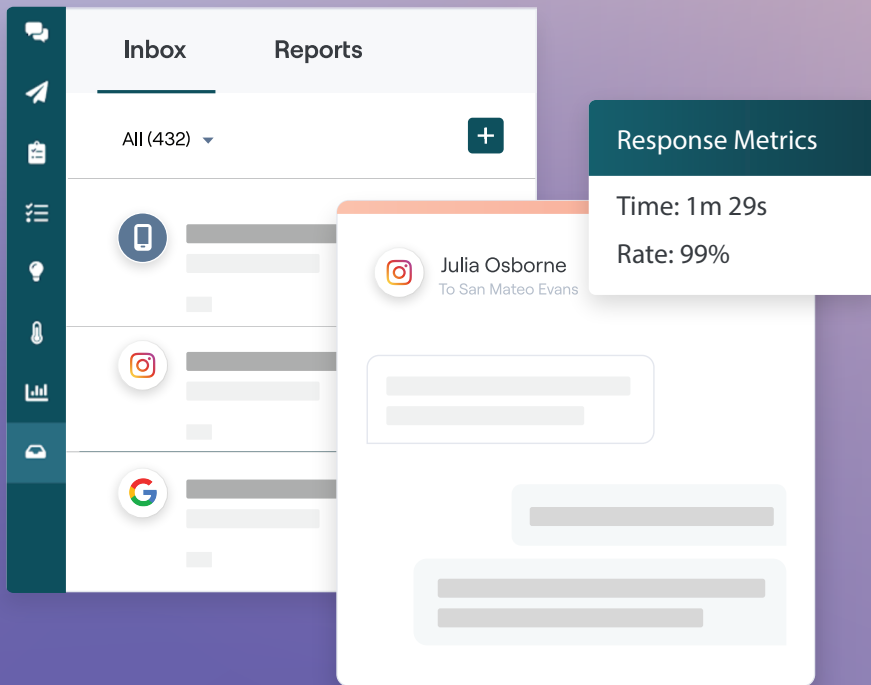
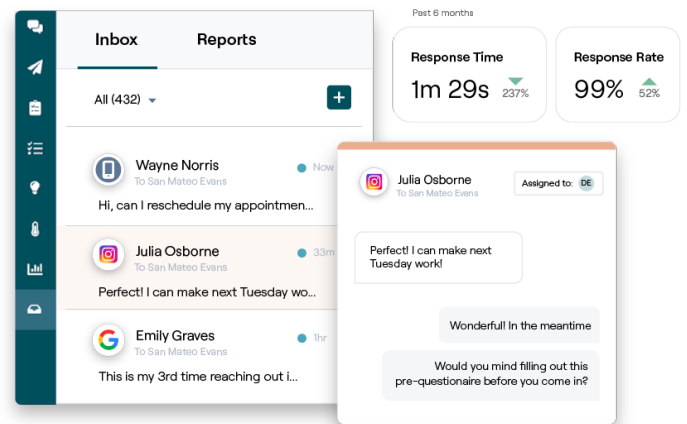


# A Bejövő üzenetek



# Tartalomjegyzék

I.	A Bejövő üzenetek áttekintése.....	2
	a. Esettanulmányok	
	b. Hogyan működik a Bejövő üzenetek funkció?	
	c. A Bejövő üzenetek konfigurálása	
	d. A Bejövő üzenetek kezelése	
	e. Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok	
II.	A Bejövő üzenetek konfigurálása.....	7
	a. A Bejövő üzenetek beállítása	
	b. Automatikus válaszok beállítása	
	c. A Bejövő üzenetekkel kapcsolatos értesítések konfigurálása	
III.	A Bejövő üzenetek kezelése.....	12
	a. Szűrők használata	
	b. Beszélgetések kezelése	
IV.	Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok.....	17
	a. Összegző terület	
	b. Beszélgetések összesített adatai	
	c. Beszélgetésre vonatkozó teljesítmény	
	d. Mérőszámok beállításai	
V.	A mobilalkalmazás használata.....	20
VI.	Fizetős prémium szolgáltatások.....	21
VII.	További források.....	22



# A Bejövő üzenetek áttekintése

Soha többé ne maradjon le egyetlen ügyfélbeszélgetésről sem!

Tartsa fenn a zökkenőmentes ügyfélkapcsolatot a nyilvános és a privát kommunikációs csatornákon a Bejövő üzeneteken keresztül az üzenetek cseréjével és a közösségi médiában közzétett posztjaihoz fűzött ügyfélhozzászólásokkal való interakcióval. Rendeljen hozzá beszélgetéseket, válaszoljon beszélgetésekre és zárjon le beszélgetéseket. Kövesse nyomon az érdeklődőket és elemezze a mérőszámokat a Reputation-platformon belül.

A különböző webhelyekről érkező közvetlen privát üzenetek és közösségi hozzászólások egyetlen omnicsatornás bejövő üzenetek mappában támogatottak, ezáltal megkönnyítve a gyorsabb interakciót az ügyfelekkel, ami pozitívabb ügyfélményt és gyorsabb értékesítést eredményez. *Hamarosan lehetőség nyílik az értékelő oldalak – például a Glassdoor – Bejövő üzeneteken keresztüli támogatására!*

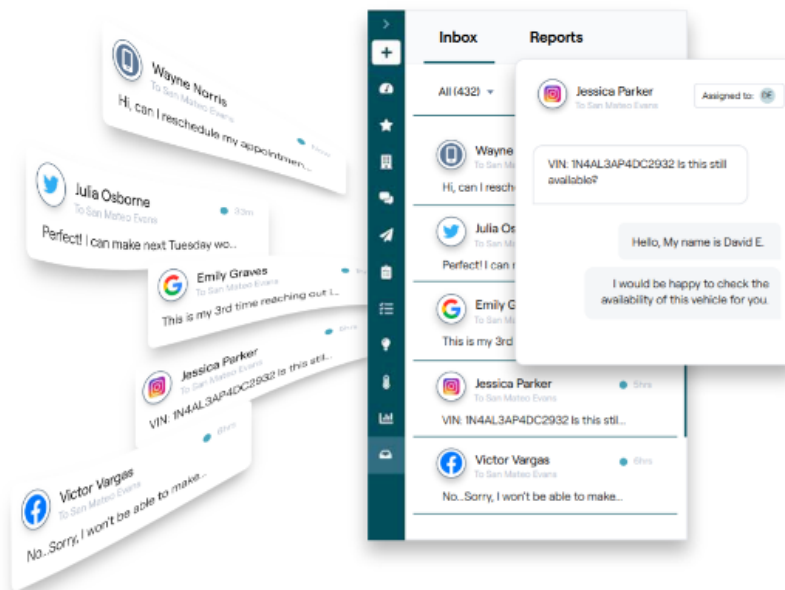
A Bejövő üzenetek jelenleg a következő csatornákat támogatja:

## Közvetlen privát üzenetek

- SMS-küldés
- Üzleti Facebook-üzenetek
- Üzleti Google-üzenetek
- Közvetlen Twitter-üzenetek

## Közösségi posztok

- Facebook-hozzászólások
- Instagram-hozzászólások
- Twitter-hozzászólások
- LinkedIn-hozzászólások



## Esettanulmányok

A kutatásaink azt is jelzik, hogy közvetlen összefüggés van az ügyfélélmény és a bevétel között. Olvassa el, hogy az igazi Reputation-ügyfelek hogyan használták a Bejövő üzenetek funkciót az ügyfélélmény javítására, és hogyan alakították a visszajelzéseket az üzleti növekedésük motorjává.

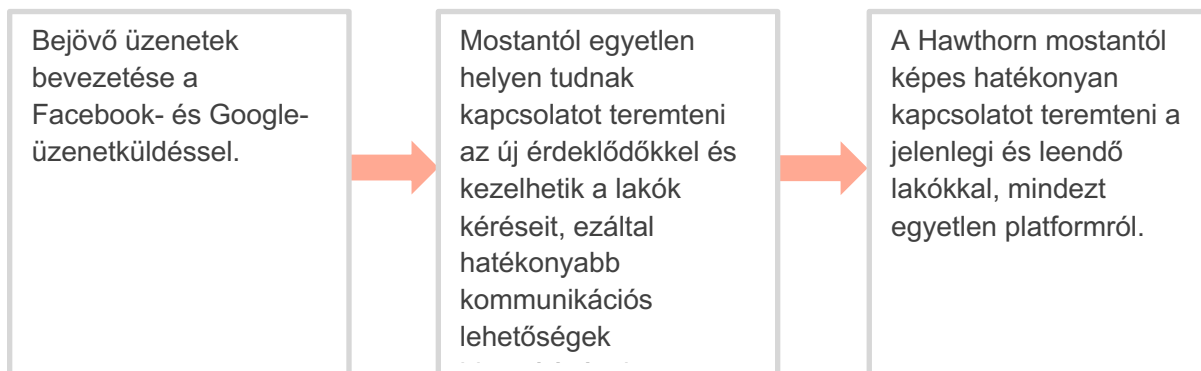
### *Hawthorn Senior Living.*



A Hawthorn Retirement Group menedzsment- és tanácsadási szolgáltatásokat nyújt nyugdíjasok, személyi gondozás, önálló lakhatás és memóriaápolás terén tevékenykedő közösségek számára. A Hawthorn központja a washingtoni Vancouverben található, és 20 amerikai államban és két kanadai tartományban van helyszíne.

A Hawthorn hozzánk fordult, hogy segítséget kérjen a jelenlegi és leendő lakókkal és családjaikkal való való idejű kommunikációban. Új csatornákat kerestek, a közösségi média kihasználására, ahol az emberek könnyen és kényelmesen elérhetik őket, valamint az ügyféllé alakulás és az átlagos válaszidő nyomon követésére.

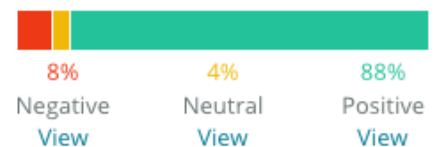
### Műveletek



### Eredmények

- ★ A Bejövő üzenetek bevezetése óta több mint 8,8 ezer üzenetet kaptak, és az átlagos válaszidő 19 perc volt.
- ★ Nemrégiben az átlagos válaszidejük 11 percre javult.

### Average Rating



## SAM: Storage Asset Management

A SAM: Storage Asset Management a következő igényekkel fordult hozzánk:

- Egy módot kerestek arra, hogy kapcsolatban maradjanak az összes ügyféllel, akik több közösségi platformon keresztül üzenetet küldtek nekik, és válaszoljanak az összes kérésre.
- Skálázható megoldást szerettek volna a közlegő bővülés támogatására, hogy kapcsolatban maradhassanak az érdeklődőkkel és az ügyfelekkel.



### Műveletek

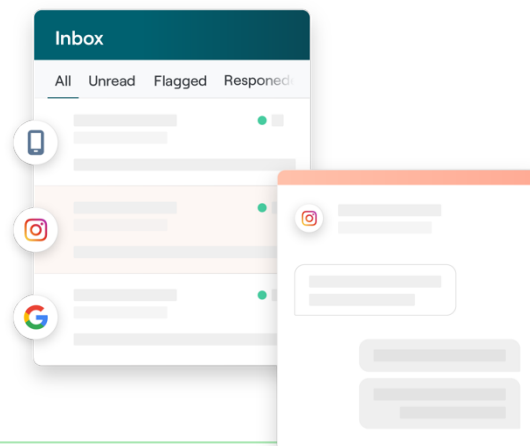
**1.** A Bejövő üzenetek elfogadása az érdeklődőkkel és az ügyfelekkel való gyors kommunikáció érdekében, így biztosítva a kiváló ügyfélményt.

**2.** Az ügyfelekkel való, több csatornán keresztül kommunikáció egy központosított platformon, ezáltal lehetővé téve a maximális hatékonyságot.

**3.** A címkézési funkció használata a Bejövő üzenetek témáin belül a tartalomfejlesztés érdekében.

### Eredmények

- ★ 5500 üzenet
- ★ 1 órás átlagos válaszidő
- ★ 2250 érdeklődő



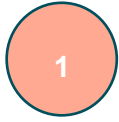
### Ügyfelek értékelése

*„A Reputation eszköze mindezt nagyszerűen összefogta. Láthatjuk a mögötte álló mérőszámokat is: milyen hosszú volt a válaszidőnk, több ügyfélszolgálati üzenetet kapunk és több értékesítést vihetünk véghez stb. Az üzenetküldés nagyszerű módja az első féltől származó adatok gyűjtésének. A Reputation lehetővé teszi az ügyfelekkel való kapcsolattartást a lehető legjobb módon.”*

— Melissa Stiles

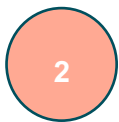
## Hogyan működik a Bejövő üzenetek funkció?

Az ügyfelekkel folytatott kommunikáció még soha nem volt ilyen egyszerű.



### Az ügyfél beszélgetést kezdeményez a vállalkozásával.

A fogyasztók 33%-a a könnyebb interakció miatt inkább SMS-t küld egy vállalkozásnak, ez különösen az 55 év alatti korosztályban gyakori ([Leadferno](#), 2021). Az ügyfelek SMS-eket küldhetnek, vagy különböző natív oldalakon, például a Google Cégem vagy a Facebookon üzenetet küldhetnek az Önnel való beszélgetés kezdeményezéséhez.



### Az Ön vállalkozása a Reputation Bejövő üzenetek szolgáltatáson keresztül kezeli a beszélgetést.

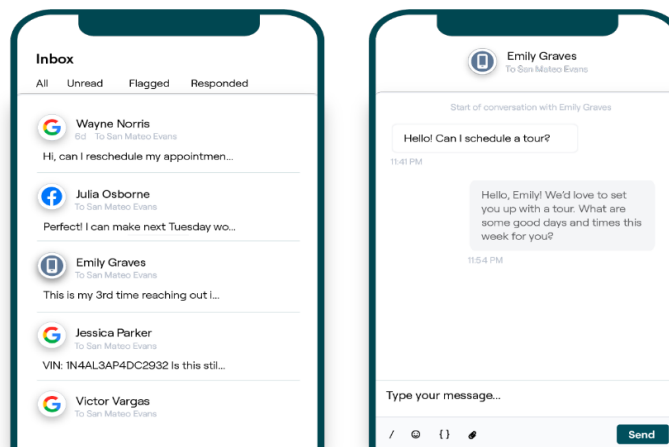
Használja ki a csapatok munkafolyamat-opcióit az üzenetek vagy közösségi posztokra kapott hozzászólások szűrésére egy vagy több hely esetében, illetve a gyors válaszadáshoz. A fogyasztók 65%-a (25–34 éves korosztály) úgy véli, hogy az ügyfélszolgálat gyors válasza drasztikusan javíthatja az ügyfélélményt ([Help Scout](#), 2022).

Rendeljen hozzá beszélgetéseket, válaszoljon beszélgetésekre és zárjon le beszélgetéseket. Kövesse nyomon az érdeklődőket és elemezze a mérőszámokat – mindezt egyetlen platformról.



### Az ügyfél zökkenőmentes üzenetküldési élményt kap.

A beszélgetés ugyanazon a csatornán marad, ahonnan az ügyfél kezdeményezte.



## A Bejövő üzenetek konfigurálása

A Bejövő üzenetek használata előtt be kell állítania az üzenetküldési forrásokat, ki kell bővítenie a felhasználói hozzáférést, és értesítéseket kell létrehoznia annak érdekében, hogy ne maradjon le az üzenetekről. A kezdéshez szükséges utasításokat lásd a 7. oldalon.

## A Bejövő üzenetek kezelése

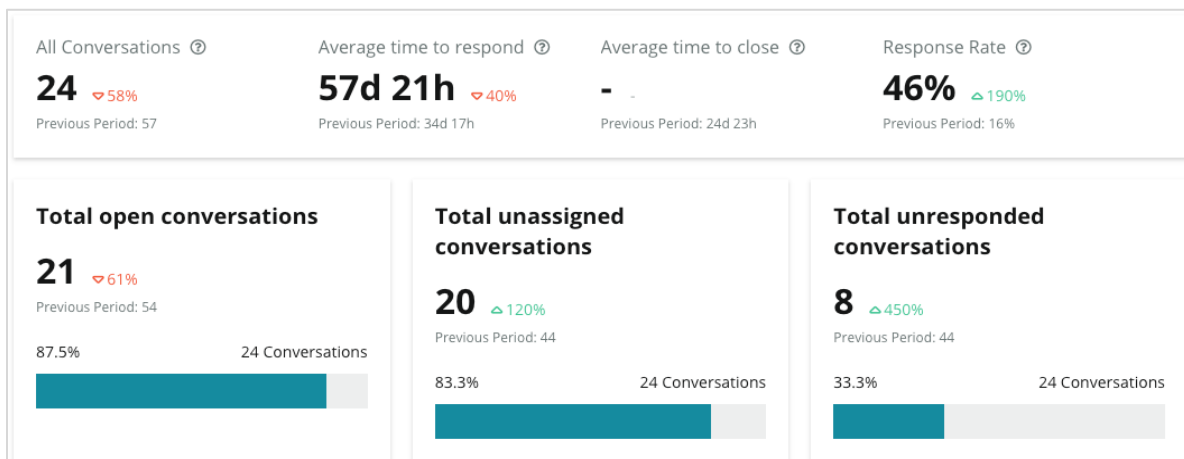
Indítson SMS-beszélgetéseket, küldjön SMS-ben értékelési kéréseket és rendelje hozzá a beszélgetéseket bizonyos felhasználókhoz kezelés céljából. Jelöljön meg minden egyes beszélgetést olvasottnak, jelöltnak vagy lezártnak az ügyfelekkel való beszélgetések beáramlásának kezeléséhez.

Válaszoljon az ügyfelekkel való beszélgetésekre sablonok, emoji, változók és csatolt fájlok használatával, vagy adjon privát megjegyzést a beszélgetéshez kizárólag belső célokra.

## Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok

A Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok lap a beszélgetések összesített adatai, valamint a csapat- és helyspecifikus mérőszámok mellett az átlagos válasz és a lezárásig eltelt idő mérőszámairól is beszámol, hogy segítsen az üzenetek és a csapat erőfeszítéseinek tendenciái vizsgálatában.

A Bejövő üzenetek SLA-mérőszámainak jelentése szintén elérhető a Jelentések lapon.



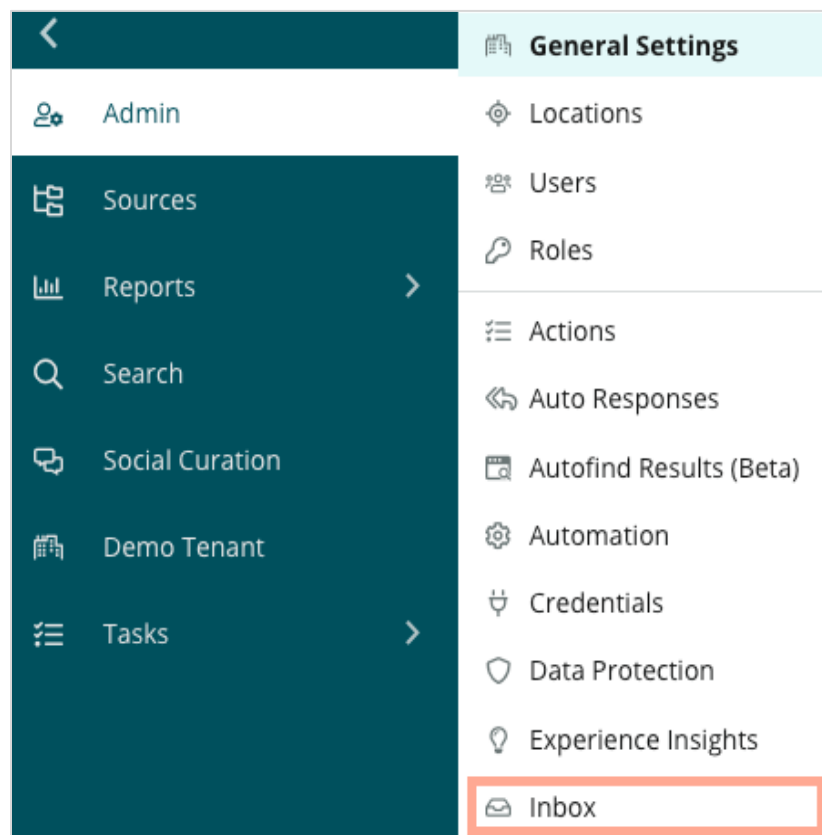
# A Bejövő üzenetek konfigurálása

Állítson be üzenetforrásokat, bővítse a felhasználói hozzáférést, és hozzon létre értesítéseket, hogy soha ne maradjon le egyetlen üzenetről sem.

## A Bejövő üzenetek beállítása

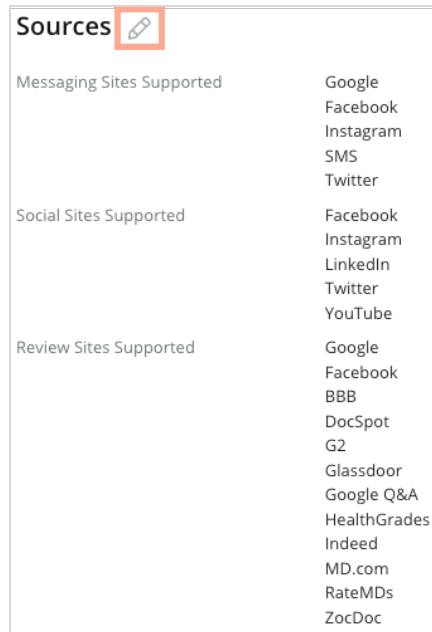
Határozza meg, hogy mely forrás(ok) tölti(k) fel a Bejövő üzenetek felületét.

1. Navigáljon a bal oldali panelen lévő Rendszergazda opcióhoz. Ott kattintson a **Bejövő üzenetek** elemre.





2. Itt megtekintheti a Bejövő üzenetekhez már csatlakoztatott forrásokat, a Támogatott üzenetküldő oldalak és a Támogatott közösségi oldalak szerint rendezve. Kattintson a **Szerkesztés** ikonra a forráskapcsolatok hozzáadásához vagy eltávolításához.



**Megjegyzés:** Hamarosan jön a ma még minden Reputation felhasználó számára elérhetetlen értékelő oldal kezelés a Bejövő üzeneteken keresztül és a válaszadás az oldalakon át.

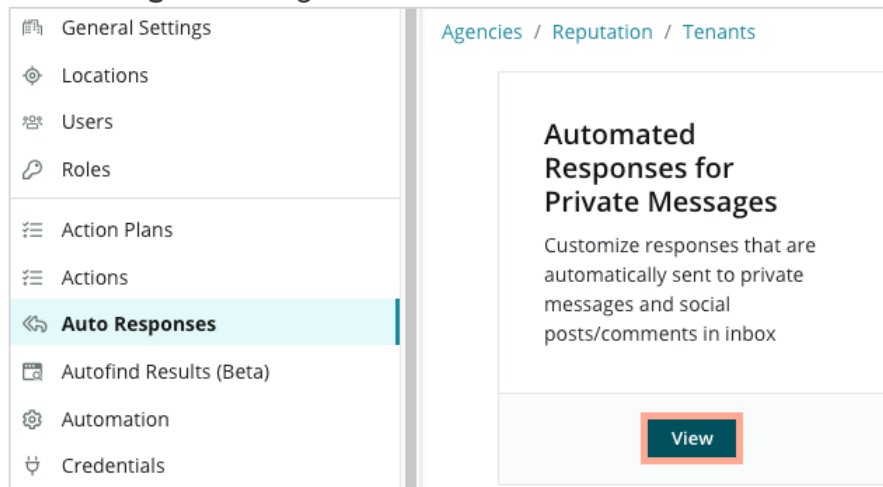
3. Válassza ki azokat a forrásokat, amelyekhez csatlakoztatni kívánja a Bejövő üzenetek funkciót, vagy jelölje be az „Új források automatikus engedélyezése” lehetőséget.

4. Kattintson a **Mentés** gombra.

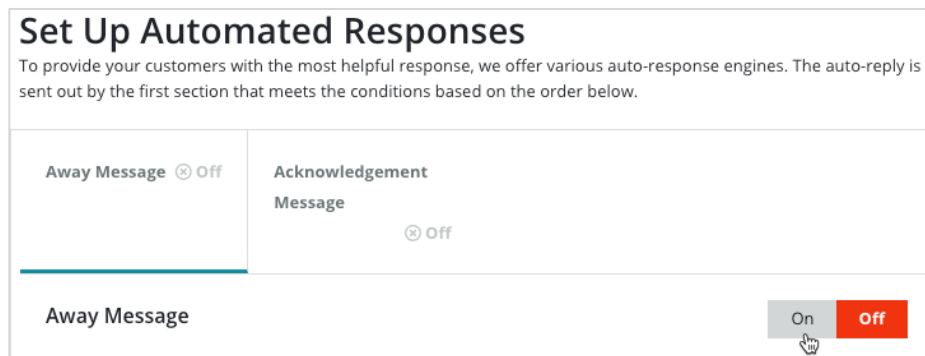
## Automatikus válaszok beállítása

Azonnal válaszoljon az ügyfélnek, ha nyitvatartási időn kívül küld üzenetet. Mivel a legtöbb ügyfél azonnali válaszokat vár, amikor üzenetet küld a vállalkozásoknak, a legjobb gyakorlat az, ha beállít egy „távol vagyok” üzenetet és/vagy egy visszaigazoló üzenetet, ami szintén segíti a válaszadási mérőszámokat.

1. Navigáljon a bal oldali panelen lévő Rendszergazda opcióhoz. Ott kattintson az **Automatikus válaszok** lehetőségre.
2. Kattintson a **Megtekintés** gombra.



3. Kapcsolja a „Távol vagyok” üzenet értékét Ki (alapértelmezett) értékről **Be** értékre.



4. A nyitvatartási idő alapértelmezés szerint 8:00–17:00. Szükség szerint állítsa át. Görgessen lefelé az Automatikus válasz hozzáadásához.

5. Kattintson a **Mentés** gombra.

## A Bejövő üzenetekkel kapcsolatos értesítések konfigurálása

Hozzon létre értesítéseket az egyes felhasználók vagy szerepkörök számára, így biztosítva, hogy a megfelelő csapatok lépéseket tegyenek, ha új üzenetek érkeznek, vagy ha beszélgetést rendelnek hozzájuk.

A csatornaspecifikus értesítések konfigurálása:

1. A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** lehetőségre.
2. A Rendszergazda menüben kattintson a Saját fiók lapra, majd az **Értesítéseim** elemre.



3. Az értesítési beállításokban kattintson az **Értesítés-hozzáadás** gombra.
4. Az **Eseménykiválasztás** legördülő listából válassza ki azt az eseményt, amelyre vonatkozóan értesítést szeretne létrehozni. Például görgessen a lehetőségek között, és válassza az **Új bejövő üzenet** lehetőséget.

5. Kattintson a **Tovább** gombra.
6. Módosítsa az értesítések beállítását.
  - a. **Szabályelnevezés** – Nevezze el az értesítést, hogy megtalálja a listájában.
  - b. **Csatorna** – A csatornán keresztül érkeznek a figyelmeztetések. Az opciók között szerepel az E-mail és a Platformértesítések tálcája.
  - c. **Gyakoriság** – A figyelmeztetés fogadásának gyakorisága. Jelenleg az azonnali az egyetlen lehetőség.
  - d. **Az e-mail tárgya** – Válassza ki, hogy mi kerüljön az értesítő e-mail tárgysorába. Az e-mailben érkező tömeges értesítések kezeléséhez vagy csoportosításához a változó elemek beillesztése lehetővé teszi, hogy meghatározzuk egy üzenet forrását, helyét vagy más adatát.
  - e. **Testreszabható e-mail** – Adja meg az e-mail indítószövegét, ami jelezheti az értesítés küldésének okát vagy a végrehajtandó intézkedést.
  - f. **Értesítések** – Figyelmeztetéseket kaphat az összes helyről (kattintson az Összes gombra), vagy válasszon ki csak adott helyeket. Ha egynél több Alert for szűrőopciónk van, akkor a fiók egyedi szűrőkkel is rendelkezik, amely lehetővé teszi, hogy egyedi szegmenseket kapcsoljunk az értesítéshez.

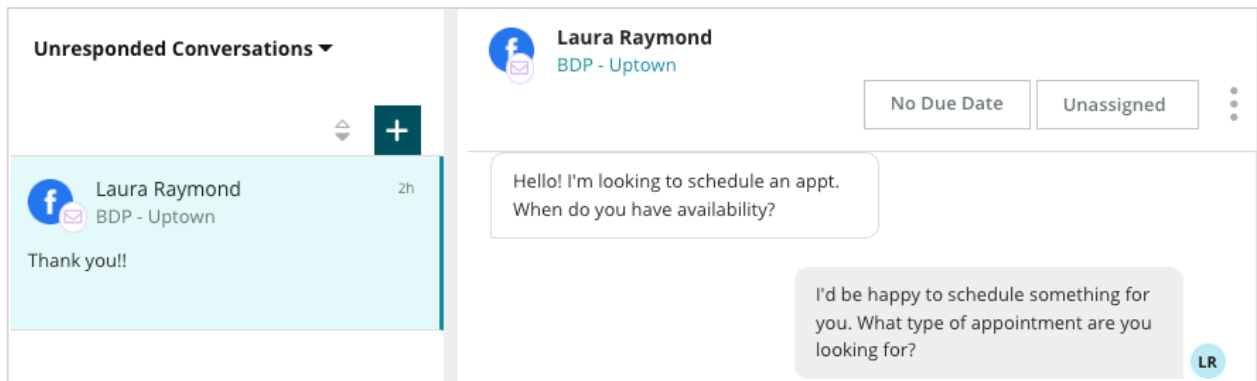
**Figyelem!** Ha a felhasználói profiljában már vannak bizonyos jóváhagyott üzletekkel, akkor azokat NE adja meg újra az értesítések beállításban. A felhasználó profilban szereplő üzletbeállítások automatikusan megjelennek az adott felhasználóhoz beállított összes értesítésben, így ezeket nem kell külön megadnunk. Ha megváltoztatjuk az értesítési beállításokban megadott üzletbeállításokat, akkor a felhasználói profilban végrehajtott módosítások már nem lesznek automatikusan érvényesek az értesítésre.

- g. **Bejövő üzenetekkel kapcsolatos esemény** – Figyelmeztetéseket fogadhat a Bejövő üzenetekkel kapcsolatos konkrét eseményekről: Új bejövő üzenet és Új bejövőüzenet-hozzárendelés.
7. Kattintson a **Mentés** gombra. Az értesítés aktíválódik, és a rendszer a kiválasztott csatornákon és a beállított gyakorisággal értesítést küld, amikor a szükséges feltételek teljesülnek. Az értesítések kikapcsolhatók, szerkeszthetők, másolhatók és törölhetők.

# A Bejövő üzenetek kezelése

Kommunikáljon az ügyfelekkel az általuk választott csatornán keresztül, és valós időben oldja meg a problémát.

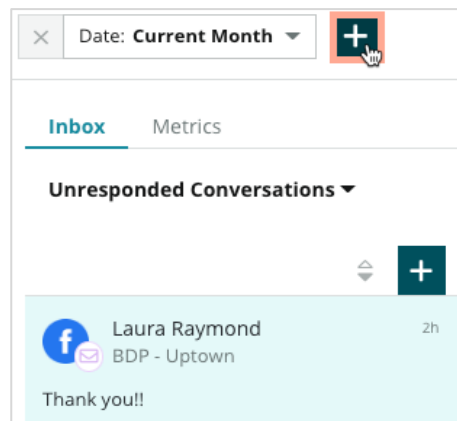
Váltson SMS-, Facebook- és Google Cégem-üzeneteket az ügyfeleivel a Bejövő üzenetek funkción keresztül. A Bejövő üzenetek lap tárolja a kapcsolt források összes beszélgetését.



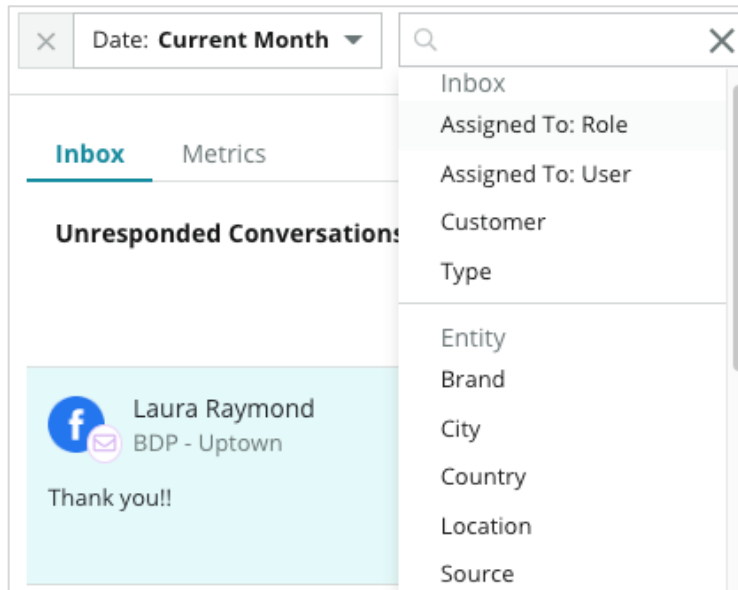
## Szűrők használata

A panel tetején található szűrők határozzák meg, hogy mely adatok jelenjenek meg a fülön. Alkalmazzon több szűrőt a fókusz szűkítéséhez, beleértve az, egy adott csapathoz rendelt üzeneteket, az, egy adott ügyféltől származó üzeneteket és az, egy kiválasztott kérésablont használó üzeneteket.

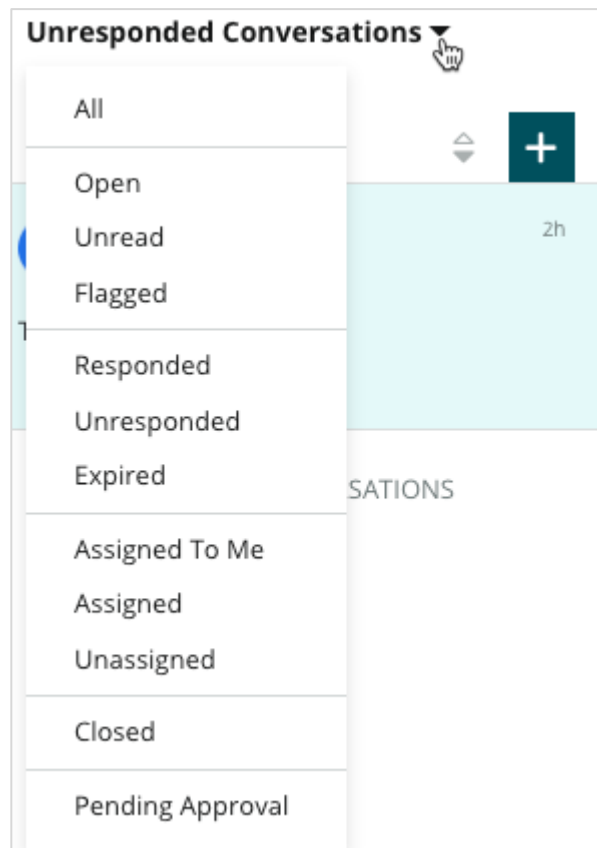
1. Kattintson a „+” gombra a szűrők megjelenítéséhez.



2. A Bejövő üzeneteken belül a különböző szűrőkön görgetve rendezheti az üzeneteket.

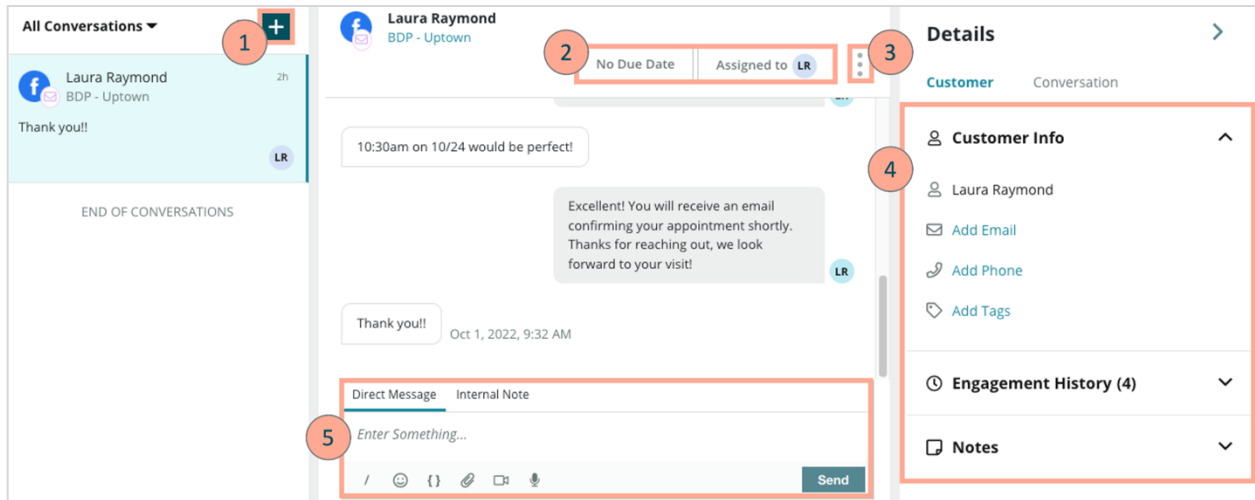


3. A másodlagos szűrők megtekintéséhez kattintson a **Beszélgetések** legördülő menüpont melletti háromszög alakú ikonra.



## Beszélgetések kezelése

Kattintson egy beszélgetésre az interakció megkezdéséhez. A beszélgetések a konfigurált SMS-, Facebook- vagy Google Cégem-fiókokból érkeznek. A Bejövő üzenetekben közösségimédia-posztokat és hozzászólásokat is láthat.



1. Kattintson a (+) gombra a **Beszélgetés indítása** parancs futtatásához, és küldjön SMS-üzenetet egy ügyfélnek. A Google Cégem- és a Facebook-üzeneteket nem lehet a platformról kezdeményezni.  
  
Adja meg a helyet, az ügyfél nevét és az ügyfél telefonszámát. Válassza ki, hogy üzenetet küld vagy értékelést kér. Üzenet küldése esetén gépelje be az üzenetet, vagy illesszen be sablont, emoji-t, változót és/vagy mellékletet. Ha értékelést kér, válassza ki a kéreßsablont a legördülõ menübõl.
2. Kattintson, hogy hozzárendelje a kiválasztott beszélgetést a platform egy felhasználójához, és állítson be egy határidõt, ameddig válaszolnia kell az üzenetre. Kezdje el begépelni a felhasználó nevét a felhasználói lista aktiválásához, és kattintson a **Hozzárendelés** gombra. A hozzárendelés megszüntetéséhez kattintson a **Hozzárendelve** mezõre, kattintson az **X**-re, majd a **Hozzárendelés** gombra. A felhasználók automatikus e-mailes értesítést kapnak a hozzárendelésrõl.
3. Kattintson a három pontra a beszélgetés további mûveleteinek megtekintéséhez. Válassza ki, hogy olvasottnak vagy olvasatlannak, megjelöltnek vagy jelöletlennek, illetve bezártnak vagy újra megnyitottnak kívánja-e megjelölni. Ezek a mûveletek csak a Reputation platformra vonatkoznak. A natív webhelyre nincsenek hatással. A rendelkezésre álló lehetõségek a szerepkör-jogosultságoktól függenek.

4. Tekintse meg a platformon elmentett információkat a beszélgetéshez tartozó ügyfél esetében. Kattintson az ügyfél nevének, e-mail-címének vagy telefonszámának szerkesztéséhez. Kattintson a **Beszélgetés** gombra a vállalkozása és az ügyfél közötti általános interakciók részleteinek megtekintéséhez.

**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

5. Válaszoljon a beszélgetésre a **Közvetlen üzenet** lapon. Illesszen be egy sablont a válasz kiindulópontjaként. Emojikat, változókat is beilleszthet, valamint fájlokat csatolhat a válaszához.

Kattintson a **Küldés** gombra az üzenet elküldéséhez az ügyfélnek. Adjon hozzá beszélgetésmegjegyzéseket a **Belső megjegyzés** lapon. A belső jegyzeteket nem küldi el az ügyfeleknek.



## Tartsa szem előtt a következőket a Google Cégem-üzenetek esetében:

Ha Google Cégem-üzeneteket kap, de nem válaszol, a Google kikapcsolhatja az üzenetküldési funkciókat a Google Cégem-oldalán.

---

A Facebook-üzenetekre 7 napon belül válaszolni kell.

---

Az ügyfélnek engedélyeznie kell az SMS-üzenetek fogadását, mielőtt Ön válaszolni tudna.

# Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok

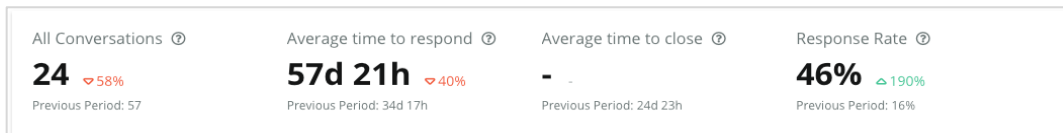
Használja a Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámokat az üzenetküldési tevékenységre vonatkozó belső fő teljesítménymutatók meghatározásához.

A Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok lapon diagramokkal és grafikonokkal elemezheti az üzenetekkel kapcsolatos tendenciákat és a csapat megoldásokra irányuló erőfeszítéseit. Megtudhatja, hogy hány beszélgetést kezelnek, valamint megismerheti a válaszadás és a lezárásig eltelt idő mérőszámait. Figyelje a beszélgetés-hozzárendelési mérőszámokat, valamint a csapatteljesítményt a felhasználó és hely szerint.

A Bejövő üzenetekkel kapcsolatos mérőszámok a Jelentések lapon szintén rendelkezésre állnak.

## Összegző terület

Ez az irányítópult a beszélgetések mennyiségére, a válaszadás és a beszélgetés lezárásának átlagos időtartamára, valamint a válaszadási arányra vonatkozó mérőszámokat mutatja meg.



Mérőszám	Leírás
<b>Összes beszélgetés</b>	A kiválasztott időszakban létrehozott összes beszélgetés összege. Nézze meg az előző időszak százalékos változását és értékét.
<b>Átlagos válaszadási idő</b>	Az ügyfélüzenetekre való válaszadás átlagos időtartama a kiválasztott időszakban. Nézze meg az előző időszak százalékos változását és értékét.
<b>Átlagos lezárási idő</b>	Az ügyfélüzenetek lezárásának átlagos ideje a kiválasztott időszakban. Nézze meg az előző időszak százalékos változását és értékét.
<b>Válaszási arány</b>	Az ügyfél üzeneteinek százalékos aránya, amelyekre a kiválasztott időszakban válaszoltak. Nézze meg az előző időszak százalékos változását és értékét.

**Megjegyzés:** Ha az ügyfél az üzenet lezárása után válaszol, az üzenet újra megnyílik az eredeti beszélgetésben, és a válaszadási/lezárási idő nulláról indul.

## Beszélgetések összesített adatai

Értse meg a nyitott, hozzá nem rendelt és meg nem válaszolt beszélgetések százalékos arányát a kiválasztott időkereten belül.



## Beszélgetésre vonatkozó teljesítmény

Mérje a beszélgetési mérőszámokat hely, csapattag és forrás szerint. Tekintse meg a nyitott, a hozzárendelt és a meg nem válaszolt beszélgetések mennyiségét, valamint a válaszadás átlagos idejét, a lezárás átlagos idejét és a válaszadási arányokat.

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%	

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	-	-	-	-	-	

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%

## Mérőszámok beállításai

A további opciók megnyitásához kattintson a jelentés jobb felső sarkában található exportálható diagramokra.

Opciók: PDF letöltése, CSV letöltése, Ütemezés vagy Továbbítás. Az adatkészletre alkalmazott összes szűrő bekapcsolva marad minden opciónál. A kézbesítési értesítések hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések megtekintéséhez, valamint hivatkozásokat a jelentések platformon történő futtatásához és személyre szabásához (a bejelentkezési adatokkal bíró fiókfelhasználók számára).

**Megjegyzés:** hosszabb ideig tartó, nagy mennyiségű adat feldolgozása esetén egy felugró ablak jelenhet meg a képernyőn: vagy meg kell várnia az információ letöltését (ugyanazon a képernyőn kell maradnia), vagy e-mailben kap hivatkozást a letöltött adatokhoz (átléphet más képernyőkre).

Opció	Leírás
PDF letöltése	Exportálja a jelenlegi adatkészletet egy PDF-jelentésbe. A jelentés előlapján szerepel a fiók logója, a jelentés neve, az időszak, amelyre vonatkozóan a jelentés készült, valamint a kiválasztott helyek.
CSV letöltése	CSV-formátumban exportálja az adatkészletet.
Ütemezés	Ütemezett jelentést hoz létre az aktuális adatkészletből, amelyet automatikusan elküld PDF- vagy CSV-formátumú e-mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg a jelentés nevét, a gyakoriságát (napi, heti, havi, negyedéves, éves), a formátumot, és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet. Az ütemezett jelentéseket a Jelentések lapon keresztül szerkesztheti.
Továbbítás	Elküldi az aktuális adatkészletet PDF- vagy CSV-formátumú e-mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg az üzenet címét és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet.

# A mobilalkalmazás használata

Használja a Reputation mobilalkalmazást, hogy menet közben is hozzáférjen a Bejövő üzenetek funkcióhoz és más adatokhoz a mobil eszközén.

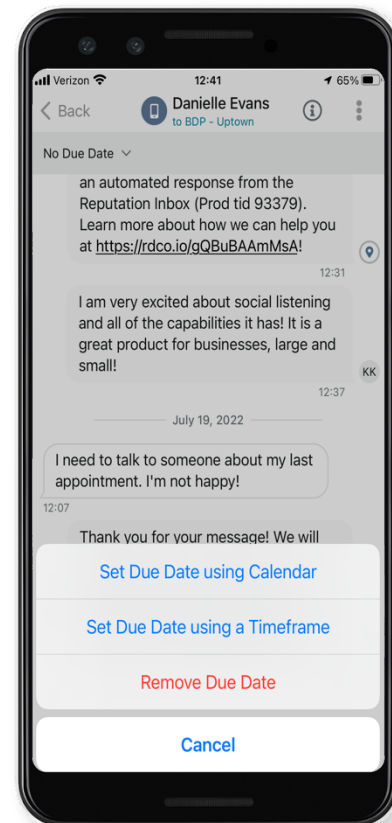
A Google Play Áruház és az Apple App Store Reputation mobilalkalmazásokkal könnyedén hozzáférhet a Bejövő üzenetek funkcióhoz, az irányítópultokhoz, az értékelésekhez, a felmérésekhez és még sok másához. A bejelentkezési lehetőségek közé tartozik a „varázslink”, az e-mail és a jelszó megadása, valamint az egyszeri bejelentkezés.

A Kezdőlap áttekintést nyújt a helyei számára engedélyezett megoldások teljesítménymutatóiról. Koppintson a **Bejövő üzenetek** lehetőségre az alsó panelen a beszélgetései megtekintéséhez. Onnan:

- Saját SMS-beszélgetést kezdeményezhet egy ügyféllel.
- Megtekintheti az ügyfelei üzeneteit, és válaszolhat rájuk a mobil eszközéről.
- Rendezheti az üzeneteket az Olvasatlan, Megjelölt, Megválaszolt, Meg nem válaszolt, Hozzám rendelt, Hozzárendelt vagy Nem rendelt opcióra kattintva.
- Szűrőket alkalmazhat a forrás és a dátumtartomány szerinti rendezéshez.

Az egyes beszélgetéseken belül a bal felső sarokban található „Nincs esedékességi dátum” legördülő menüre kattintva adhat meg esedékességi dátumot. A jobb felső sarokban kattintson az **Információk** ikonra a beszélgetés és a kapcsolat részleteihez, vagy kattintson a három pontra a hozzárendeléshez, megjelöléshez, lezáráshoz vagy olvasatlannak jelöléshez.

Töltse le az ingyenes Reputation mobilalkalmazást a [Google Play Áruházból](#) vagy az [Apple App Store-ból](#), hogy útközben is hozzáférhessen az információkhoz.



További információért forduljon a ügyfélmenedzseréhez vagy az ügyfélszolgálathoz.

# Fizetős prémium szolgáltatások

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek:

- Túlérni a **pontosságon** (kezelt üzleti hirdetések)
- Maximalizálni üzleti profilja **vonzerejét** (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Kihasználni a közösségi média **erejét** (kezelt közösségi média)
- Az a márka **nyer**, amelyik a legjobban **törődik** az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)

**Megjegyzés:** Bár a Reputation fizetős prémium szolgáltatásokért felelős csapata rendelkezésre áll az ügyfelek közösségi csatornákon való kapcsolattartásának kezelésére, jelenleg nem áll rendelkezésre élő üzenetküldés.



A Fizetős prémium szolgáltatásokkal kapcsolatos további információkért forduljon az ügyfélmenedzseréhez.

# További források

Tekintse meg a teljes felhasználói útmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Műveletek
- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Tapasztalat
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok
- Rep Connect
- Jelentések
- Hírnévpontszám
- Kérés
- Értékelések
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek