

Posteingang

•	Inbox	Reports		
~/ Ê	All (432) 👻	•	Response Metrics	
ќ≣ ₽	0	Julia Osborn To San Mateo Ev	Time: 1m 29s Rate: 99%	
اللہ	0			
•	G	-		

Inhaltsverzeichnis

Т.	Posteingang Übersicht2
П.	 a. Beispiele aus der Praxis b. Wie funktioniert der Posteingang? c. Posteingang konfigurieren d. Posteingang verwalten e. Posteingang-Metriken Posteingang konfigurieren
Ш.	 a. Einrichten Ihres Posteingangs b. Einrichten automatischer Antworten c. Benachrichtigungen für den Posteingang konfigurieren Posteingang verwalten
IV.	 a. Verwendung von Filtern b. Gespräche verwalten Posteingang Metriken
V. VI. VII.	Verwendung der Mobile App



Reputation

Posteingang Übersicht

Verpassen Sie nie wieder ein Gespräch mit Ihren Kunden!

Pflegen Sie über den Posteingang (Inbox) die nahtlose Einbindung Ihrer Kunden in öffentliche und private Kommunikationskanäle, indem Sie Nachrichten austauschen und auf Kundenkommentare zu Ihren Beiträgen in den sozialen Medien reagieren. Gespräche zuweisen, beantworten und abschließen, Leads nachverfolgen und Metriken analysieren - alles von innerhalb der Reputation-Plattform.

Direkte Privatnachrichten und Kommentare zu Beiträgen in den sozialen Medien von verschiedenen Websites werden in einem zentralen Posteingang unterstützt, um schnellere Interaktionen mit Kunden zu ermöglichen, was zu positiveren Kundenerfahrungen und schnelleren Verkäufen führt. <u>Die Option, Bewertungsportale wie Glassdoor über den Posteingang zu unterstützen, wird bald verfügbar sein!</u>

Der Posteingang unterstützt derzeit die folgenden Kanäle:

Direkte Privatnachrichten

Kommentare zu Social Media-Beiträgen

SMS-Textnachrichten Facebook Business-Nachrichten Google Business-Nachrichten Twitter-Direktnachrichten Facebook- Kommentare Instagram-Kommentare Twitter-Kommentare LinkedIn-Kommentare



Reputation

Beispiele aus der Praxis

Unsere Untersuchungen zeigen auch eine direkte Korrelation zwischen Kundenerlebnis und Umsatz. Lesen Sie, wie echte Kunden von Reputation mithilfe des Posteingangs ihre Kundenerfahrungen verbessert und ihr Feedback in einen Motor für ihr Unternehmenswachstum verwandelt haben.

Hawthorn Senior Living

Die Hawthorn Retirement Group bietet Verwaltungs- und Beratungsdienste für



Senioren- und Pflegegemeinschaften, betreutes Wohnen und Einrichtungen zur Versorgung von Demenzkranken. Hawthorn hat seinen Hauptsitz in Vancouver, Washington, und verfügt über Standorte in 20 US-Bundesstaaten sowie zwei kanadischen Provinzen.

Die Hawthorn-Gruppe wandte sich an uns, weil sie Hilfe bei der Echtzeit-Kommunikation mit aktuellen und potenziellen Bewohnern und ihren Familien benötigte. Sie waren auf der Suche nach neuen Kanälen und wollten für Kunden zur leichteren und bequemeren Kontaktaufnahme soziale Medien einsetzen sowie die Anzahl der Konversionen nachverfolgen und die durchschnittliche Reaktionszeit ermitteln.

Aktionen

Integration von Facebook- und Google-Nachrichten im Posteingang.	Sie verfügen nun über eine zentrale Anlauf-stelle für neue Interessenten und An-fragen von Bewohnern, um die Zufriedenheit der Bewohner zu ver-bessern und die Bele- gungsrate durch effizientere Kommunikationsoptionen zu erhöhen.	Hawthorn ist nun in der Lage, über eine einzige Plattform effizient mit aktuellen und potenziellen Bewohnern in Kontakt zu treten.
--	--	--

Ergebnisse



Seit der Einführung von Inbox Messaging (Posteingang-Nachrichten) haben sie über 8.800 Nachrichten erhalten, bei einer durchschnittlichen Antwortzeit von 19 Minuten.



In jüngster Zeit haben sie ihre durchschnittliche Antwortzeit auf 11 Minuten verbessert.

Reputation

War dieser Leitfaden hilfreich? Sagen Sie uns Ihre Meinung: https://bit.ly/rep-guides

Average Rating



SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management trat mit den folgenden Anliegen an uns heran:

- Eine Möglichkeit, mit allen Kunden in Verbindung zu bleiben, die ihnen über verschie-dene soziale Plattformen Nachrichten zugesandt haben, sowie auf alle Anfragen zu reagieren
- Eine skalierbare Lösung zur Unterstützung der bevorstehenden Expansion, um mit Interessenten und Kunden in Kontakt zu bleiben



Aktionen

1. Einführung von Inbox	2. Kommunikation mit	3. Verwendung der
(Posteingang) zur schnel-	Kunden über verschiedene	Markierungsfunktion in den
len Kommunikation mit	Kanäle von einer	Nachrichtenthemen des
Interessenten und Kun-	zentralisierten Plattform	Posteingangs für die
den, um ein hervorragen-	aus, für größtmögliche	Entwicklung von Inhalten.
des Kundenerlebnis zu	Effizienz.	
gewährleisten.		

Ergebnisse



5.500 Nachrichten



Durchschnittliche Reaktionszeit von 1 Stunde

2.250 Leads



Kundenbewertung

"Das System von Reputation hat sich als großartig erwiesen, um dies alles zu bündeln. Wir können auch die Metriken dahinter beobachten—wie lange unsere Antwortzeit war, ob wir mehr Kundendienstnachrichten oder Verkäufe erhalten usw. Nachrichten (Messaging) sind ein großartiger Weg, um Daten aus erster Hand zu sammeln; Reputation ermöglicht es, mit den Kunden in Kontakt zu treten und sie auf bestmögliche Weise zu erreichen."

Melissa Stiles

Wie funktioniert der Posteingang?

Die Kommunikation mit Ihren Kunden war noch nie so einfach.



Ein Kunde beginnt ein Gespräch mit Ihrem Unternehmen.

33 % der Verbraucher und Verbraucherinnen bevorzugen es, einem Unternehmen eine SMS zu schicken, weil die Interaktion so einfach ist, vor allem in den Altersgruppen unter 55 Jahren. (<u>Leadferno</u>, 2021). Kunden können SMS-Nachrichten oder Nachrichten von verschiedenen nativen Websites wie Google Business Profile (früher bekannt als Google My Business) oder Facebook verwenden, um ein Gespräch mit Ihnen zu beginnen.

Ihr Unternehmen verwaltet die Gespräche über den Reputation-Posteingang.

Nutzen Sie die Optionen für den Team-Workflow, um Nachrichten oder Kommentare zu Social Media-Beiträgen einfach für einen oder mehrere Standorte zu filtern und schnell zu reagieren. 65 % der Verbraucherinnen und Verbraucher (25-34 Jahre) glauben, dass schnelles Antworten eines Serviceteams ihr Kundenerlebnis drastisch verbessern kann (Help Scout, 2022).

Der Kunde profitiert von einem nahtlosen Nachrichtenaustausch.

Das Gespräch bleibt in demselben Kommunikationskanal, über den der Kunde/die Kundin es begonnen hat.

nbox Ni Unread Flagged Responded	To San Mateo Evans
C Wayne Norris	Start of conversation with Emily Graves
6d To San Mateo Evans	Hello! Can I schedule a tour?
Hi, can l reschedule my appointmen	11:41 PM
Julia Osborne To San Mateo Evans Perfect! I can make next Tuesday wo	Hello, Emily! We'd love to set you up with a tour. What are some good days and times this work for up?
Emily Graves To San Mateo Evans	11:54 PM
This is my 3rd time reaching out i	
G Jessica Parker To San Mateo Evans	
VIN: 1N4AL3AP4DC2932 Is this stil	
G Victor Vargas	Type your message

Reputation

Posteingang konfigurieren

Bevor Sie den Posteingang verwenden können, müssen Sie Nachrichtenquellen einrichten, den Benutzerzugang erweitern und Benachrichtigungen erstellen, um sichergestellt wird, dass Sie keine Nachrichten verpassen. Auf Seite 7 finden Sie Anleitungen für die ersten Schritte.

Posteingang verwalten

Beginnen Sie SMS-Gespräche, senden Sie SMS-Bewertungsanfragen und weisen Sie

Gespräche bestimmten Nutzern zur Bearbeitung zu. Markieren Sie zur besseren Verwaltung der eingehenden Kundengespräche jedes Gespräch als gelesen, markiert oder geschlossen.

Beantworten Sie Kundengespräche mithilfe von Vorlagen, Emojis, Variablen und angehängten Dateien oder fügen Sie dem Gespräch nur für interne Zwecke eine private Notiz hinzu.

No Due Date	Unassigned	
	- amothing for	
hat type of appoint	tment are you	
g for?		LR
	happy to schedule s /hat type of appoint g for?	happy to schedule something for /hat type of appointment are you g for?

Posteingang-Metriken

Die Registerkarte "Inbox Metrics" (Posteingang-Metriken) informiert, zusätzlich zur Gesamtzahl der Gespräche und team- und standortspezifischen Metriken, über durchschnittliche Antwortzeiten und die Zeiten bis zum Schließen von Gesprächen, um Ihnen zu helfen, Trends bei Ihren Nachrichten und den Bemühungen Ihres Teams zu untersuchen.Berichte zu den SLA-Metriken für das Inbox-Messaging sind ebenfalls in der Registerkarte Reports (Berichte) verfügbar.

All Conversations ⑦ 24 ≂ 58% Previous Period: 57	Average ti 57d 2 Previous Peri	me to respond ③ 21h _{マ40%} od: 34d 17h	Average time to close ⑦ Previous Period: 24d 23h	Response Ra 46% a Previous Period:	ate ⑦ 190% : 16%
Total open conversa	ations	Total unassiរ្ conversation	gned Is	Total unrespo conversations	onded s
Previous Period: 54 87.5% 24	Conversations	20 <u>\$ 120%</u> Previous Period: 44		8 \$\sim 450\% Previous Period: 44	
		83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations



Posteingang konfigurieren

Nachrichtenquellen einrichten, den Benutzerzugang erweitern und Benachrichtigungen erstellen, um sicherzustellen, dass eine Nachricht

Einrichten Ihres Posteingangs

Legen Sie fest, welche Quelle(n) Nachrichten in Ihren Posteingang einspeisen soll(en).

1. Navigieren Sie in der linken Seitenleiste zu "Admin" (Verwaltung). Klicken Sie dort auf **Inbox** (Posteingang).





 Hier können Sie die Quellen einsehen, die bereits mit Ihrem Posteingang verknüpft sind, sortiert nach unterstützten Messaging-Seiten und unterstützten Social Media-Seiten. Klicken Sie auf das Symbol für Edit (Bearbeiten), um Verbindungen zu Quellen hinzuzufügen oder zu entfernen.

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

Hinweis: Die derzeit noch nicht für alle Reputation-Benutzer verfügbare Funktion zur Verwaltung von und Reaktion auf Bewertungswebseiten über den Posteingang wird in Kürze verfügbar sein.

3. Wählen Sie die Quellen aus, die Sie mit Ihrem Posteingang verknüpfen möchten, oder aktivieren Sie "Automatically enable new sources" (Neue Quellen automatisch aktivieren).

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	ZocDoc		
				CANCEL	Save

4. Klicken Sie auf Save (Speichern).

Einrichten automatischer Antworten

Reagieren Sie unverzüglich auf Nachrichten, die Kunden Ihnen außerhalb der Geschäftszeiten zusenden. Da die meisten Kunden eine sofortige Antwort erwarten, wenn sie eine Nachricht an ein Unternehmen senden, gilt es als bewährte Praxis, eine Abwesenheitsnachricht und/oder eine Bestätigungsnachricht zu versenden, was sich ebenfalls positiv auf Ihre Antwortmetriken auswirken wird.

- 1. Navigieren Sie in der linken Seitenleiste zu "Admin" (Verwaltung). Klicken Sie dort auf **Auto Responses** (Automatische Antworten).
- 2. Klicken Sie View (Anzeigen).



3. Schalten Sie die Abwesenheitsnachricht von "Aus" (Standard) auf "Ein" um.

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.			
Away Message 🛞 Off	Acknowledgement Message © Off		
Away Message	On Off		



4. Die Öffnungszeiten sind standardmäßig auf 8-17 Uhr eingestellt. Passen Sie diese nach Bedarf an. Blättern Sie zum Hinzufügen einer automatisierten Antwort nach unten.

Customize	Customize Message					
English	Add Translation 👻					
Write a m	essage					
1 😳	0					

5. Klicken Sie auf Save (Speichern).

Benachrichtigungen für den Posteingang konfigurieren

Erstellen Sie Benachrichtigungen für einzelne Nutzer oder Rollen, um sicherzustellen, dass die richtigen Teams aktiv werden, wenn es neue Nachrichten gibt und wenn ihnen ein Gespräch zugewiesen wurde.

So konfigurieren Sie kanalspezifische Benachrichtigungen:

- 1. Klicken Sie auf **Settings** (Einstellungen) in der oberen rechten Ecke der Plattform.
- 2. Klicken Sie im Admin-Menü (Verwaltung) die Registerkarte My Account (Mein Konto) und danach **My Notifications** (Meine Benachrichtigungen).

ଥ≉ My Account	BDP	
師 General Settings	General Information	My Notifications

- **3.** Klicken Sie unter Benachrichtigungen Einstellungen) auf **Add Notification** (Benachrichtigung hinzufügen).
- 4. In der Dropdown-Liste für Select Event (Event auswählen) wählen Sie das Ereignis aus, für das Sie eine Benachrichtigung erstellen möchten. Blättern Sie durch die Optionen und wählen Sie zum Beispiel New Inbox Message (Neue Nachricht im Posteingang).

	Select Event			
Select the ev	ent for which you want to creat	e a notificati	on	
	Select			
	Filter]		
	Actions			
	Ticket Created or Updated			
	Business Listings		Cancel	Nex
	New Q&A			
	Traffic Metrics			
	Profile Changes			



- 5. Klicken Sie auf Next (Weiter).
- 6. Ändern Sie die Einstellungen für die Benachrichtigung.
 - **a.** Rule Name (Name der Regel) Legen Sie einen Namen f
 ür die Benachrichtigung fest, damit Sie diese in Ihrer Liste leichter erkennen k
 önnen.
 - b. Channel der Kanal, über den die Warnmeldungen (Alerts) zugestellt werden. Zu den Optionen gehören E-Mail- und die Ablage der Plattform für Benachrichtigungen.
 - **c. Frequency** Die Häufigkeit, mit der eine Warnmeldung empfangen werden soll. "Sofort" ist zur Zeit die einzige Option.
 - d. Email Subject (E-Mail-Betreff) Wählen Sie die Betreffzeile der E-Mail, wenn Sie in Ihrem Posteingang eingeht. Durch das Einfügen von Variablen können Sie die Quelle, den Standort oder andere Informationen über die Nachricht herauslesen, um mehrere in Ihrem Posteingang eingehende Benachrichtigungen zu verwalten/zu gruppieren.
 - e. Email Custom Message (Benutzerdefinierte E-Mail-Nachricht) Geben Sie einen Text ein, der am Anfang der E-Mail eingefügt werden kann, um zu erläutern, warum die Warnmeldung gesendet wurde oder welche Maßnahmen erwartet werden.
 - f. Alert For (Warnung für) Erhalten Sie Alerts für alle Standorte (klicken Sie auf Alle) oder wählen Sie einzelne Standorte aus. Wenn Sie mehr als eine Filteroption für Alert for haben, verfügt Ihr Konto über benutzerdefinierte Filter, mit denen Sie benutzerdefinierte Segmente zur Verknüpfung mit dem Alert auswählen können.

Achtung! Wenn in Ihrem Benutzerprofil bereits genehmigte Standorte angegeben sind, geben Sie diese NICHT erneut in den Alert-Einstellungen an. Die Ebene des Benutzerprofils überträgt Standorteinstellungen automatisch auf alle betreffenden Alerts, so dass Sie die Eigenschaften einzelner Warnmeldungen nicht ändern müssen. Wenn Sie Standorteinstellungen innerhalb eines Alerts ändern, gelten Änderungen auf der Benutzerprofilebene nicht mehr für den ausgewählten Alert.

- g. Inbox Event (Posteingangsereignis) Erhalten Sie Warnmeldungen für bestimmte Ereignisse im Zusammenhang mit dem Posteingang: Neue Nachricht und Neue Zuweisung im Posteingang.
- 7. Klicken Sie auf Save (Speichern). Der Alert wird aktiv und benachrichtigt Sie über den/die ausgewählten Kanal/Kanäle und in der gewählten Häufigkeit, wenn die Bedingungen für eine Benachrichtigung erfüllt sind. Sie können Alerts auch deaktivieren oder bearbeiten, kopieren und löschen.



Posteingang verwalten

Kommunizieren Sie mit Ihren Kunden über den Kanal ihrer Wahl und schließen Sie den Kreis in Echtzeit.

Tauschen Sie über den Posteingang SMS-, Facebook- und Google My Business-Nachrichten mit Ihren Kunden aus. Auf der Registerkarte "Posteingang" werden alle Konversationen für die verknüpften Quellen gespeichert.

Unresponded Conversations 🕶	Eaura Raymond BDP - Uptown
+	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?

Verwendung von Filtern

Filter in der obersten Zeile bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sie können mehrere Filter anwenden, um Ihren Interessenbereich einzugrenzen, z. B. Nachrichten, die einem bestimmten Teammitglied zugewiesen sind, Nachrichten von einem bestimmten Kunden oder Nachrichten, die eine ausgewählte Anfragevorlage verwenden.

1. Klicken Sie auf das "+", um Filter anzuzeigen.





2. Blättern Sie zum Sortieren Ihrer Nachrichten im Posteingang durch die verschiedenen Filter.



3. Um sekundäre Filter anzuzeigen, klicken Sie auf das dreieckige Symbol neben der Dropdown-Liste für **Conversations** (Gespräche).

Ur	nresponded Conver	sations	
	All		
(Open Unread Flagged Responded Unresponded	-	Zh
	Expired Assigned To Me Assigned	SATIONS	
	Unassigned Closed		
	Pending Approval		



Gespräche verwalten

Klicken Sie auf eine Unterhaltung, um den Dialog zu beginnen. Die Gespräche stammen von konfigurierten SMS-, Facebook- oder Google Business Profile-Konten. Außerdem können im Posteingang Social Media-Beiträge und Kommentare angezeigt werden.

All Conversations -	Ŧ	BDP - Uptown		3	Details	>
Laura Raymond BDP - Uptown	2h	No	Due Date Assigned to LR		Customer Conversation	
Thank you!!	LR	10:30am on 10/24 would be perfect!		4	은 Customer Info	^
END OF CONVERSATIONS		Exceller confirm	nt! You will receive an email ing your appointment shortly.		∠ Laura Raymond	
		Thanks forward	for reaching out, we look I to your visit!	LR	🖉 Add Phone	
		Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM			S Add Tags	
		Direct Message Internal Note			③ Engagement History (4)	~
	(5 Enter Something			🕞 Notes	~
		/ 😀 {} 🖉 🗔 🖞	S	end		

 Klicken Sie auf das (+), um ein Gespräch zu beginnen, Start Conversation, und eine SMS-Nachricht an einen Kunden zu senden. Nachrichten von Google Business Profile und Facebook können nicht von der Plattform aus initiiert werden.

Geben Sie Standort, Kundenname und die Telefonnummer des Kunden ein. Sie können wählen, ob Sie eine Nachricht senden oder eine Bewertung anfordern möchten. Wenn Sie eine Nachricht senden, geben Sie Ihre Nachricht ein oder fügen Sie eine Vorlage, ein Emoji, eine Variable und/oder einen Anhang ein. Wenn Sie eine Bewertung erbitten, wählen Sie die entsprechende Vorlage aus dem Dropdown-Menü.

- 2. Klicken Sie, um das ausgewählte Gespräch einem Nutzer in der Plattform zuzuweisen und ein Fälligkeitsdatum festzulegen, bis zu dem die Nachricht beantwortet werden muss. Beginnen Sie mit der Eingabe des Benutzernamens, um eine Benutzerliste zu aktivieren, aus der Sie auswählen können, und klicken Sie auf Assign (Zuweisen). Um die Zuweisung aufzuheben, klicken Sie auf das Kästchen Assigned to (Zugewiesen an), klicken das X und danach Assign (Zuweisen). Nutzer werden automatisch per E-Mail über die Zuweisung benachrichtigt.
- 3. Klicken Sie auf die Ellipse, um weitere Aktionen f
 ür Ihr Gespr
 äch anzuzeigen. Sie k
 önnen es als gelesen oder ungelesen kennzeichnen, markieren oder die Markierung aufheben, schlie
 ßen oder erneut öffnen. Diese Vorg
 änge gelten nur f
 ür die Reputation-Plattform; sie haben keine Auswirkungen auf die urspr
 üngliche Website. Die verf
 ügbaren Optionen h
 ängen von den Rollenberechtigungen ab.



 Lassen Sie die in der Plattform gespeicherten Informationen über den Kunden in der Konversation anzeigen. Klicken Sie, um den Namen, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer des Kunden zu bearbeiten. Klicken Sie auf Conversation, um Details zu den gesamten Interaktionen zwischen Ihrem Unternehmen und dem Kunden anzuzeigen.

Details	>
Customer Conversation	
☑ Conversation Info	^
Using data from the last 50 messages from th customer.	is
Seutral 100%	
🏳 🗸 Read 🖉 Updated	
Satisfaction - Overall Experience 25%	
🟷 Add Tags	
Detected Emotions:	
🙂 Joy 7	5%
Anticipation 7	5%
🙂 Trust 5	0%
🧐 Fear 2	5%
Disgust 2	5%
View All	
Conversation Notes	~

5. Antworten Sie auf die Unterhaltung in der Registerkarte Direct Message (Direktnachricht). Fügen Sie eine Vorlage als Einstiegspunkt in Ihre Antwort ein. Sie können auch Emojis und Variablen einfügen und Dateien als Anhang zu Ihrer Antwort hinzufügen.

Klicken Sie auf **Send**, um Ihre Nachricht an den Kunden/die Kundin zu senden. Fügen Sie Gesprächsnotizen in der Registerkarte **Internal Note** (Interne Notiz) hinzu. Interne Notizen werden nicht an Kunden gesendet.



Beachten Sie bei Google Business-Nachrichten (GBP):

Wenn Sie GBP-Nachrichten erhalten und nicht darauf reagieren, kann Google die Nachrichtenfunktionen auf Ihrer GBP-Seite deaktivieren.

Auf Facebook-Nachrichten muss innerhalb von 7 Tagen geantwortet werden.

Ein Kunde muss sich für den Erhalt von SMS-Nachrichten einschreiben, bevor Sie antworten können.



Posteingang-Metriken

Verwenden Sie Posteingang-Metriken, um interne KPIs für Ihre Nachrichtenaktivitäten festzulegen.

In der Registerkarte "Inbox Metrics" (Posteingang-Metriken) werden interaktive Diagramme und Grafiken angezeigt, mit deren Hilfe Sie Trends bei Ihren Nachrichten und den Lösungsbemühungen Ihres Teams untersuchen können. Sie erhalten einen Überblick über die Anzahl der bearbeiteten Gespräche sowie Kennzahlen über die Reaktionszeiten und die Zeit bis zum Schließen von Gesprächen. Überwachen Sie die Kennzahlen für die Gesprächszuweisung sowie die Teamleistung nach Nutzer und Standort. Posteingangsmetriken sind auch auf der Registerkarte "Berichte" verfügbar.

Der Bereich Zusammenfassung

Diese Übersicht zeigt Metriken für die Anzahl der Gespräche, die durchschnittliche Zeit, die für die Beantwortung und Schließung des Gesprächs benötigt wurde sowie die Antwortquote.

All Conversations ③	Average time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate ⑦	
24 _{⊽58%}	57d 21h _{⊽40%}		46% _ 190%	
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%	

Metrik	Beschreibung
Alle Gespräche	Summe aller im ausgewählten Zeitraum erstellten Konversationen. Lassen Sie sich die prozentuale Veränderung und den Zeitwert der Vorperiode anzeigen.
Durchschnittliche Zeit bis zur Beantwortung	Die durchschnittliche Zeit, die für die Beantwortung von Kundennachrichten im ausgewählten Zeitraum benötigt wird. Lassen Sie sich die prozentuale Veränderung und den Zeitwert der Vorperiode anzeigen.
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung	Die durchschnittliche Zeit, die für die Schließung von Kundennachrichten im ausgewählten Zeitraum benötigt wird. Lassen Sie sich die prozentuale Veränderung und den Zeitwert der Vorperiode anzeigen.
Antwortquote	Der Prozentsatz der Kundennachrichten, auf die im ausgewählten Zeitraum geantwortet wurde. Lassen Sie sich die prozentuale Veränderung und den Zeitwert der Vorperiode anzeigen.

Hinweis: Wenn der Kunde antwortet, nachdem die Nachricht bereits geschlossen wurde, wird sie in der ursprünglichen Konversation wieder geöffnet und die Zeit für die Beantwortung / Schließung beginnt bei Null.

Reputation

Gesamtzahl der Gespräche

Verfolgen Sie den Prozentsatz offener, nicht zugewiesener und nicht beantworteter Gespräche im ausgewählten Zeitraum.

Total open conversations		Total unassigned	conversations	Total unresponded conversations		
21 _{⊽61%}		20 <u>A 120%</u>		8 \$450%		
Previous Period: 54		Previous Period: 44		Previous Period: 44		
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations	

Gesprächsperformance

Messen Sie Gesprächsmetriken nach Standort, Teammitglied und Quelle. Zeigen Sie die Anzahl der offenen, zugewiesenen und nicht beantworteten Gespräche sowie die durchschnittliche Zeit bis zur Antwort, die durchschnittliche Zeit bis zum Schließen des Gesprächs und die Antwortquoten an.

.ocation Performance									
Location	⊖ All Conversations ⇔	Open 👙	Assigned	Unresponded 🔤	Responded ᇢ	Closed	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	leam Performance							
Team Member $\ensuremath{\ominus}$	Open 🔤	Assigned	Unresponded	Responded \Leftrightarrow	Closed	Average time to respond $\ \ominus$	Average time to close $\ \ominus$	Response rate \Leftrightarrow
Dani Evans	1	2	1	3	3	1		75%
Dean Repiso	1	-	1	4	4	-	-	64%

Source Pe	Source Performance								
Source 🖨	All Conversations	Open \ominus	Assigned	Unresponded	Responded	Closed	Average time to respond	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%

Reputation

Optionen für Metriken

Für den Zugriff auf zusätzliche Optionen klicken Sie auf die Ellipse in der oberen, rechten Ecke der exportierbaren Diagramme.

Zu den Optionen gehören: PDF herunterladen, CSV herunterladen, Terminieren oder Weiterleiten. Alle Filter, die aktuell auf den Datensatz angewendet werden, bleiben für alle Optionen erhalten. Die Zustellungs-E-Mails enthalten einen Link zum Anzeigen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto).

Note: (Hinweis:) Bei Vorgängen, die zur Verarbeitung großer Datenmengen Zeit benötigen, kann ein Popup-Fenster erscheinen, das Ihnen entweder die Möglichkeit gibt, zu warten, bis der Vorgang als Download fortgesetzt wird (Sie müssen auf demselben Bildschirm bleiben) oder Sie können sich per E-Mail mit einem Link zum Download benachrichtigen lassen (Sie können zu anderen Bildschirmen wechseln).

Option	Beschreibung
PDF herunterladen	Exportieren Sie den aktuellen Datensatz in einen PDF- Bericht. Die Titelseite des Berichts enthält das Logo Ihres Kontos, den Namen des Berichts, den ausgewählten Zeitraum und die ausgewählten Standorte.
CSV herunterladen	Exportiert den aktuellen Datensatz in ein CSV-Format.
Terminieren	Erstellen Sie einen terminierten Bericht, um automatisch eine E-Mail mit dem aktuellen Datensatz als PDF- oder CSV-Anhang an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos zu senden. Geben Sie einen Berichtsnamen, die Häufigkeit (täglich, wöchentlich, monatlich, vierteljährlich, jährlich), das Format sowie eine Nachricht ein, die im Text der E-Mail enthalten sein soll. Sie können terminierte Berichte auf der Registerkarte Berichte bearbeiten.
Weiterleiten	Sendet den aktuellen Datensatz per E-Mail mit einem PDF- oder CSV-Anhang an andere Teilnehmer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail- Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen.

Verwendung der Mobile App

Verwenden Sie die Reputation-Mobile App, um Ihren Posteingang und andere Daten auch unterwegs auf Ihrem mobilen Gerät abzurufen.

Mit der Reputation Mobile App, die im Google Play Store und im Apple App Store erhältlich ist, können Sie ganz einfach auf Posteingang, Übersichten, Bewertungen, Umfragen und mehr zugreifen. Zu den Anmeldeoptionen gehören ein "Magic Link", die Eingabe von E-Mail und Passwort sowie Single Sign On.

Die Startseite bietet einen Überblick über die Leistungskennzahlen der für Ihre Standorte aktivierten Lösungen. Tippen Sie im unteren Bereich auf **Inbox** (Posteingang), um Ihre Unterhaltungen anzuzeigen. Von dort aus können Sie:

- Ihre eigenen SMS-Gespräche mit einem Kunden initiieren
- Nachrichten Ihrer Kunden anzeigen lassen und von Ihrem Mobilgerät aus beantworten.
- Nachrichten sortieren, indem Sie auf Ungelesen, Markiert, Beantwortet, Nicht beantwortet, An mich zugewiesen, Zugewiesen oder Nicht zugewiesen klicken.
- Wenden Sie Filter an, um nach Quelle und Datumsbereich zu sortieren.

Sie können innerhalb jeder Unterhaltung ein Fälligkeitsdatum zuweisen, indem Sie auf die Dropdown-Liste "No Due Date" (Kein Fälligkeitsdatum) in der oberen linken Ecke klicken. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das Symbol **Informationen**, um Details zu Gesprächen



und Kontakten anzuzeigen, oder Sie klicken zum Zuweisen, Markieren, Schließen oder Als Ungelesen Markieren auf die Ellipse.

Laden Sie die kostenlose Reputation-Mobile App über den <u>Google Play Store</u> oder den <u>Apple App Store</u> herunter, um von unterwegs auf Ihre Informationen zuzugreifen.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre/n Kundenbetreuer/in oder das Support-Team.

Kostenpflichtige Premium-Dienste

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur Accuracy (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale Appeal (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste f
 ür Google)
- Die Power (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten Cares (Kundenbetreuung) Wins (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)

Hinweis: Unser Reputation-Team für Premium Paid Services steht zwar für die Verwaltung der Kundeninteraktion auf sozialen Kanälen zur Verfügung, bietet aber derzeit keine Live-Nachrichten an.



Kontaktieren Sie Ihre/n Kundenbetreuer/in für weitere Informationen zu unseren Kostenpflichtige Premium-Dienste.

Reputation

Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- Aktionen
- Admin
- Social Media-Markenbewusstsein
- Unternehmensverzeichnisse
- Dashboards
- Nutzererlebnis
- Mobile App
- Seiten & Widgets zur Verzeichnissuche
- Rep Connect

- Berichte
- Reputation-Score
- Anfragen
- Bewertungen
- Social Media-Analyse
- Social Suite
- Umfragen
- Widgets

