

사서함



목차

I.	사서함 개요		2
	a. 사례 연구		
	b. 사서함은 어떻게 사용하나요?		
	c. 사서함 구성하기		
	d. 사서함 관리하기		
	e. 사서함 메트릭스		
II.	사서함 구성하기		7
	a. 사서함 설정하기		
	b. 자동화 응답 설정하기		
	c. 사서함 알림 구성하기		
Ш.	사서함 관리하기		12
	a. 필터 사용하기		
	b. 대화 관리하기		
IV.	사서함 메트릭스		17
	a. 개요 영역		
	b. 총 대화		
	c. 대화 성과		
	d. 메트릭스 옵션		
ν.	모바일 앱 사용		20
VI.	유료 프리미엄 서비스		21
VII.	추가 리소스		22
		Past 6 months	
	Inbox Reports	Response Time	Response Rate
	All (432) - +	1m 29s 237%	99% 52%



사서함 개요

이제 고객과의 대화를 놓치지 마세요!

메시지를 주고 받고 소셜 미디어 게시물에 달린 고객의 댓글에 응답하는 등 공개 및 비공개 커뮤니케이션 채널에서 고객 참여를 원활하게 유지해보세요. 대화를 할당하거나 응답 및 종료하고, 잠재 고객을 추적하고, 레퓨테이션 플랫폼 내의 모든 메트릭스를 분석합니다.

다양한 사이트의 직접적인 비공개 메시지와 소셜 게시물 댓글이 하나의 옴니채널 사서함에서 지원되어 고객과의 빠른 상호 작용을 촉진하여 더 많은 긍정적인 고객 경험과 더 빠른 판매로 이어집니다. <u>받은 편지함을 통해 Glassdoor 와 같은 후기 사이트를</u> 지원하는 옵션이 곧 제공됩니다!

사서함은 현재 다음과 같은 채널을 지원합니다.

비공개 메시지

소셜 게시물 댓글

SMS 문자 Facebook 비즈니스 메시지 Google 비즈니스 메시지 Twitter 다이렉트 메시지 Facebook 댓글 Instagram 댓글 Twitter 댓글 LinkedIn 댓글



Reputation

사례 연구

저희 연구에 따르면 고객 경험과 매출에 직접적인 영향이 있습니다. 실제 레퓨테이션 고객이 고객 경험을 개선하고 피드백을 비즈니스 성장을 위해 사서함을 원동력으로 삼은 방법을 알아보세요.

Hawthorn Senior Living

Hawthorn Retirement Group 은 퇴직, 개인 관리, 생활 보조 및 기억 관리 커뮤니티에



대한 관리 및 컨설팅 서비스를 제공합니다. Hawthorn 은 워싱턴과 밴쿠버에 본사를 두고 있으며 미국 20 개 주와 캐나다 2 개 주에 걸쳐 지점을 두고 있습니다.

이 회사는 현 거주자 및 향후 거주자와 그의 가족들과 실시간으로 소통하고자 당사의 자문을 구했습니다. 회사는 사람들이 쉽고 편리하게 연락하고 전환수와 평균 응답 시간을 추적하는 데 소셜 미디어를 활용할 새로운 채널을 찾고 있었습니다.

조치



결과

Average Rating



사서함 메시지 기능을 구현한 이후 8만 8천 건이 넘는 메시지를 받았으며 평균 응답 시간은 19 분이었습니다.

최근에는 평균 응답 시간이 11 분으로 개선되었습니다.





이 가이드가 도움이 되었다요? 지의에게 될러 https://bit.ly/rep-guides

SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management 는 다음 필요를 위해 당사의 자문을 구했습니다.

- 여러 소셜 플랫폼을 통해 메시지를 보낸 모든 고객과 계속 연락하고 모든 요청에 응답하는 방법
- 소개를 지속하고 고객과 계속 연락할 수 있도록 향후 확장을 지원할 수 있는 확장 가능한 솔루션



조치

1.탁월 보장하 소개하 수 있도 채택했	한 고객 경험을 기 위해 신속하게 고 고객과 소통할 록 사서함 방식을 습니다.	2. 중앙 집중식 플랫 여러 채널의 고객과 소통하여 효율성을 극대화했습니다.	폼에서	3. 콘텐츠 개발을 위해 사서함 메시지 테마 내의 태그 지정 기능을 사용합니다.
결과 All Unread Flagged Responed				
\star	메시지 5,500 건		0	•
\star	평균 응답 시간 1ㅅ	간	0	
\star	소개 2,250 건		G	
고객 후	기			

레퓨테이션의 도구는 모든 것을 가능하게 합니다. 응답 시간이 얼마나 걸렸는지, 고객 서비스 메시지나 판매를 향상시키고 있는지 등의 메트릭스를 볼 수 있습니다. 메시지는 당사자에게서 데이터를 받기에 좋은 방법입니다. 레퓨테이션은 고객과의 참여를 가능하게 하고 가장 좋은 방식으로 소통할 수 있게 해줍니다.

— Melissa Stiles

■ Reputation
이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요.
https://bit.ly/rep-guides

사서함은 어떻게 사용하나요?

고객과의 소통이 이렇게 쉬울 수가 없습니다.



고객이 귀하의 비즈니스와 대화를 시작합니다.

소비자의 33%는 특히 55세 미만의 연령대에서 소통의 수월성을 위해 업체에 문자를 보내는 것을 선호합니다(<u>Leadferno</u>, 2021). 고객은 Google 비즈니스 프로필(이전 Google 내 비즈니스) 또는 Facebook 과 같은 다양한 기본 사이트에서 SMS 메시지 또는 메시지를 사용하여 사용자와 대화를 시작할 수 있습니다.



팀 워크플로 옵션을 활용하여 하나 이상의 사업장에 대한 메시지 또는 소셜 게시물 댓글을 쉽게 필터링하고 신속하게 응답할 수 있습니다. 65%의 소비자(25~34 세)는 서비스 팀이 빠르게 응답하는 것을 통해 고객 경험을 크게 향상할 수 있다고 생각합니다(Help Scout, 2022).

대화를 할당, 응답 및 종료합니다. 하나의 플랫폼에서 잠재 고객을 추적하고 모든 측정항목을 분석합니다.

고객은 원활한 메시지 기능을 경험합니다.

대화는 고객이 시작한 것과 동일한 채널에 남아 있습니다.





사서함 구성하기

사서함을 사용하기 전에 메시지 소스를 설정하고, 사용자 액세스를 확장하고, 메시지를 놓치지 않도록 알림을 만들어야 합니다. 시작하는 방법은 7 페이지를 참조하세요.

사서함 관리하기

SMS 대화를 시작하고, SMS 후기 요청을 보내고, 특정 사용자가 관리할 대화를 할당합니다. 고객 대화의 유입을 관리하기 위해 각 대화를 읽음, 플래그 표시함 또는 닫힘으로 표시합니다.

템플릿, 이모티콘, 변수 및 첨부된 파일을 사용하여 고객과의 대화에 응답하거나 내부 목적으로만 대화에 비공개 메모를 추가합니다.

	No Due Date	Unassigned	
Hello! I'm looking to schedule an When do you have availability?	appt.		
	l'd be happy to schedule s you. What type of appoint	something for tment are you	

사서함 메트릭스

사서함 메트릭스 탭은 대화 합계, 팀 및 지역별 메트릭스 외에도 평균 응답 시간 및 메트릭스 종료 시간을 보고하여 메시지 및 팀의 노력 추세를 조사하는 데 도움이 됩니다. 사서함 메시지 SLA 메트릭스 보고는 보고서 탭에서도 사용할 수 있습니다.





사서함 구성하기

메시지를 놓치지 않도록 메시지 소스를 설정하고, 사용자 액세스를 확장하고, 알림을 만드세요.

사서함 설정하기

사서함에서 메시지를 채울 출처를 결정합니다.

1. 왼쪽 패널에서 관리자로 이동합니다. 그런 다음 사서함을 클릭합니다.





 여기에서 사서함과 이미 연결된 출처를 메시지 사이트 지원 및 지원되는 소셜 사이트대로 정렬한 상태로 볼 수 있습니다. 출처 연결을 추가하거나 제거하려면 편집 아이콘을 클릭합니다.

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

참고 사항: 현재 레퓨테이션 사용자는 누구도 이용할 수 없으며, 사서함을 통해 후기 사이트를 관리하고 응답할 수 있는 기능은 곧 제공될 예정입니다.

3. 사서함과 연결할 출처를 선택하거나 '새 출처 자동 사용'을 선택합니다.

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	🗌 ВВВ		
	DocSpot	🗌 G2	🗌 Glassdoor		
	🗌 Google Q&A	HealthGrades	Indeed		
	MD.com	RateMDs	C ZocDoc		
				CANCEL	Save

4. 저장을 클릭합니다.



자동화 응답 설정하기

업무 시간 외에 메시지를 받는 즉시 고객에게 응답합니다. 대부분의 고객은 기업에 메시지를 보낼 때 즉각적인 응답을 예상하기 때문에, 부재중 메시지 및/또는 확인 메시지를 설정하는 것이 모범 사례로 간주되며 귀하의 응답 메트릭스에도 도움이 될 것입니다.

- 1. 왼쪽 패널에서 관리자로 이동합니다. 그런 다음 자동 응답을 클릭합니다.
- 2. 보기 를 클릭합니다.

師 General Settings	Agencies / Reputation / Tenants
Locations	
쑴 Users	Automated
🖉 Roles	Responses for
≆ Action Plans	Private Messages
i Actions €	automatically sent to private
🖏 Auto Responses	messages and social posts/comments in inbox
🛅 Autofind Results (Beta)	
Automation	View
⇔ Credentials	

3. 부재중 메시지를 끄기(기본값)에서 켜기로 전환합니다.

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. 시간은 기본적으로 오전 8시부터 오후 5시로 설정됩니다. 필요에 따라 조정합니다. 아래로 스크롤하여 자동 응답을 추가합니다.

	Customize	Message
	English	Add Translation 💌
	Write a m	essage
	1 😳	0
5. 저장을	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	



사서함 알림 구성하기

개별 사용자 또는 역할에 대한 알림을 구축하여 새로운 메시지가 있을 때와 대화가 배정되었을 때 적절한 팀이 조치를 취할 수 있도록 합니다.

채널별 알림을 구성하려면:

- 1. 플랫폼의 오른쪽 상단에 있는 설정을 클릭합니다.
- 2. 관리 메뉴에서 내 계정 탭 및 내 알림을 클릭합니다.

	😂 My Account	BDP	
	鋼 General Settings	General Information	My Notifications
3.	알림 설정에서 알림 추가 를 클릭합니		

4. 일정 선택 드롭다운에서 알림을 만들 일정을 선택합니다. 예를 들어, 옵션을

Select the eve	ent for which you want	to create a noti	fication	
	Select			
		3		
	Filter			
	Actions			
	Ticket Created or Upda	ited		
	Business Listings		Cancel	Next
	New Q&A			
	Traffic Metrics			
		Actions Ticket Created or Upda Business Listings New Q&A Traffic Metrics Profile Changes	Actions Ticket Created or Updated Business Listings New Q&A Traffic Metrics Profile Changes	Actions Image: Cancel Ticket Created or Updated Image: Cancel Business Listings Cancel New Q&A Image: Cancel Traffic Metrics Image: Cancel Profile Changes Image: Cancel

5. 다음을 클릭합니다.

6. 알림 설정을 수정합니다.

- a. 역할 이름 목록에서 쉽게 알아볼 수 있도록 알림에 이름을 설정합니다.
- b. 채널 채널을 통해 채널 알림이 전송됩니다. 옵션에는 이메일 및 플랫폼 알림 트레이가 있습니다.
- **c. 빈도** 경보를 수신하는 빈도입니다. 현재로서는 즉각 경보만 사용할 수 있습니다.



- d. 이메일 제목 사서함에서 보이는 이메일의 제목을 선택합니다. 변수를 입력하면 티켓에 대한 출처, 사업장 또는 기타 정보를 확인할 수 있으며, 사서함에 도착하는 여러 경보의 관리/그룹화에 도움이 됩니다.
- e. 이메일 맞춤 메시지 이메일 시작 부분에 내용을 입력하면 경보가 발송된 이유 또는 취해야 하는 조치에 대한 맥락을 설정하는 데 사용됩니다.
- f. 경보 대상 모든 사업장(모두를 클릭) 또는 선택한 개별 사업장에 대한 경보를 받습니다. 경보 필터 옵션이 두 개 이상인 경우 계정 경보와 연결할 사용자 지정 세그먼트를 선택할 수 있는 맞춤 필터가 있습니다.

미리 알려드립니다! 승인된 사업장이 이미 사용자 프로필에 명시되어 있는 경우, 경보 설정에서 해당 사업장을 다시 지정하지 마세요.
 사용자 프로필 수준이 사업장 설정을 모든 관련 경보에 자동으로 지정해주기에 경보 속성을 별도로 수정할 필요가 없습니다. 그래도 경보 설정에서 사업장 설정을 수정하는 경우, 사용자 프로필 수준을 변경하면 이미 선택된 경보가 더 이상 적용되지 않습니다.

- g. 사서함 이벤트 새 받은 편지함의 메시지 및 할당과 관련된 특정 이벤트에 대한 경보를 수신합니다.
- 7. 저장을 클릭합니다. 경보가 활성화되고 경보 조건이 충족되면 선택한 채널(들)과 빈도로 알림을 전송합니다. 경보를 비활성화하거나 편집, 복사, 삭제할 수도 있습니다.



사서함 관리하기

고객이 원하는 채널을 통해 소통하고 실시간으로 종료합니다.

사서함에서 SMS, Facebook 및 Google 내 비즈니스 메시지로 고객과 소통하세요. 사서함 탭에는 모든 연결된 출처의 대화가 저장됩니다.

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?	

필터 사용하기

상단 라인의 필터는 탭에 나타나는 데이터에 작용합니다. 특정 팀원에게 할당된 메시지, 특정 고객이 보낸 메시지, 선택한 요청 템플릿을 사용하는 메시지 등 결과를 좁히려면 여러 필터를 적용하세요.

1. 필터를 표시하려면 '+' 버튼을 클릭합니다.





- Date: Current Month 💌 Q X \times Inbox Assigned To: Role Inbox Metrics Assigned To: User Customer Unresponded Conversations Туре Entity Brand Laura Raymond City BDP - Uptown Country Thank you!! Location Source
- 2. 다양한 필터를 스크롤하여 사서함에서 메시지를 정렬하세요.

3. 보조 필터를 보려면 대화 드롭다운 옆에 있는 삼각형 아이콘을 클릭합니다.





대화 관리하기

대화를 클릭하여 교류를 시작하세요. 대화는 구성된 SMS, Facebook 또는 Google 비즈니스 프로필 계정에서 이루어집니다. 사서함에서 소셜 게시물과 댓글을 볼 수도 있습니다.

All Conversations -	Laura Raymond BDP - Uptown	>
Laura Raymond 2h BDP - Uptown	No Due Date Assigned to LR Customer Conversation	
Inank you!!	10:30am on 10/24 would be perfect!	^
END OF CONVERSATIONS	Excellent! You will receive an email confirming your appointment shortly. Add Email Thanks for reaching out, we look	
	Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM	
	Direct Message Internal Note © Engagement History (4)	~
	5 Enter Something	~

1. (+)를 클릭하여 대화를 시작하고 고객에게 SMS 메시지를 보냅니다. Google 비즈니스 프로필 및 Facebook 메시지는 플랫폼에서 시작할 수 없습니다.

사업장, 고객 이름, 고객 전화번호를 입력합니다. 메시지를 보내거나 후기를 요청하도록 선택하세요. 메시지를 보내는 경우 메시지를 입력하거나 템플릿, 이모티콘, 변수 및/또는 첨부 파일을 삽입합니다. 후기를 요청하려면 드롭다운 메뉴에서 요청 템플릿을 선택하세요.

- 선택한 대화를 플랫폼의 사용자에게 할당하고 메시지에 응답할 마감 날짜를 설정하려면 클릭합니다. 사용자 이름을 입력하여 선택할 사용자 목록을 활성화하고 **할당**을 클릭합니다. 할당을 취소하려면 **할당 대상** 상자를 클릭하고 X를 클릭한 다음 **할당**을 클릭합니다. 사용자는 배정 시 이메일을 통해 자동으로 통보됩니다.
- 대화에 대한 추가 작업을 보려면 줄임표를 클릭하세요. 읽음 또는 읽지 않음으로 표시하거나, 플래그 표시 또는 표시 해제하거나, 닫기 또는 다시 열기를 선택합니다. 이러한 조치는 레퓨테이션 플랫폼에만 적용되며 실제 사이트에는 영향이 없습니다. 사용 가능한 옵션은 역할 권한에 따라 다릅니다.



4. 대화에서 고객의 플랫폼에 저장된 정보를 봅니다. 고객의 이름, 이메일 또는 전화번호를 편집하려면 클릭하세요. 대화 를 클릭하여 업체와 고객 간의 전반적인 상호 작용에 대한 세부 정보를 확인합니다.

Details >						
Customer Conversation						
🗠 Conversation Info	^					
Using data from the last 50 messages from t customer.	his					
Seutral 100%						
🏳 🗸 Read 🖉 Updated						
Satisfaction - Overall Experience 25%						
🏷 Add Tags						
Detected Emotions:						
😳 Joy	75%					
iii Anticipation	75%					
🙂 Trust	50%					
🤓 Fear	25%					
💿 Disgust	25%					
View All						
Conversation Notes	~					

 5. 다이렉트 메시지 탭의 대화에 답장합니다. 응답을 시작하는 지점에 템플릿을 삽입하세요. 응답에 이모티콘, 변수를 삽입하고 파일을 첨부할 수도 있습니다.
 보내기를 클릭하여 고객에게 메시지를 보냅니다. 내부 메모 탭에서 대화 메모를 추가합니다. 내부 메모는 고객에게 전송되지 않습니다.



Google 비즈니스 Q&A 에 대해 유의할 점:

GBP 메시지를 받고도 응답하지 않는 경우 Google 은 GBP 페이지에서 메시지 기능을 비활성화할 수 있습니다.

Facebook 메시지는 7 일 이내에 응답해야 합니다.

고객이 SMS 메시지 수신에 동의해야 응답할 수 있습니다.



사서함 메트릭스

사서함 메트릭스를 사용하여 메시징 활동에 대한 내부 KPI를 설정할 수 있습니다.

사서함 메트릭스 탭에는 티켓의 추세와 팀의 해결 노력을 조사하는 데 도움이 되는 대화형 차트와 그래프가 표시됩니다. 얼마나 많은 대화가 관리되고 있는지, 메트릭스를 닫기 위한 응답과 시간을 파악합니다. 사용자 및 사업장별 팀 성과뿐만 아니라 대화 할당 메트릭스를 모니터링합니다.

조치 작업 보고서 또는 보고서 탭에서 사용할 수 있습니다.

개요 영역

이 대시보드에는 대화의 양, 대화에 대한 응답 및 종료에 소요된 평균 시간, 응답률에 대한 측정항목이 표시됩니다.

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

메트릭스	설명
모든 대화	선택한 기간에 생성된 모든 대화의 합계입니다. 이전 기간의 백분율 변경 및 값을 조회합니다.
평균 응답 시간	선택한 기간 동안 고객 메시지에 응답하는 데 소요되는 평균 시간입니다. 이전 기간의 백분율 변경 및 값을 조회합니다.
마감까지 평균 시간	선택한 기간 동안 고객 메시지를 닫는 데 소요되는 평균 시간입니다. 이전 기간의 백분율 변경 및 값을 조회합니다.
응답률	선택한 기간 동안 응답한 고객의 메시지 비율입니다. 이전 기간의 백분율 변경 및 값을 조회합니다.

참고 사항: 메시지가 먼저 닫힌 후 고객이 회신하는 경우 원래 대화가 다시 열리고 응답/종료 시간이 0 부터 시작됩니다.



총 대화

선택한 시간대에 열려 있는 대화, 할당되지 않은 대화, 응답되지 않은 대화의 비율을 알아봅니다.

Total open conversatio	ns	Total unassigned conv	ersations	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			

대화 성과

사업장, 팀 구성원 및 출처별로 대화 메트릭스를측정합니다. 열려 있는 대화, 할당된 대화 및 응답하지 않은 대화의 양과 평균 응답 시간, 평균 종료 시간 및 응답률을 확인합니다.

Location Performance																		
Location	ion \Leftrightarrow All Conversations \Leftrightarrow		Ope	n ⊲⊳	Assigned	Unro	esponded 🔤	Respon	ded 🔤	Closed	Averag respon	ge time to id 🛛 🌐	Average t to close	ime	Respons rate	e ⊕		
BDP - Flags	staff (B0	11)	122		122		-	119		3		-	8d 1h		-		2%	
BDP - Sun	City (B0	04)	16		16			14		2			6d 13h				13%	
BDP - Upto	own (B02	21)	376		376		-	376		-		-	-		-		-	
Team Per	forma	nce																
Team Memb	eam Member \Leftrightarrow Open \Leftrightarrow Assigned \Leftrightarrow Ur		⊜ Unr	sponded 🗦		Responded		Closed 🕀 Av		verage time to respond		4 ¢			Response rate $\ \Leftrightarrow$			
Dani Evans	ni Evans 1		2		1		3		3	1						75%		
Dean Repiso	I	1	-		1		4		4		-				-		64%	
Source Pe	Source Performance																	
Source \ominus	All Co	nversations e	Open	Assign	ed e	Unres	ponded \ominus	Resp	onded 🔶	Closed	Ave	erage time to	respond 	Averag	e time to clo	e e	Response r	rate
Facebook	90415		88269	-		86041		2731		-	60d	9h		-			3%	
Instagram	6761		6761	-		6468		293		-	1d 7	'n		-			4%	
LinkedIn	981		981	-		972		9		-	2d 6	ōh		-			1%	
Twitter	1334		1334	-		1237		93		-	20h	44m		-			7%	

Reputation

메트릭스 옵션

추가 옵션에 액세스하려면 내보낼 수 있는 차트의 오른쪽 상단에 있는 줄임표를 클릭합니다.

옵션 포함 사항: PDF 다운로드, CSV 다운로드, 일정, 전달. 현재 데이터 집합에 적용된 모든 필터는 모든 옵션에서 유지됩니다. 사용자 맞춤(계정 자격 증명을 가진 사용자가 사용 가능)을 추가하고 데이터와의 상호 작용을 위해, 전달된 메일에는 보고서를 볼 수 있는 링크와 플랫폼 내에서 보고서를 개시할 수 있는 링크가 포함됩니다.

참고 사항: 대량의 데이터를 처리하는 데 시간이 걸리는 작업을 하는 경우, 해당 작업의 다운로드를 기다리거나(동일한 화면에 계속 머물러 있어야 함) 다운로드로 가는 링크를 이메일로 받을지(다른 화면으로 이동할 수 있음) 선택할 수 있는 팝업창이 나타납니다.

옵션	설명
PDF 다운로드	현재 데이터 세트를 PDF 보고서로 내보냅니다. 보고서의 타이틀 페이지에는 계정 로고, 보고서 이름, 선택한 기간 및 선택한 사업장이 포함됩니다.
CSV 다운로드	현재 데이터 세트를 CSV 형식으로 내보냅니다.
예약	현재 데이터 세트가 포함된 메일을 플랫폼(개인 또는 역할) 내의 다른 사용자에게 PDF 또는 CSV 첨부 파일로 자동으로 보내거나 계정 외부의 메일 주소로 보내도록 예약된 보고서를 만듭니다. 메일 본문에 포함할 보고서 이름, 빈도(일별, 주간, 월간, 분기별, 연도별), 양식 및 메시지를 정합니다. 예약된 보고서를 보고서 탭에서 할 수 있습니다.
전달	PDF 또는 CSV 첨부 파일이 포함된 현재 데이터 세트를 메일을 통해 플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 메일 주소로 보냅니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다.



모바일 앱 사용하기

레퓨테이션 모바일 앱을 이용하면 모바일 기기에서 계속 귀하의 레퓨테이션 점수 데이터에 액세스할 수 있습니다.

Google Play Store 및 Apple App Store 에서 레퓨테이션 모바일 앱을 사용하면 사서함, 대시보드, 후기, 설문 조사 등에 쉽게 액세스할 수 있습니다. 로그인 옵션에는 '매직 링크', 이메일 및 암호 입력, Single Sign On 등이 있습니다.

홈페이지는 해당 사업장에서 사용할 수 있는 솔루션의 성능 메트릭스 개요를 제공합니다. 하단 패널에서 **사서함**을 눌러 대화를 확인하세요. 여기서 다음을 할 수 있습니다.

- 고객과 직접 SMS 대화를 시작합니다.
- 고객이 보낸 메시지를 보고 모바일 기기에서 응답합니다.
- 읽지 않음, 플래그 지정됨, 응답됨, 응답되지
 않음, 나에게 배정됨, 배정됨 또는 배정되지
 않음을 클릭하여 메시지를 정렬합니다.
- 원본 및 날짜 범위별로 정렬하려면 필터를 적용하세요.

각 대화에서 왼쪽 상단에 있는 '마감 날짜 없음' 드롭다운을 클릭하여 마감 날짜를 지정할 수 있습니다. 오른쪽 상단 모서리에서 **정보** 아이콘을 클릭하여 대화 및 연락처 세부 정보를 찾거나 줄임표를 클릭하여 지정, 표식 달기, 닫기 또는 읽지 않음으로 표시합니다.



Google Play Store 또는 <u>Apple App Store</u>에서 레퓨테이션 모바일 앱을 무료로 다운로드하고 언제 어디서든 정보에 접근하세요.

자세한 내용은 계정 담당자 또는 지원 팀에 문의하세요.

유료 프리미엄 서비스

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퓨테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가 팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- **정확함**(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 매력을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 역량을 활용
- 가장 세심히 살피는 브랜드가 우승합니다(후기 응답 관리 서비스)

참고 사항: 레퓨테이션 프리미엄 유료 서비스 팀을 통해 소셜 채널에서 고객 참여를 관리할 수 있지만, 현재 실시간 메시지 서비스는 제공하지 않습니다.

유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.

■ Reputation
이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요.
https://bit.ly/rep-guides

추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 대시보드
- 경험
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터
- Rep Connect

- 보고서
- 평판 점수
- 요청 중
- 후기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문조사
- 위젯

