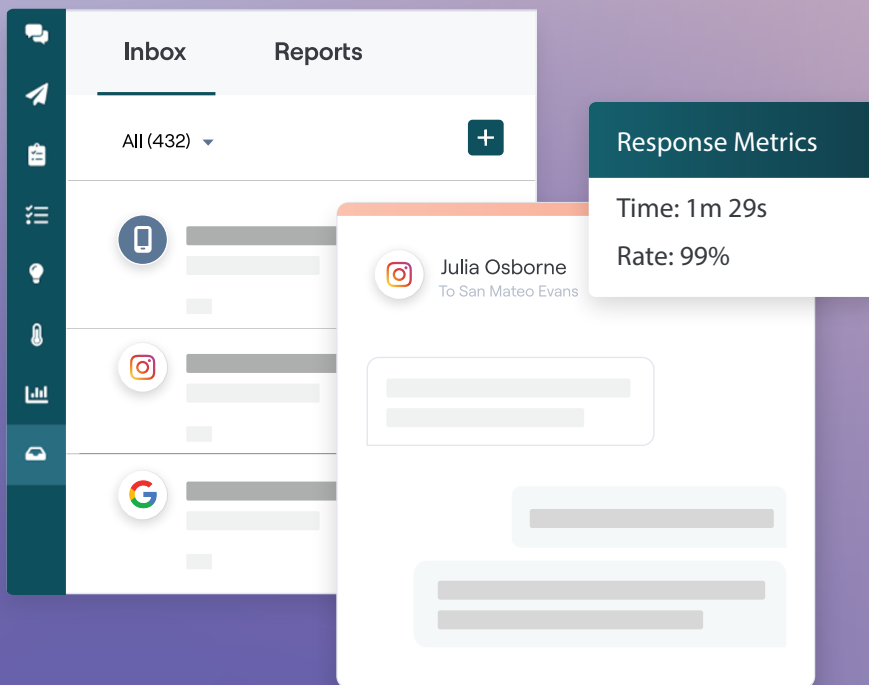
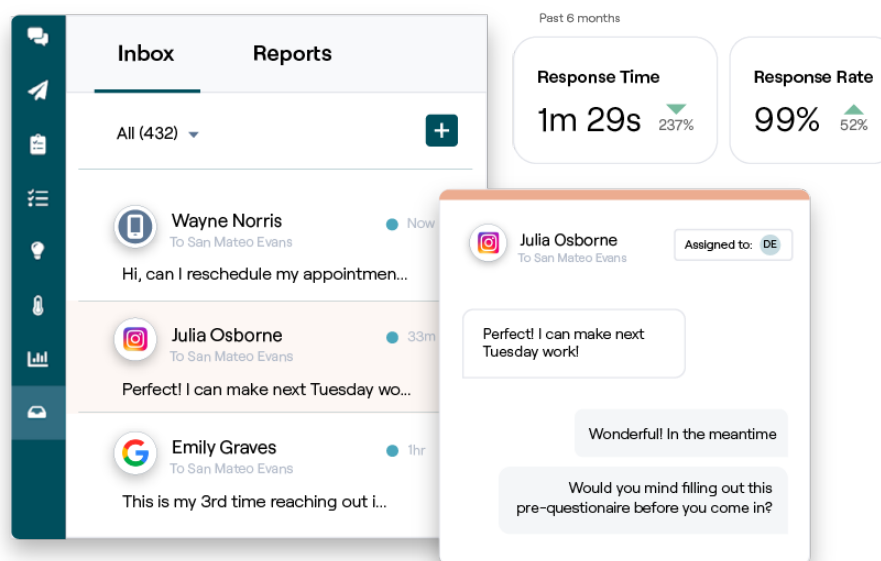


Skrzynki odbiorczej



Spis treści

I.	Przegląd skrzynki odbiorczej.....	2
	a. Analizy przypadku	
	b. Jak działa skrzynka odbiorcza?	
	c. Konfiguracja skrzynki odbiorczej	
	d. Zarządzanie skrzynką odbiorczą	
	e. Wskaźniki skrzynki odbiorczej	
II.	Konfiguracja skrzynki odbiorczej.....	7
	a. Ustawianie skrzynki odbiorczej	
	b. Ustawianie automatycznych odpowiedzi	
	c. Konfiguracja powiadomień skrzynki odbiorczej	
III.	Zarządzanie skrzynką odbiorczą.....	12
	a. Stosowanie filtrów	
	b. Zarządzanie rozmowami	
IV.	Wskaźniki skrzynki odbiorczej.....	17
	a. Obszar podsumowania	
	b. Podsumowania rozmów	
	c. Wyniki dotyczące rozmów	
	d. Opcje wskaźników	
V.	Korzystanie z aplikacji mobilnej.....	20
VI.	Płatne usługi premium.....	21
VII.	Dodatkowe zasoby.....	22



Przegląd skrzynki odbiorczej

Nigdy więcej nie przegap rozmowy z klientami!

Utrzymuj bezproblemowe zaangażowanie klientów za pośrednictwem publicznych i prywatnych kanałów komunikacji przy użyciu skrzynki odbiorczej, wymieniając wiadomości i wchodząc w interakcje z komentarzami klientów na temat Twoich postów w mediach społecznościowych. Przypisuj, zamykaj i odpowiadaj na konwersacje; śledź potencjalnych klientów i analizuj dane na platformie Reputation.

Bezpośrednie prywatne wiadomości i komentarze do postów społecznościowych z różnych witryn są obsługiwane w jednej skrzynce odbiorczej omnichannel, aby ułatwić szybsze interakcje z klientami, co skutkuje bardziej pozytywnymi doświadczeniami klientów i szybszą sprzedażą. Wkrótce pojawi się opcja obsługi witryn z recenzjami, takich jak Glassdoor, za pośrednictwem skrzynki odbiorczej!

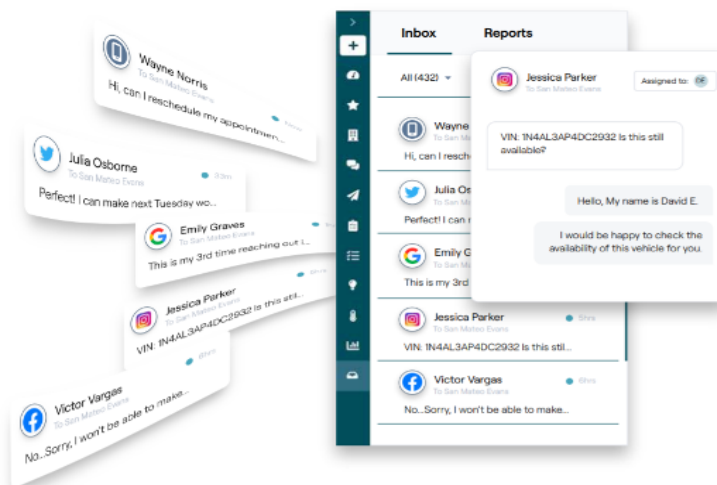
Skrzynka odbiorcza obsługuje obecnie następujące kanały:

Bezpośrednie wiadomości prywatne

- Wiadomości tekstowe
- Wiadomości biznesowe na FB
- Wiadomości biznesowe Google
- Wiadomości bezpośr. na Twitterze

Komentarze do postów społecznościowych

- Komentarze z Facebooka
- Komentarze na Instagramie
- Komentarze na Twitterze
- Komentarze z LinkedIn



Analizy przypadku

Nasze badania wskazują również na bezpośrednią korelację pomiędzy doświadczeniem klienta a przychodami. Przeczytaj, w jaki sposób prawdziwi klienci Reputation wykorzystali skrzynkę odbiorczą do poprawy jakości obsługi klienta, przekształcając opinie w paliwo dla rozwoju swojej firmy.

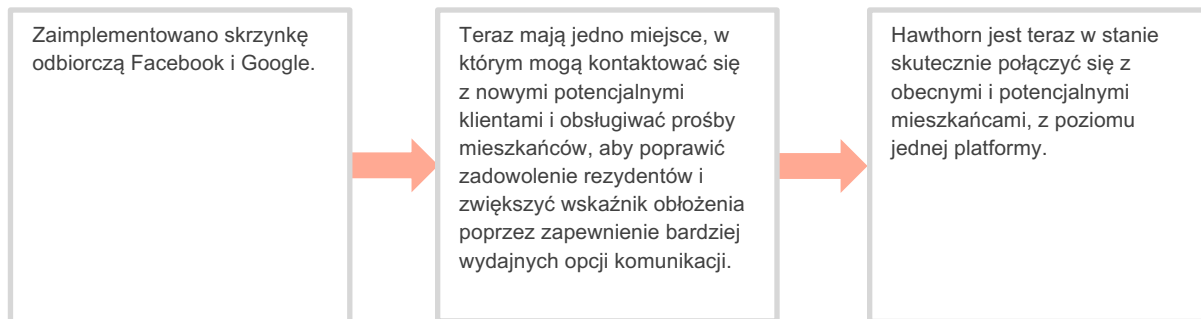
Hawthorn Senior Living

Hawthorn Retirement Group oferuje usługi zarządzania i doradztwa dla społeczności placówek emerytalnych, zakładów opieki, zakładów opieki wspomaganej oraz zakładów dla osób z problemami z pamięcią. Siedziba Hawthorn znajduje się w Vancouver w stanie Waszyngton, a firma ma placówki w 20 stanach w USA i dwóch prowincjach w Kanadzie.



Hawthorn przyszedł do nas w poszukiwaniu pomocy w komunikowaniu się zarówno z obecnymi, jak i potencjalnymi mieszkańcami i ich rodzinami w czasie rzeczywistym. Szukali nowych kanałów wykorzystujących media społecznościowe, aby łatwo i wygodnie dotrzeć do odbiorców, a także śledzić liczbę konwersji i średni czas odpowiedzi.

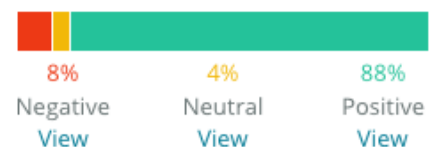
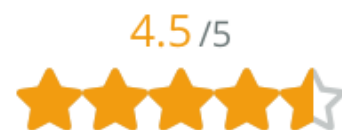
Działania



Wyniki

- ★ Od czasu wdrożenia skrzynki odbiorczej otrzymali ponad 8,8 tysiąca wiadomości ze średnim czasem odpowiedzi wynoszącym 19 min.
- ★ Ostatnio poprawili swój średni czas odpowiedzi do 11 min.

Average Rating



.SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management przyszedł do nas z następującymi potrzebami:

- Sposób na pozostanie w kontakcie ze wszystkimi klientami, którzy wysłali do nich wiadomości za pośrednictwem wielu platform społecznościowych i odpowiadanie na wszystkie prośby
- Skalowalne rozwiązanie wspierające nadchodzącą ekspansję, aby być w kontakcie z potencjalnymi i obecnymi klientami

**Działania**

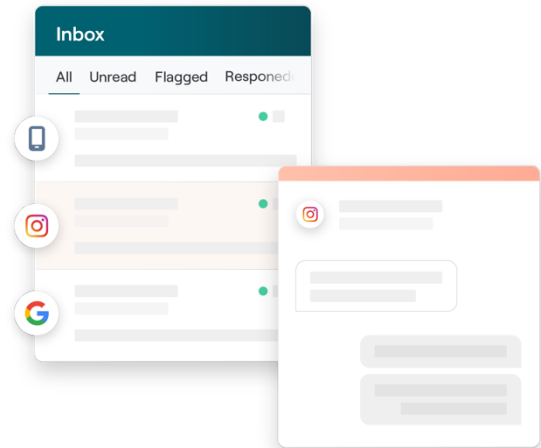
1. Wdrożono skrzynkę odbiorczą, aby szybko komunikować się z potencjalnymi i obecnymi klientami w celu zapewnienia doskonałej obsługi klienta.

2. Komunikacja z klientami z poziomu rozwiązań wielokanałowych na scentralizowanej platformie w celu zapewnienia maksymalnej wydajności.

3. Użyto funkcji oznaczania w motywach wiadomości skrzynki odbiorczej dla celów tworzenia treści.

Wyniki

- ★ 5500 wiadomości
- ★ 1-godzinny średni czas odpowiedzi
- ★ 2250 potencjalnych klientów

**Recenzje klientów**

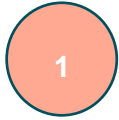
Narzędzie Reputation świetnie sobie ze wszystkim radzi. Widzimy bazowe wskaźniki – jak długi był czas odpowiedzi, czy otrzymujemy więcej komunikatów dotyczących obsługi klienta lub sprzedaży itp. Wiadomości to świetny sposób na zebranie bezpośrednich danych; Reputation umożliwia nawiązanie kontaktu z klientami i utrzymywanie go w najlepszy możliwy sposób.

— Melissa Stiles



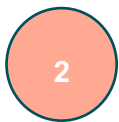
Jak działa skrzynka odbiorcza?

Komunikacja z klientami nigdy nie była łatwiejsza.



Klient inicjuje rozmowę z Twoją firmą.

33% konsumentów woli pisać do firmy ze względu na łatwość interakcji, szczególnie w grupach wiekowych poniżej 55 lat ([Leadferno](#), 2021). Klienci mogą korzystać z wiadomości SMS lub wiadomości w różnych rodzimych witrynach, takich jak Profil Firmy w Google (wcześniej znany jako Google Moja Firma) lub Facebook, aby zainicjować rozmowę.



Twoja firma zarządza rozmową ze skrzynki odbiorczej Reputation.

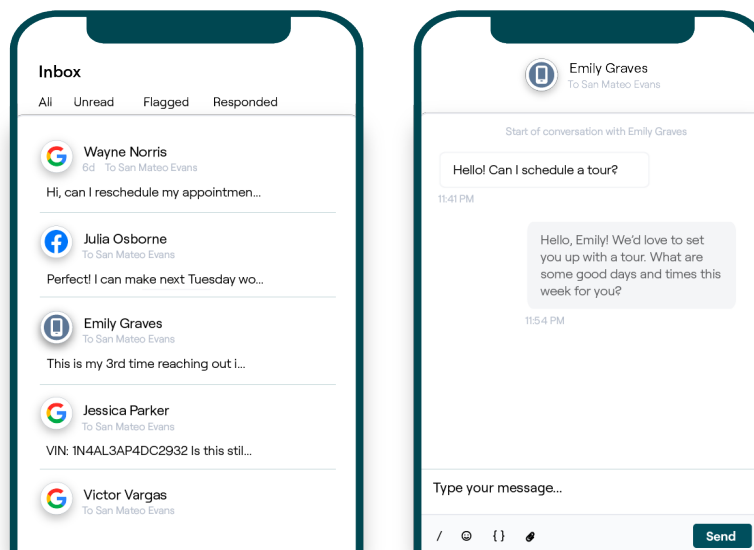
Wykorzystaj opcje przepływu pracy zespołu, aby łatwo filtrować wiadomości lub komentarze do postów społecznościowych w jednej lub kilku lokalizacjach i szybko odpowiadać. 65% konsumentów (w wieku 25–34 lata) uważa, że szybka odpowiedź zespołu może drastycznie poprawić doświadczenia klientów ([Help Scout](#), 2022).

Przypisuj, zamykaj i odpowiadaj na rozmowy. Śledź potencjalnych klientów i analizuj wskaźniki z poziomu jednej platformy.



Klient dostaje bezproblemowy system obsługi wiadomości.

Rozmowa pozostaje w tym samym kanale, z którego zainicjował ją klient.



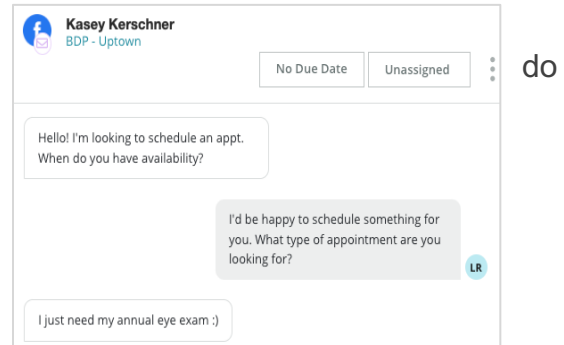
Konfiguracja skrzynki odbiorczej

Przed użyciem skrzynki odbiorczej należy skonfigurować źródła wiadomości, rozszerzyć dostęp użytkownika i utworzyć powiadomienia, aby zapewnić, że wiadomości nigdy nie zostaną pominięte. Instrukcje na początek znajdują się na stronie 7.

Zarządzanie skrzynką odbiorczą

Rozpoczynaj rozmowy SMS, wysyłaj prośby o recenzję za pomocą SMS i przypisuj rozmowy zarządzania przez konkretnych użytkowników. Oznacz każdą rozmowę jako przeczytaną, oznaczoną lub zamkniętą, aby zarządzać napływem rozmów z klientami.

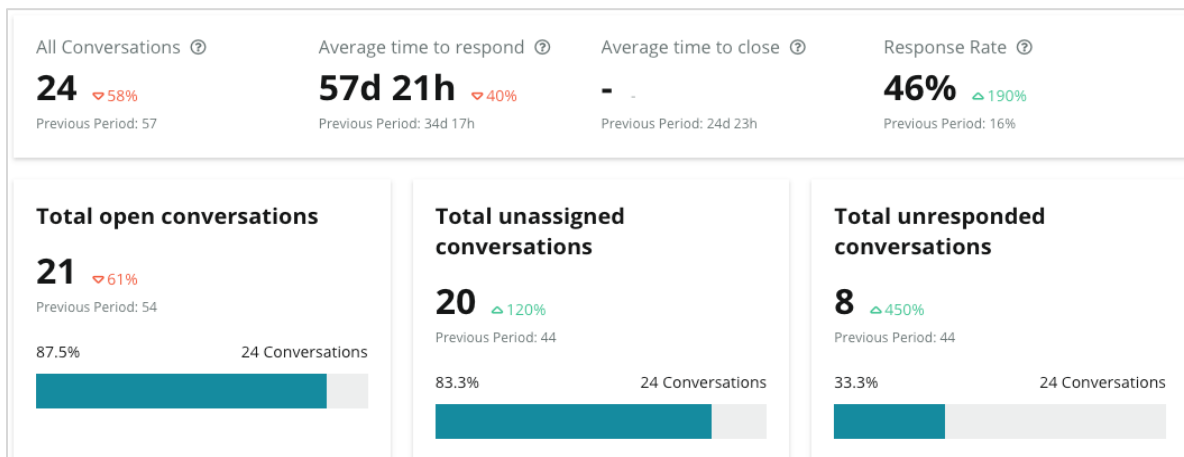
Odpowiadaj na rozmowy z klientami za pomocą szablonów, emotikonów, treści zmiennych i załączonych plików lub dodaj prywatną notatkę do rozmowy wyłącznie w celach wewnętrznych.



Wskaźniki skrzynki odbiorczej

Karta Wskaźniki skrzynki odbiorczej zawiera wskaźniki średniego czasu odpowiedzi i czasu zamknięcia, a także podsumowania rozmów, dane dotyczące zespołu i dane dotyczące lokalizacji, które pomogą Ci badać trendy w wiadomościach i wysiłkach zespołu.

Sprawozdawczość dotycząca wskaźników SLA dla skrzynki odbiorczej jest również dostępna na karcie Raporty.



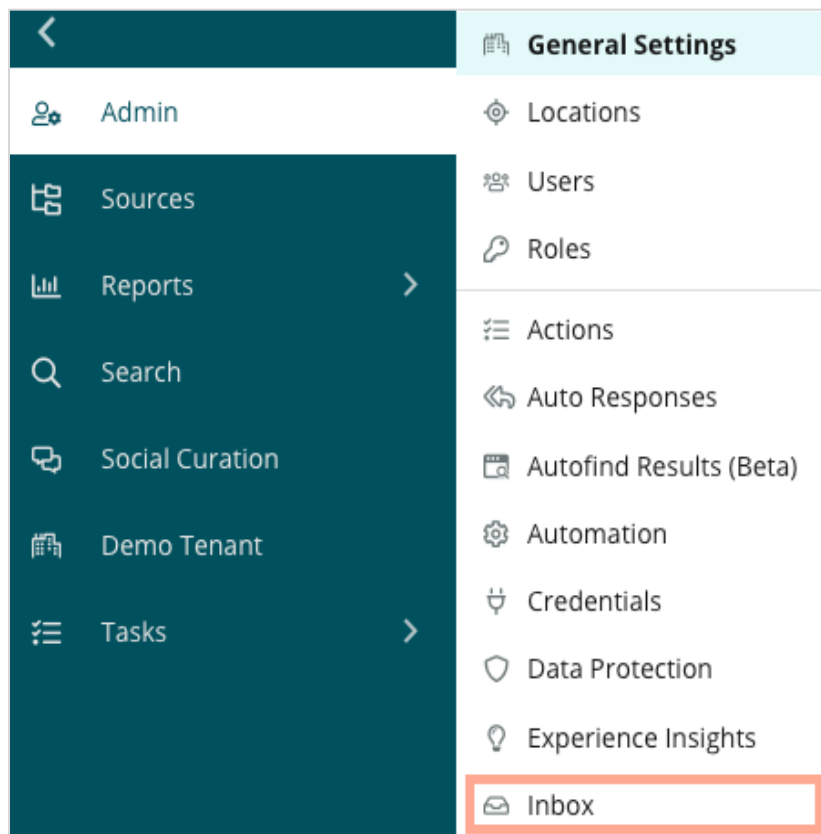
Konfiguracja skrzynki odbiorczej

Skonfiguruj źródła wiadomości, rozszerz dostęp użytkowników i twórz powiadomienia, aby upewnić się, że wiadomość nigdy nie zostanie pominięta.


Ustawianie skrzynki odbiorczej

Określ, które źródła będą zasilać wiadomości w Twojej skrzynce odbiorczej.

1. Przejdź do panelu Ustawienia administracyjne po lewej stronie. Następnie kliknij **Skrzynka odbiorcza**.



2. Tutaj możesz zobaczyć źródła już połączone ze skrzynką odbiorczą, posortowane według obsługiwanych witryn wiadomości i obsługiwanych witryn społecznościowych. Kliknij ikonę **Edytuj**, aby dodać lub usunąć połączone źródła.

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

Uwaga: Funkcja zarządzania witrynami z recenzjami i odpowiadania na recenzje za pośrednictwem skrzynki odbiorczej, obecnie niedostępna dla wszystkich użytkowników usługi Reputation, pojawi się wkrótce.

3. Wybierz źródła, z którymi chcesz połączyć skrzynkę odbiorczą, lub zaznacz opcję „Automatycznie włącz nowe źródła”.

Sources

<p>Messaging Sites Supported</p> <p style="text-align: center;">All None</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Google <input type="checkbox"/> SMS 	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Automatically enable new sources</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Instagram
<p>Social Sites Supported</p> <p style="text-align: center;">All None</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Twitter 	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Automatically enable new sources</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> YouTube 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> LinkedIn
<p>Review Sites Supported</p> <p style="text-align: center;">All None</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Google <input type="checkbox"/> DocSpot <input type="checkbox"/> Google Q&A <input type="checkbox"/> MD.com 	<p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Automatically enable new sources</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> G2 <input type="checkbox"/> HealthGrades <input type="checkbox"/> RateMDs 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> BBB <input type="checkbox"/> Glassdoor <input type="checkbox"/> Indeed <input type="checkbox"/> ZocDoc

CANCEL
Save

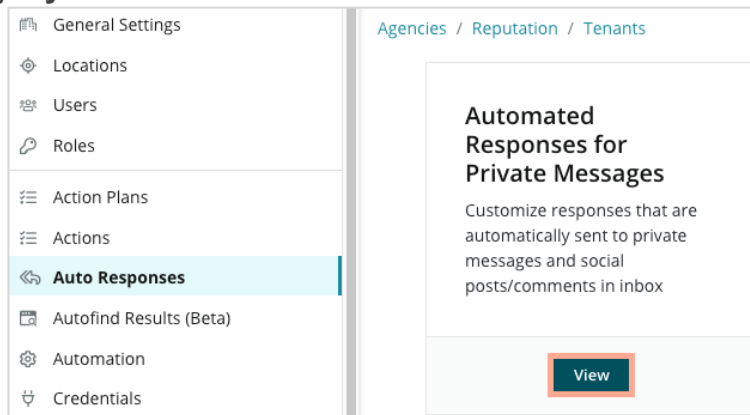
4. Kliknij **Zapisz**.



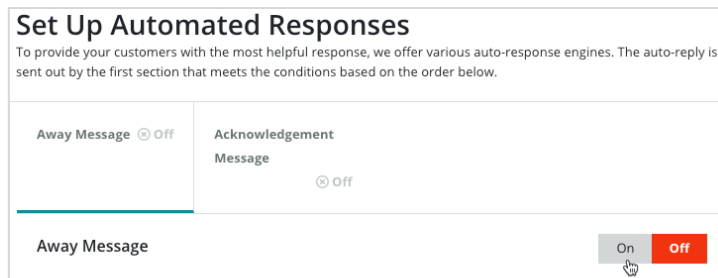
Ustawianie automatycznych odpowiedzi

Natychmiast odpowiadaj klientowi, gdy pisze do Ciebie poza godzinami pracy. Ponieważ większość klientów oczekuje natychmiastowych odpowiedzi podczas wysyłania wiadomości do firm, ustawienie komunikatu o nieobecności i/lub komunikatu potwierdzającego jest uważane za najlepszą praktykę i pomoże również pod kątem wskaźników odpowiedzi.

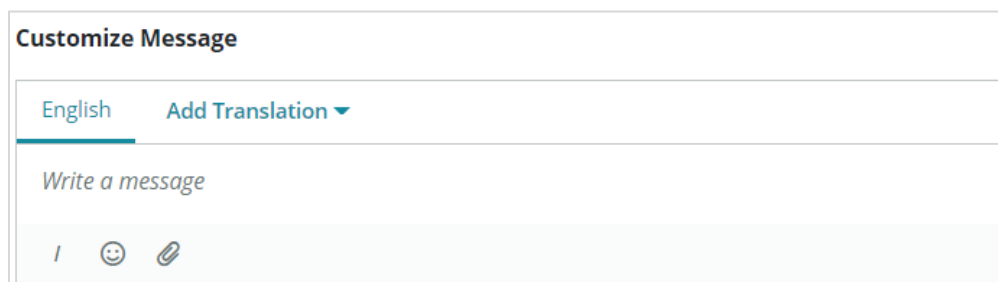
1. Przejdź do panelu Ustawienia administracyjne po lewej stronie. Następnie kliknij **Automatyczne odpowiedzi**.
2. Kliknij **Wyświetl**.



3. Przełącz komunikat dotyczący niedostępności z Wyłączony (ustawienie domyślne) na Włączony.



4. Godziny są domyślnie ustawione na 8:00–17:00. W razie potrzeby dostosuj odpowiednio. Przewiń w dół, aby dodać automatyczną odpowiedź.



5. Kliknij **Zapisz**.



Konfiguracja powiadomień skrzynki odbiorczej

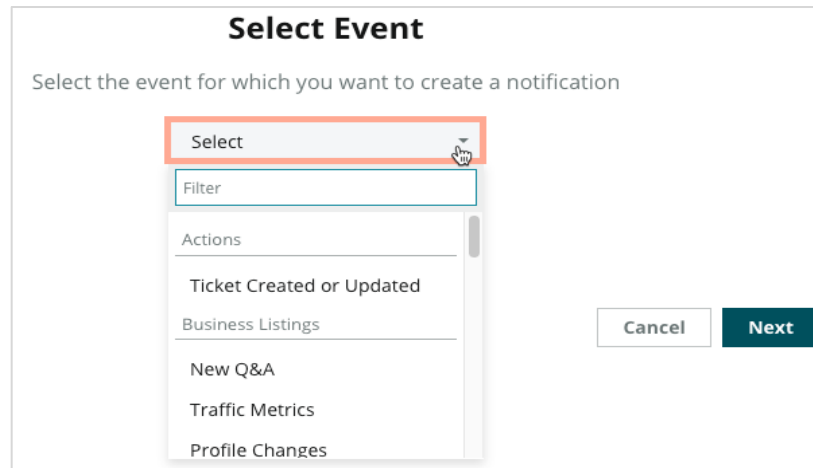
Zbuduj powiadomienia dla poszczególnych użytkowników lub ról, aby upewnić się, że odpowiednie zespoły podejmują działania w przypadku pojawienia się nowych wiadomości i przydzielenia im rozmowy.

Aby skonfigurować powiadomienia właściwe dla kanału:

1. Kliknij opcję **Ustawienia** w prawym górnym rogu platformy.
2. W menu Ustawienia administracyjne kliknij kartę **Moje konto**, a następnie **Moje powiadomienia**.



3. W Ustawieniach powiadomień kliknij **Dodaj powiadomienie**.
4. Z menu rozwijanego **Wybierz zdarzenie** wybierz zdarzenie, dla którego chcesz utworzyć powiadomienie. Na przykład przewiń opcje i wybierz **Nowa wiadomość w skrzynce odbiorczej**.



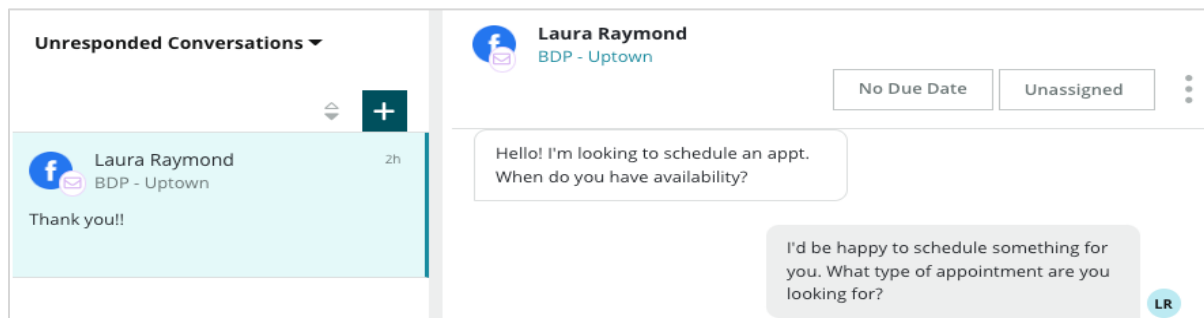
5. Kliknij **Dalej**.
6. Zmień ustawienia powiadomień.
 - a. **Nazwa reguły** – ustaw nazwę powiadomienia, aby ułatwić jej identyfikację na liście.
 - b. **Kanał** – kanał, przez który dostarczane są alerty. Opcje obejmują e-mail i zasobnik platformy.
 - c. **Częstotliwość** – częstotliwość otrzymywania alertu. Jediną opcją w tej chwili jest „Natychmiast”.

- d. **Temat wiadomości e-mail** – wybierz temat wiadomości e-mail, gdy dotrze ona do Twojej skrzynki odbiorczej. Wstawianie zmiennych pozwala zidentyfikować źródło, lokalizację lub inne informacje o wiadomości, aby pomóc w zarządzaniu alertami przychodzącymi do Twojej skrzynki odbiorczej i grupowaniu ich.
 - e. **Wiadomość niestandardowa e-mail** – wprowadź tekst do dodania na początku wiadomości e-mail, który może służyć do określenia kontekstu, dlaczego alert został wysłany lub jakie są oczekiwania co do podjęcia działań.
 - f. **Alert dla** – otrzymuj alerty dla wszystkich lokalizacji (kliknij Wszystkie) lub wybierz poszczególne lokalizacje. Jeśli masz więcej niż jedną opcję Alert dla, Twoje konto ma niestandardowe filtry, które umożliwiają wybranie niestandardowych segmentów do powiązania z alertem.
- Uwaga!** Jeśli autoryzowane lokalizacje są już określone w profilu użytkownika, NIE podawaj ich ponownie w ustawieniach alertu. Poziom profilu użytkownika automatycznie powieli ustawienia lokalizacji do wszystkich powiązanych alertów, dzięki czemu nie trzeba modyfikować właściwości poszczególnych alertów. W przypadku modyfikacji ustawień lokalizacji w ramach alertu zmiany na poziomie profilu użytkownika nie mają już zastosowania do wybranego alertu.
- g. **Zdarzenie skrzynki odbiorczej** – otrzymywanie alertów dotyczących konkretnych zdarzeń związanych ze skrzynką odbiorczą: nowa wiadomość w skrzynce odbiorczej i przypisanie nowej skrzynki odbiorczej.
7. Kliknij **Zapisz**. Alert staje się aktywny i powiadomi Cię za pośrednictwem wybranych kanałów i częstotliwości, gdy warunki powiadomień zostaną spełnione. Możesz również wyłączyć alert lub go edytować, kopiować i usuwać.

Zarządzanie skrzynką odbiorczą

Komunikuj się z klientami za pośrednictwem wybranego przez nich kanału i zamykaj pętlę w czasie rzeczywistym.

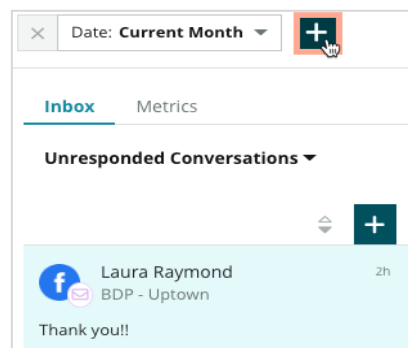
Wymiana wiadomości pochodzących ze źródeł SMS, Facebook i Profil Firmy w Google z klientami za pośrednictwem skrzynki odbiorczej. Karta Skrzynka odbiorcza przechowuje wszystkie rozmowy dla połączonych źródeł.



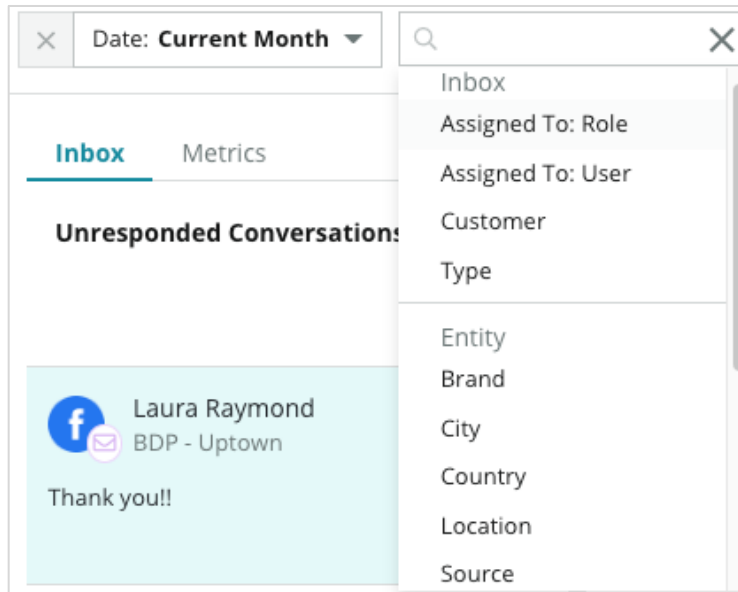
Stosowanie filtrów

Filtry górne wpływają na to, jakie dane są wyświetlane na karcie. Zastosuj wiele filtrów, aby zawęzić wybór, w tym wiadomości przypisane do konkretnego członka zespołu, wiadomości od określonego klienta i wiadomości przy użyciu wybranego szablonu prośby.

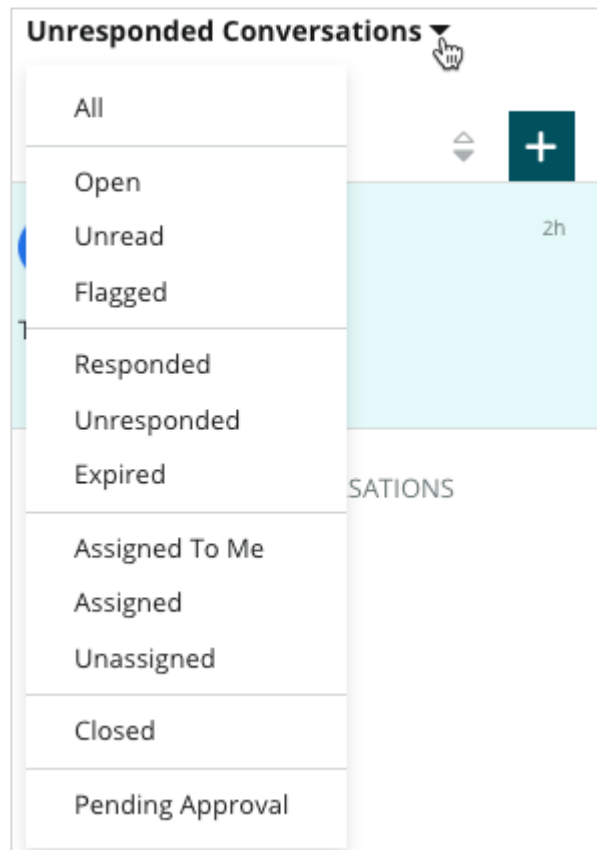
1. Kliknij „+”, aby wyświetlić filtry.



2. Przewiń różne filtry, aby sortować wiadomości w skrzynce odbiorczej.

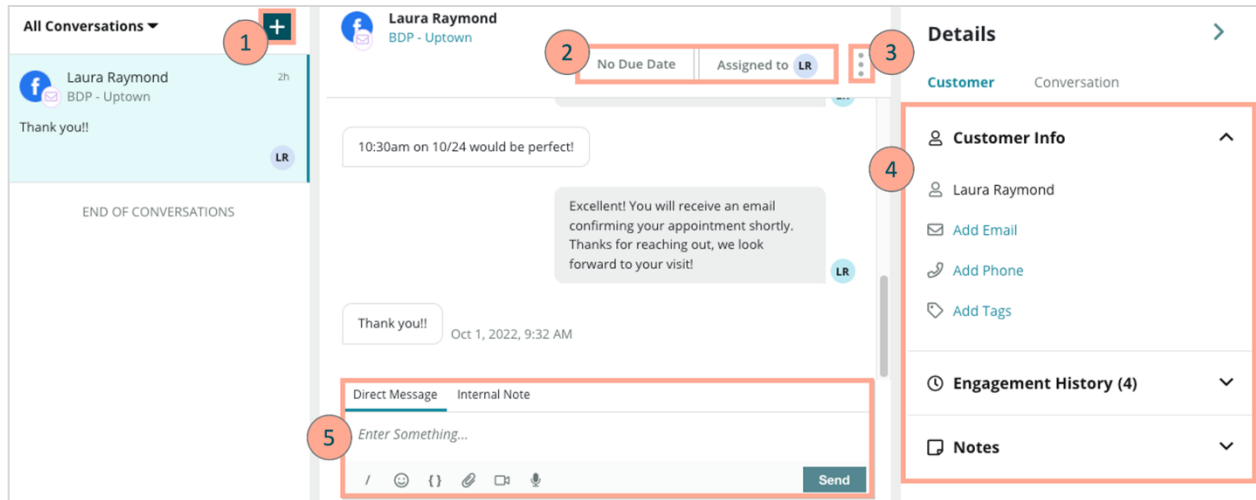


3. Aby wyświetlić filtry wtórne, kliknij ikonę trójkąta obok listy rozwijanej **Rozmowy**.



Zarządzanie rozmowami

Kliknij rozmowę, aby rozpocząć interakcję. Konwersacje pochodzą ze skonfigurowanych kont SMS, Facebook lub Profil Firmy w Google. Możesz również zobaczyć posty społecznościowe i komentarze w skrzynce odbiorczej.



1. Kliknij (+), aby **Rozpocząć rozmowę** i wysłać wiadomość SMS do klienta. Z platformy nie można inicjować wiadomości dla źródeł Profil Firmy w Google i Facebook.

Wprowadź lokalizację, nazwę klienta i numer telefonu klienta. Wybierz, czy chcesz wysłać wiadomość, czy poprosić o recenzję. Wysyłając wiadomość, wpisz wiadomość lub wstaw szablon, emotikon, zmienną treść i/lub załącznik. Jeśli chcesz prosić o recenzję, wybierz szablon prośby z menu rozwijanego.

2. Kliknij, aby przypisać wybraną rozmowę do użytkownika na platformie i ustawić termin, do którego należy odpowiedzieć na wiadomość. Zaczynij wpisywać nazwę użytkownika, aby aktywować listę użytkowników do wyboru i kliknij przycisk **Przypisz**. Żeby anulować przypisanie, kliknij pole **Przypisano do**, kliknij **X**, a następnie **Przypisz**. Użytkownicy są automatycznie powiadamiani za pośrednictwem poczty elektronicznej po przypisaniu.
3. Kliknij wielokropek, aby wyświetlić dodatkowe działania związane z rozmową. Możesz oznaczyć wiadomości jako przeczytane lub nieprzeczytane, dodać lub usunąć flagę bądź zamknąć lub ponownie otworzyć. Działania te dotyczą tylko platformy Reputation; nie mają wpływu na witrynę macierzystą. Dostępne opcje zależą od uprawnień roli.

4. Wyświetl informacje zapisane na platformie dla klienta uczestniczącego w rozmowie. Kliknij, aby edytować imię i nazwisko klienta, adres e-mail lub numer telefonu. Kliknij **Rozmowa**, aby wyświetlić szczegółowe informacje na temat ogólnych interakcji między Twoją firmą a klientem.

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. Odpowiedz na rozmowę na karcie **Wiadomość bezpośrednia**. Wstaw szablon jako punkt wyjścia do odpowiedzi. Do odpowiedzi można również wstawiać emotikony, treści zmienne i załączać pliki.

Kliknij **Wyślij**, aby wysłać wiadomość do klienta. Dodaj notatki do rozmowy na karcie **Notatki wewnętrzne**. Notatki wewnętrzne nie są wysyłane do klientów.

W przypadku wiadomości biznesowych Google pamiętaj, że:

Jeśli otrzymujesz wiadomości w ramach Profilu Firmy w Google i nie odpowiadasz na nie, Google może wyłączyć funkcje przesyłania wiadomości ze strony PFG.

Na wiadomości na Facebooku należy odpowiedzieć w ciągu 7 dni.

Klient musi wyrazić zgodę na otrzymywanie wiadomości SMS, zanim będzie można odpowiedzieć.

Wskaźniki skrzynki odbiorczej

Skorzystaj ze Wskaźników skrzynki odbiorczej, które pomogą Ci skonfigurować wewnętrzne wskaźniki KPI dla Twojej aktywności w zakresie wiadomości.

Karta Wskaźniki skrzynki odbiorczej wyświetla wykresy i schematy, które pomogą Ci zbadać trendy dotyczące wiadomości i wysiłków zespołu w zakresie rozwiązywania problemów. Dowiedz się, ile rozmów jest zarządzanych, jak również ile jest odpowiedzi i jak wygląda czas do zamknięcia. Monitoruj wskaźniki przypisania konwersacji, a także wyniki zespołu według użytkownika i lokalizacji.

Wskaźniki skrzynki odbiorczej są również dostępne na karcie Raporty.

Obszar podsumowania

W tym panelu wyświetlane są dane dotyczące liczby rozmów, średniego czasu na udzielenie odpowiedzi i zamknięcie rozmowy oraz wskaźnik odpowiedzi.

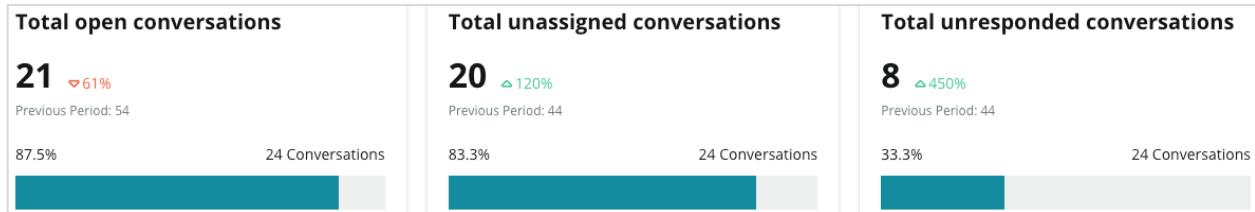
All Conversations ⓘ	Average time to respond ⓘ	Average time to close ⓘ	Response Rate ⓘ
24 ↘ 58%	57d 21h ↘ 40%	-	46% ↗ 190%
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%

Uwaga: Jeśli klient odpowie po zamknięciu wiadomości, zostanie ona ponownie otwarta w pierwotnej rozmowie i od zera rozpocznie się czas na odpowiedź/zamknięcie.

Wskaźnik	Opis
Wszystkie rozmowy	Łączna liczba rozmów utworzonych w wybranym okresie. Wyświetl zmianę procentową i wartość z poprzedniego okresu.
Średni czas odpowiedzi	Średni czas potrzebny na odpowiedź na wiadomości klientów w wybranym okresie. Wyświetl zmianę procentową i wartość z poprzedniego okresu.
Średni czas do zamknięcia	Średni czas potrzebny na zamknięcie wiadomości od klientów w wybranym okresie. Wyświetl zmianę procentową i wartość z poprzedniego okresu.
Wskaźnik odpowiedzi	Procent wiadomości od klientów, na które udzielono odpowiedzi w wybranym okresie. Wyświetl zmianę procentową i wartość z poprzedniego okresu.

Podsumowania rozmów

Zapoznaj się z odsetkiem rozmów otwartych, nieprzypisanych i takich, na które nie udzielono odpowiedzi w wybranym przedziale czasowym.



Wyniki dotyczące rozmów

Mierz wskaźniki rozmów według lokalizacji, członka zespołu i źródła. Wyświetl liczbę rozmów otwartych, przypisanych i takich, na które nie udzielono odpowiedzi, a także średni czas na odpowiedź, średni czas na zamknięcie i wskaźniki odpowiedzi.

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%



Opcje wskaźników

Aby uzyskać dostęp do dodatkowych opcji, kliknij wielokropek w prawym górnym rogu wykresów, które można eksportować.

Dostępne opcje: Pobierz plik PDF, Pobierz plik CSV, Zaplanuj lub Przełącz dalej. Wszystkie filtry, które są obecnie stosowane do zestawu danych, będą zachowywane we wszystkich opcjach. E-maile z raportami zawierają łącze z przekierowaniem do raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i personalizację (dostępne dla uwierzytelnionych użytkowników konta).

Uwaga: Operacje zajmujące więcej czasu z uwagi na konieczność przetworzenia dużych ilości danych mogą spowodować wywołanie okienka, które umożliwia oczekiwanie na kontynuowanie operacji jako pobierania danych (wymaga pozostania na stronie) albo oczekiwanie na e-maila z łączem umożliwiającym pobranie danych (nie wymaga pozostania na stronie).

Opcja	Opis
Pobierz plik PDF	Eksportuj bieżący zestaw danych do raportu w formacie PDF. Strona tytułowa raportu zawiera logo Twojego konta, nazwę raportu, wybrany okres i wybrane lokalizacje.
Pobierz plik CSV	Eksportuj bieżący zestaw danych do formatu CSV.
Zaplanuj	Utwórz zaplanowany raport, aby automatycznie wysyłać e-maile z bieżącymi danymi w postaci załączników w formacie PDF lub CSV innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Podaj nazwę raportu, częstotliwość (dzienną, tygodniową, miesięczną, kwartalną, roczną), format i wiadomość, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail. Zaplanowane raporty można edytować na karcie Raporty.
Przełącz dalej	Wyślij bieżący zestaw danych w e-mailu wraz z załącznikiem w formacie PDF lub CSV do innych użytkowników platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ temat i tekst, które mają być zawarte w treści wiadomości e-mail.

Korzystanie z aplikacji mobilnej

Użyj aplikacji mobilnej Reputation, aby uzyskać dostęp do skrzynki odbiorczej i innych danych z dowolnego miejsca za pomocą urządzenia mobilnego.

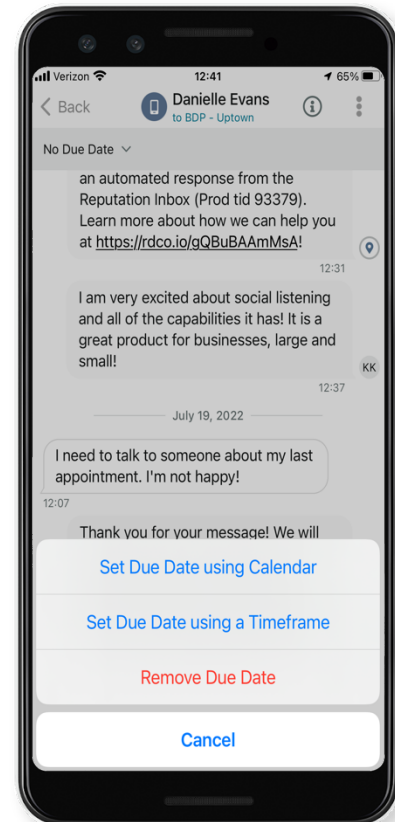
Dzięki aplikacji mobilnej Reputation dostępnej w Google Play Store i Apple App Store możesz łatwo uzyskać dostęp do Skrzynki odbiorczej, Paneli nawigacyjnych, Recenzji, Ankiet i innych funkcji. Opcje logowania obejmują „Magiczne łącze”, wprowadzanie adresu e-mail i hasła oraz pojedyncze logowanie.

Strona główna zapewnia przegląd wskaźników wydajności w ramach rozwiązań włączonych dla Twoich lokalizacji. Dotknij pozycji **Skrzynka odbiorcza** znajdującej się wzdłuż dolnego panelu, aby wyświetlić rozmowy. W ten sposób:

- Zainicjuj własną rozmowę SMS z klientem
- Przeglądaj wiadomości od klientów i odpowiadaj z urządzenia mobilnego.
- Sortuj wiadomości, klikając opcję Nieprzeczytane, Oznaczone, Odpowiedź, Brak odpowiedzi, Przypisane do mnie, Przypisane lub Nieprzypisane.
- Zastosuj filtry do sortowania według źródła i zakresu dat.

W ramach każdej rozmowy możesz przypisać termin, klikając menu rozwijane „Brak terminu” w lewym górnym rogu. W prawym górnym rogu kliknij ikonę **Informacje**, aby wyświetlić szczegóły rozmowy i dane kontaktowe, lub kliknij wielokropek, aby przypisać, dodać flagę, zamknąć lub oznaczyć jako nieprzeczytane.

Pobierz bezpłatną aplikację mobilną Reputation za pośrednictwem [Google Play Store](#) lub [Apple App Store](#), aby uzyskać dostęp do informacji z poziomu urządzenia mobilnego.



Skontaktuj się z Twoim opiekunem klienta lub zespołem wsparcia technicznego, żeby uzyskać więcej informacji.

Płatne usługi premium

Chociaż staramy się, aby nasza platforma była intuicyjna i wydajna, rozumiemy, że Twój czas jest cenny; zasoby i przepustowość mogą być ograniczone. Reputation ma dedykowany zespół ekspertów, którzy pomogą Ci zarządzać profilami firmowymi, optymalizować SEO oraz publikować i moderować Twoje posty społecznościowe oraz zarządzać nimi – jednocześnie zarządzając odpowiedziami na recenzje. Możemy zagwarantować doskonałość obsługi klienta dzięki zestawowi usług o wartości dodanej, które są zasilane przez naszą platformę i produkty. Eksperti pomogą w następujących kwestiach:

- Wyjście poza **dokładność** (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizacja **atrakcyjności** profili firmowych (usługi zarządzane dla Google)
- Wykorzystanie **potęgi** mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która **dba** najbardziej, **wygrywa** (zarządzana odpowiedź na recenzję)

Uwaga: Chociaż nasz zespół ds. płatnych usług premium Reputation jest dostępny do zarządzania zaangażowaniem klientów w kanałach społecznościowych, obecnie nie obsługujemy wiadomości natychmiastowych.



Skontaktuj się z opiekunem konta, aby uzyskać więcej informacji na temat naszych płatnych usług premium.



Czy przewodnik okazał się przydatny? Daj nam znać:
<https://bit.ly/rep-guides>

Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem instrukcji dla użytkowników, aby dowiedzieć się więcej o platformie Reputation.

- Działania
- Ustawienia administracyjne
- Brand Social
- Profile firmowe
- Panele nawigacyjne
- Doświadczenie
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory
- Rep Connect
- Raporty
- Wskaźnik reputacji
- Wnioski
- Recenzje
- Nasłuch mediów społecznościowych
- Zestaw narzędzi społecznościowych
- Ankiety
- Widżety