

La Boîte de Réception

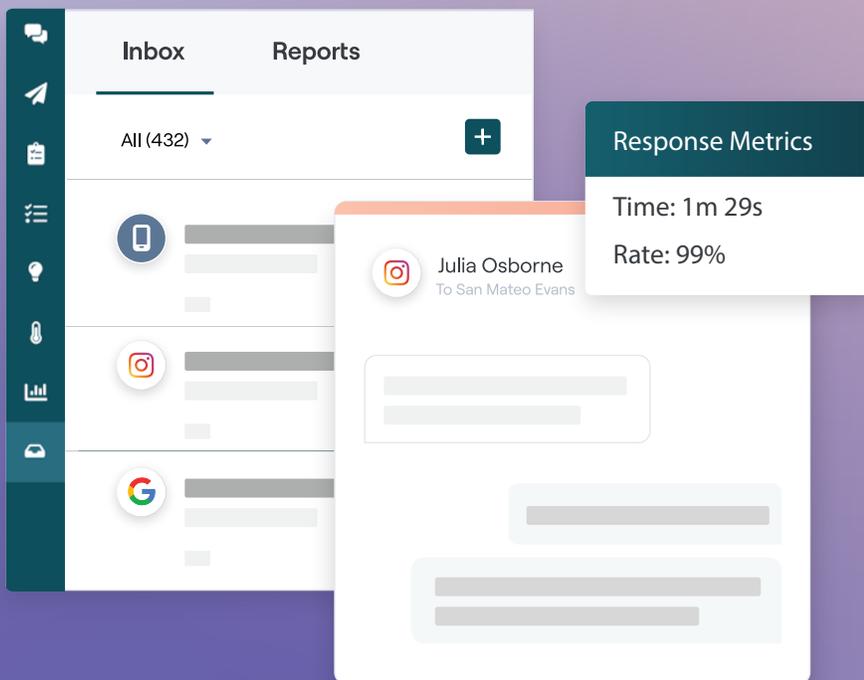
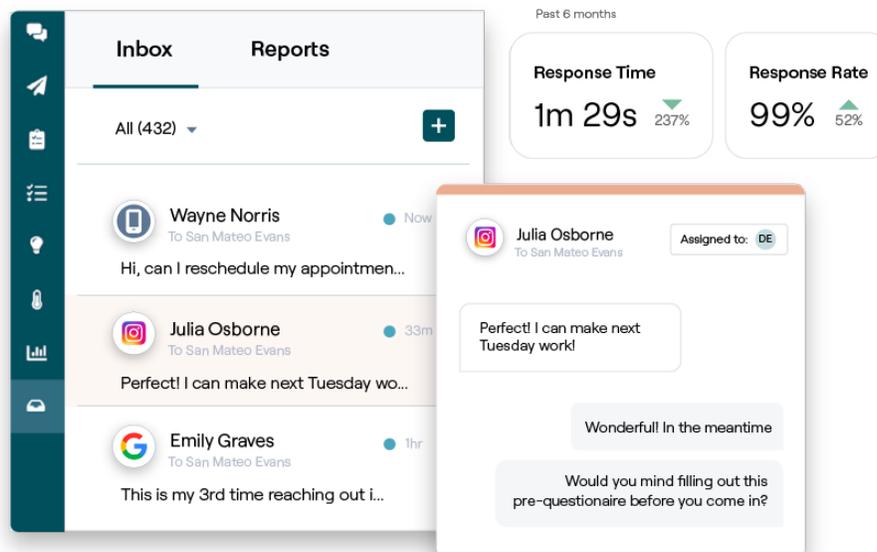


Table des matières

- I. Aperçu de la boîte de réception.....2
 - a. Études de cas
 - b. Comment fonctionne la boîte de réception ?
 - c. Configuration de la boîte de réception
 - d. Gestion de la boîte de réception
 - e. Mesures de la boîte de réception
- II. Configuration de la boîte de réception.....7
 - a. Configurer votre boîte de réception
 - b. Configurer des réponses automatiques
 - c. Configurer les notifications de la boîte de réception
- III. Gestion de la boîte de réception.....12
 - a. Appliquer des filtres
 - b. Gestion des conversations
- IV. Indicateurs de la boîte de réception.....17
 - a. Zone de résumé
 - b. Nombre total des conversations
 - c. Niveau de performance de la conversation
 - d. Options des mesures
- V. Utiliser l'application mobile.....20
- VI. Services payants Premium.....21
- VII. Ressources supplémentaires.....22



Aperçu de la boîte de réception

Ne ratez plus jamais une conversation avec vos clients !

Assurez la continuité de l'engagement des clients sur les canaux de communication publics et privés grâce à la boîte de réception : échangez des messages et réagissez aux commentaires des clients sur vos publications dans les médias sociaux. Attribuez, répondez et fermez les conversations, suivez les clients potentiels et analysez les mesures, le tout sur la plateforme Reputation.

Les messages privés directs et les commentaires des publications sur les réseaux sociaux de différents sites sont pris en charge par une seule boîte de réception omnicanale pour faciliter les interactions avec les clients, ce qui se traduit par des expériences client positives et des ventes plus rapides. Une option permettant de soutenir les sites d'évaluation, tels que Glassdoor, par le biais de la boîte de réception sera bientôt disponible !

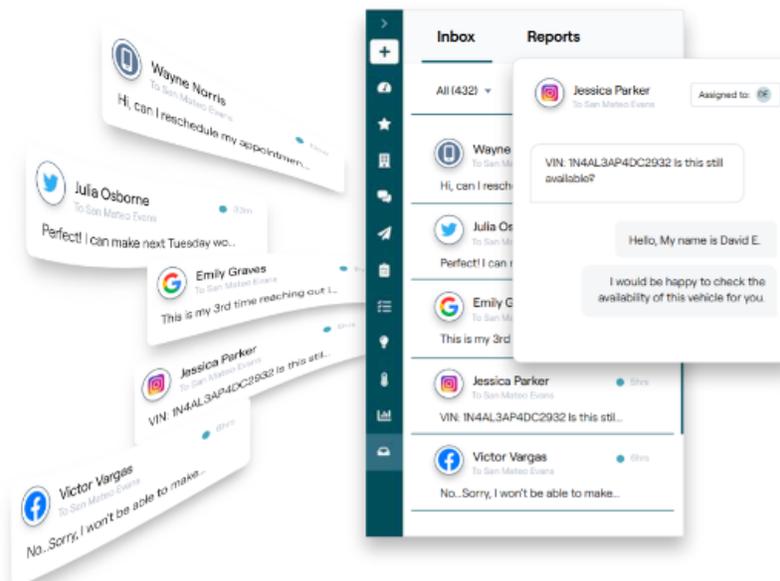
La boîte de réception prend actuellement en charge les canaux suivants :

Messages privés directs

- Messages SMS
- Messages sur Facebook Business
- Messages sur Google Business
- Messages directs sur Twitter

Commentaires sur les publications

- Commentaires sur Facebook
- Commentaires sur Instagram
- Commentaires sur Twitter
- Commentaires sur LinkedIn



Études de cas

Nos recherches indiquent aussi une corrélation directe entre l'expérience client et les revenus. Découvrez comment de vrais clients de Reputation ont utilisé la boîte de réception pour améliorer leur expérience client, transformant les commentaires en moteur de croissance pour leur entreprise.

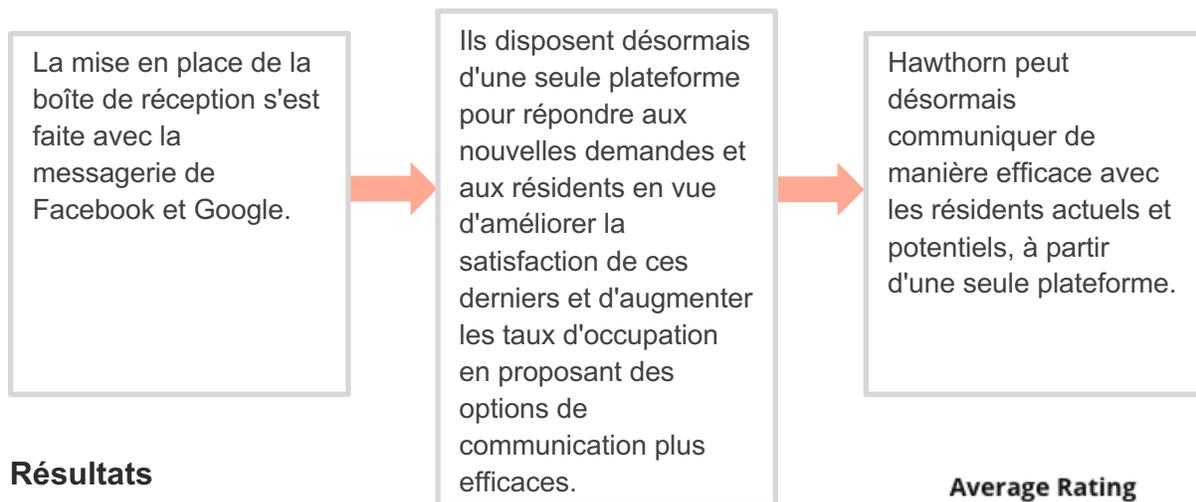
Hawthorn Senior Living



Hawthorn Retirement Group offre des services de gestion et de conseil aux maisons de retraite, aux établissements de soins personnels, aux résidences assistées et aux résidences de soins de la mémoire. Le siège social de la société Hawthorn se trouve à Vancouver, dans l'État de Washington, et elle dispose de sites dans 20 États américains et deux provinces canadiennes.

Hawthorn nous a demandé de l'aide pour communiquer en temps réel avec les résidents actuels et potentiels et leurs familles. Ils ont cherché de nouveaux canaux, en exploitant les médias sociaux pour faciliter les contacts et suivre le nombre de conversions et le temps de réponse moyen.

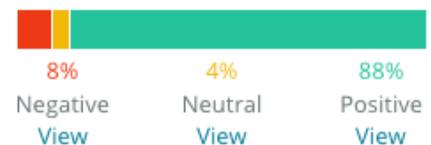
Actions



Résultats

- ★ Depuis la mise en place de la boîte de réception, ils ont reçu plus de 8 800 messages avec un temps de réponse
- ★ Dernièrement, ils ont amélioré leur temps de réponse moyen à 11 minutes.

Average Rating



.SAM : Storage Asset Management

SAM : Storage Asset Management sont venus vers nous avec les besoins suivants :

- un moyen de rester en contact avec tous les clients qui leur ont envoyé des messages sur plusieurs réseaux sociaux et répondre à toutes les demandes
- une solution évolutive pour répondre à la croissance à venir et rester en contact avec les prospects et les clients



Actions

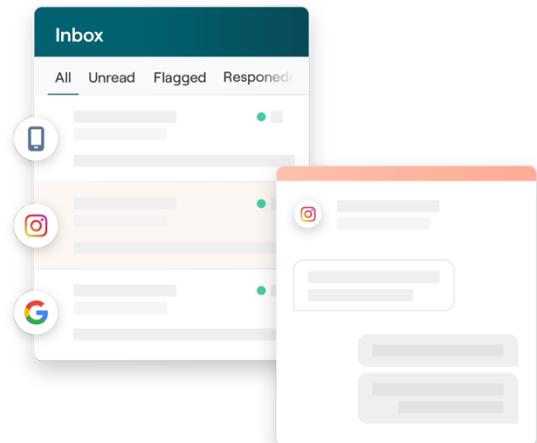
1. Adoption de la boîte de réception pour communiquer rapidement avec les prospects et les clients et garantir une excellente expérience client.

2. Communication avec les clients à partir de plusieurs canaux sur une plate-forme centralisée pour une efficacité maximale.

3. Utilisation de la fonction de marquage des thèmes des messages de la boîte de réception pour développer le contenu.

Résultats

- ★ 5 500 Messages
- ★ Temps de réponse moyen d'une heure
- ★ 2 250 prospects



Évaluation des clients

L'outil Reputation a été très utile pour rassembler tous ces éléments. On peut également voir les mesures qui vont avec, comme le temps de réponse, le nombre de messages du service clientèle ou de ventes, etc. La messagerie est un excellent moyen pour collecter des données provenant de la source. Reputation permet de s'engager avec les clients et d'établir le meilleur contact possible avec eux. »

— Melissa Stiles



Comment fonctionne la boîte de réception ?

La communication avec vos clients n'a jamais été aussi facile.

1

Un client engage une conversation avec votre entreprise.

33 % des consommateurs préfèrent envoyer un SMS à une entreprise pour faciliter l'interaction, en particulier dans les tranches d'âge inférieures à 55 ans ([Leadferno](#), 2021). Les clients peuvent utiliser les SMS ou les messages sur plusieurs sites natifs, tels que Google Business Profile (anciennement connu sous le nom de Google My Business) ou Facebook, pour engager une conversation avec vous.

2

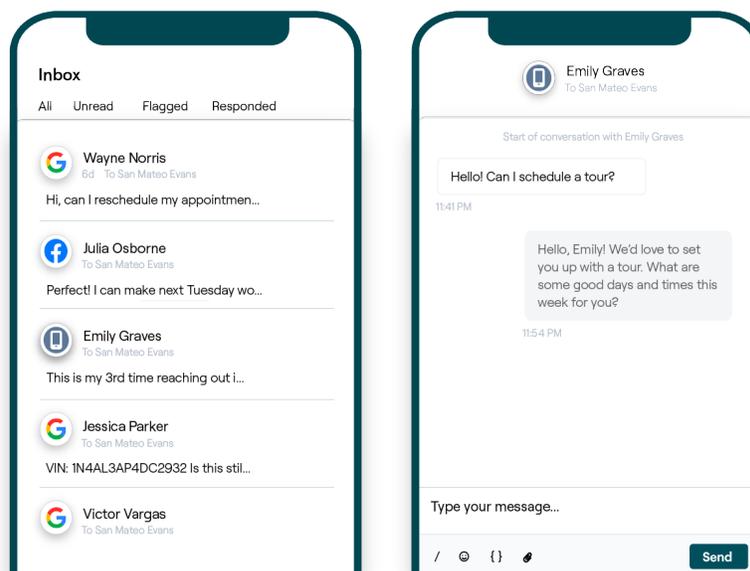
Votre entreprise gère la conversation à partir de la boîte de réception Reputation.

Exploitez au mieux les options de flux de travail de l'équipe pour filtrer facilement les messages ou les commentaires sur les posts sur les réseaux sociaux sur un ou plusieurs sites et répondre rapidement. 65 % des consommateurs (âgés de 25 à 34 ans) estiment qu'une réponse rapide de la part d'une équipe de support peut améliorer considérablement leur expérience client ([Help Scout](#), 2022).

3

Le client bénéficie d'une expérience de messagerie sans faille.

La conversation reste sur le même canal que celui initié par client.



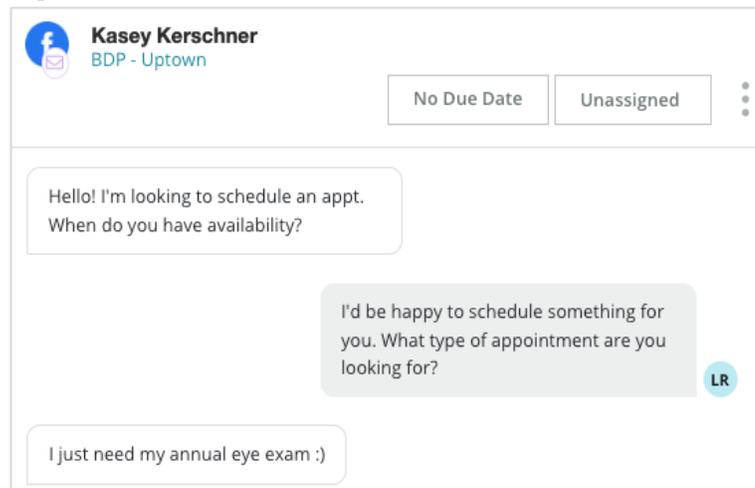
Configuration de la boîte de réception

Avant d'utiliser la boîte de réception, configurez les sources de messagerie, étendez l'accès des utilisateurs et créez des notifications pour vous assurer de recevoir tous les messages. Reportez-vous à la page 7 pour les instructions de démarrage.

Gestion de la boîte de réception

Lancez des conversations par SMS, envoyez des demandes de révision par SMS et attribuez des conversations à des utilisateurs spécifiques pour qu'ils les gèrent. Marquez chaque conversation comme lue, signalée ou fermée pour gérer le flux des conversations avec les clients.

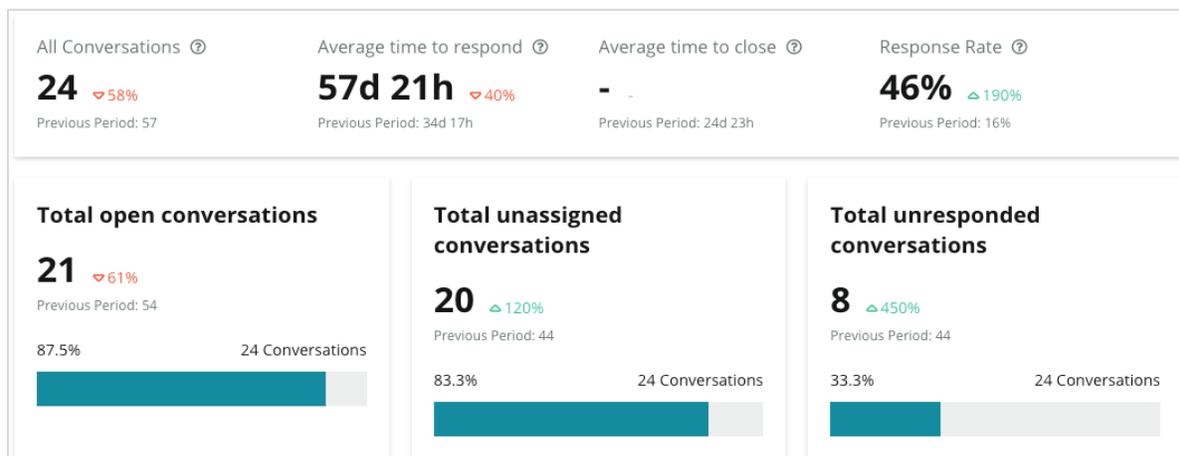
Répondez aux conversations des clients en utilisant des modèles, des émojis, des variables et des fichiers joints ou ajoutez une note privée à la conversation à des fins internes uniquement.



Mesures de la boîte de réception

L'onglet Indicateurs de la boîte de réception présente des données sur la réponse moyenne et le délai de clôture, ainsi que des données sur le nombre total de conversations, l'équipe et le lieu, afin de vous aider à étudier les tendances de vos messages et les efforts de votre équipe.

Le rapport sur les indicateurs SLA de la messagerie de la boîte de réception est également disponible dans l'onglet Rapports.



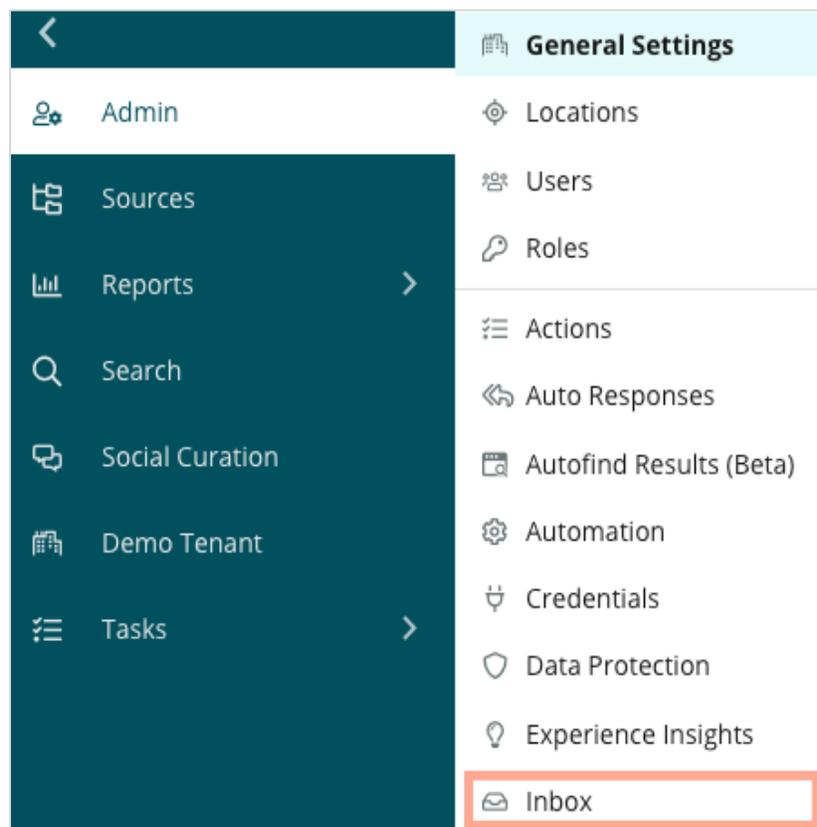
Configuration de la boîte de réception

Configurez des sources de messagerie, étendez l'accès des utilisateurs et créez des notifications pour vous veiller qu'aucun message ne soit jamais manqué.

Configurer votre boîte de réception

Déterminez la ou les sources qui alimenteront les messages dans votre boîte de réception.

1. Naviguez vers Admin sur le panneau latéral de gauche. À partir de là, cliquez sur **Boîte de réception**.



2. Ici, vous pouvez afficher les sources déjà connectées à votre boîte de réception, triées par sites de messagerie pris en charge et sites des réseaux pris en charge. Cliquez sur l'icône **Modifier** pour ajouter ou supprimer des connexions sources.

Sources 

Messaging Sites Supported	<ul style="list-style-type: none"> Google Facebook Instagram SMS Twitter
Social Sites Supported	<ul style="list-style-type: none"> Facebook Instagram LinkedIn Twitter YouTube
Review Sites Supported	<ul style="list-style-type: none"> Google Facebook BBB DocSpot G2 Glassdoor Google Q&A HealthGrades Indeed MD.com RateMDs ZocDoc

Remarque : actuellement non disponible pour tous les utilisateurs de Reputation, la possibilité de gérer et de répondre aux sites d'évaluation via la boîte de réception sera bientôt disponible.

3. Sélectionnez les sources auxquelles vous souhaitez connecter votre boîte de réception ou cochez « Activer automatiquement les nouvelles sources ».

Sources

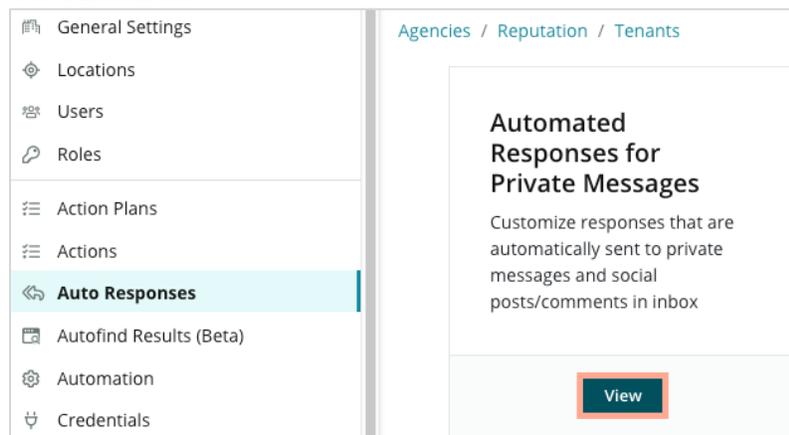
Messaging Sites Supported	All None <input type="checkbox"/> Google <input type="checkbox"/> SMS	<input type="checkbox"/> Automatically enable new sources <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter	<input type="checkbox"/> Instagram
Social Sites Supported	All None <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter	<input type="checkbox"/> Automatically enable new sources <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> YouTube	<input type="checkbox"/> LinkedIn
Review Sites Supported	All None <input type="checkbox"/> Google <input type="checkbox"/> DocSpot <input type="checkbox"/> Google Q&A <input type="checkbox"/> MD.com	<input type="checkbox"/> Automatically enable new sources <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> G2 <input type="checkbox"/> HealthGrades <input type="checkbox"/> RateMDs	<input type="checkbox"/> BBB <input type="checkbox"/> Glassdoor <input type="checkbox"/> Indeed <input type="checkbox"/> ZocDoc

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

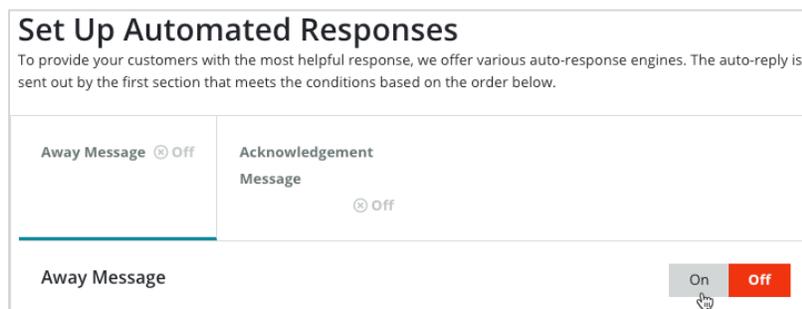
Configurer des réponses automatiques

Répondez instantanément à un client lorsqu'il vous envoie un message en dehors des heures de bureau. Comme la plupart des clients s'attendent à une réponse immédiate lorsqu'ils envoient un message à une entreprise, la définition d'un message de départ et/ou d'un message d'accusé de réception est considérée comme une bonne pratique et contribue également à améliorer votre taux de réponse.

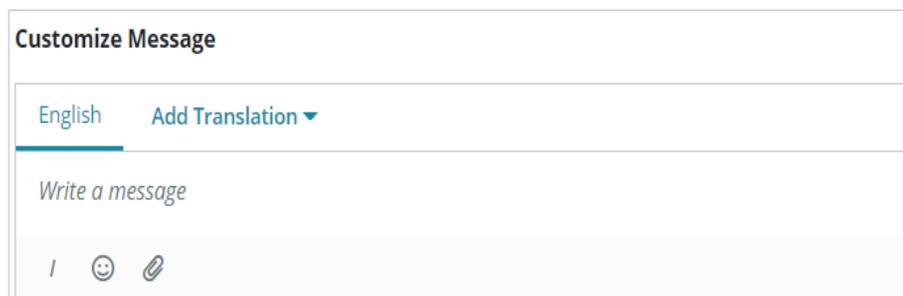
1. Naviguez vers Admin sur le panneau latéral de gauche. À partir de là, cliquez sur **Réponses automatiques**.
2. Cliquez sur **Afficher**.



3. Faites basculer le message d'absence de Off (par défaut) à On.



4. Les heures sont fixées par défaut de 8h à 17h. Ajustez si nécessaire. Faites défiler vers le bas pour ajouter une réponse automatisée.



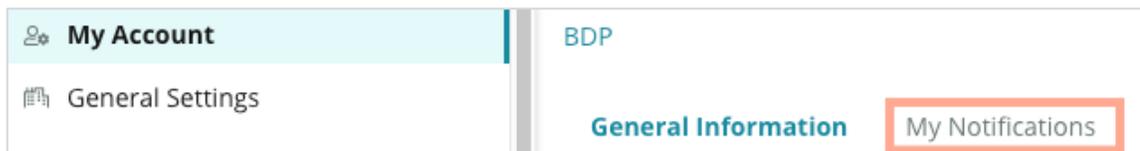
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les notifications de la boîte de réception

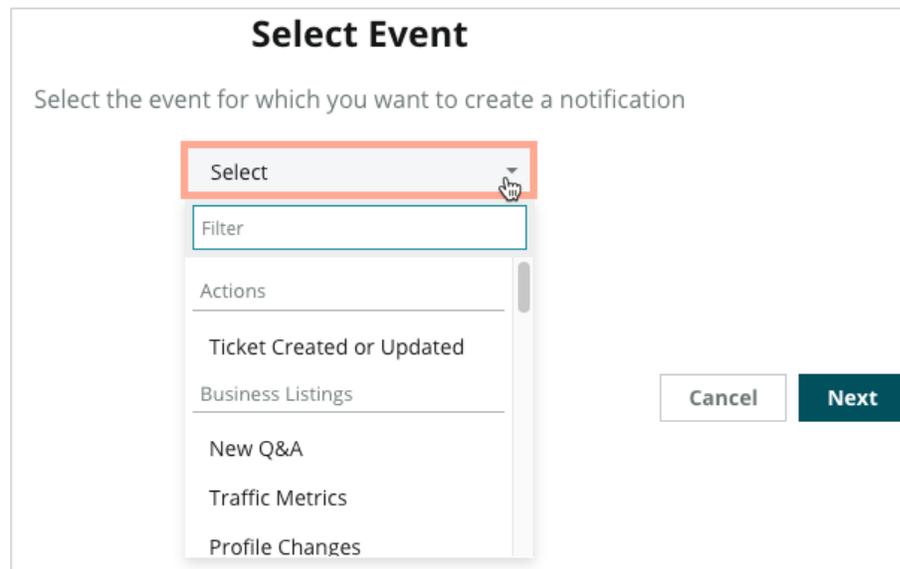
Créez des notifications pour les utilisateurs individuels ou les rôles pour faire en sorte que les équipes appropriées prennent des mesures en cas de nouveaux messages et lorsqu'une conversation leur a été attribuée.

Pour configurer des notifications spécifiques à un canal :

1. Cliquez sur **Paramètres** dans le coin supérieur de droite de la plateforme.
2. À partir du menu Admin, cliquez sur l'onglet Mon compte, puis sur **Mes notifications**.



3. À partir des paramètres des Notifications, cliquez sur **Ajouter une notification**.
4. Dans la liste déroulante **Sélectionner l'événement**, choisissez l'événement pour lequel vous souhaitez créer une notification. Par exemple, faites défiler les options et choisissez **Nouveau message dans la boîte de réception**.



5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Modifiez les paramètres de notification.
 - a. **Nom de la règle** - Définissez un nom pour la notification afin de vous aider à l'identifier dans votre liste.
 - b. **Canal** - Les alertes de canal sont délivrées par ce biais. Les options comprennent les notifications par e-mail et sur la plateforme Tray.

- c. **Fréquence** - La fréquence à laquelle vous souhaitez recevoir l'alerte. L'immédiateté est la seule option pour le moment.
- d. **Objet de l'e-mail** - Choisissez l'objet de l'e-mail lorsqu'il arrive dans votre boîte de réception. L'insertion de variables vous permet d'identifier la source, le site ou d'autres informations sur le ticket afin de faciliter la gestion et le regroupement des multiples alertes qui arrivent dans votre boîte de réception.
- e. **Message de personnalisation de l'e-mail** - Saisissez le texte à ajouter au début de l'e-mail, qui peut être utilisé pour définir le contexte de l'envoi de l'alerte ou les attentes en matière d'action.

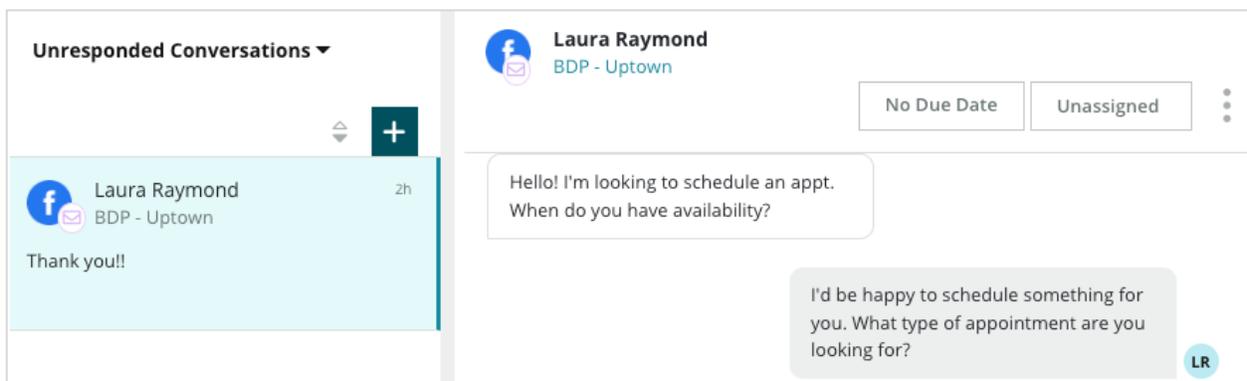
L'info ! Si les localisations autorisées sont déjà spécifiées sur votre profil utilisateur, ne les spécifiez PAS à nouveau dans les paramètres d'alerte. Le profil de l'utilisateur transfère systématiquement les paramètres de localisation à toutes les alertes liées, ce qui vous évite d'avoir à modifier les propriétés de chaque alerte. Si vous modifiez les paramètres de localisation dans une alerte, les modifications apportées au niveau du profil utilisateur ne s'appliquent plus à l'alerte sélectionnée.

- f. **Alerte pour** - Recevez des alertes pour tous les sites (cliquer sur Tout) ou sélectionnez les sites individuels. Si vous avez plus d'une alerte pour l'option de filtre, votre compte dispose de filtres personnalisés, qui vous permettent de choisir des segments personnalisés à associer à l'alerte.
 - g. **Événement Boîte de réception** - Recevez des alertes pour des événements spécifiques liés à la Boîte de réception : Nouveau message dans la boîte de réception et Nouvelle affectation dans la boîte de réception.
7. Cliquez sur **Enregistrer**. L'alerte devient active et vous informe via le(s) canal(aux) et la fréquence sélectionnés lorsque les conditions de notification sont activées. Vous pouvez également désactiver l'alerte ou la modifier, la copier et la supprimer.

Gestion de la boîte de réception

Communiquez avec les clients par le canal de leur choix et bouclez la boucle en temps réel.

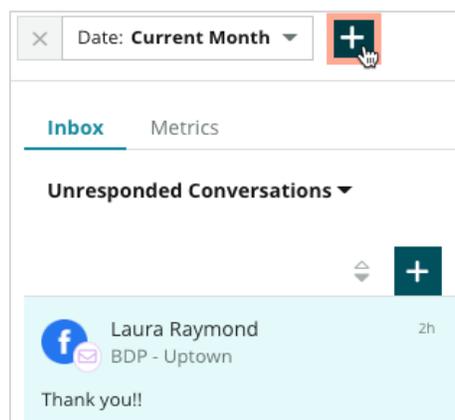
Échangez des messages SMS, Facebook et Google My Business avec vos clients grâce à la boîte de réception. L'onglet Boîte de réception stocke toutes les conversations des sources connectées.



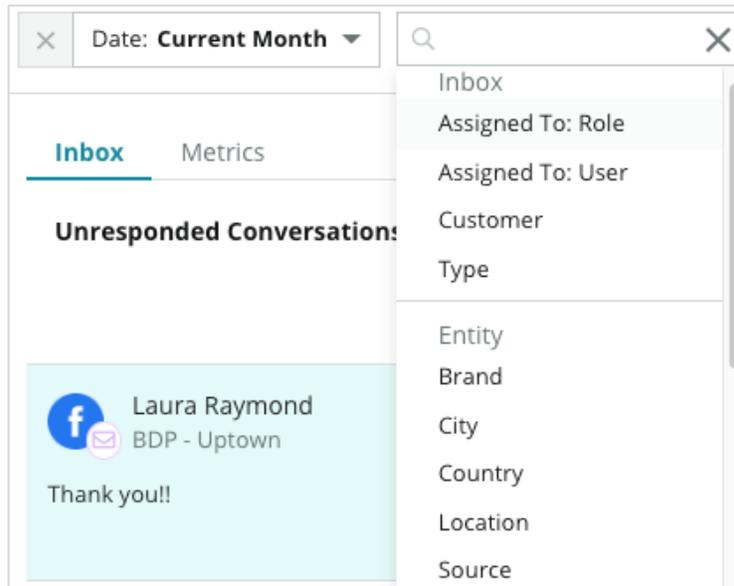
Appliquer des filtres

Les filtres de la ligne supérieure affectent les données affichées sur l'onglet. Appliquez plusieurs filtres pour réduire votre champ d'action, y compris les messages attribués à un membre spécifique de l'équipe, ceux provenant d'un client spécifique et ceux utilisant un modèle de demande sélectionné.

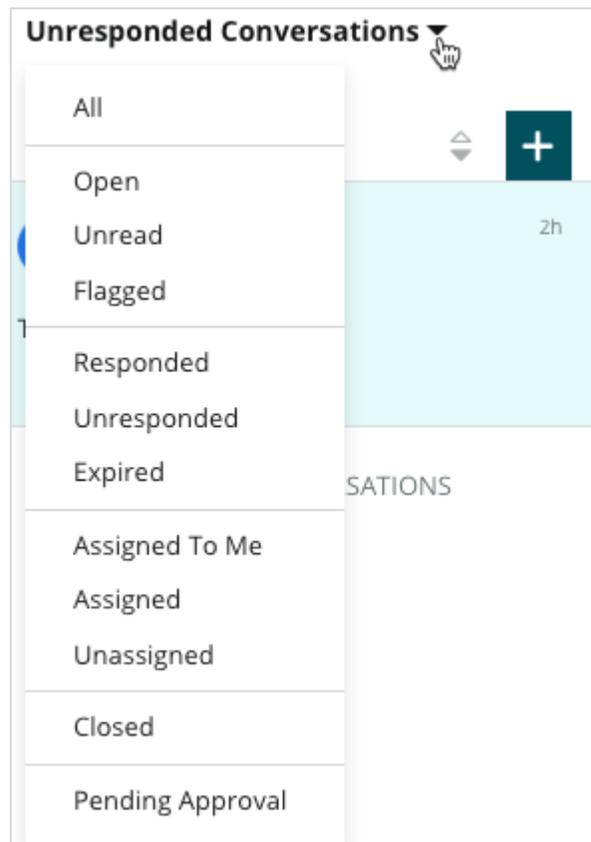
1. Cliquez sur le « + » pour afficher les filtres.



- Faites défiler les différents filtres pour trier vos messages dans la boîte de réception.

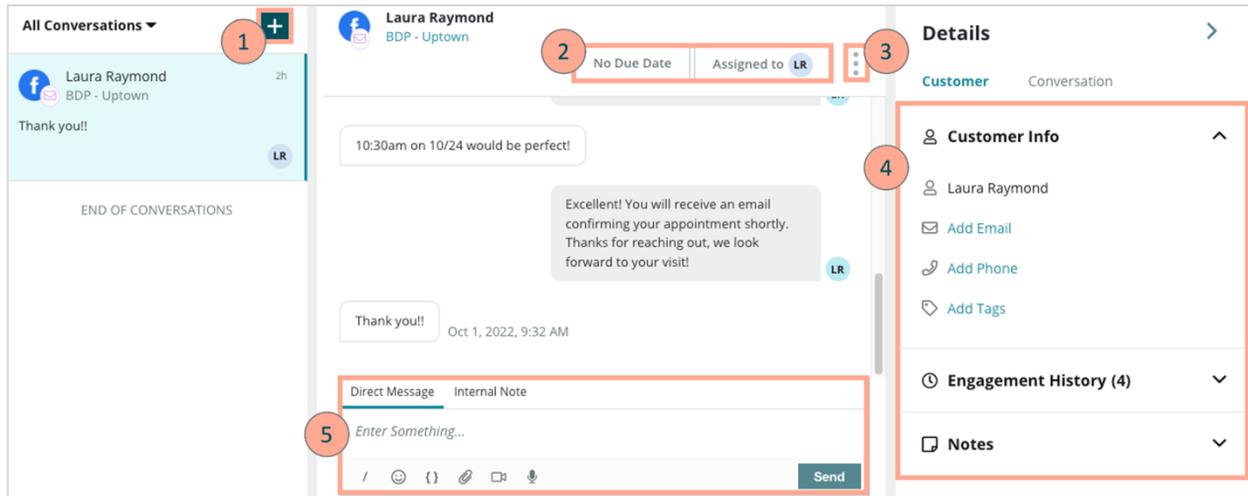


- Pour afficher les filtres secondaires, cliquez sur l'icône triangulaire à côté de la liste déroulante **Conversations**.



Gestion des conversations

Cliquez sur une conversation pour commencer à interagir. Les conversations proviennent de comptes SMS, Facebook ou Google Business Profiles configurés. Vous pouvez également voir les messages et les observations des réseaux sociaux dans la



boîte de réception.

1. Cliquez sur le (+) pour **Démarrer la conversation** et envoyer un message SMS à un client. Les messages de Google Business Profile et de Facebook ne peuvent pas être lancés à partir de la plateforme.
Saisissez le site, le nom et le numéro de téléphone du client. Choisissez d'envoyer un message ou de demander un avis. Si vous envoyez un message, saisissez-le ou insérez un modèle, un emoji, une variable et/ou une pièce jointe. Si vous demandez une révision, sélectionnez le modèle de demande dans le menu déroulant.
2. Cliquez sur ce bouton pour attribuer la conversation sélectionnée à un utilisateur de la plate-forme et fixer une date limite de réponse au message. Commencez à taper le nom de l'utilisateur pour activer une liste d'utilisateurs à sélectionner et cliquez sur **Attribuer**. Pour annuler une attribution, cliquez sur la case **Attribué** à, cliquez sur le **X**, puis cliquez sur **Attribuer**. Les utilisateurs sont automatiquement notifiés par e-mail lors de l'attribution.
3. Cliquez sur les points de suspension pour afficher des actions supplémentaires pour votre conversation. Choisissez de le marquer comme lu ou non lu, de le signaler ou non, de le fermer ou de le rouvrir. Ces actions ne s'appliquent qu'à la plateforme de Reputation ; il n'y a aucun impact sur le site natif. Les options disponibles dépendent des autorisations du rôle.

- Visualisez les informations enregistrées dans la plateforme pour le client dans la conversation. Cliquez pour modifier le nom, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone du client. Cliquez sur **Conversation** pour afficher les détails de l'ensemble des interactions entre votre entreprise et le client.

Details

Customer **Conversation**

Conversation Info

Using data from the last 50 messages from this customer.

Neutral 100%

Read Updated

Satisfaction - Overall Experience 25%

Add Tags

Detected Emotions:

Joy	75%
Anticipation	75%
Trust	50%
Fear	25%
Disgust	25%

View All

Conversation Notes

- Répondez à la conversation dans l'onglet **Message direct**. Insérez un modèle comme point de départ pour votre réponse. Vous pouvez aussi insérer des emojis, des variables et joindre des fichiers à votre réponse.

Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer votre message au client. Ajoutez des notes de conversation dans l'onglet **Note interne**. Les notes internes ne sont pas envoyées aux clients.

À garder à l'esprit avec Google Business Messages :

si vous recevez des messages en GBP et que vous n'y répondez pas, Google peut désactiver les fonctions de messagerie à partir de votre page GBP.

Les messages Facebook doivent recevoir une réponse dans les 7 jours.

Un client doit accepter de recevoir des messages SMS avant que vous ne puissiez lui répondre.

Indicateurs de la boîte de réception

Utilisez les Indicateurs de la boîte de réception pour vous aider à définir des KPI internes pour votre activité de messagerie.

L'onglet Indicateurs de boîte de réception affiche des tableaux et des graphiques pour vous aider à étudier les tendances de vos messages et les efforts de résolution de votre équipe. Déterminez le nombre de conversations en cours de gestion ainsi que les paramètres de réponse et de délai de conclusion. Surveillez les paramètres d'affectation des conversations ainsi que les performances de l'équipe par utilisateur et par lieu.

Les indicateurs de la boîte de réception sont également disponibles sous l'onglet Rapports.

Zone de résumé

Ce tableau de bord présente des données sur la quantité de conversations, le temps moyen nécessaire pour répondre et clore la conversation et le taux de réponse.

All Conversations ⓘ	Average time to respond ⓘ	Average time to close ⓘ	Response Rate ⓘ
24 ▼ 58%	57d 21h ▼ 40%	-	46% ▲ 190%
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%

Indicateurs	Description
Toutes les conversations	Total de toutes les conversations créées au cours de la période sélectionnée. Visualisez la variation en pourcentage et la valeur de la période précédente.
Temps moyen de réponse	Le temps moyen de réponse aux messages des clients dans la période sélectionnée. Visualisez la variation en pourcentage et la valeur de la période précédente.
Temps moyen avant de fermer	Le temps moyen de la fermeture des messages des clients dans la période sélectionnée. Visualisez la variation en pourcentage et la valeur de la période précédente.
Taux de réponse	Le pourcentage de messages du client qui ont reçu une réponse au cours de la période sélectionnée. Visualisez la variation en pourcentage et la valeur de la période précédente.

Remarque : si le client répond alors que le message a déjà été fermé, il sera rouvert dans la conversation initiale et le délai de réponse/fermeture reprendra à zéro.

Nombre total des conversations

Déterminez le pourcentage de conversations ouvertes, non attribuées et sans réponse dans la période sélectionnée.



Niveau de performance de la conversation

Mesurez les paramètres de conversation par site, membre de l'équipe et source. Visualisez la quantité de conversations ouvertes, assignées et sans réponse, ainsi que le temps moyen de réponse, de fermeture et les taux de réponse.

Location Performance									
Location	All Conversations	Open	Assigned	Unresponded	Responded	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 Performance								
Team Member	Open	Assigned	Unresponded	Responded	Closed	Average time to respond	Average time to close	Response rate
Dani Evans	1	2	1	3	3	1	-	75%
Dean Repiso	1	-	1	4	4	-	-	64%

Source Performance									
Source	All Conversations	Open	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%



Options des mesures

Pour accéder aux options supplémentaires, cliquez sur les points de suspension dans le coin supérieur de droite de graphiques exportables.

Les options incluent : Télécharger un PDF, Télécharger un CSV, Programmer ou Transférer. Tout filtre actuellement appliqué à l'ensemble de données sera conservé sur toutes les options. Les e-mails incluent un lien pour consulter le rapport et un autre pour lancer le rapport sur la plateforme et interagir avec les données et ajouter des personnalisations (disponibles pour les utilisateurs disposant des identifiants du compte).

Remarque : les opérations qui prennent du temps pour traiter des volumes importants de données sont susceptibles de générer une fenêtre contextuelle qui vous permet soit d'attendre que l'opération se poursuive sous forme de téléchargement (vous devez rester sur la même page), soit d'être informé par e-mail avec un lien de téléchargement (il est possible de le déplacer vers une autre page).

Option	Description
Télécharger le PDF	Exportez l'ensemble des données actuel sous forme de rapport PDF. La Page de titre du rapport inclut le logo du compte, le nom du rapport, l'intervalle de temps sélectionné et les sites sélectionnés.
Télécharger le CSV	Exportez l'ensemble des données actuelles dans un format CSV.
Planifier	Créez un rapport de programme pour envoyer automatiquement un e-mail avec l'ensemble de données actuel sous forme de pièce jointe au format PDF ou CSV vers les autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un nom de rapport, la fréquence, (quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement, trimestriellement, annuellement), le format et le message à rédiger dans le corps de l'e-mail. Vous pouvez modifier les rapports à partir de l'onglet Rapports.
Transférer	Envoyez l'ensemble des données actuelles par e-mail avec une pièce jointe PDF ou CSV vers d'autres utilisateurs de la plateforme (individu ou rôle) ou vers des adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un objet et un message à inclure dans le corps de l'e-mail.

Utiliser l'application mobile

Utilisez l'application mobile Reputation pour accéder à votre boîte de réception et à d'autres données en déplacement depuis votre appareil mobile.

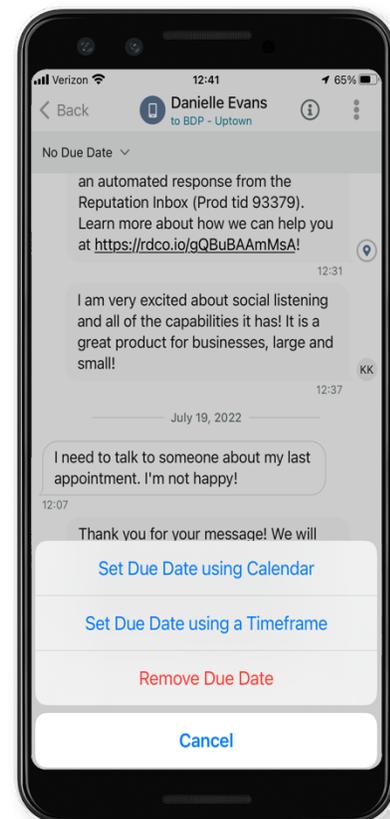
Grâce à l'application mobile Reputation disponible dans le Google Play Store et l'Apple App Store, vous pouvez facilement accéder à la boîte de réception, aux tableaux de bord, aux évaluations, aux enquêtes, etc. Les options de connexion comprennent un « lien magique », la saisie d'un e-mail et d'un mot de passe et l'authentification unique.

La page d'accueil fournit un aperçu des indicateurs de performance des solutions activées pour vos sites. Appuyez sur **Boîte de réception** dans le panneau inférieur pour afficher vos conversations. De là, vous pouvez :

- lancer votre propre conversation par SMS avec un client
- consulter les messages de vos clients et y répondre depuis votre appareil mobile.
- trier les messages en cliquant sur Non lu, Marqué, Répondu, Sans réponse, Attribué à moi, Attribué ou Non attribué.
- appliquer des filtres pour trier par source et par plage de dates.

Dans chaque conversation, vous pouvez attribuer une date d'échéance en cliquant sur le menu déroulant « Pas de date d'échéance » dans le coin supérieur de gauche. Dans le coin supérieur de droite, cliquez sur l'icône **Informations** pour obtenir les détails de la conversation et du contact ou cliquez sur les points de suspension pour affecter, signaler, fermer ou marquer comme non lu.

Téléchargez l'application mobile gratuite de Reputation sur [Google Play Store](#) ou l'[App store d'Apple](#) pour commencer à accéder à vos informations à tout moment.



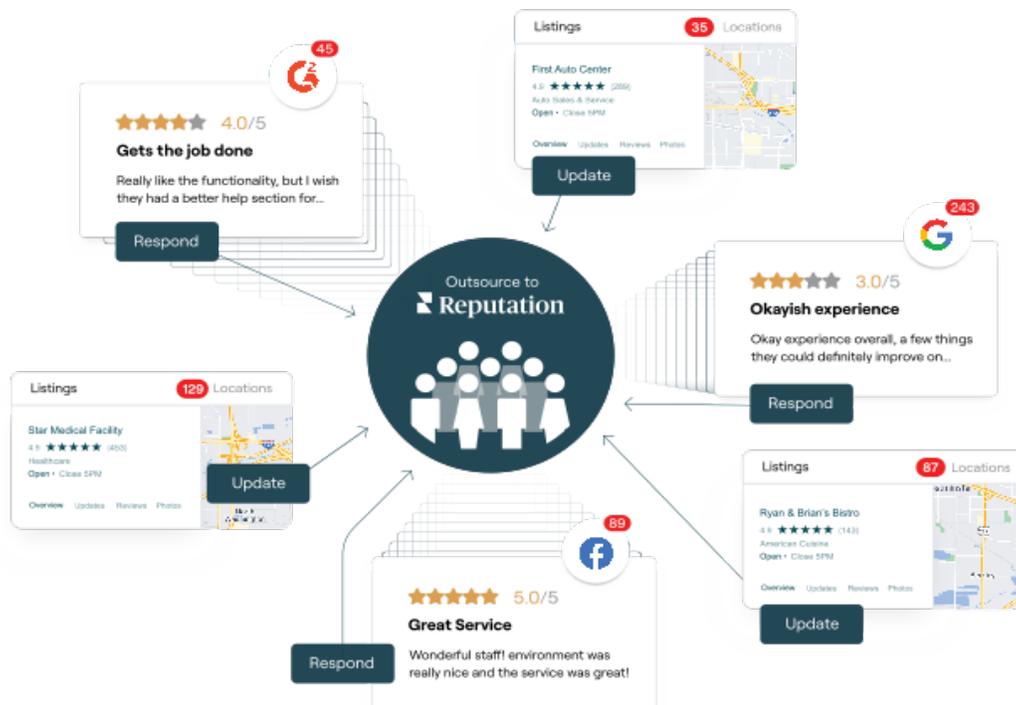
Contactez votre Gestionnaire de compte ou l'équipe d'assistance pour plus d'informations.

Services payants Premium

Bien que nous nous efforcions de rendre notre plateforme intuitive et efficace, nous comprenons que votre temps est précieux. Les ressources et la bande passante peuvent être limitées. Reputation dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à gérer vos listings, à optimiser le référencement, à publier et à gérer vos publications sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à gérer les réponses aux avis. Nous pouvons garantir l'excellence au client grâce à cet ensemble de services à valeur ajoutée, alimentés par notre plateforme et nos produits. Ces experts vous aideront à :

- Aller au-delà de la **Précision** (Listings d'entreprises gérés)
- Optimiser l'**Attrait** de vos profils d'entreprise (Services gérés pour Google)
- Exploiter la **puissance** des réseaux sociaux (réseaux sociaux gérés)
- La marque la plus **attentive gagnée** (Réponse à l'avis gérée)

Remarque : notre équipe des services payants Premium Reputation est disponible pour gérer l'engagement des clients sur les canaux sociaux, mais nous ne proposons pas actuellement de service de messagerie en direct.



Contactez votre Gestionnaire de compte pour plus d'informations sur nos Services payants Premium.



Ressources supplémentaires

Consultez l'ensemble de nos guides de l'utilisateur pour en savoir plus sur la plateforme Reputation.

- Actions
- Administrateur
- Réseaux sociaux de la marque
- Listings d'entreprises
- Tableaux de bord
- Expérience
- Application mobile
- Pages et localisateurs
- Rep Connect
- Rapports
- Score Reputation
- Demandes
- Avis
- Veille sociale
- Suite sociale
- Sondages
- Widgets