

Posta in arrivo

All (432)	•	Inbox	Reports		
 Time: 1m 29s Rate: 99% 	 ✓ ✓	All (432) 👻	E	Response Metrics	
	¥≡ €	0	Julia Osbor To San Mateo	Time: 1m 29s Rate: 99%	
	<u>ک</u>	0			
	•	G	_		

Sommario

Т.	Panoramica della posta in arrivo2
П.	 a. Casi studio b. Come funziona la posta in arrivo? c. Configurare la posta in arrivo d. Gestire la posta in arrivo e. Metriche della posta in arrivo
III.	 a. Impostare la posta in arrivo b. Impostare le risposte automatiche c. Configurare le notifiche della posta in arrivo Gestire la posta in arrivo
IV.	 a. Utilizzo dei filtri b. Gestire le conversazioni Metriche della posta in arrivo
۷.	Utilizzo dell'app mobile
VI. VII.	Servizi premium a pagamento22 Risorse aggiuntive



Reputation

Panoramica della posta in arrivo

Non perdere mai più una conversazione con i tuoi clienti!

Mantieni interazioni continue con i clienti tra i canali di comunicazione pubblici e privati tramite la posta in arrivo, scambiando messaggi e interagendo con i commenti dei clienti ai tuoi post sui social. Assegna, rispondi e chiudi le conversazioni, tieni traccia dei lead e analizza le metriche, tutto all'interno della piattaforma Reputation.

I messaggi privati diretti e i commenti ai post sui vari social sono supportati da una casella di posta omnicanale per facilitare un'interazione più rapida con i clienti, consentendo un'esperienza clienti più positiva e vendite più veloci. <u>L'opzione per supportare i siti di recensioni, come Glassdoor, tramite la posta in arrivo arriverà prossimamente!</u>

Attualmente, la posta in arrivo supporta i seguenti canali:

Messaggi privati diretti

Invio di SMS Messaggi su Facebook Business Messaggi su Google Business Messaggi diretti su Twitter

Commenti ai post sui social

Commenti su Facebook Commenti su Instagram Commenti su Twitter Commenti su LinkedIn



Reputation

Casi studio

La nostra ricerca mostra anche una correlazione diretta tra l'esperienza dei clienti e i guadagni. Leggi in che modo clienti reali di Reputation hanno utilizzato la posta in arrivo per migliorare l'esperienza clienti, trasformando i feedback nel motore per la crescita della propria attività.

Hawthorn Senior Living

Hawthorn Retirement Group offre servizi di gestione e consulenza alle residenze per

pensionati, di assistenza alla persona, alle case di riposo e alle comunità di cura della memoria. La sede centrale di Hawthorn è a Vancouver, Washington, ma ha altre sedi in 20 Stati USA e due province canadesi.

HAWTHOR SENIOR LIVII

Hawthorn si è rivolta a noi in cerca di aiuto per comunicare in tempo reale sia con i residenti attuali, sia con quelli potenziali, e le loro famiglie. Era alla ricerca di nuovi canali, sfruttando i social media per consentire alle persone di entrare in contatto con l'azienda in maniera facile e comoda, monitorando il numero di conversioni e il tempo medio di risposta.

Azioni



Risultati



Grazie all'implementazione dei messaggi della posta in arrivo, ha ricevuto oltre 8.800 messaggi con un tempo medio di

Di recente, ha migliorato il tempo medio di risposta fino a 11 minuti.



View

View



View

SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management si è rivolta a noi con le seguenti necessità:

- Un modo per rimanere connessi con tutti i clienti che inviano messaggi da più piattaforme social e per rispondere a tutte le richieste
- Una soluzione scalabile per supportare la nuova espansione e mantenere i contatti con lead e clienti



Azioni

velocemente con lead e clienti e assicurare un'ottima esperienza clienti.una piattaforma centralizzata per consentire la massimate po po sv	mi dei osta in /iluppa
clienti. efficienza.	

3. Ha utilizzato la funzione di tagging all'interno dei temi dei messaggi della posta in arrivo per sviluppare contenuti.

Risultati



5.500 messaggi



Tempo medio di risposta di 1 ora



2.250 lead



Recensione del cliente

Lo strumento di Reputation è stato perfetto per riunire tutto insieme. Possiamo anche visualizzare le metriche alla base: quanto è stato lungo il tempo di risposta, se riceviamo nuovi messaggi per il servizio clienti o le vendite, ecc. I messaggi sono un ottimo modo per raccogliere dati di prima parte, Reputation consente di interagire e rimanere in contatto con i clienti nel modo migliore possibile".

— Melissa Stiles



Come funziona la posta in arrivo?

Comunicare con i clienti non è mai stato più facile.



Un cliente avvia una conversazione con la tua attività.

Il 33% dei clienti preferisce inviare un messaggio a un'azienda per facilitare l'interazione, soprattutto quelli sotto i 55 anni (<u>Leadferno</u>, 2021). I clienti possono utilizzare messaggi SMS o inviare messaggi su diversi siti nativi, come Google Business Profile (in precedenza noto come Google My Business) o Facebook, per avviare una conversazione.

La tua attività gestisce la conversazione dalla posta in arrivo di Reputation.

Sfrutta le opzioni del flusso di lavoro del team per filtrare agevolmente i messaggi o i commenti ai post sui social per una o più località e rispondere rapidamente. Il 65% dei clienti (tra i 25 e i 34 anni) ritiene che una risposta rapida da parte di un team di assistenza possa migliorare drasticamente l'esperienza clienti (<u>Help Scout</u>, 2022).

Assegna, rispondi e chiudi le conversazioni. Tieni traccia dei lead e analizza le metriche, il tutto all'interno di un'unica piattaforma.

Il cliente vive un'esperienza di messaggistica perfetta.

La conversazione rimane nello stesso canale in cui il cliente l'ha avviata.



Reputation

Configurare la posta in arrivo

Prima di utilizzare la posta in arrivo, è necessario impostare le fonti della messaggistica, estendere l'accesso degli utenti e creare notifiche per far sì che i messaggi non vengano mai persi. Fai riferimento a pagina 7 per le istruzioni su come cominciare.

Gestire la posta in arrivo

Avvia conversazioni via SMS, invia richieste di recensioni via SMS e assegna le conversazioni a utenti specifici affinché possano gestirle. Segna ogni conversazione come letta, contrassegnata o chiusa per gestire l'afflusso di conversazioni dei clienti.

Rispondi alle conversazioni dei clienti utilizzando modelli, emoji, variabili e file allegati, oppure aggiungi una nota



privata alla conversazione solo per scopi interni.

Metriche della posta in arrivo

La scheda Metriche della posta in arrivo fornisce resoconti sui tempi di risposta medi e sui tempi di chiusura in aggiunta ai totali delle conversazioni, e alle metriche specifiche per località e team per consentirti di comprendere le tendenze nei tuoi messaggi e gli sforzi del team. I resoconti sulle metriche SLA relative ai messaggi della posta in arrivo sono disponibili anche nella scheda Resoconti.



Reputation

Configurare la posta in arrivo

Imposta le fonti della messaggistica, estendi l'accesso degli utenti e crea notifiche per far sì che non venga perso nemmeno un messaggio.

Impostare la posta in arrivo

Determina quali fonti popoleranno i messaggi nella tua posta in arrivo.

1. Naviga su Amministratore sul pannello a sinistra. Da qui, fai clic su **Posta in** arrivo.



2. Qui puoi visualizzare le fonti già connesse con la tua posta in arrivo, ordinate per siti di messaggistica supportati e siti social supportati. Fai clic sull'icona **Modifica** per aggiungere o rimuovere le fonti di connessione.

Sourcos 🔗	
sources 8	
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

Nota: la possibilità di gestire e rispondere ai siti di recensione dalla posta in arrivo arriverà prossimamente e al momento non è disponibile per tutti gli utenti Reputation.

3. Seleziona le fonti che desideri collegare alla posta in arrivo o controlla "Abilita automaticamente nuove fonti".

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. Fai clic su Salva.



Impostare le risposte automatiche

Rispondi immediatamente a un cliente quando ti invia un messaggio al di fuori dell'orario di lavoro. Dal momento che molti clienti si aspettano risposte immediate quando inviano un messaggio a un'azienda, impostare un messaggio di assenza e/o un messaggio di conferma è considerata una buona prassi, in grado di migliorare anche le metriche delle risposte.

- 1. Naviga su Amministratore sul pannello a sinistra. Da qui, fai clic su **Risposte** automatiche.
- 2. Fai clic su Visualizza.



3. Cambia il messaggio di assenza da Off (impostazione predefinita) a On.

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 ③ Off			
Away Message	On Off			



4. Per impostazione predefinita, gli orari impostati sono 8-17. Modificali secondo necessità. Scorri verso il basso per aggiungere una risposta automatica.

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

5. Fai clic su Salva.

Configurare le notifiche della posta in arrivo

Crea notifiche per singoli utenti o ruoli per consentire ai team corretti di intervenire in caso di nuovi messaggi e quando è stata loro assegnata una conversazione.

Per configurare notifiche specifiche per il canale:

- 1. Fai clic su Impostazioni nell'angolo in alto a destra della piattaforma.
- 2. Dal menu Amministratore, fai clic sulla scheda II mio account e quindi su Le mie notifiche.

🍰 My Account	BDP	
師 General Settings	General Information	My Notifications

3. Da Impostazioni di notifica, fai clic su Aggiungi notifica.



 Dal menu a discesa Seleziona evento, seleziona l'evento per il quale desideri creare una notifica. Ad esempio, scorri le opzioni e scegli Nuovo messaggio nella posta in arrivo.

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

- 5. Fai clic su Avanti.
- 6. Modifica le impostazioni di notifica.
 - **a. Nome regola**: imposta un nome per la notifica per aiutarti a identificarla nell'elenco.
 - **b. Canale**: gli avvisi del canale arrivano qui. Le opzioni comprendono la barra notifiche e-mail e piattaforma.
 - **c.** Frequenza: la frequenza con cui ricevere l'avviso. Immediato è l'unica opzione disponibile al momento.
 - Oggetto e-mail: scegli la riga dell'oggetto dell'e-mail quando arriva nella casella di posta. L'inserimento di variabili consente di identificare l'origine, la posizione o altre informazioni sul messaggio per aiutare a gestire/raggruppare più avvisi che arrivano nella tua casella di posta.
 - e. Messaggio personalizzato e-mail: inserisci le frasi da aggiungere all'inizio dell'e-mail, che possono essere utilizzate per definire il contesto del motivo per cui l'avviso è stato inviato o quali sono le aspettative per l'azione da intraprendere.



f. Avviso per: ricevi dati di riepilogo per tutte le posizioni (fai clic su Tutte) o seleziona singole posizioni. Se è disponibile più di un'opzione di filtro "Avviso per", l'account dispone di filtri personalizzati che consentono di scegliere segmenti personalizzati da associare all'avviso.

Attenzione! Se le posizioni autorizzate sono già specificate nel profilo utente, NON specificarle nuovamente nelle impostazioni di avviso. Il livello del profilo utente trasmette automaticamente le impostazioni della posizione a tutti gli avvisi correlati, evitando di dover modificare le singole proprietà degli avvisi. Se si modificano le impostazioni di posizione all'interno di un avviso, le modifiche a livello di profilo utente non si applicano più all'avviso selezionato.

- **g. Evento posta in arrivo**: ricevi avvisi per eventi specifici relativi alla posta in arrivo: Nuovo messaggio di posta in arrivo e Nuova assegnazione posta in arrivo.
- 7. Fai clic su **Salva**. L'avviso diventa attivo e avviserà tramite i canali e con la frequenza selezionati quando vengono attivate le condizioni di notifica. Puoi anche disattivare l'avviso o modificarlo, copiarlo ed eliminarlo.



Gestire la posta in arrivo

Comunica con i clienti attraverso i canali che preferiscono e risolvi il problema in tempo reale.

Scambia SMS e messaggi Facebook e Google My Business con i tuoi clienti tramite la posta in arrivo. La scheda Posta in arrivo conserva tutte conversazioni per le fonti collegate.

Unresponded Conversations 🔻	Laura 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?

Utilizzo dei filtri

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. Applica più filtri per restringere il campo di ricerca, compresi messaggi assegnati a un membro specifico del team, messaggi da un cliente specifico e messaggi tramite un modello di richiesta selezionato.

1. Fai clic su "+" per visualizzare i filtri.







2. Scorri i diversi filtri per ordinare i tuoi messaggi all'interno della posta in arrivo.

3. Per visualizzare i filtri secondari, fai clic sull'icona triangolare accanto al menu a discesa **Conversazioni**.

Unresponded Conver	sations 🌪	
All	<u>م</u>	т
Open Unread Flagged	Ť	2h
Responded Unresponded Expired	SATIONS	
Assigned To Me Assigned Unassigned		
Closed		
Pending Approval		

Gestire le conversazioni

Fai clic su una conversazione per avviare l'interazione. Le conversazioni provengono dagli account SMS, Facebook o Google Business Profile configurati. Puoi anche visualizzare i post sui social e i commenti nella posta in arrivo.

All Conversations -	Laura Raymond BDP - Uptown	3	Details	>
Laura Raymond BDP - Uptown	No Due Date Assigned to LR		Customer Conversation	
Thank you!!	10:30am on 10/24 would be perfect!	4	은 Customer Info	^
END OF CONVERSATIONS	Excellent! You will receive an email		온 Laura Raymond	
	confirming your appointment shortly. Thanks for reaching out, we look forward to your yield		Add Email	
	forward to your visit:	LR	Add Phone	
	Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM	- 11	Not Tags	
			-	
	Direct Message Internal Note		① Engagement History (4)	~
	5 Enter Something		D Notes	~
	/ 😳 {} 🖉 📭 🖳 Se	end		

 Fai clic su (+) per Avviare la conversazione e inviare un messaggio SMS a un cliente. I messaggi di Google Business Profile e Facebook non possono essere avviati dalla piattaforma.

Inserisci località, nome del cliente e numero di telefono del cliente. Scegli di inviare un messaggio o richiedere una recensione. Se invii un messaggio, digita il tuo messaggio o inserisci un modello, un'emoji, una variabile e/o un allegato. Se richiedi una recensione, seleziona il modello di richiesta dal menu a discesa.

- Fai clic per assegnare la conversazione selezionata a un utente nella piattaforma e imposta una data entro la quale rispondere al messaggio. Inizia a digitare il nome dell'utente per attivare un elenco di utenti tra cui scegliere e fai clic su Assegna. Per annullare l'assegnazione, fai clic sulla casella Assegnato a, quindi su X e infine su Assegna. Gli utenti ricevono una notifica automatica via e-mail al momento dell'assegnazione.
- 3. Fai clic sui puntini di sospensione per visualizzare le azioni aggiuntive per la conversazione. Scegli di segnare come letto o non letto, contrassegnato o non contrassegnato, oppure chiuso o riaperto. Queste azioni si applicano solo alla piattaforma Reputation; non hanno alcun effetto sul sito nativo. Le opzioni disponibili dipendono dai permessi di ruolo.



4. Visualizza le informazioni salvate nella piattaforma per il cliente nella conversazione. Fai clic per modificare il nome, l'e-mail o il numero di telefono del cliente. Fai clic su Conversazione per visualizzare i dettagli sulle interazioni complessive tra la tua azienda e il cliente.

Details >
Customer Conversation
⊡ Conversation Info へ
Using data from the last 50 messages from this customer.
🗞 Neutral 100%
🏳 🗸 Read 🔗 Updated
Satisfaction - Overall Experience 25%
Not Tags
Detected Emotions:
🙂 Joy 75%
Anticipation 75%
🙂 Trust 50%
🤓 Fear 25%
Disgust 25%
View All
🕞 Conversation Notes 🛛 🗸 🗸

 Rispondi alla conversazione dalla scheda Messaggio diretto. Inserisci un modello come punto di partenza per la tua risposta. Puoi anche inserire emoji, variabili e allegare file nella tua risposta.

Fai clic su **Invia** per inviare il tuo messaggio al cliente. Aggiungi note alla conversazione nella scheda **Nota interna**. Le note interne non vengono inviate ai clienti.



Da tenere a mente con i messaggi su Google Business:

Se ricevi messaggi su GBP e non rispondi, Google può disattivare le funzionalità di messaggistica dalla tua pagina GBP.

I messaggi su Facebook devono ricevere una risposta entro 7 giorni.

Il cliente deve prestare il consenso a ricevere SMS prima che tu possa rispondere.



Metriche della posta in arrivo

Utilizza le metriche della posta in arrivo come guida per la definizione dei KPI interni per l'attività di messaggistica.

La scheda Metriche della posta in arrivo mostra tabelle e grafici per aiutarti a comprendere le tendenze dei tuoi messaggi e gli sforzi di risoluzione del team. Comprendi quante conversazioni vengono gestite, così come le metriche delle risposte e dei tempi di chiusura. Monitora le metriche di assegnazione delle conversazioni, nonché le prestazioni del team per utente e località.

Le metriche della posta in arrivo sono disponibili anche nella scheda Resoconti.

Area di riepilogo

Questa dashboard mostra le metriche per il numero di conversazioni, il tempo medio impiegato per rispondere e chiudere la conversazione e il tasso di risposta.

All Conversations ③ A	verage time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate ③		
24 ⊳ 58% Previous Period: 57 Pr	57d 21h ⊽40% revious Period: 34d 17h	 - Previous Period: 24d 23h 	46% △ 190% Previous Period: 16%		
Metrica		Descrizione			
Tutte le conversazioni	Totale di tutte le con la variazione percent	versazioni create nel peri zuale e il valore del period	odo selezionato. Visualizza lo precedente.		
Tempo medio di risposta	Il tempo medio neces periodo selezionato. periodo precedente.	ssario per rispondere ai n Visualizza la variazione p	nessaggi dei clienti nel percentuale e il valore del		
Tempo medio di chiusura	Il tempo medio necessario per chiudere i messaggi dei clienti nel period selezionato. Visualizza la variazione percentuale e il valore del periodo precedente.				
Tasso di risposta	La percentuale di me periodo selezionato. periodo precedente.	essaggi dei clienti che har Visualizza la variazione p	nno ricevuto una risposta nel percentuale e il valore del		

Nota: se il cliente risponde dopo che il messaggio è stato già chiuso, questo verrà riaperto nella conversazione iniziale e il tempo di risposta/chiusura ricomincerà da

zero.

Reputation

Totali delle conversazioni

Comprendi la percentuale di conversazioni aperte, non assegnate e senza risposta nell'intervallo di tempo selezionato.

Total open conversations		Total unassigne	ed conversations	Total unresponded conversations		
21 _{▼61%}		20 • 120%		8 \$\$450%		
Previous Period: 54		Previous Period: 44		Previous Period: 44		
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations	

Performance della conversazione

Misura le metriche di conversazione per località, membri del team e fonte. Visualizza la quantità di conversazioni aperte, assegnate e senza risposta, nonché il tempo medio di risposta, il tempo medio di chiusura e i tassi di risposta.

Location Performance									
Location \Leftrightarrow	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 Performance								
Team Member \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	erformance								
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

Opzioni delle metriche

Per accedere alle opzioni aggiuntive, fai clic sui puntini di sospensione nell'angolo in alto a destra dei grafici esportabili.

Le opzioni includono: Scarica PDF, Scarica CSV, Programma o Inoltra. Tutti i filtri attualmente applicati al set di dati verranno mantenuti in tutte le opzioni. Le e-mail di consegna includono un collegamento per visualizzare il resoconto e un collegamento per avviare il resoconto all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account).

Nota: le operazioni che richiedono tempo per elaborare grandi quantità di dati possono richiamare una finestra pop-up che consente di attendere che l'operazione continui come download (è necessario rimanere sulla stessa schermata) o di essere avvisati via e-mail con un link per il download (si può passare ad altre schermate).

Opzione	Descrizione
Scarica PDF	Esporta il set di dati attuale come resoconto PDF. La pagina del titolo del resoconto include il logo del tuo account, il nome del resoconto, il periodo di tempo selezionato e le località selezionate.
Scarica CSV	Esporta il set di dati attuale in formato CSV.
Pianifica	Crea un resoconto programmato da inviare automaticamente per e-mail con il set di dati attuale in allegato come PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specifica nome, frequenza (giornaliera, settimanale, mensile, trimestrale, annuale), formato e messaggio del resoconto da includere nel corpo dell'e-mail. È possibile modificare i resoconti pianificati dalla scheda Resoconti.
Inoltra	Invia il set di dati attuale tramite e-mail con un allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail.

Utilizzo dell'app mobile

Usa l'app mobile di Reputation per accedere alla posta in arrivo e ad altri dati in qualsiasi momento dal tuo dispositivo mobile.

Grazie all'app mobile di Reputation disponibile nel Play Store di Googlee nell'App Store di Apple, puoi accedere facilmente a posta in arrivo, dashboard, recensioni, sondaggi e molto altro. Le opzioni di accesso comprendono un "magic link", l'inserimento di e-mail e password, e Single Sign On.

L'home page fornisce una panoramica delle metriche delle prestazioni di tutte le soluzioni abilitate per le tue località. Tocca **Posta in arrivo** lungo il pannello inferiore per visualizzare le tue conversazioni. Da qui puoi:

- Avviare una conversazione via SMS con un cliente
- Visualizzare i messaggi dei clienti e rispondere dal tuo dispositivo mobile.
- Ordinare i messaggi facendo clic su Non letti, Contrassegnati, Con risposta, Senza risposta, Assegnati a me, Assegnati o Non assegnati.
- Applicare i filtri per ordinare in base a fonte e intervallo di date.

All'interno di ogni conversazione, puoi assegnare una data di scadenza facendo clic sul menu a discesa "Nessuna data di scadenza" nell'angolo in alto a sinistra. Nell'angolo in alto a destra, fai clic sull'icona

Informazioni per dettagli su conversazione e contatto,

oppure fai clic sui puntini di sospensione per assegnare, contrassegnare, chiudere o segnare come non letto.

Scarica l'app mobile gratuita di Reputation dal <u>Play Store di Google</u> o dall'<u>App Store di</u> <u>Apple</u> per accedere alle informazioni in qualsiasi momento.

Contatta l'Account executive o il Team di supporto per maggiori informazioni.





Servizi premium a pagamento

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'accuratezza (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'attrattiva dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio più attento è quello che vince (risposte alle recensioni gestite)

Nota: anche se il nostro team Reputation per i servizi a pagamento è disponibile a gestire l'engagement dei clienti sui canali social, al momento non forniamo il servizio di messaggistica istantanea.



Contatta il tuo Account executive per maggiori informazioni sui nostri servizi premium a pagamento.



Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- Azioni
- Amministratore
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Dashboard
- Esperienza
- App mobile
- Pagine e localizzatori
- Rep Connect

- Resoconti
- Punteggio di reputazione
- Richieste
- Recensioni
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget

