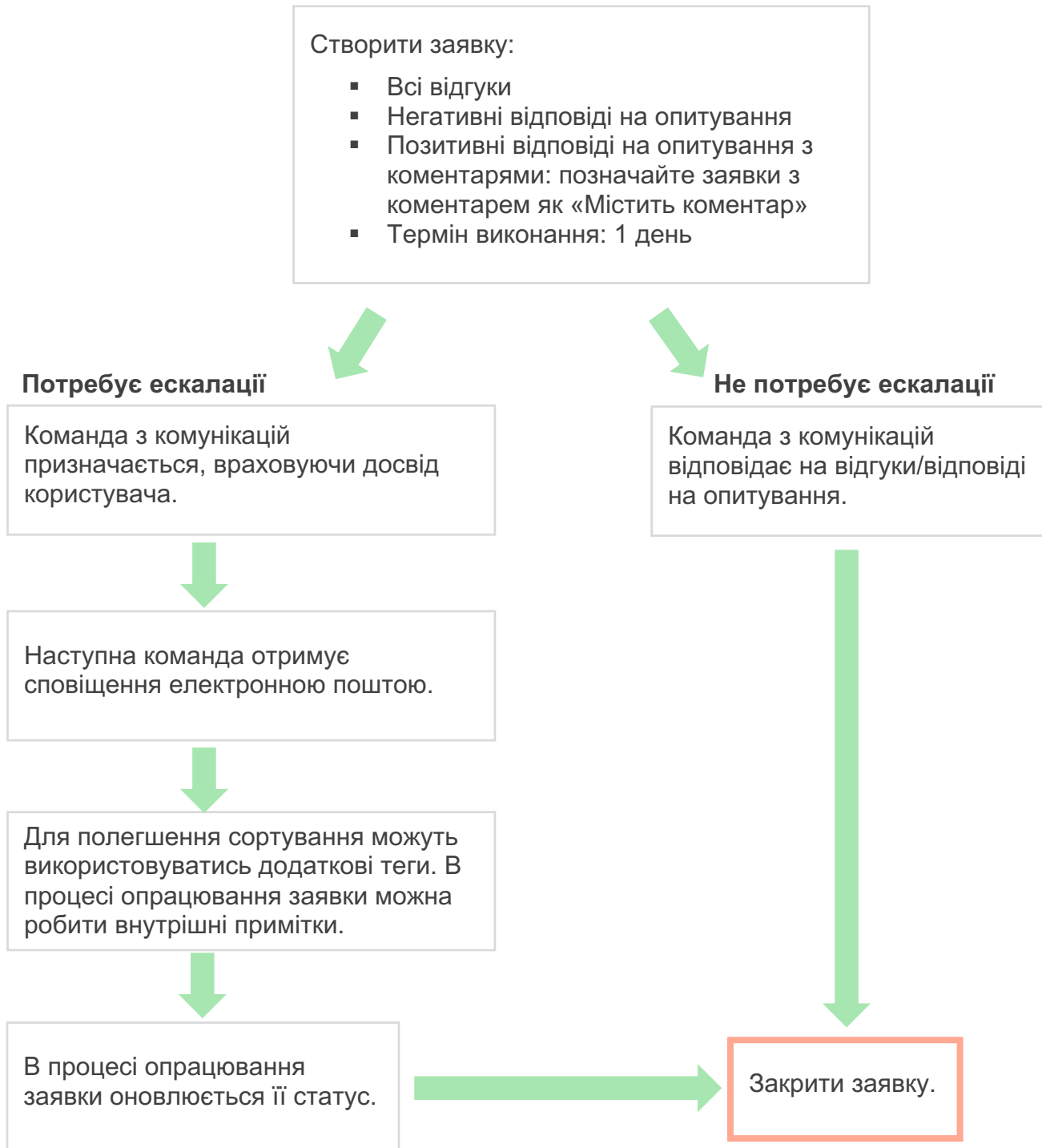
Електронний лист про затримку надсилається менеджерам автосалону через 12 днів



4. Вирішення

Менеджери дилерських центрів закривають заявки, щойно на них дали відповідь

Приклад робочого процесу «Дії»: Анонімний клієнт з галузі охорони здоров'я



Інформаційна панель дій

У вкладці «Інформаційна панель дій» відображаються всі заявки для всіх філій, до яких у вас є доступ. Ви можете фільтрувати, сортувати, шукати та застосовувати групові дії до заявок. Групові дії дозволяють вам призначати заявки, а також закривати їх, додавати теги, відкладати, видаляти та ін.

The screenshot shows a dashboard with the following components:

- Summary Cards:** Backlog (3), Overdue (0), Resolution Rate (within SLA) (42.7%).
- Filters:** Assign To, Stages (All, Open, In Progress, Closed), Due Date (All, Overdue, Today, Later), Response Status, Tags.
- Tickets List:** 3 tickets found. Columns: Id, Source, Location, Subject, Queue, Stage.

Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage
56615157	Survey	BDP - Uptown	Dr. John was great! He really helped me understand the exam process	Main	Open
56659985	Survey	BDP - Uptown	Shorter wait times	Main	Open
56662670	Survey	BDP - Uptown	Everything about my visit	Main	Open

Показники дій

У вкладці «Показники дій» відображаються інтерактивні таблиці та графіки, за допомогою яких ви зможете дослідити тенденції заявок і зусилля, які команда докладає для їх розгляду. Звіти про дії також доступні у вкладці «Звіти».

The screenshot shows a 'Backlog Summary' table with the following data:

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%)

Кейси

Westfield

Westfield — це група компаній, яка прагне забезпечити мільйонам людей позитивний досвід покупок у своїх торгових центрах по всьому світу. Westfield звернувся до Reputation, маючи такі потреби:

- Повна видимість і аналіз ставлення клієнтів через усі канали (525 мільйонів клієнтських візитів на рік)
- Можливість відстежувати відгуки клієнтів, відповідати на них і вчиняти відповідні дії
- Створення статистичних даних для прийняття рішень для своїх центрів і партнерів-учасників у кожному центрі
- Єдина платформа для забезпечення всіх можливостей без необхідності створювати індивідуальне рішення

Дії

1. Відгуки і соціальні мережі, щоб відповідати всім клієнтам з єдиної платформи.

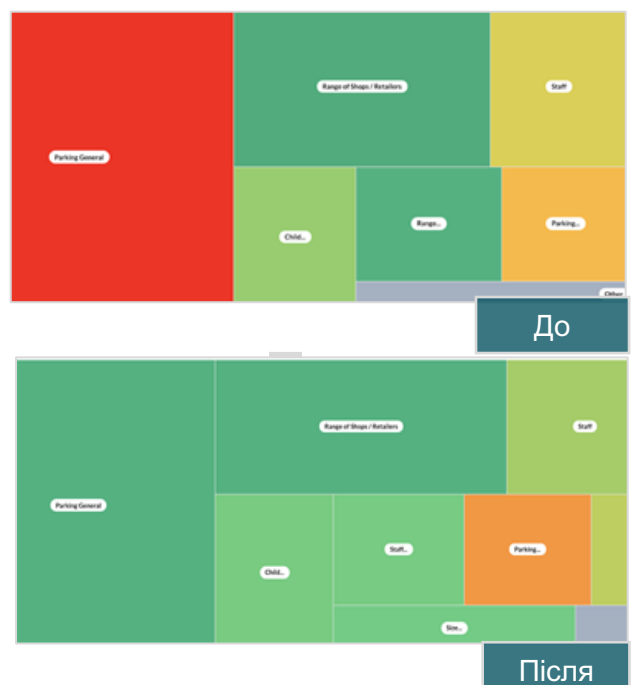
2. Дії для відстеження і швидкого вирішення проблемних ситуацій з клієнтами.

3. Аналіз та Показник репутації для порівняльного аналізу та публікації звітів про дії.

Результати

- ★ Покращено досвід гостей шляхом вирішення 98% проблемних ситуацій з усіх джерел
- ★★ Крайше розуміння ширшого кола аспектів відгуків, що впливають на бізнес
- ★ У 4,5 рази більше позитивних онлайн-відгуків
- ★ Показник відповідей на відгуки клієнтів – 90% (і 100% на запити до служби підтримки)

Показник репутації зріс на 20%



Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам:
<https://bit.ly/rep-guides>

Cortland

Cortland — компанія, що спеціалізується на інвестиціях у багатоквартирну нерухомість, розбудову й управління, що здійснює більшість своїх функцій з розбудови, проектування, будівництва, реконструкції, управління та власності багатоквартирних будинків з метою забезпечити мешканцям відмінний досвід життя, орієнтований на гостинність.

Компанія Cortland потребувала покращити процес керування відгуками, використовувати опитування «Зв'яжіться з нами» і потребувала інструмент для створення заявок і виконання подальший дій.

Дії

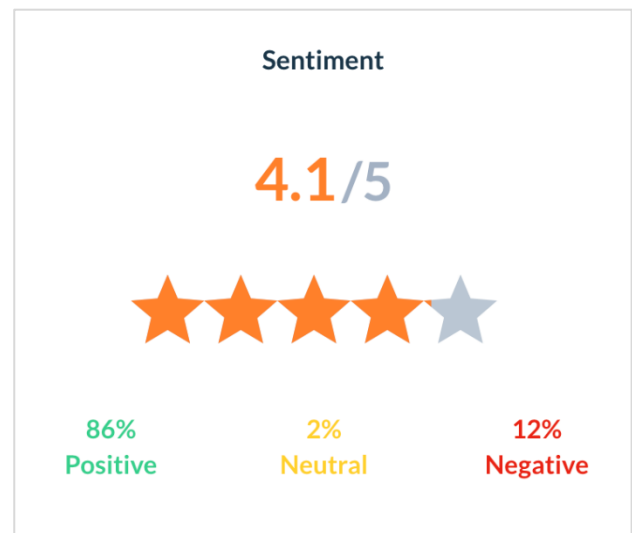
1. Додали Відгуки, щоб зберігати весь зворотній зв'язок в єдиному доступному місці.

2. Вирішили прийняти більш суворі SLA для відповідей на відгуки.

3. Почали створювати Дії і призначати заявки членам своєї команди.

Результати

- ★ Кількість відгуків порівняно з попереднім періодом збільшилася більш ніж у 2 рази
- ★ Коефіцієнт реагування на відгуки збільшився на 21%
- ★ Більше 16 900 відгуків отримано у 2019 році, що допомогло підвищити оцінки
- ★ **Оцінка в зірках в результаті склала 4,0+**



Налаштування дій

Використовуйте налаштовувані правила для створення та автоматизації робочих процесів, пов'язаних із заявками, щоб забезпечити сповіщення відповідних людей відразу після створення заявки.

Визначення робочих процесів

Робочі процеси посилаються на мітки, які використовуються для відстеження заявки протягом її розгляду. Ви можете фільтрувати заявки, використовуючи ці визначення, і застосовувати їх для розробки правил автоматизації.

Визначення робочого процесу:

1. У правому верхньому кутку екрана платформи натисніть **«Налаштування»**.
2. На лівій навігаційній панелі натисніть **Дії**.
3. Використовуючи вкладки у верхній частині вікна, встановіть визначення для таких значень:

Дія	Опис	Приклад
Черги	Створюйте черги, щоб вибрати, до якої категорії належить заявка. Певні користувачі (ролі) можуть відповідати за обробку заявок у тих чи інших чергах.	Враження від бренду Служба підтримки Юридичні нюанси Консьєрж
Теги	Створюйте теги для опису змісту заявок. Ви можете звітувати про теги для розуміння суті відгуку вашого клієнта.	Терміновість Безпека
Етапи	Створюйте етапи, які будуть доступними протягом періоду обробки заявки в міру того, як вони передаватимуться між чергами. Стандартні етапи розгляду заявок – відкриті і закриті. Ви можете додавати, видаляти, створювати рейтинг і перейменовувати додаткові етапи, які входять до вашого власного	Відкрита У роботі Із клієнтом зв'язалися Закрита

	внутрішнього процесу. У межах кожного етапу можна розміщувати заявку на утримання, що зупинить годинник в плані відстеження загальної тривалості розгляду.	
Ескалація	Створіть мітки ескалації, враховуючи кількість годин, на які протерміновано заявку, або протягом яких вона підлягає розгляду.	Протерміновано на 5 днів Підлягає розгляду протягом 2 годин
Типи заявок	Створіть додаткові контекстні дані з урахуванням типу відгуку клієнта.	Тип: Керування позаштатними ситуаціями Поле: Дата випадку
Керування SLA	Визначає, як розраховувати коефіцієнт обробки заявок у рамках SLA (угоди про рівень послуг) для всіх філій, відстежуючи цілі заявок. Налаштуйте робочі дні та години, щоб розрахувати обробку заявки в рамках SLA. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">Примітка: Це стосується усіх філій.</div>	24 x 7 (24 робочі години) 3 понеділка по п'ятницю: 9.00 – 17.00
Інше	Створіть додаткові причини для закриття заявки та додайте основні причини для подальшого аналізу.	Причини закриття Основна причина

Створення правил автоматизації

Налаштуйте правила автоматизації, щоб визначати спосіб створення чи оновлення заявок, а також мітки, які застосовуються до дії. Автоматизуйте запити про відстеження і налаштуйте правила автоматичних відповідей на заявки.

Створення цільового набору правил для створення дій та оновлень має велике значення для ефективності реагування. Складові правила – критерії та дія

Примітка. Доступні дії: створити заявку, оновити заявку, запит про відстеження та автоматична відповідь. Щоб мати змогу налаштувати правило для заявки, потрібно спочатку налаштувати визначення для заявки (див. вище), шаблони запитів про відстеження та/або макроси відповідей.

Дія: Створити заявку

Правила автоматизації для створення заявок можна налаштувати для одного з таких джерел як опитування або відгуки.

Створення правила створення заявки:

1. У правому верхньому кутку екрана платформи натисніть «**Налаштування**».
2. На лівій навігаційній панелі натисніть «**Автоматизація**».
3. Натисніть «**Створити правило**».
4. Виберіть відповідний тригер.
5. Введіть назву правила (наприклад, відгуки для юридичного відділу)
6. Додайте **критерії** (один чи більше), які будуть використовуватися як тригери для подальших дій.
 - a. **Відгук**

Виберіть із наведених нижче критеріїв і виконайте дії, пов'язані з новим правилом.

Критерії	Опис
Філія	Виберіть конкретні філії, для яких надано коментарі (рівно/не дорівнює), місто чи країну.
Код	Згрупувати за кодом філії.
Атрибути	Атрибути (користувацькі фільтри, такі як типи філії, регіон, відділ тощо).
Джерело	Виберіть джерело даних відгуку клієнта (дорівнює/не дорівнює).
Тональність	Виберіть загальну тональність відгуку клієнта (дорівнює/не дорівнює).
NPS	Виберіть коефіцієнт лояльності клієнтів для відгуку клієнта (дорівнює/не дорівнює).
Коментар (текст)	Вкажіть ключові слова, які потрібно шукати в коментарі до відгуку чи опитування (є чутливість до регістру/немає чутливості до регістру). Розділяйте ключові слова комами.
Довжина коментаря	Встановіть мінімальну довжину коментаря у символах для коментаря до відгуку чи опитування (понад/щонайбільше/менше, ніж/щонайменше).
Відповіді на опитування	Вкажіть ключові слова, які потрібно шукати в коментарі до відгуку чи опитування (є чутливість до регістру/містить). Розділяйте ключові слова комами.
Ім'я автора відгуку	Вкажіть ім'я особи, яка залишила відгук (дорівнює/не дорівнює).

Критерії	Опис
Оцінку оновлено	Вкажіть, чи було оновлено оцінку, виставлену після відгуку (дорівнює).
Опубліковано	Вкажіть, чи було опубліковано в джерелі основний відгук
Відмічено	Вкажіть, чи відмічено основний відгук
Системні теги	Вкажіть, чи має основний відгук системні теги

Подальші дії включають: створення заявки, подальший запит і автоматичну відповідь.

б. Відповідь на відгук

Виберіть із наведених нижче критеріїв і виконайте дії, пов'язані з новим правилом.

Критерії	Опис
Філія	Виберіть конкретні філії, для яких надано коментарі (рівно/не дорівнює), місто чи країну.
Код	Згрупувати за кодом філії.
Атрибути	Атрибути (користувацькі фільтри, такі як типи філії, регіон, відділ тощо).
Статус відповіді	Виберіть конкретний статус відповіді для перегляду (наприклад, «Опубліковано», «Очікує схвалення» тощо)

Подальші дії включають: Оновити заявку.

с. Опитування

Перш ніж встановлювати критерії, виберіть **«Шаблон опитування»** з розкривного меню.

Trigger

Survey ▼

Survey Template

(Regular) Visit + Total Experience ▼

Виберіть із наведених нижче критеріїв і виконайте дії, пов'язані з новим правилом.

Критерії	Опис
Філія	Виберіть конкретні філії, для яких надано коментарі (рівно/не дорівнює), місто чи країну.
Код	Згрупувати за кодом філії.
Атрибути	Атрибути (користувацькі фільтри, такі як типи філії, регіон, відділ тощо).
Тональність	Виберіть загальну тональність відгуку клієнта (дорівнює/не дорівнює).
Коментар	Виберіть ключові слова, присутні в коментарі до опитування (відкрийте текстове поле відповіді)
Запитання	Виберіть створення заявки, коли конкретні відповіді надаються на конкретні запитання у вашому опитуванні (дорівнює/не дорівнює)
Системні теги	Виберіть, чи має опитування певні системні теги, визначені в модулі тегів
Повторне відкриття	Цей процес буде запущено, якщо заявку з основним опитуванням було закрито та повторно відкрито принаймні один раз

Подальші дії включають: створення заявки, подальший запит і автоматичну відповідь.

d. Спеціальне(і) поле(я) заявки

Виберіть із наведених нижче критеріїв і виконайте дії, пов'язані з новим правилом.

Критерії	Опис
Філія	Виберіть конкретні філії, для яких надано коментарі (рівно/не дорівнює), місто чи країну.
Код	Згрупувати за кодом філії.
Атрибути	Атрибути (користувацькі фільтри, такі як типи філії, регіон, відділ тощо).
Ескалація	Виберіть конкретний тип ескалації, визначений на вкладці «Ескалація» в модулі «Дії»
Черга	Виберіть конкретну назву черги
Користувач	Виберіть конкретне ім'я користувача
Етап	Виберіть назву конкретного етапу
Тип заявки	Виберіть конкретний тип заявки, визначений на вкладці «Тип заявки» в модулі «Дії»
Теги	Виберіть конкретний(і) тег(и) заявки
Відповідь надано	Виберіть, чи була надана відповідь на заявку
Повторне відкриття	Цей процес буде запущено, якщо заявку було закрито та повторно відкрито принаймні один раз

Подальші дії включають: оновлення заявки та запит на опитування.

е. Повідомлення

Виберіть із наведених нижче критеріїв і виконайте дії, пов'язані з новим правилом.

Критерії	Опис
Філія	Виберіть конкретні філії, для яких надано коментарі (рівно/не дорівнює), місто чи країну.
Код	Згрупувати за кодом філії.
Атрибути	Атрибути (користувацькі фільтри, такі як типи філії, регіон, відділ тощо).
Ескалація	Виберіть конкретний тип ескалації, визначений на вкладці «Ескалація» в модулі «Дії»
Черга	Виберіть конкретну назву черги
Користувач	Виберіть конкретне ім'я користувача
Етап	Виберіть назву конкретного етапу
Тип заявки	Виберіть конкретний тип заявки, визначений на вкладці «Тип заявки» в модулі «Дії»
Теги	Виберіть конкретний(і) тег(и) заявки
Відповідь надано	Виберіть, чи була надана відповідь на заявку
Повторне відкриття	Цей процес буде запущено, якщо заявку було закрито та повторно відкрито принаймні один раз

Подальші дії включають: призначити користувача, призначити роль, позначити бесіду та встановити термін виконання.

7. Натисніть «Зберегти».

Користування інформаційною панеллю дій

Використовуйте інформаційну панель дій для відображення заявок, створених із відгуків клієнтів, та здійснення певних дій щодо них.

У вікні «Інформаційна панель дій» відображаються всі заявки для всіх філій, до яких у вас є доступ.

The screenshot displays the 'Action Information Panel' interface. At the top, there are filter controls for 'SOURCE' (set to 'All') and 'DATE RANGE' (set to 'Last year'). Below these are 'Hide Filters' and 'Reset Filters' options. A 'Create Ticket' button is visible in the top right. The main area features four summary cards: 'Backlog' (124), 'Overdue' (124), 'Resolution Rate (within SLA)' (6%), and 'Closed On Time' (14.3%). Below the cards, it shows '124 tickets found' with an 'Edit Columns' button and a search bar. A table lists tickets with columns: Id, Source, Location, Subject, Queue, Stage, Ticket Tags, and Sentiment. Two tickets are visible: one with ID 48043920 and another with ID 48045344. A sidebar on the left contains 'Assign To' and 'Queues' sections with various options like 'All', 'Billing', 'Concierge', etc.

Зіставте кожну літеру з відповідною ознакою на зображенні вище з реєстром на наступній сторінці (стор. 15).

A	Фільтри верхнього рядка	Використовуйте фільтри верхнього рядка, щоб налаштувати діапазон дат, джерело відгуку або інші індивідуальні фільтри. Якщо ви маєте кілька філій, можна застосувати фільтр перегляду заявок за філіями. Ці фільтри буде збережено у разі переходу на інші екрани на платформі.
B	Зведення за заявками	Переглядайте статистику щодо успіхів вашої команди у розгляді заявок з урахуванням того, які було вибрано фільтри верхнього рядка чи бічної панелі Щоб отримати більше інформації, перегляньте Показники дій
C	Фільтри бічної панелі	Використовуйте фільтри бічної панелі, щоб звузити список заявок за такими параметрами як Черга, Етап, Кінцева дата, Стан відповіді, Теги, Тональність, Канал (Відгук, Опитування, Вручну, Електронна пошта, Виправити облікові дані) або Тип заявки . Крім того, ви можете переглянути всі заявки або відсортувати заявки, призначені певним користувачам, використовуючи фільтр Призначено . Щоб змінити будь-які налаштування фільтрів, див. Конфігурація заявок.
D	Стовпці, в яких можна редагувати та сортувати	Клацніть, щоб сортувати результати заявок за такими параметрами як ID, джерело, філія, тональність, дата останнього оновлення та кінцева дата . Редагуйте стовпці, щоб приховати ті з них, які не стосуються вашого робочого процесу. Експортуйте всі заявки у вікно інформаційної панелі.
E	Рядок пошуку	Виконуйте пошук заявок, які містять ключові слова, зокрема ім'я, електронна пошта тощо. Щоб швидко отримати точні результати, довжина пошукового запиту має бути не більше 20 символів.
F	Групові дії щодо заявок	Позначте одну чи більше заявок, щоб виконати групову дію. Варіанти дій: призначити, закрити, тег, експортувати обране, встановити етап, призначити, відкласти, і видалити . Докладніше див. Робота з заявками.
G	Меню швидких дій	Наведіть курсор на заявку, щоб виконати певну дію, не відкриваючи повних даних заявки. Варіанти дій: призначити, встановити етап, відкласти .

Робота з діями

Задовольняйте потреби клієнтів шляхом централізованого відстеження всіх дій, які стосуються певної заявки, що дозволить забезпечити прозорість і контрольованість.

Кожна заявка містить поля, які описують суть заявки, вказують, хто над нею працює, етап, на якому перебуває заявка, очікуваний час розгляду та відображають інші метадані заявки.

Ці поля допомагають вашій команді змогу відстежувати дії протягом усієї процедури розгляду.

Примітка: Розгляньте можливість створення спеціальних ролей для користувачів, які працюють із заявками. Наприклад, персонал, який працює безпосередньо з клієнтами, може оновлювати заявки, проте закривати їх можуть лише менеджери.

Створення заявки

Платформа підтримує такі способи створення заявок:

- **Автоматично** – заявки генеруються згідно з правилами конфігурації або інтеграцією (телефонний дзвінок, електронний лист, звичайний лист).
- **Вручну:** натисніть на плюс у мобільному додатку Reputation у вкладці «Дії».
- **Вручну:** клацніть кнопку **Створити заявку** на інформаційній панелі дій.

Оновлення заявки

Оскільки багато людей можуть працювати над заявкою, важливо чітко оновлювати прогрес у примітках до заявки. Щоразу під час оновлення заявки дії автоматично вносяться в журнал у вкладці «Історія», що допомагає вам розуміти весь цикл існування заявки шляхом перегляду того, хто, що і коли зробив.

Info	Notes	History	Tickets
<p>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</p> <p>Reopened Stage set to 'Open' from 'Closed'. Nov 2, 2022 4:59 PM by Laura Raymond</p> <p>Closed with Explanation Stage set to 'Closed' from 'Open'. Explanation: 'Not Added'</p>			

Примітка: Щоб виконати пакетне оновлення заявок, використовуйте віконця з мітками на Інформаційній панелі дій.

10 ticket(s) are selected Clear Selection View Assign Close More								
<input checked="" type="checkbox"/>	Id	Source	Location	Subject	Queue	Stage	Ticket	Action
<input checked="" type="checkbox"/>	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	
<input checked="" type="checkbox"/>	48045344	Survey	BDP - Uptown	Dr. Respiro was the best! He took time to listen me and made me feel comfor ... Read More	Named Employee	Open	Kud	

Зміна статусу заявки

У вкладці «Інформація» у Даних заявки є такі варіанти: «Черга», «Етап», «Теги», «Основні причини» і «Тип заявки» (якщо є).

Зміна статусу заявки:

1. На Інформаційній панелі дій клацніть заявку і відкрийте дані.
2. У вкладці «Інформація» оновіть параметри «Черга», «Етап», «Теги», «Основні причини» чи спеціальні поля. У разі потреби також можна завантажити вкладення.

Info	Notes	History
Queue:	Named Employee ▼	
Stage:	In Progress ▼	
Tags:	Kudos ▼	
Root Causes:	Select ▼	
Ticket Details		
Ticket Type:	Group Visits ▼	
<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> Group ✎ </div>		
Ticket Attachments (0) <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px; text-align: center; margin-top: 10px;"> Drop files to attach, or browse Accepted formats: jpeg, jpg, gif, png, mov, mp4, mpg, msg, doc, docx, txt, pdf, csv, xlsx, xls, ppt </div>		

Примітка: Наведіть курсор на заявку на інформаційній панелі дій, щоб активувати меню швидких дій та призначити черги, змінити етапи і відкласти заявки.

Додавання приміток до заявок

Вкладка «Примітки» у вікні «Дані заявки» уможлиблює співпрацю між членами команди. Примітки приховані від клієнтів.

Зміна статусу заявки:

1. На Інформаційній панелі дій клацніть заявку і відкрийте дані.
2. У вкладці «Примітки» додайте примітку, яка відображає останні дії.

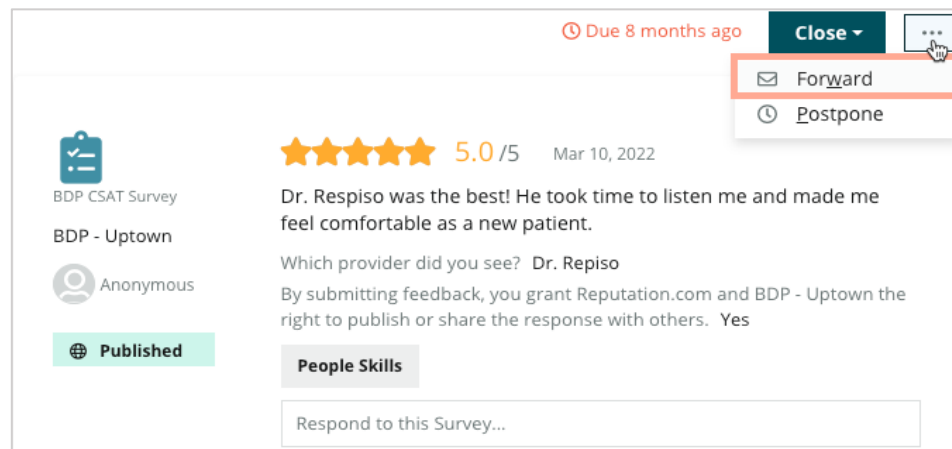
Примітка: Ви також можете додавати примітки до заявки зі своєї скриньки вхідних, коли відповідаєте на автоматизоване повідомлення, створене сповіщенням «Нова заявка» або «Заявку оновлено».

Пересилання заявок

Функція пересилання заявки дає змогу надсилати дані заявки електронною поштою іншим користувачам.

Пересилання заявки:

1. На Інформаційній панелі дій клацніть заявку і відкрийте дані.
2. Клацніть на три крапки і «Переслати».



3. Введіть адресу(-и) електронної пошти отримувача(-ів), ім'я користувача на платформі або роль на платформі, тему і повідомлення.

4. Включайте в електронний лист відгук, історію та/або коментарі.

5. Натисніть «Переслати».

Дані заявки буде надіслано електронною поштою всім отримувачам.

Зміна кінцевої дати

Функція відкладання заявки дає змогу встановити нову кінцеву дату для опрацювання заявки.

Відкладання заявки:

1. На Інформаційній панелі дій клацніть заявку і відкрийте дані.
2. Клацніть на три крапки і «Відкласти».
3. Введіть кількість годин, днів, тижнів чи місяців, на які потрібно відкласти заявку.
4. Натисніть «Встановити кінцеву дату».

Закриття заявок

Коли заявку було опрацьовано, клацніть кнопку **«Закрити»**, щоб додати запис у журнал та автоматично встановити для параметра заявки «Етап» статус «Закрито». Якщо ви бажаєте навести пояснення (причину закриття, коментарі, основну причину), клацніть **«Пояснити і закрити»**.

Explain & 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

Використання сповіщень щодо заявок

Сповіщення щодо заявок через електронну пошту, сповіщення у вигляді push-повідомлення і сповіщення в області повідомлень платформи з'являються щоразу під час створення заявки та/або оновлення одного з перелічених далі полів:

- Ескалація
- Етапи
- Черги
- Теги
- Коментарі
- Вкладення (додавання/видалення)

Перегляд показників дій

Показники дій допоможуть налаштувати внутрішні ключові показники ефективності (KPI) для дій із заявками.

У вкладці «Інформаційна панель дій» наведено узагальнений огляд основних показників. У вкладці «Показники дій» відображаються інтерактивні таблиці та графіки, за допомогою яких ви зможете дослідити тенденції заявок і зусилля, які команда докладає для їх розгляду. Крім того, у вкладці «Звіти» наведено звіти про заявки.

- Дані у таблицях можна змінити за допомогою фільтрів верхнього рядка.
- Клацніть **три крапки** для будь-якої таблиці, щоб переглянути додаткові можливості завантаження таблиць у PDF, автоматизації надсилання електронних листів за графіком чи пересилання даних електронною поштою.

Вкладка «Інформаційна панель дій»

Підсумок показників

Переглядайте статистику дій команди із розгляду заявок.

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%)

Показник	Опис
Необроблені	Кількість незакритих заявок.
Протерміновані	Кількість відкритих заявок у категорії незакритих заявок, які було протерміновано.
Закриті вчасно	Відсоток заявок, закритих до того, як було порушено угоду про рівень послуг.

Вкладка «Показники дій»

Підсумок необроблених заявок

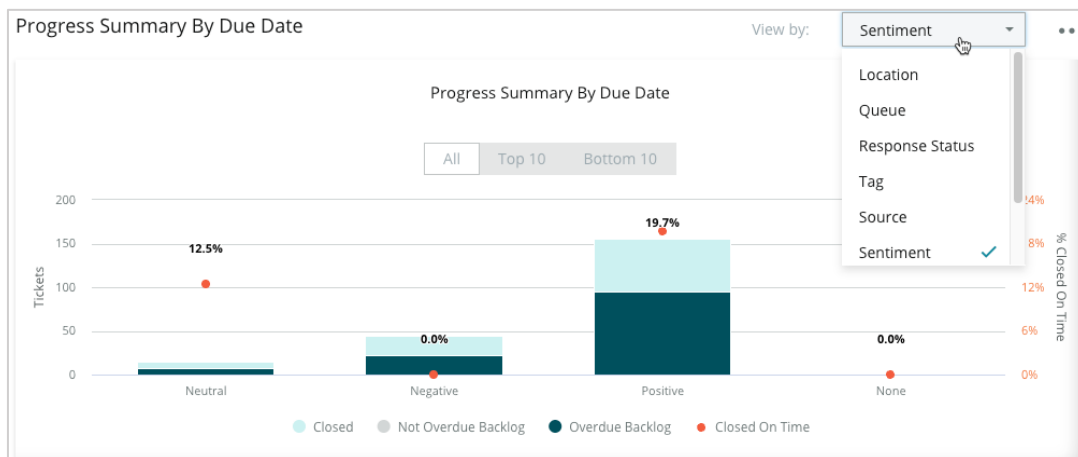
Переглядайте кількість заявок у категорії необроблених, які знаходяться у групах «Протерміновані»/«Непротерміновані»/«Утримувані» та «З відповіддю»/«Без відповіді». Протерміновані заявки та заявки без відповіді вимагають першочергової уваги, а непротерміновані та з відповіддю не є настільки терміновими.

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%)


Підсумок прогресу до кінцевої дати

Вікно «Підсумок прогресу до кінцевої дати» дає чітке уявлення про успіхи команди. Фільтр «Перегляд за» дає змогу розділити графік за такими фільтрами як «Філія», «Черга», «Стан відповіді», «Тег», «Джерело», «Тональність» або за спеціальним фільтром.

На графіку відображається кількість необроблених заявок, які закриті, проте не протерміновані, а також відсоток вчасно закритих заявок залежно від вибраного фільтра «Перегляд за» (приклад: «Тональність»).



Клацніть **Показати таблицю**, щоб розгорнути дані у вигляді таблиці з урахуванням вибраного фільтра «Перегляд за» (приклад: «Черга»).

 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

Скарги

Переглядайте кількість скарг (негативні відгуки клієнтів) у групі необроблених відгуків, середню кількість днів, щоб закрити скаргу, кількість днів, що минули з часу останньої скарги, та дату/термін найдавнішої незакритої скарги з урахуванням вибраного фільтра «Перегляд за» (приклад: «Стан відповіді»).

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

Примітка: Показники також можна переглянути у вкладці «Звіти». Для цього потрібно розгорнути категорію «Дії».

Платні преміум-послуги

Наші експерти платформи преміум-послуг раді вам допомогти.

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше — час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну **точність** (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити **привабливість** ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати **можливості** соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- **Перемагає** той бренд, який найбільше **піклується** про клієнтів (керування відповідями на відгуки)



За більш детальною інформацією про платні преміум-послуги зверніться до менеджера по роботі з клієнтами.



Додаткові ресурси

Ознайомтеся з повним списком посібників користувача, які допомагають дізнатися більше про платформу Reputation.

- *Адміністратор*
- *Бренд у соціальних мережах*
- *Бізнес-оголошення*
- *Інформаційні панелі*
- *Досвід*
- *Вхідні*
- *Мобільний застосунок*
- *Сторінки й покажчики*
- *Rep Connect*
- *Звіти*
- *Показник репутації*
- *Запити*
- *Відгуки*
- *Оголошення в соціальних мережах*
- *Соціальний модуль*
- *Опитування*
- *Віджети*