

# Doručená pošta

All (432)	Inbox Reports		
<ul> <li>Image: Second state of the second sta</li></ul>	All (432) 👻 🕇	Response Metrics	
	Julia Osbor To San Mateo I	Time: 1m 29s ne Evans	
	G		

# Obsah

I.Přehled doru	ıčené pošty2
а.	Případové studie
b.	Jak funguje doručená pošta?
С.	Konfigurace doručené pošty
d.	Správa doručené pošty
е.	Metrika doručené pošty
II.Konfigurace	doručené pošty7
а.	Nastavování doručené pošty
b.	Nastavování automatických odpovědí
с.	Konfigurace oznámení doručené pošty
III.Správa doru	čené pošty12
а.	Používání filtrů
b.	Správa konverzací
IV.Metrika doru	čené pošty17
а.	Oblast shrnutí
b.	Součty konverzace
С.	Výkonnost konverzace
d.	Možnosti metriky
V.Použití mobi	Iní aplikace
VI.Prémiové pla	acené služby 21
VII.Další zdroje.	





# Přehled doručené pošty

### Už nikdy nezmeškáte konverzaci se svými zákazníky!

Udržujte plynulý kontakt se zákazníky pomocí veřejných i soukromých komunikačních kanálů v doručené poště tím, že budete rozesílat zprávy a pracovat s komentáři zákazníků v rámci vašich příspěvků na sociální média. Přiřazujte, odpovídejte a zavírejte konverzace; sledujte potenciální zákazníky; a analyzujte metriku, to vše na platformě Reputation.

Přímé soukromé zprávy a komentáře ze sociálních sítí z různých stránek využívají podporu jedné vícekanálové schránky, která usnadňuje rychlejší interakce se zákazníky, což znamená větší počet kladných zkušeností zákazníků a rychlejší prodeje. *Možnost podporovat stránky recenzí, jako je Glassdoor, prostřednictvím doručené pošty bude k dispozici již brzy!* 

Doručená pošta nyní podporuje následující kanály:

#### Přímé soukromé zprávy

#### Komentáře ze sociálních sítí

SMS zprávy Zprávy na Facebook Business Zprávy na Google pro firmy Přímé zprávy na Twitteru Komentáře na Facebooku Komentáře na Instagramu Komentáře na Twitteru Komentáře na LinkedIn



### Reputation

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

### Případové studie

Náš výzkum také ukazuje přímou souvztažnost mezi zkušenostmi zákazníků a příjmem. Přečtěte si, jak skuteční zákazníci společnosti Reputation pomocí doručené pošty zlepšili zkušenosti svých zákazníků a změnili zpětnou vazbu v motivátor růstu jejich podnikání.

#### Hawthorn Senior Living.

Skupina Hawthorn Retirement Group nabízí správu a poradenství pro domovy



HAWTHON SENIOR LIVI

Společnost Hawthorn nás požádala o pomoc s komunikací s aktuálními i budoucími klienty a jejich rodinami v reálném čase. Hledala nové kanály s využitím sociálních médií, aby byla pro lidi snadno a prakticky dosažitelná a také aby mohla sledovat počet konverzací a průměrnou dobu odpovědí.

Akce

Společnost Hawthorn se nyní dokáže účinně spojit s aktuálními i budoucími klienty z jediné platformy. Doručená pošta začleněná do zpráv na sítích Facebook a Google. Na jednom místě se mohou spojovat s potenciálními klienty a požadavky klientů tak, aby zlepšovali spokojenost klientů a zvyšovali obložnost tím, že poskytují účinnější možnosti

#### Výsledky



Od zavedení prvku Inbox Messaging obdrželi více než 8,8 tis. zpráv s průměrnou dobou odpovědi 19 min.



V nedávné době ještě zlepšili svou průměrnou dobu odpovědi na 11 min.





Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

#### SAM: Storage Asset Management

Společnost SAM: Storage Asset Management se na nás obrátila s následujícími potřebami:

- Jak zůstat ve spojení se všemi zákazníky, kteří jim napsali zprávu přes různé sociální platformy, a jak reagovat na všechny požadavky
- Nastaviteľné řešení na podporu chystané expanze tak, aby zůstali ve spojení s potenciálními i se současnými zákazníky



#### Akce

1. Využití doručené pošty pro rychlou komunikaci s potenciálními i stávajícími zákazníky ve snaze zajistit vynikající zkušenosti zákazníků. 2. Komunikace se zákazníky z různých kanálů na centralizované platformě za účelem maximální účinnosti.

Inbox

O)

G

All Unread Flagged Responed

 Využití funkce příznaků v tématech zpráv v doručené poště pro vývoj obsahu.

0

#### Výsledky



5 500 zpráv



Průměrná doba odpovědi 1 hodina



2 250 potenciálních zákazníků

#### Recenze zákazníků

Nástroj Reputation je skvělý v tom, jak vše dokáže propojit. Vidíme i metriku na pozadí – jak dlouho trvaly naše odpovědi, přijímáme více zpráv pro zákaznický servis nebo prodej atd. Zprávy jsou skvělý způsob pro získávání dat z první ruky; Reputation umožňuje navázání vztahu se zákazníky a to, že jsme s nimi v kontaktu, je ten nejlepší způsob."

— Melissa Stiles

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

### Jak funguje doručená pošta?

Komunikace s vašimi zákazníky nikdy nebyla snazší.

#### Zákazník naváže rozhovor s vaší společností.

33 % zákazníků raději napíše společnosti zprávu kvůli snadné interakci, zejména pak u věkových skupin do 55 (<u>Leadferno</u>, 2021). Zákazníci mohou využít zprávy SMS nebo zprávy na různých stránkách, jako je Google profil pro firmy (dříve Google My Business) nebo Facebook, když s vámi chtějí začít konverzovat.

# Vaše společnost spravuje konverzace z doručené pošty Reputation.

Využitím možností pro týmový pracovní tok můžete snadno filtrovat zprávy nebo komentáře ze sociálních sítí pro jednu či více lokalit a rychle odpovídat. 65 % zákazníků (věk 25-34) se domnívá, že rychlá odpověď servisního týmu může dramaticky zlepšit zkušenosti jejich zákazníků (<u>Help Scout</u>, 2022).

Přiřazujte, odpovídejte a zavírejte konverzace. Sledujte potenciální

3

#### Zákazník získá bezproblémové zkušenosti se zprávami.

Konverzace zůstane na tomtéž kanále, na němž zákazník zahájil konverzaci.



### Reputation

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

### Konfigurace doručené pošty

Před použitím doručené pošty je nutné nastavit zdroje zpráv, rozšířit přístup uživatelů a vytvořit oznámení, abyste nezmeškali žádné zprávy. Začněte podle pokynů na straně 7.

### Správa doručené pošty

Zahajujte konverzace SMS, posílejte žádosti o recenze SMS a přiřazujte konverzace do

správy konkrétním uživatelům. Označte každou konverzaci jako přečtenou, s příznakem nebo uzavřenou, abyste spravovali přísun konverzací se zákazníky.

Odpovídejte na konverzace se zákazníky s využitím šablon, emotikonů, proměnných a připojených souborů, případně přidávejte do konverzace soukromou poznámku jen pro interní účely.

BDP - Uptown	
	No Due Date Unassigned
Hello! I'm looking to schedule an a When do you have availability?	ippt.
	I'd be happy to schedule something for you. What type of appointment are you looking for?

### Metrika doručené pošty

Karta Metriky doručené pošty hlásí průměrné odpovědi a čas na uzavření kromě celkového počtu konverzací, týmů a metriky pro konkrétní lokality, čímž pomáhá prověřovat trendy z hlediska vašich zpráv a úsilí vašeho týmu.

Zprávy metriky SLA pro zprávy v doručené poště jsou dostupné i na kartě Zprávy.

All Conversations ⑦ <b>24</b> <del>▼ 58%</del> Previous Period: 57	Average ti <b>57d 2</b> Previous Perio	me to respond ⑦ 21h ⊽40% od: 34d 17h	Average time to close @  Previous Period: 24d 23h	Response 46% Previous Period	Rate ⑦ ▲ 190% od: 16%
Total open conversa 21 ⊽61% Previous Period: 54 87.5% 24	ations 4 Conversations	Total unassig conversation <b>20</b> $ ightarrow 120\%$ Previous Period: 44	gned ns	Total unresp conversation <b>8</b> \$450% Previous Period: 44	oonded ns
		83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations



# Konfigurace doručené pošty

Nastavte si zdroje zpráv, rozšiřte přístup uživatelů a vytvářejte oznámení, abyste nikdy nezmeškali žádnou zprávu.

### Nastavování doručené pošty

Určete, který zdroj/které zdroje se ve vaší doručené poště objeví.

1. Přejděte na oddíl Admin (Správce) na levém bočním panelu. Zde klikněte na položku **Inbox** (Doručená pošta).





2. Zde si můžete zobrazit zdroje, které jsou k vaší doručené poště již připojené, seřazené podle podporovaných stránek pro zasílání zpráv a podporovaných sociálních sítí. Kliknutím na ikonu Edit (Upravit) můžete připojení zdroje přidat nebo odebrat.

Sources 🖉	
Messaging Sites Supported	Google Facebook Instagram SMS Twitter
Social Sites Supported	Facebook Instagram LinkedIn Twitter YouTube
Review Sites Supported	Google Facebook BBB DocSpot G2 Glassdoor Google Q&A HealthGrades Indeed MD.com RateMDs ZocDoc

Pozn.: V současné době není k dispozici všem uživatelům služby Reputace, ale možnost spravovat weby s recenzemi a reagovat na ně prostřednictvím služby Doručená pošta se brzy objeví.

**3.** Zvolte zdroje, k nimž chcete připojit vaši doručenou poštu, případně zaškrtněte možnost "Automatically enable new sources" (Automaticky povolit nové zdroje).

Sources						
Messaging Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	Google	🗌 Facebook	🗌 Instagram			
	SMS	Twitter				
Social Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	Facebook	🗌 Instagram	🗌 LinkedIn			
	Twitter	🗌 YouTube				
Review Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	Google	Facebook	🗌 BBB			
	DocSpot	🗌 G2	🗌 Glassdoor			
	🗌 Google Q&A	HealthGrades	🗌 Indeed			
	MD.com	RateMDs	C ZocDoc			
				CANCEL	Save	

4. Klikněte na Save (Uložit).



### Nastavování automatických odpovědí

Okamžitě odpovídejte zákazníkovi, když vám zašle zprávu mimo pracovní dobu. Jelikož většina zákazníků předvídá okamžité odpovědi při zasílání zprávy společnostem, považuje se za vhodné nastavit zprávu v nepřítomnosti a/nebo zprávu s potvrzením, jež vám také pomohou v rámci metriky vašich odpovědí.

- 1. Přejděte na oddíl Admin (Správce) na levém bočním panelu. Zde klikněte na položku **Auto Responses** (Automatické odpovědi).
- 2. Klikněte na View (Zobrazit).

師 General Settings	Agencies / Reputation / Tenants
Locations	
양 Users	Automated
🖉 Roles	Responses for
≝ Action Plans	Private Messages
≅ Actions	automatically sent to private
« Auto Responses	messages and social posts/comments in inbox
Autofind Results (Beta)	
Ø Automation	View
₩ Credentials	

3. Možnost Away message (Zpráva v nepřítomnosti) můžete vypnout (výchozí stav)

Set Up Automated Responses To provide your customers with the most helpful response, we offer various auto-response engines. The auto-reply is sent out by the first section that meets the conditions based on the order below.		nebo zapnout.
Away Message 🛞 Off	Acknowledgement Message ⓒ Off	
Away Message	On Off	



**4.** Pracovní doba je standardně nastavena na 8:00 – 17:00. Upravte ji podle potřeby. Přejeďte dolů a přidejte automatickou odpověď.

Customize l	Message
English	Add Translation 🔻
Write a me	essage
I 🙂	0

5. Klikněte na Save (Uložit).

### Konfigurace oznámení doručené pošty

Vytvořením oznámení pro individuální uživatele nebo role zajistíte, že správné týmy zakročí v případě, že se objeví nové zprávy a když jim je přiřazena konverzace.

Chcete-li nakonfigurovat oznámení pro konkrétní kanál:

- 1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost Settings (Nastavení).
- 2. V nabídce Admin (Správce) klikněte na kartu My Account (Můj účet) a pak na možnost **My Notifications** (Moje oznámení).

🍰 My Account	BDP	
鋼 General Settings	General Information	My Notifications

- 3. V části Nastavení oznámení klikněte na tlačítko Přidat oznámení.
- 4. V rozbalovacím seznamu Select Event (Vybrat událost) vyberte událost, pro kterou chcete vytvořit oznámení. Například můžete přejet dolů v možnostech a zvolit New Inbox Message (Nová doručená zpráva).

	Select Event			
Select the ev	ent for which you want to c	reate a notificat	ion	
	Select	S.		
	Filter			
	Actions			
	Ticket Created or Updated			
	Business Listings	_	Cancel	Next
	New Q&A			
	Traffic Metrics			
	Profile Changes			

**Reputation** Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

- 5. Klikněte na tlačítko Next (Další).
- 6. Upravte nastavení oznámení.
  - **a.** Název pravidla Nastavte název oznámení, abyste jej mohli v seznamu lépe identifikovat.
  - b. Kanál Upozornění kanálu budou doručována. Mezi možnosti patří plocha pro oznámení platformy a e-mail.
  - **c. Frekvence** Frekvence, s níž budete přijímat upozornění. Nyní je jedinou možností Okamžitě.
  - d. Předmět e-mailu Zvolte předmět e-mailu, když vám přijde do schránky. Vložení proměnných vám umožní identifikovat zdroj, umístění nebo jiné informace o zprávě, které vám pomohou spravovat/seskupovat více upozornění přicházejících do schránky.
  - e. Vlastní e-mailová zpráva Zadejte slovní spojení, které přidáte na začátek e-mailu a které lze použít k určení kontextu, proč bylo upozornění odesláno nebo co se očekává od přijetí opatření.
  - f. Upozornění na Přijímejte upozornění na všechny lokality (klikněte na tlačítko Vše) nebo vyberte jednotlivé lokality. Pokud máte více než jednu možnost filtru Upozornění pro, váš účet má vlastní filtry, pomocí nichž lze vybrat vlastní segmenty, které chcete s upozorněním propojit.

Pozor! Pokud jsou autorizovaná místa již zadána ve vašem uživatelském profilu, NEZADÁVEJTE je znovu do nastavení upozornění. Úroveň uživatelského profilu automaticky kaskádovitě přenáší nastavení umístění na všechny související výstrahy, díky čemuž nemusíte upravovat vlastnosti jednotlivých výstrah. Pokud nastavení umístění v rámci výstrahy změníte, změny na úrovni uživatelského profilu se již na vybranou výstrahu nevztahují.

- g. Událost doručené pošty Přijímejte upozornění na konkrétní události související s vaší doručenou poštou: Nová doručená zpráva a Nové přiřazení doručené pošty.
- 7. Klikněte na Save (Uložit). Upozornění se zaktivuje a bude vás informovat prostřednictvím vybraného kanálu (kanálů) a frekvence, jakmile dojde k aktivaci podmínek upozornění. Upozornění můžete také zakázat nebo upravit, zkopírovat a odstranit.



# Správa doručené pošty

Komunikujte se zákazníky na kanále podle jejich volby a uzavřete smyčku v reálném čase.

Vyměňujte si se zákazníky zprávy SMS, na Facebooku a profilu Google My Business prostřednictvím doručené pošty. Na kartě doručené pošty jsou uloženy všechny konverzace z připojených zdrojů.

Unresponded Conversations 🕶	Laura Raymond BDP - Uptown	
<b>+</b>	No Due Date Unassigned	•
Laura Raymond 2h BDP - Uptown	Hello! I'm looking to schedule an appt. When do you have availability?	
	I'd be happy to schedule something for you. What type of appointment are you looking for?	

### Používání filtrů

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Pomocí filtrů můžete zúžit daný okruh, včetně zpráv přiřazených konkrétnímu členovi týmu, zpráv od konkrétního zákazníka a zpráv s použitím zvolené šablony žádosti.

1. Kliknutím na "+" zobrazíte filtry.





- Date: Current Month 💌 Q  $\times$ X Inbox Assigned To: Role Inbox Metrics Assigned To: User Customer Unresponded Conversations Туре Entity Brand Laura Raymond City BDP - Uptown Country Thank you!! Location Source
- 2. Procházejte různými filtry a třiďte zprávy v doručené poště.

**3.** Chcete-li zobrazit sekundární filtry, klikněte na ikonu trojúhelníku vedle rozevírací nabídky **Konverzace**.

Un	responded Convers	ations	
	All		т.
(	Open Unread Flagged	•	Zh
	Responded Unresponded Expired	SATIONS	
	Assigned To Me Assigned Unassigned		
	Closed		
	Pending Approval		

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

### Správa konverzací

Kliknutím na konverzaci zahájíte interakci. Konverzace přicházejí z nakonfigurovaných účtů SMS, Facebook nebo Google pro firmy. V doručené poště můžete zobrazit i příspěvky a komentáře ze sociálních sítí.

All Conversations		BDP - Uptown	3	Details	>
Laura Raymond BDP - Uptown	2h	No Due Date Assigned to		Customer Conversation	
Thank you!!	LR	10:30am on 10/24 would be perfect!	4	은 Customer Info	^
END OF CONVERSATIONS		Excellent! You will receive an email confirming your appointment shortly. Thanks for reaching out, we look forward to your visit!	IR	은 Laura Raymond 전 Add Email - 외 Add Phone	
		Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM		Add Tags	
		Direct Message Internal Note		C Engagement History (4)	~
	(	5 Enter Something / ⓒ {} Ø □ ♥	Send	D Notes	~

1. Kliknutím na (+) **zahájíte konverzaci** a pošlete zákazníkovi zprávu SMS. Zprávy z firemního profilu Google a sítě Facebook nelze z platformy iniciovat.

Zadejte lokalitu, jméno zákazníka a telefonní číslo zákazníka. Zvolte odeslání zprávy nebo žádosti o recenzi. Pokud odesíláte zprávu, zadejte ji nebo vložte šablonu, emotikon, proměnnou a/nebo přílohu. Pokud požadujete recenzi, zvolte šablonu recenze z rozevírací nabídky.

- 2. Kliknutím přiřadíte zvolenou konverzaci uživateli na platformě a nastavíte termín, do kdy je třeba na zprávu odpovědět. Začněte psát jméno uživatele a aktivuje se seznam uživatelů, z něhož můžete vybrat, pak klikněte na tlačítko Přiřadit. Chcete-li přiřazení zrušit, klikněte na rámeček Přiřazeno komu, klikněte na X a klikněte na tlačítko Přiřadit. Uživatelé jsou po přiřazení automaticky informováni e-mailem.
- 3. Kliknutím na tři tečky zobrazíte další činnosti pro vaši konverzaci. Zvolte možnost označit jako přečtené nebo nepřečtené, vložení nebo zrušení příznaku nebo zavřít nebo znovu otevřít. Tyto činnosti platí pouze pro platformu Reputation; nemají žádný vliv na výchozí stránku. Dostupné možnosti jsou závislé na oprávněních role.



4. Zobrazte informace uložené na platformě k zákazníkovi v konverzaci. Kliknutím můžete upravit jméno, e-mail nebo telefonní číslo zákazníka. Kliknutím na Konverzace můžete zobrazit podrobnosti celkových interakcí mezi vaší společností a zákazníkem.

Details >
Customer Conversation
☑ Conversation Info ^
Using data from the last 50 messages from this customer.
🗞 Neutral <b>100%</b>
🏳 🗸 Read 🖉 Updated
Batisfaction - Overall Experience 25%
Not Tags
Detected Emotions:
🙂 Joy 75%
Anticipation 75%
Trust 50%
Fear 25%
Disgust 25%
View All
□ Conversation Notes ✓

5. Odpovězte na konverzaci na kartě Přímá zpráva. Jako výchozí bod vaší odpovědi vložte šablonu. Můžete do své odpovědi také vložit emotikony, proměnné a připojovat soubory.

Zprávu zákazníkovi odešlete kliknutím na tlačítko **Odeslat**. Přidejte poznámky ke konverzaci na kartu **Interní poznámka**. Interní poznámky se zákazníkům neodesílají.



# Upozorňujeme na tyto skutečnosti týkající se zpráv Google pro firmy:

Pokud přijímáte zprávy GBP a neodpovídáte na ně, Google může na vaší stránce GBP vypnout funkci zpráv.

Na zprávy sítě Facebook je nutno odpovědět do 7 dní.

Zákazník musí aktivovat možnost přijímat SMS zprávy, než budete moci odpovědět.



# Metrika doručené pošty

Metriky doručené pošty vám pomohou nastavit interní klíčové ukazatele výkonnosti pro činnost se zprávami.

Na kartě Metriky doručené pošty se zobrazují grafy a tabulky, které vám pomohou při zkoumání trendů ve vašich zprávách a úsilí týmu při jejich řešení. Snažte se pochopit, kolik konverzací se spravuje i jaké jsou metriky odpovědí a času k uzavření. Sledujte metriku přiřazování konverzací i výkonnost týmu podle uživatele a lokality.

Na kartě Zprávy jsou k dispozici také metriky doručené pošty.

### **Oblast shrnutí**

Tento ovládací panel ukazuje metriku za množství konverzací, průměrnou dobu na odpověď a uzavření konverzace i míru odpovědí.

24 <b>•</b> 57d 21h <b>•</b> 46% ▲190%	All Conversations ③	Average time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate 💿	
	<b>24</b> <sub>≂ 58%</sub>	57d 21h <sub>▼40%</sub>		<b>46% A 190%</b>	
Previous Period: 57 Previous Period: 34d 17h Previous Period: 24d 23h Previous Period: 16%	Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%	

Metrika	Popis
Všechny konverzace	Celkový počet konverzací vytvořených za zvolené období. Zobrazení změny v procentech a hodnoty za předchozí období.
Průměrná doba na odpověď	Průměrná doba, jakou trvalo odeslání odpovědi na zprávy zákazníků za dané období. Zobrazení změny v procentech a hodnoty za předchozí období.
Průměrná doba na uzavření	Průměrná doba, jakou trvalo uzavření zpráv zákazníků za dané období. Zobrazení změny v procentech a hodnoty za předchozí období.
Míra odpovědí	Procentuální podíl zpráv zákazníků, na které byly za dané období zaslány odpovědi. Zobrazení změny v procentech a hodnoty za předchozí období.

Pozn.: Pokud zákazník odpoví až po uzavření zprávy, znovu se otevře v původní konverzaci a čas na odpověď/uzavření se začne počítat od nuly.



### Součty konverzace

Snažte se pochopit procentuální podíl otevřených, nepřiřazených a nezodpovězených konverzací ve zvoleném časovém rámci.

Total open conversations		Total unassigned	conversations	Total unresponded conversations		
<b>21</b> <sub>▼61%</sub>		<b>20 A</b> 120%		<b>8</b> \$\$450%		
Previous Period: 54		Previous Period: 44		Previous Period: 44		
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations	

### Výkonnost konverzace

Měřte metriku konverzací podle lokality, člena týmu a zdroje. Zobrazte množství otevřených, přiřazených a nezodpovězených konverzací i průměrnou dobu na odpověď, průměrnou dobu na uzavření a míry odpovědí.

Location Performance									
Location	All Conversations 🕀	Open 🔤	Assigned	Unresponded \ominus	Responded 🔤	Closed $\Leftrightarrow$	Average time to respond 🔤	Average time to close 🛛 🔤	Response rate 🔤
BDP - Flagstaff (B011)	122	122	-	119	3	-	8d 1h	-	2%
BDP - Sun City (B004)	16	16	-	14	2		6d 13h		13%
BDP - Uptown (B021)	376	376	-	376					-

Team Performa	nce							
Team Member $\[e]{\]}$	Open	Assigned	Unresponded $\Leftrightarrow$	Responded $\Leftrightarrow$	Closed 🔤	Average time to respond $\ \Leftrightarrow$	Average time to close $\ \Leftrightarrow$	Response rate  \ominus
Dani Evans	1	2	1	3	3	1		75%
Dean Repiso	1	-	1	4	4	-	-	64%

Source Performance									
Source 🔶	All Conversations	Open $\Leftrightarrow$	Assigned	Unresponded	Responded $\Leftrightarrow$	Closed	Average time to respond $\Leftrightarrow$	Average time to close	Response rate
Facebook	90415	88269	-	86041	2731	-	60d 9h	-	3%
Instagram	6761	6761	-	6468	293	-	1d 7h	-	4%
LinkedIn	981	981	-	972	9	-	2d 6h	-	1%
Twitter	1334	1334	-	1237	93	-	20h 44m	-	7%

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

### Možnosti metriky

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu exportovatelných grafů.

Možnosti zahrnují: Stáhnout PDF, Stáhnout CSV, Harmonogram nebo Přeposlat. Veškeré filtry, které jsou aktuálně použity na soubor dat, zůstanou zachovány pro všechny možnosti. Dodací e-maily obsahují odkaz pro zobrazení zprávy a také odkaz pro spuštění zprávy v rámci platformy za účelem interakce s daty a přidání přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu).

**Pozn.:** Operace, které vyžadují čas na zpracování velkého množství dat, mohou vyvolat vyskakovací okno, které vám umožní buď počkat na pokračování operace jako stahování (musí zůstat na stejné obrazovce), nebo být upozorněni e-mailem s odkazem na stahování (můžete se přesunout na jiné obrazovky).

Možnost	Popis
Stáhnout PDF	Exportovat aktuální sadu dat do zprávy ve formátu PDF. Titulní stránka zprávy obsahuje logo účtu, název zprávy, vybrané časové období a vybrané lokality.
Stáhnout CSV	Exportovat aktuální sadu dat do formátu CSV.
Plánování	Vytvořit naplánovanou zprávu, která automaticky odešle e- mail s aktuální sadou dat jako přílohu PDF nebo CSV ostatním uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Název zprávy, Frekvenci (Denně, Týdně, Měsíčně, Čtvrtletně, Ročně), Formát a Zprávu, která bude uvedena v těle e- mailu. Naplánované zprávy můžete upravit na kartě Zprávy.
Přeposlat	Odeslat aktuální sadu dat e-mailem s přílohou PDF nebo CSV dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu.



# Použití mobilní aplikace

Pomocí mobilní aplikace Reputation získáte přístup ke své doručené poště a dalším údajům na cestách na svém mobilním zařízení.

Díky mobilní aplikaci Reputation, která je dostupná na portálu Google Play a Apple App Store, můžete snadno kontrolovat svou doručenou poštu, ovládací panel, recenze, průzkumy a další. Mezi možnosti přihlášení patří odkaz "Magic Link", zadání e-mailu a hesla a jednorázové přihlášení.

Domovská stránka přináší přehled metriky výkonnosti v řešeních, která jsou pro vaše lokality povolena. Klepněte na **Doručenou poštu** na dolním panelu a zobrazíte své konverzace. Zde můžete:

- Zahájit vaši vlastní konverzaci SMS se zákazníkem
- Zobrazit zprávy od vašich zákazníků a odpovídat z vašeho mobilního zařízení.
- Třídit zprávy kliknutím na možnosti Nepřečteno, S příznakem, Zodpovězeno, Nezodpovězeno, Přiřazeno mně, Přiřazeno nebo Přiřazení zrušeno.
- Pomocí filtrů můžete třídit podle zdroje a datového rozpětí.

V každé konverzaci můžete přiřadit termín kliknutím na rozevírací nabídku "Žádný termín" v horním levém rohu. V pravém horním rohu můžete kliknutím na ikonu **Informace** zobrazit detaily konverzace a kontaktu, případně kliknutím na tři tečky můžete konverzaci přiřadit, opatřit příznakem, zavřít nebo označit jako nepřečtenou.



Stažením bezplatné mobilní aplikace Reputation z obchodu <u>Google Play</u> nebo z obchodu <u>App store</u> získáte přístup k vašim informacím na cestách.

Další informace získáte od svého account manažera nebo od týmu podpory.



# Prémiové placené služby

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě – a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Získat data nad rámec přesnosti (spravované firemní profily)
- Maximalizovat dosah vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout sílu sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce zajímá, vyhrává (spravovaná odpověď na recenzi)

Pozn.: Náš tým placených služeb Reputation Premium je sice k dispozici pro správu zapojení zákazníků do sociálních kanálů, ale v současné době neposkytujeme služby živých zpráv.



Pro více informací o našich službách kontaktujte svého account manažera.\r Prémiové placené služby.

Reputation

Pomohl vám tento průvodce? Sdělte nám svůj názor: https://bit.ly/rep-guides

# Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Akce
- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Zkušenost
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory
- Rep Connect

- Zprávy
- Hodnocení reputace
- Vyžádání
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety

