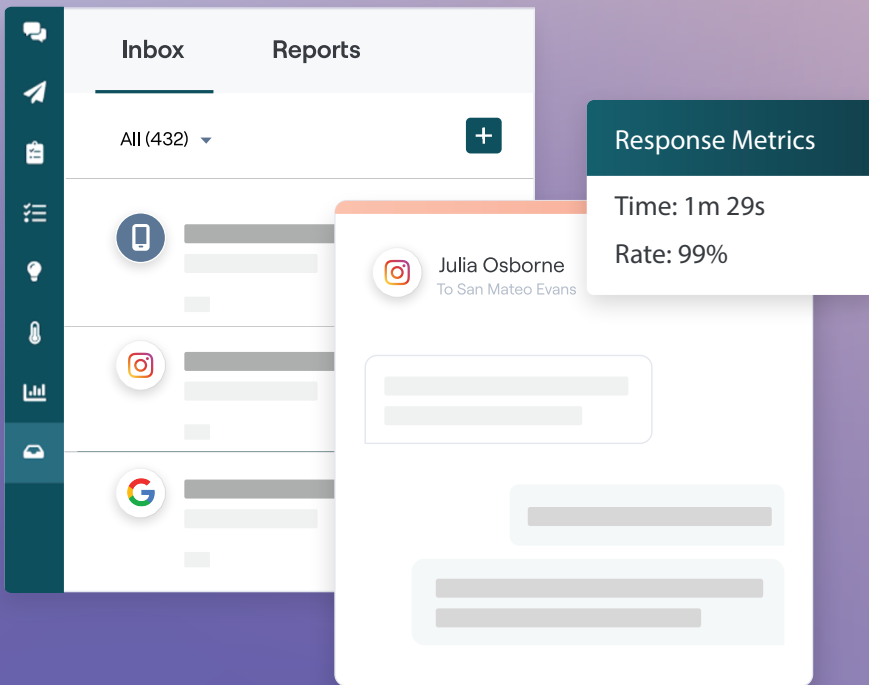
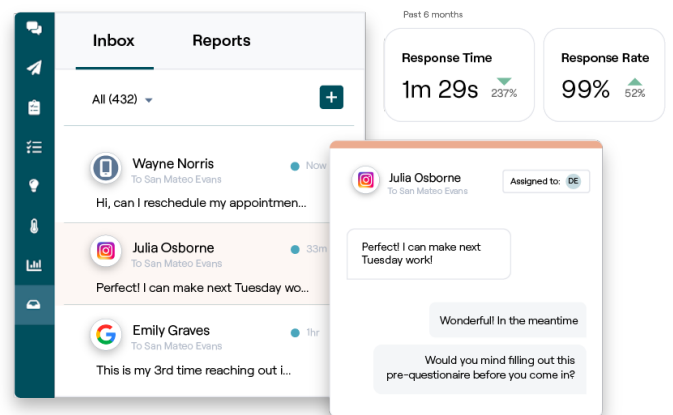


Inbox



Inhoudsopgave

I.	Overzicht van Inbox.....	2
	a. Casestudies	
	b. Hoe werkt Inbox?	
	c. Inbox configureren	
	d. Inbox beheren	
	e. Statistieken van Inbox	
II.	Inbox configureren.....	7
	a. Uw Inbox instellen	
	b. Geautomatiseerde antwoorden instellen	
	c. Kennisgevingen van Inbox configureren	
III.	Inbox beheren.....	12
	a. Filters gebruiken	
	b. Gesprekken beheren	
IV.	Statistieken van Inbox.....	17
	a. Samenvattingsgebied	
	b. Totaal aantal gesprekken	
	c. Prestaties van gesprekken	
	d. Opties voor statistieken	
V.	De mobiele app gebruiken.....	20
VI.	Betaalde premiumdiensten.....	21
VII.	Aanvullende informatie.....	22



Overzicht van Inbox

Mis nooit meer een gesprek met uw klanten!

Behoud naadloze klantbetrokkenheid op publieke en private communicatiekanalen via Inbox door berichten uit te wisselen en te reageren op opmerkingen van klanten op uw socialemediaberichten. Wijs gesprekken toe, beantwoord en sluit ze af, houd leads bij en analyseer statistieken, allemaal binnen het Reputation-platform.

Directe privéberichten en reacties op socialemediaberichten van verschillende sites worden ondersteund in één omnichannel-inbox om snellere interacties met klanten mogelijk te maken, wat leidt tot positievere klantervaringen en een snellere verkoop. *De optie om beoordelingssites zoals Glassdoor te ondersteunen via Inbox komt binnenkort!*

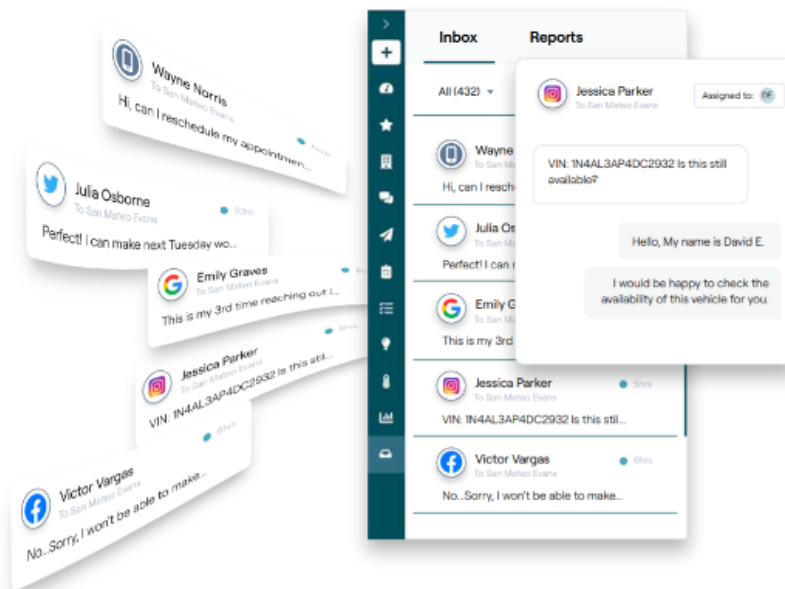
Inbox ondersteunt momenteel de volgende kanalen:

Directe privéberichten

- Sms-berichten
- Berichten via Facebook Business
- Berichten via Google Business
- Berichten via Twitter Direct

Reacties op sociale berichten

- Reacties op Facebook
- Reacties op Instagram
- Reacties op Twitter
- Reacties op LinkedIn



Casestudies

Ons onderzoek wijst ook op een direct verband tussen klantervaring en omzet. Lees hoe echte klanten van Reputation Inbox hebben gebruikt om hun klantervaring te verbeteren en feedback om te zetten in brandstof voor hun bedrijfsgroei.

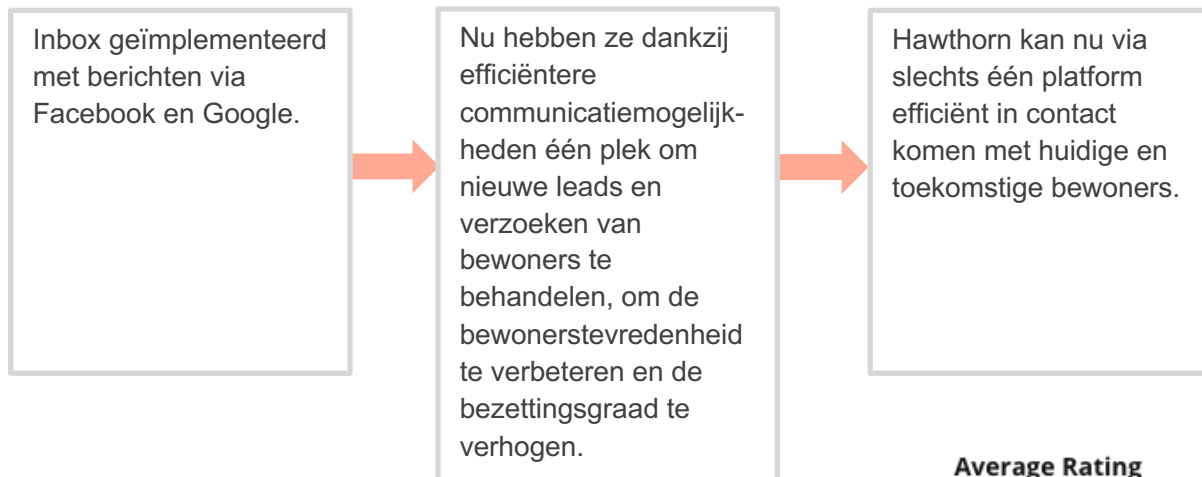
Hawthorn Senior Living.



Hawthorn Retirement Group biedt beheer- en adviesdiensten aan gemeenschappen voor bejaardenzorg, persoonlijke zorg en begeleid wonen. Hawthorn heeft zijn hoofdkantoor in Vancouver (Washington) en heeft vestigingen in 20 Amerikaanse staten en twee Canadese provincies.

Hawthorn zocht onze hulp om in realtime te kunnen communiceren met zowel huidige als toekomstige bewoners en hun familie. Ze waren op zoek naar nieuwe kanalen en gebruikten sociale media zodat mensen hen gemakkelijk konden bereiken en om het aantal conversies en de gemiddelde responstijd bij te houden.

Acties

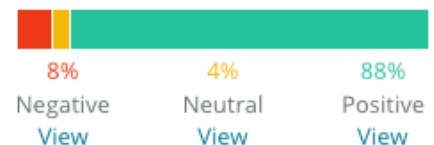


Resultaten

- ★ Sinds de invoering van Inbox Messaging hebben ze meer dan 8.800 berichten ontvangen met een gemiddelde responstijd van 19 min.
- ★ Ze hebben recent ook hun gemiddelde reactietijd verbeterd tot 11 min.

Average Rating

4.5 /5



SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management kwam naar ons met de volgende wensen:

- Ze zochten een manier om in contact te blijven met alle klanten die hen via meerdere sociale platforms berichten sturen en om op alle verzoeken te reageren
- Een schaalbare oplossing ter ondersteuning van een komende uitbreiding om in contact te blijven met leads en klanten



Acties

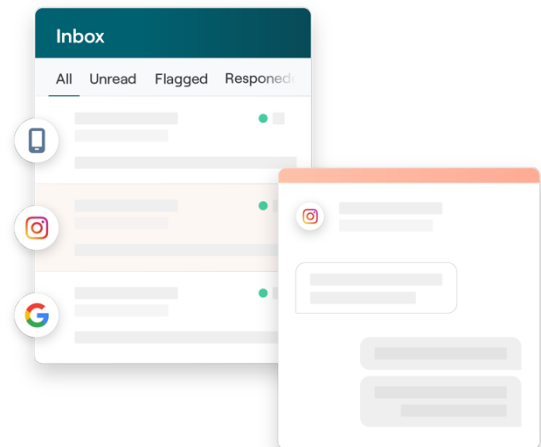
1. Inbox geïmplementeerd om snel te kunnen communiceren met leads en klanten en zo een uitstekende klantervaring te garanderen.

2. Gecommuniceerd met klanten van verschillende kanalen in een centraal platform voor maximale efficiëntie.

3. De tagging-functie gebruikt binnen de berichtenthema's van Inbox voor ontwikkeling van content.

Resultaten

- ★ 5.500 berichten
- ★ Gemiddelde responstijd van 1 uur
- ★ 2.250 leads



Klantbeoordeling

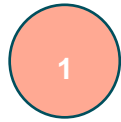
"Met de tool van Reputation hebben we alles geweldig kunnen samenbrengen. We kunnen ook de achterliggende statistieken zien: hoelang was onze responstijd, krijgen we meer berichten voor de klantenservice of voor verkopen etc. Messaging is een geweldige manier om directe gegevens te verzamelen. Reputation maakt betrokkenheid bij klanten mogelijk en de best mogelijke manier om met hen in contact te komen."

— Melissa Stiles



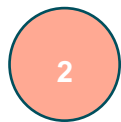
Hoe werkt Inbox?

Communiceren met uw klanten was nog nooit zo eenvoudig.



Een klant begint een gesprek met uw bedrijf.

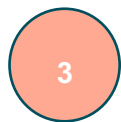
33% van de consumenten geeft er de voorkeur aan een sms-bericht te sturen naar een bedrijf vanwege het gemak, vooral in leeftijdsgroepen onder de 55 jaar ([Leadferno](#), 2021). Klanten kunnen via sms-berichten of berichten op verschillende bedrijfseigen site(s), zoals Google Bedrijfsprofiel (voorheen bekend als Google Mijn Bedrijf) of Facebook, een gesprek met u aangaan.



Uw bedrijf beheert dan het gesprek vanuit de Inbox van Reputation.

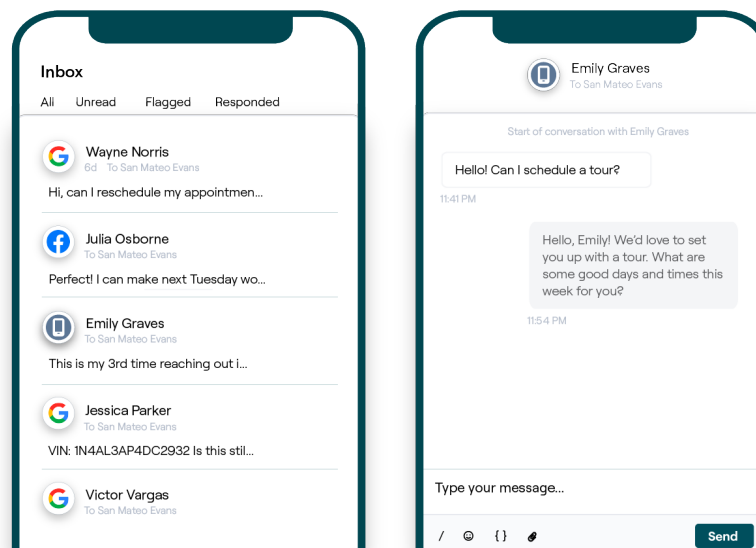
Maak gebruik van opties voor teamworkflows om berichten of reacties op sociale berichten gemakkelijk te filteren voor een of meer locaties en snel te reageren. 65% van de consumenten (25-34 jaar) gelooft dat een snelle reactie van een serviceteam hun klantervaring drastisch kan verbeteren ([Help Scout](#), 2022).

Wijs gesprekken toe, beantwoord ze en sluit ze af. Volg leads op en analyseer statistieken vanaf één platform.



De klant krijgt een naadloze berichtenervaring.

Het gesprek verloopt op hetzelfde kanaal van waaruit de klant contact heeft gezocht.



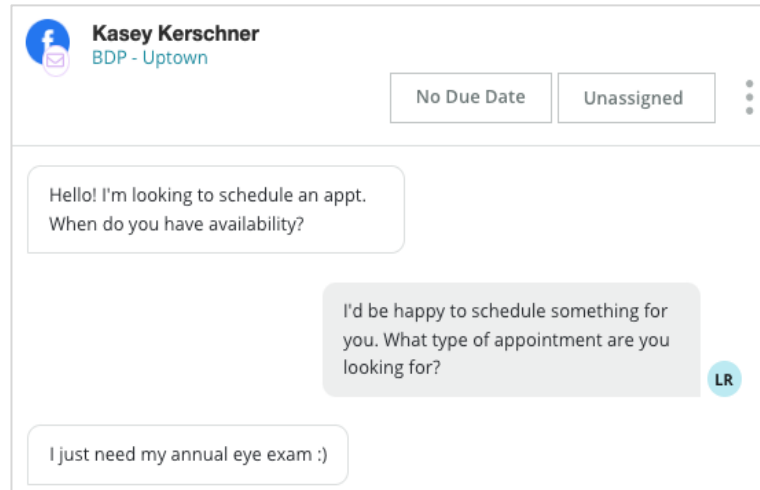
Inbox configureren

Voordat u Inbox gebruikt, moet u de berichtenbronnen instellen, de gebruikerstoegang uitbreiden en kennisgevingen opstellen zodat u nooit een bericht mist. Zie pagina 7 voor de instructies om aan de slag te gaan.

Inbox beheren

Begin gesprekken via sms, stuur verzoeken om beoordelingen via sms en wijs gesprekken toe aan specifieke gebruikers zodat ze deze kunnen beheren. Duid elk gesprek aan met gelezen, gemarkeerd of afgesloten om de binnenkomende stroom van klantgesprekken te beheren.

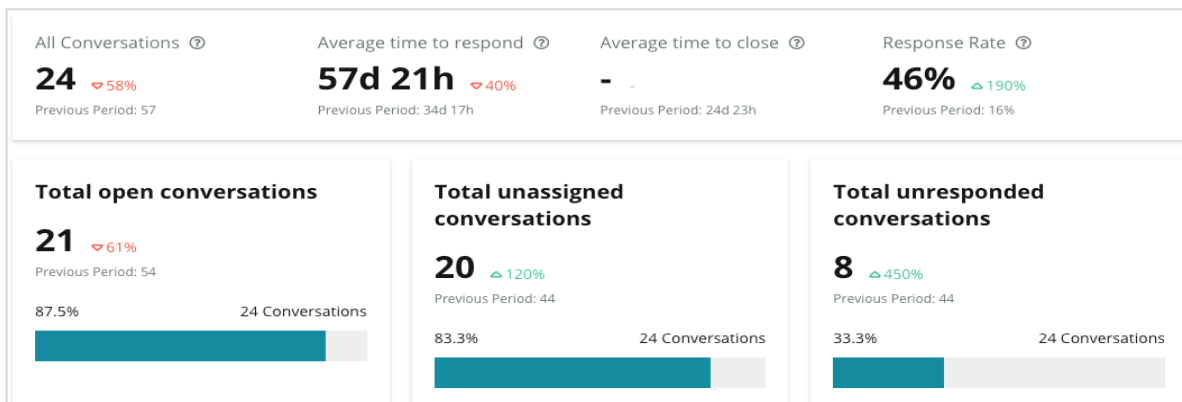
Beantwoord klantgesprekken met sjablonen, emoji's, variabelen en bijgevoegde bestanden of voeg een privébericht toe aan het gesprek voor interne doeleinden.



Statistieken van Inbox

Het tabblad Statistieken van Inbox rapporteert over de gemiddelde responstijd tot afgesloten, de totale gesprekken en de team- en locatiespecifieke statistieken zodat u de trends in uw berichten en de inspanningen van uw team kunt onderzoeken.

De SLA-rapportagestatistiek voor Inbox Messaging is ook beschikbaar in het tabblad Verslagen.



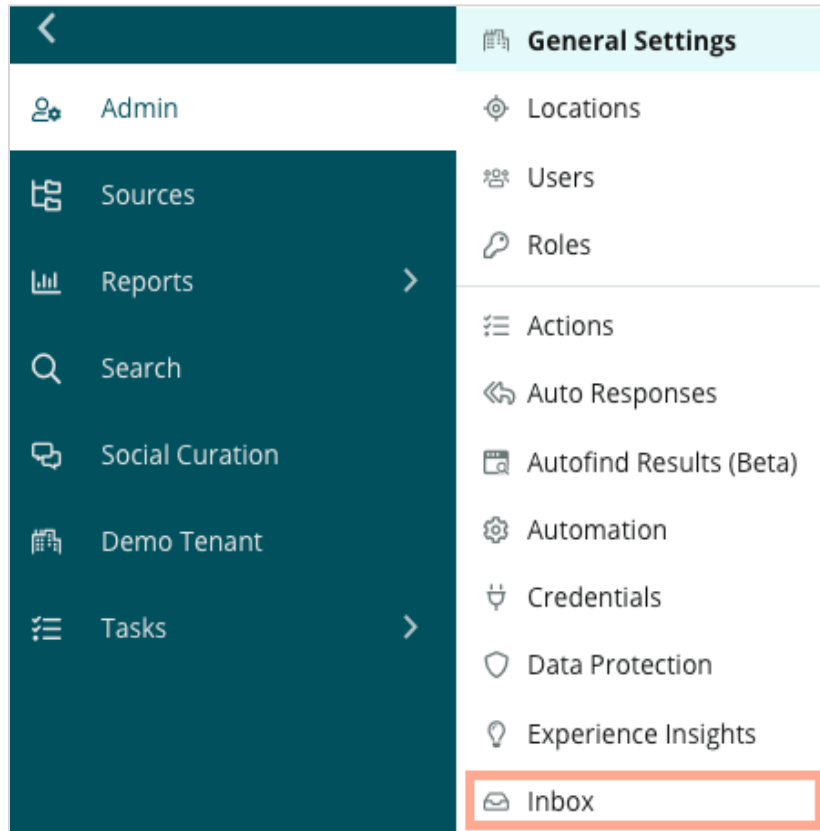
Inbox configureren

Stel berichtenbronnen in, breid de gebruikerstoegang uit en stel kennisgevingen op zodat u nooit een bericht mist.


Uw Inbox instellen

Bepaal welke bron(nen) de berichten in uw Inbox zullen vullen.

1. Navigeer naar Beheerder in het linkerzijpaneel. Klik van daaruit op **Inbox**.



2. Hier kunt u de bronnen bekijken die al met uw Inbox zijn verbonden, gesorteerd op Ondersteunde berichtensites en Ondersteunde socialenewerksites. Klik op het pictogram **Bewerken** om verbindingen met bronnen toe te voegen of te verwijderen.

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

Opmerking: Momenteel niet beschikbaar voor alle Reputation-gebruikers, de mogelijkheid om beoordelingssites te beheren en erop te reageren via Inbox is binnenkort beschikbaar.

3. Selecteer de bronnen waarmee u uw Inbox wilt verbinden of vink "Nieuwe bronnen automatisch inschakelen" aan.

Sources

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

Automatically enable new sources

Automatically enable new sources

CANCEL
Save

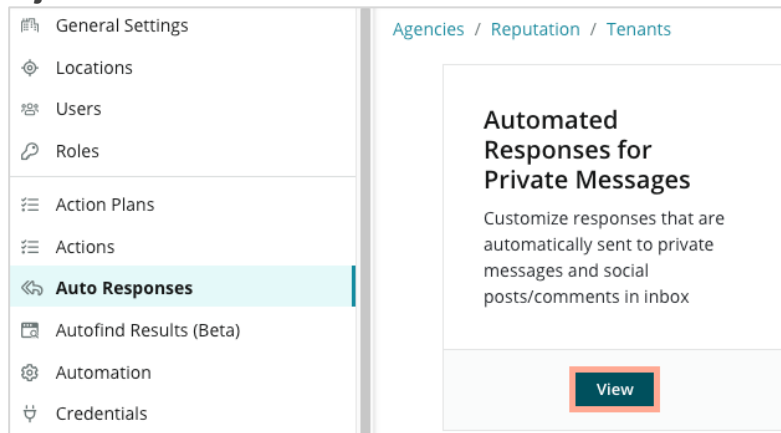
4. Klik op **Opslaan**.



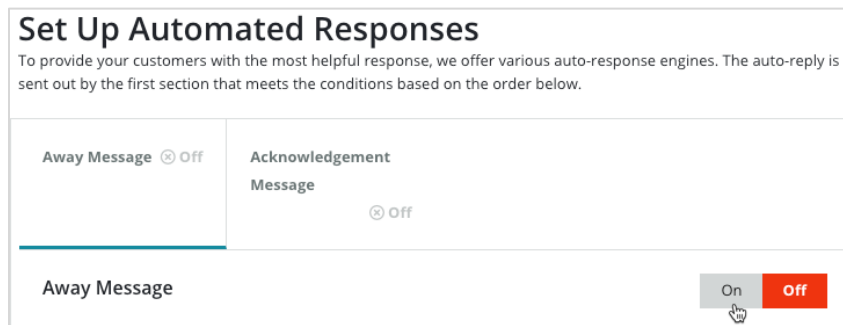
Geautomatiseerde antwoorden instellen

Reageer onmiddellijk op een klant wanneer deze u buiten de kantooruren een bericht stuurt. Aangezien de meeste klanten een onmiddellijk antwoord verwachten wanneer ze een bericht naar een bedrijf sturen, wordt het instellen van een afwezigheidsbericht en/of een bevestigingsbericht beschouwd als een best practice en zal dit ook uw responscijfers ten goede komen.

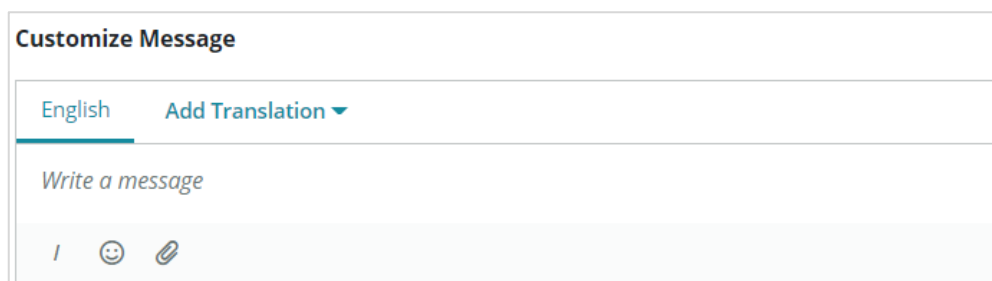
1. Navigeer naar Beheerder in het linkerzijpaneel. Klik van daaruit op **Automatische antwoorden**.
2. Klik op **Bekijken**.



3. Zet het afwezigheidsbericht van uit (standaard) naar aan.



4. De uren zijn standaard ingesteld van 8.00 tot 17.00 uur. Pas aan indien nodig. Ga naar beneden om een geautomatiseerd antwoord toe te voegen.



5. Klik op **Opslaan**.

Kennisgevingen van Inbox configureren

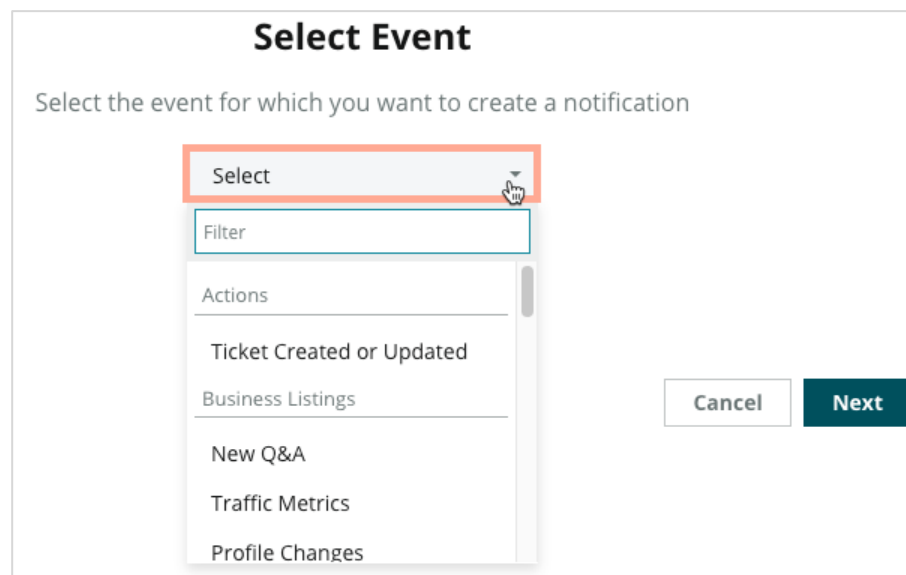
Stel kennisgevingen op voor individuele gebruikers of rollen zodat de juiste teams actie ondernemen wanneer er nieuwe berichten zijn en wanneer ze een gesprek toegewezen hebben gekregen.

Doe het volgende voor de configuratie van kanaalspecifieke kennisgevingen:

1. Klik op **Instellingen** in de rechterbovenhoek van het platform.
2. Klik in het menu Beheer op het tabblad Mijn account en dan op **Mijn kennisgevingen**.



3. Klik bij de instellingen van de kennisgevingen op **Kennisgeving toevoegen**.
4. Selecteer uit het meerkeuzemenu van **Gebeurtenis selecteren** de gebeurtenis waarvoor u een kennisgeving wilt creëren. Blader bijvoorbeeld door de opties en kies **Nieuw Inbox-bericht**.



5. Klik op **Volgende**.
6. Wijzig de instellingen van de kennisgevingen.
 - a. **Regelnaam** – geef een naam aan de kennisgeving zodat u deze in de lijst terugvindt.
 - b. **Kanaal** – Meldingen van kanalen worden afgeleverd. Opties omvatten kennisgevingen voor e-mails en platforms.

- c. **Frequentie** – De frequentie waarmee de melding moet worden ontvangen. Onmiddellijk is op dit moment de enige optie.
- d. **Onderwerp van de e-mail** – Kies de onderwerpregel van de e-mail zoals die in uw inbox aankomt. Wanneer u variabelen invoert, kunt u de bron, locatie of andere informatie over het bericht identificeren om zo verschillende meldingen in uw inbox te beheren/groeperen.
- e. **E-mail met gepersonaliseerd bericht** – Voer tekst in aan het begin van de e-mail. Deze kan worden gebruikt om de context te schetsen waarvoor de melding werd verzonden of welke actie moet worden ondernomen.
- f. **Melding voor** – Ontvang meldingen voor alle locaties (klik op Alle) of selecteer afzonderlijke locaties. Als u meer dan één filteroptie hebt voor 'Melding voor', heeft uw account gepersonaliseerde filters waarmee u gepersonaliseerde segmenten aan de melding kunt verbinden.

Let op! Als er al toegelaten locaties in uw gebruikersprofiel staan aangegeven, bepaal deze dan NIET opnieuw in de meldingsinstellingen. Het niveau van het gebruikersprofiel brengt automatisch de locatie-instellingen over naar alle gerelateerde meldingen, zodat u afzonderlijke meldingseigenschappen niet hoeft te wijzigen. Als u locatie-instellingen in een melding toch wilt wijzigen, worden de wijzigingen op het niveau van het gebruikersprofiel niet meer toegepast op de geselecteerde melding.

- g. **Inbox-gebeurtenis**– Ontvang meldingen voor specifieke gebeurtenissen met betrekking tot Inbox: Nieuw Inbox-bericht en Nieuwe Inbox-toewijzing.
7. Klik op **Opslaan**. De melding wordt actief en zal u inlichten via het/de geselecteerde kana(a)l(en) en frequentie, wanneer de voorwaarden voor de kennisgeving worden getriggerd. U kunt ook de melding uitschakelen of deze bewerken, kopiëren en verwijderen.

Inbox beheren

Communiceer met klanten via het kanaal van hun keuze en sluit de lus in realtime.

Wissel berichten via sms, Facebook en Google Bedrijfsprofiel uit met uw klanten via Inbox. In het tabblad Inbox worden alle gesprekken via verbonden bronnen opgeslagen.

The screenshot shows the 'Unresponded Conversations' section on the left and a detailed view of a conversation on the right. The conversation is with Laura Raymond (BDP - Uptown). The message history shows:

- Customer: Hello! I'm looking to schedule an appt. When do you have availability?
- Agent: I'd be happy to schedule something for you. What type of appointment are you looking for?

 The interface includes buttons for 'No Due Date' and 'Unassigned', and a status indicator 'LR'.

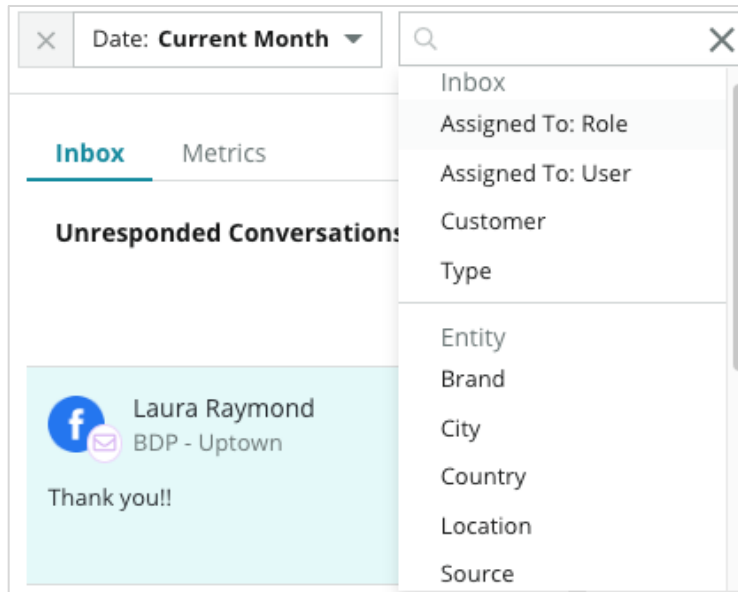
Filters gebruiken

De filters bovenaan bepalen welke gegevens er op het tabblad worden getoond. Pas meerdere filters toe om uw selectie te verfijnen, waaronder berichten die aan een specifiek teamlid zijn toegewezen, berichten van een specifieke klant en berichten met een geselecteerde verzoeksjabloon.

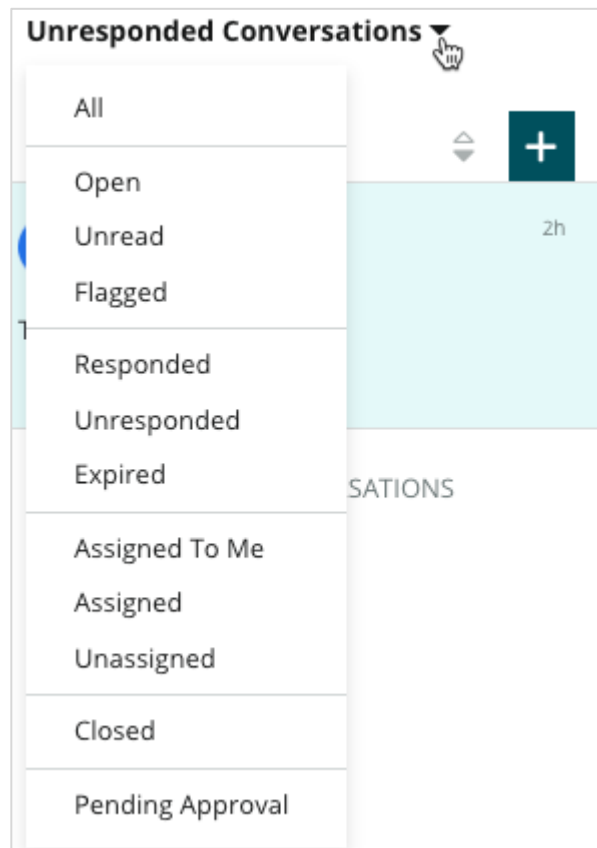
1. Klik op de "+" om filters weer te geven.

The screenshot shows the filter menu in the Inbox interface. At the top, there is a filter for 'Date: Current Month' with a '+' button next to it. Below this, the 'Inbox' tab is selected, and the 'Unresponded Conversations' section is visible. A '+' button is also present next to the 'Unresponded Conversations' header. The conversation with Laura Raymond is visible below.

2. Blader door de verschillende filters om uw berichten in Inbox te sorteren.

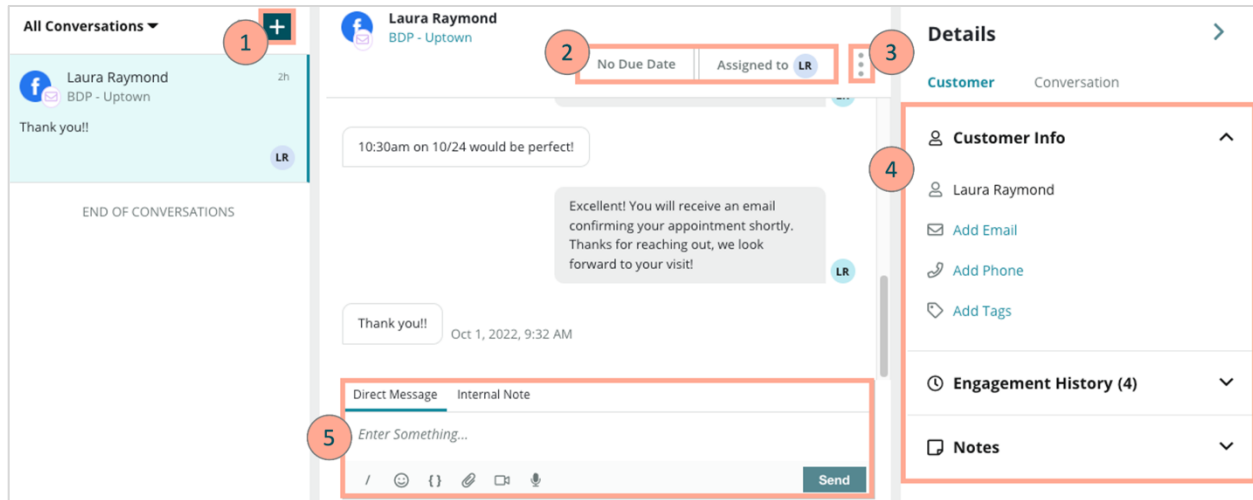


3. Als u secundaire filters wilt bekijken, klikt u op het driehoekige pictogram naast het meerkeuzemenu **Gesprekken**.



Gesprekken beheren

Klik op een gesprek om de interactie te starten. Gesprekken komen van geconfigureerde sms-, Facebook- of Google Bedrijfsprofiel-accounts. U kunt ook sociale posts en reacties zien in Inbox.



1. Klik op de (+) om een **Gesprek te starten** en een sms-bericht naar een klant te sturen. Google Bedrijfsprofiel- en Facebook-berichten kunnen niet worden gestart vanaf het platform.

Voer de locatie, de klantnaam en het telefoonnummer van de klant in. Kies om een bericht te sturen of een beoordeling aan te vragen. Als u een bericht verstuurt, typ dan uw bericht of voeg een sjabloon, emoji, variabele en/of bijlage toe. Als u vraagt om een beoordeling, selecteert u de verzoeksjabloon in het meerkeuzemenu.
2. Klik om het geselecteerde gesprek toe te wijzen aan een gebruiker in het platform en stel een deadline in voor wanneer u op het bericht moet reageren. Begin met het typen van de naam van de gebruiker om een gebruikerslijst te activeren waaruit u kunt kiezen en klik op **Toewijzen**. Als u de toewijzing ongedaan wilt maken, klikt u op het vakje **Toegewezen aan**, dan op de **X** en daarna u op **Toewijzen**. Gebruikers worden automatisch via e-mail op de hoogte gebracht van de toewijzing.
3. Klik op de ellips om aanvullende acties voor uw gesprek te bekijken. Kies om aan te duiden als gelezen of ongelezen, te markeren of niet te markeren, of te sluiten of opnieuw te openen. Deze acties zijn alleen van toepassing op het Reputation-platform en hebben geen invloed op de bedrijfseigen sites. De beschikbare opties hangen af van de toegangsrechten van de rollen.

4. Bekijk de informatie die in het platform is opgeslagen voor de klant in het gesprek. Klik om de naam, het e-mailadres of het telefoonnummer van de klant te bewerken. Klik op **Gesprek** om details te bekijken over de algemene interacties tussen uw bedrijf en de klant.

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 v

5. Beantwoord het gesprek op het tabblad **Rechtstreekse berichten**. Voeg een sjabloon in als uitgangspunt voor uw antwoord. U kunt ook emoji's, variabelen en bestanden aan uw antwoord toevoegen.

Klik op **Verzenden** om uw bericht naar de klant te sturen. Voeg gespreksnotities toe op het tabblad **Interne notitie**. Interne notities worden niet naar klanten gestuurd.

Houd rekening met het volgende bij Google Business-berichten:

Als u GBP-berichten ontvangt en niet reageert, kan Google de berichtenmogelijkheden uitschakelen vanaf uw GBP-pagina.

Facebook-berichten moeten binnen 7 dagen worden beantwoord.

Een klant moet zich aanmelden om sms-berichten te ontvangen voordat u kunt reageren.

Statistieken van Inbox

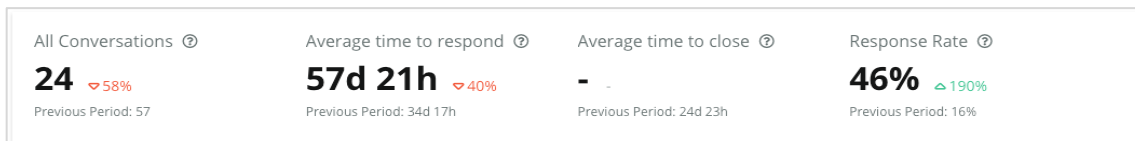
Gebruik de statistieken van Inbox om interne KPI's vast te stellen voor uw berichtenactiviteit.

Het tabblad Statistieken van Inbox bevat grafieken en tabellen waarmee u trends in uw berichten en afhandeling door uw team kunt onderzoeken. Krijg inzicht in het aantal gesprekken dat wordt gevoerd en in de responstijd die nodig is om het gesprek af te ronden. Bewaak de statistieken van de gesprekstoeiwijzing en de teamprestaties per gebruiker en locatie.

Statistieken van Inbox zijn ook beschikbaar in het tabblad Verslagen.

Samenvattingsgebied

Dit dashboard toont statistieken voor het aantal gesprekken, de gemiddelde tijd die nodig was om te reageren en om het gesprek af te sluiten en het responspercentage.



Statistiek	Beschrijving
Alle gesprekken	Totaal aantal gesprekken dat in de geselecteerde periode is aangemaakt. Bekijk de procentuele verandering en de waarde van de vorige periode.
Gemiddelde responstijd	De gemiddelde tijd die nodig is om te reageren op berichten van klanten in de geselecteerde periode. Bekijk de procentuele verandering en de waarde van de vorige periode.
Gemiddelde afsluittijd	De gemiddelde tijd die nodig is om de berichten van klanten af te sluiten in de geselecteerde periode. Bekijk de procentuele verandering en de waarde van de vorige periode.
Responspercentage	Het percentage berichten van de klant dat in de geselecteerde periode is beantwoord. Bekijk de procentuele verandering en de waarde van de vorige periode.

Opmerking: Als de klant antwoordt nadat het bericht al is gesloten, wordt het opnieuw geopend in het oorspronkelijke gesprek en begint de tijd om te antwoorden/af te sluiten vanaf nul.

Totaal aantal gesprekken

Inzicht in het percentage open, niet-toegewezen en niet-beantwoorde gesprekken in de geselecteerde periode.



Prestaties van gesprekken

Meet de statistieken van gesprekken per locatie, teamlid en bron. Bekijk het aantal open, toegewezen en niet-beantwoorde gesprekken, evenals de gemiddelde tijd om te antwoorden, de gemiddelde tijd om af te sluiten en de responspercentages.

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%

Opties voor statistieken

Als u toegang wilt krijgen tot bijkomende opties, klikt u op de ellips in de rechterbovenhoek van de exporteerbare grafieken.

Kies uit deze opties: pdf downloaden, csv downloaden, plannen of doorsturen. Alle filters die momenteel van toepassing zijn op de gegevensverzameling gelden voor alle opties. Geleverde e-mails bevatten een link om het verslag in te zien en een link om het verslag in het platform te openen om met de data te werken en aanpassingen toe te voegen (beschikbaar voor gebruikers met inloggegevens voor het account).

Opmerking: Bij bewerkingen die tijd vergen om grote hoeveelheden gegevens te verwerken, kan een pop-upvenster verschijnen dat u vraagt te wachten terwijl de bewerking wordt voortgezet als een download (u moet dan op hetzelfde scherm blijven). U kunt ook een e-mailbericht ontvangen met een link naar de download (u kunt dan doorgaan naar andere vensters).

Optie	Beschrijving
Pdf downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling in een pdf-rapport. De Titelpagina van het verslag bevat uw accountlogo, de titel van het verslag, de geselecteerde periode en de geselecteerde locaties.
Csv downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling als een csv-bestand.
Plannen	Plan een verslag in om automatisch een e-mail met de huidige gegevensverzameling als pdf- of csv-bijlage te versturen naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specificeer een verslagnaam, frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks, per kwartaal, jaarlijks), formaat en bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen. U kunt geplande verslagen bewerken vanuit de tab Verslagen.
Doorsturen	Verstuur de huidige gegevensverzameling via e-mail als een pdf- of csv-bijlage naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specificeer het onderwerp en het bericht dat in de mail wordt opgenomen.

De mobiele app gebruiken

Gebruik de mobiele app van Reputation om altijd en overal toegang te hebben tot uw Inbox en andere gegevens vanaf uw mobiele apparaat.

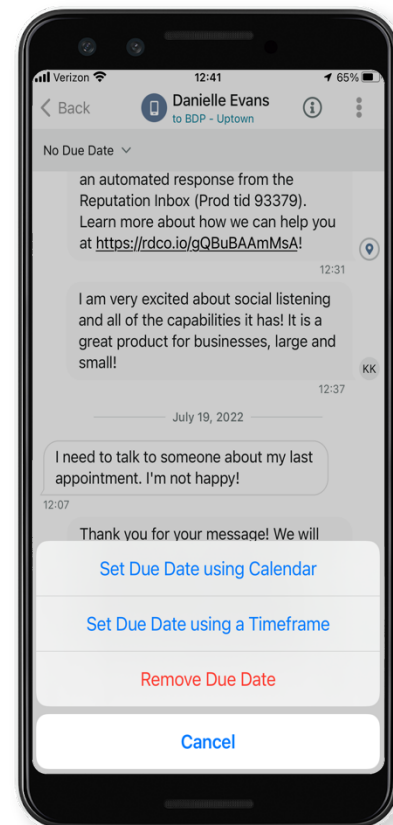
Met de mobiele app van Reputation, die beschikbaar is in de Google Play Store en de Apple App Store, hebt u eenvoudig toegang tot Inbox, Dashboards, Beoordelingen, Enquêtes en meer. De aanmeldingsopties omvatten een "Magic Link", het invoeren van e-mail en wachtwoord, en Single Sign On.

De homepage bevat een overzicht van prestatiestatistieken voor de oplossingen die zijn ingeschakeld in uw account. Tik op **Inbox** in het onderste paneel om uw gesprekken te bekijken. Van daaruit kunt u het volgende doen:

- Start uw eigen sms-gesprek met een klant
- Bekijk berichten van uw klanten en reageer vanaf uw mobiele apparaat.
- Sorteert berichten door te klikken op Ongelezen, Gemarkeerd, Beantwoord, Niet beantwoord, Toegewezen aan mij, Toegewezen of Niet toegewezen.
- Pas filters toe om te sorteren op bron en datumbereik.

Binnen elk gesprek kunt u een deadline toekennen door te klikken op het meerkeuzemenu "Geen deadline" in de linkerbovenhoek. Klik in de rechterbovenhoek op het pictogram **Informatie** voor gespreks- en contactgegevens of klik op de ellips om toe te wijzen, te markeren, te sluiten of als ongelezen te markeren.

Download de gratis app van Reputation uit de [Google Play Store](#) of [Apple App Store](#) om altijd en overal toegang tot uw informatie te hebben.



Neem contact op met uw accountbeheerder of de klantenservice voor meer informatie.



Betaalde premiumdiensten

Hoewel wij ons platform zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk proberen te maken, begrijpen wij ook dat uw tijd waardevol is en de bronnen en bandbreedte beperkt zijn. Reputation heeft een speciaal team van experts dat u kan bijstaan met het beheren van uw vermeldingen, optimaliseren van SEO, het schrijven, publiceren en beheren van uw socialemediaberichten en reageren op beoordelingen. Wij garanderen uitmuntendheid via deze suite van waardetoevoegende diensten voor ons platform en onze producten. Deze experts helpen u met:

- Verder gaan dan **nauwkeurigheid** (beheerde bedrijfsvermeldingen)
- De **aantrekkingskracht** van uw bedrijfsprofielen maximaliseren (beheerde diensten voor Google)
- Profiteren van de **kracht** van sociale media (beheerde sociale media)
- Het merk dat het meest om klanten **geeft, wint** (beheerde beoordelingsreacties)

Opmerking: Hoewel ons Reputation-team voor de betaalde premiumservices beschikbaar is om de betrokkenheid van klanten op sociale kanalen te beheren, verzorgen wij momenteel geen live messaging.



Neem contact op met uw accountbeheerder voor meer informatie over onze betaalde premiumdiensten.



Aanvullende informatie

Bekijk ons complete aanbod van gebruikershandleidingen om meer te weten te komen over het Reputation-platform.

- Acties
- Beheer
- Social branding
- Bedrijfsvermeldingen
- Dashboards
- Ervaring
- Mobiele app
- Pagina's en locators
- Contact opnemen
- Verslagen
- Reputatiescore
- Verzoeken
- Beoordelingen
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets