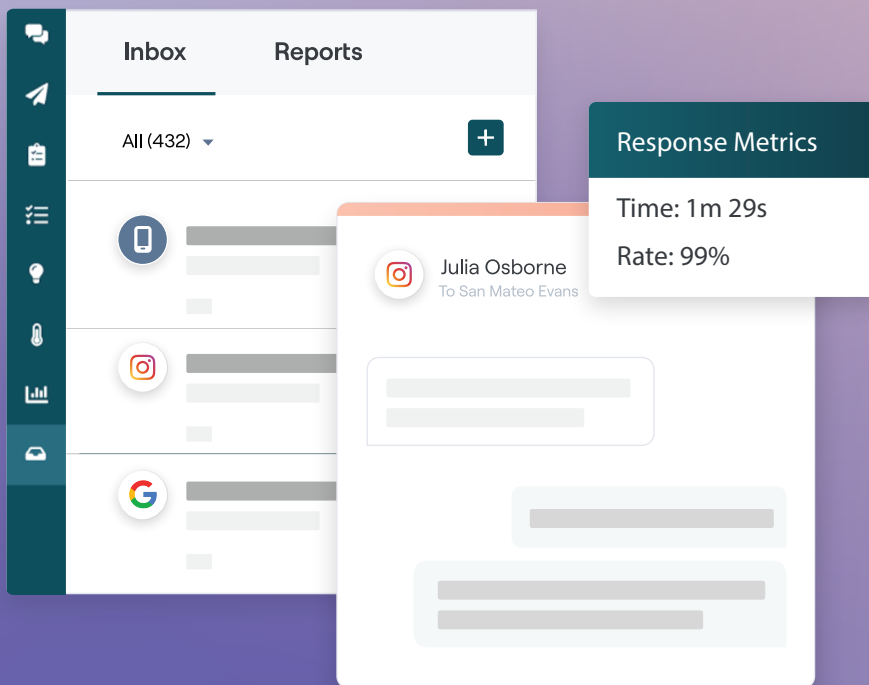
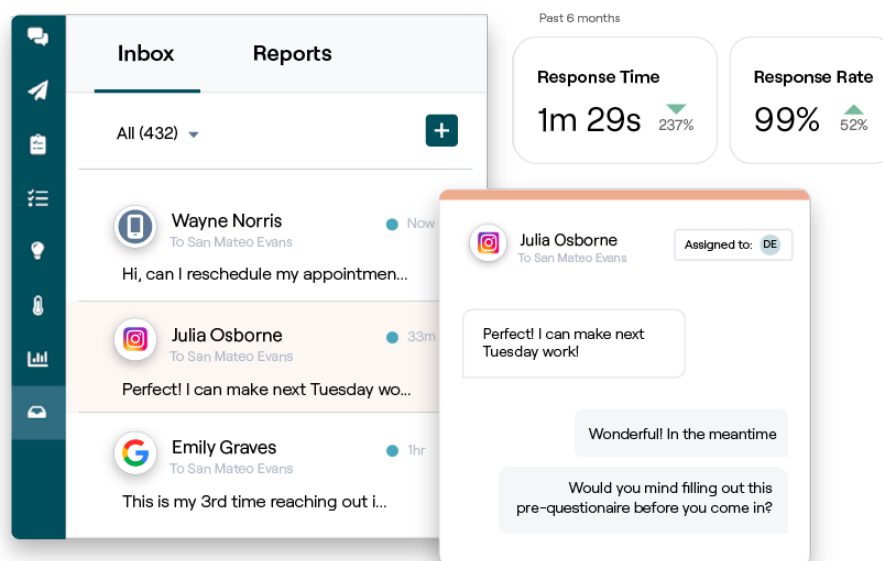


# Caixa de entrada



# Índice

- I. Visão geral da Caixa de Entrada.....2
  - a. Estudos de caso
  - b. Como funciona a Caixa de Entrada?
  - c. Configurando a Caixa de Entrada
  - d. Gerenciando a Caixa de Entrada
  - e. Métricas da Caixa de Entrada
- II. Configurando a Caixa de Entrada.....7
  - a. Ajustando a sua Caixa de Entrada
  - b. Ajustando as respostas automáticas
  - c. Configurando as notificações da Caixa de Entrada
- III. Gerenciando a Caixa de Entrada.....13
  - a. Utilizando filtros
  - b. Gerenciando conversas
- IV. Métricas da Caixa de Entrada.....18
  - a. Área de resumo
  - b. Totais das conversas
  - c. Desempenho das conversas
  - d. Opções de métricas
- V. Utilizando o aplicativo de celular.....21
- VI. Serviços pagos premium.....22
- VII. Recursos adicionais.....23



# Visão geral de Caixa de Entrada

Nunca mais perca nenhuma conversa com os seus clientes!

Mantenha o envolvimento contínuo dos clientes através dos canais de comunicação públicos e privados com a Caixa de Entrada, trocando mensagens e interagindo com os comentários dos clientes em suas postagens nas redes sociais. Atribua, responda, e feche conversas; localize leads; e analise métricas; tudo isso dentro da plataforma Reputation.

Mensagens privadas diretas e comentários em postagens de várias redes sociais são suportados em uma caixa de entrada omnicanal. Isso possibilita interações mais rápidas com os clientes, resultando em experiências mais positivas para os clientes e vendas mais rápidas. *A opção de suportar sites de avaliação, a exemplo do Glassdoor, através da Caixa de Entrada estará disponível em breve!*

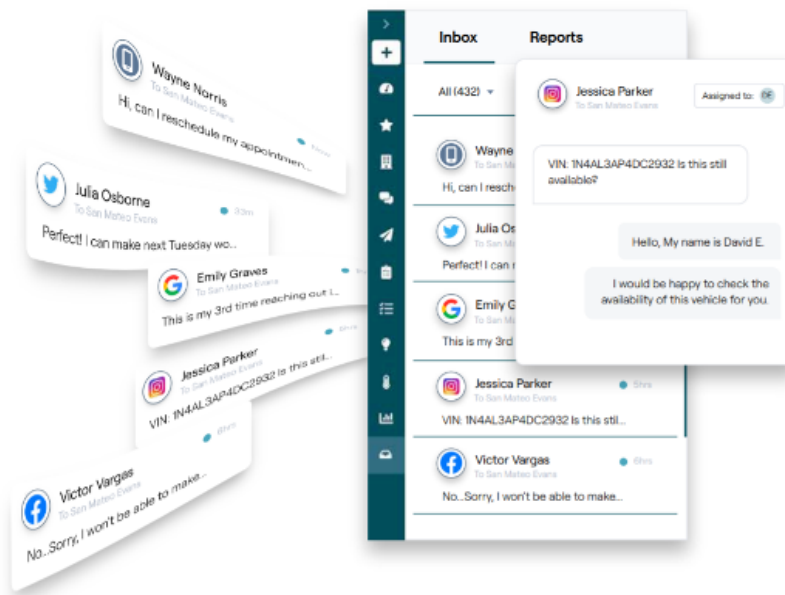
A Caixa de Entrada atualmente suporta os seguintes canais:

## Mensagens privadas diretas

- Mensagens de texto SMS
- Mensagens empresariais no Facebook
- Mensagens no Perfil da Empresa no Google+
- Mensagens diretas no Twitter

## Comentários em postagens nas redes sociais

- Comentários no Facebook
- Comentários no Instagram
- Comentários no Twitter
- Comentários no LinkedIn



## Estudos de caso

A nossa investigação também indica uma correlação direta entre a experiência do cliente e a receita da empresa. Leia sobre como clientes reais da Reputation utilizaram a Caixa de Entrada para melhorar a experiência dos seus clientes, transformando o feedback em combustível para o crescimento do seu negócio.

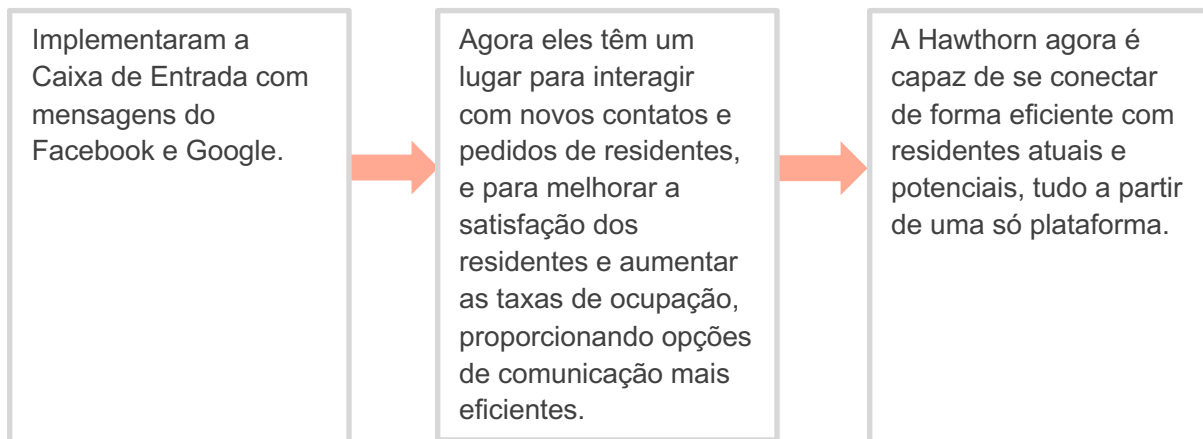
### *Hawthorn Senior Living.*



O Hawthorn Retirement Group oferece serviços de gestão e consultoria para diversos tipos de lares para idosos, incluindo lares para aposentados e para pessoas com problemas de memória. A Hawthorn está sediada em Vancouver, Washington (EUA), e tem presença em 20 estados americanos e duas províncias canadenses.

A Hawthorn veio até nós em busca de ajuda para se comunicar em tempo real com os residentes atuais, potenciais, e com suas famílias. Eles estavam à procura de novos canais, querendo alavancar as redes sociais para tornar a comunicação com as pessoas fácil e conveniente, e querendo também monitorar o número de conversões e o tempo médio de resposta.

### Ações



### Resultados

- ★ Desde a implementação das mensagens da Caixa de Entrada, receberam mais de 8.800 mensagens, e seu tempo médio de resposta foi de apenas 19 minutos.
- ★ Mais recentemente, eles melhoraram o seu tempo médio de resposta para 11 minutos.



## SAM: Storage Asset Management

A SAM veio até nós com as seguintes necessidades:

- Uma forma de se manterem conectados a todos os clientes que enviavam mensagens através de múltiplas plataformas sociais, e de responder a todos os pedidos
- Uma solução escalável para apoiar a sua próxima expansão, e para manter o contato com os leads e clientes



## Ações

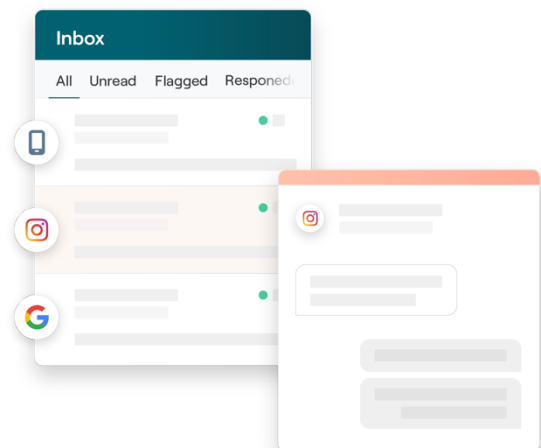
**1.** Adoção da Caixa de Entrada para possibilitar a comunicação rápida com os clientes e leads, e assim assegurar uma excelente experiência do cliente.

**2.** Comunicação com clientes de vários canais através de uma plataforma centralizada, para permitir a máxima eficiência.

**3.** Utilização do recurso de marcação dentro dos temas de mensagens da Caixa de Entrada para o desenvolvimento de conteúdos.

## Resultados

- ★ 5.500 mensagens
- ★ Tempo de resposta médio de uma hora
- ★ 2.250 leads



## Opinião do cliente

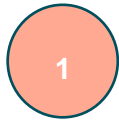
*"A ferramenta da Reputation tem sido ótima para fazer tudo isso acontecer. Podemos ver as métricas por detrás da operação — qual foi o nosso tempo de resposta, se estamos recebendo mais mensagens de serviço do cliente ou tendo mais vendas, etc. As mensagens são uma ótima forma de recolher dados em primeira mão; a Reputation permite que possamos ter engajamento e contato com os clientes da melhor forma possível."*

— Melissa Stiles



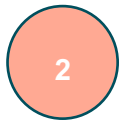
## Como funciona a Caixa de Entrada?

A comunicação com os seus clientes nunca foi tão fácil.



### Um cliente inicia uma conversa com o seu negócio.

33% dos clientes preferem enviar mensagens de texto a uma empresa por conta facilidade de interação, particularmente nos grupos etários com menos de 55 anos ([Leadferno](#), 2021). Os clientes podem utilizar mensagens SMS ou mensagens em vários sites nativos, tais como o Perfil da Empresa no Google (anteriormente conhecido como Google Meu Negócio) ou o Facebook, para iniciar uma conversa com você.



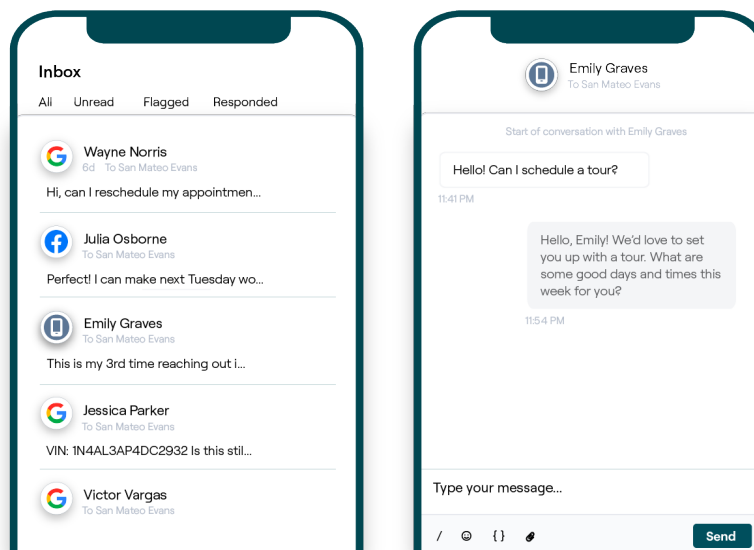
### O seu negócio gerencia a conversa a partir da Caixa de Entrada Reputation.

Potencialize as opções de fluxo de trabalho da equipe de modo a filtrar facilmente mensagens ou comentários nas redes sociais (para uma ou mais localidades) e respondê-los rapidamente. 65% dos consumidores (25-34 anos) acreditam que uma resposta rápida de uma equipe de serviço pode melhorar drasticamente a sua experiência de cliente ([Help Scout](#), 2022).



### O cliente tem uma experiência de conversa intuitiva.

A conversa permanece no mesmo canal a partir do qual o cliente a iniciou.



## Configurando a Caixa de Entrada

Antes de utilizar a caixa de entrada, você deve configurar as fontes de mensagens, estender o acesso do usuário e criar notificações para garantir que as mensagens nunca passem despercebidas. Consulte a página 7 para instruções para começar.

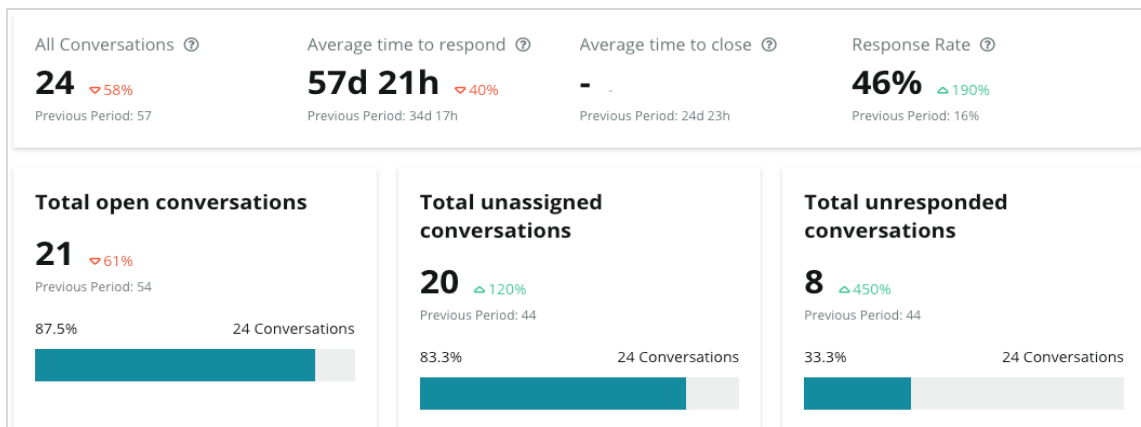
## Gerenciando a Caixa de Entrada

Inicie conversas por SMS, envie solicitações de avaliação via SMS, e atribua conversas para usuários específicos gerenciarem. Marque cada conversa como lida, sinalizada, ou fechada para gerir o influxo de conversas de clientes.

Responda às conversas dos clientes utilizando modelos, emojis, variáveis, e arquivos anexados, ou adicione uma nota privada à conversa apenas para fins internos.

## Métricas da Caixa de Entrada

A aba "Métricas da Caixa de Entrada" fornece métricas de resposta média e tempo para fechar, além dos totais de conversas, equipe e métricas específicas de cada localidade – tudo isso para ajudá-lo a investigar tendências nas suas mensagens e nos esforços da equipe. O relatório de métricas do SLA das mensagens da Caixa de Entrada também está disponível na aba "Relatórios" .



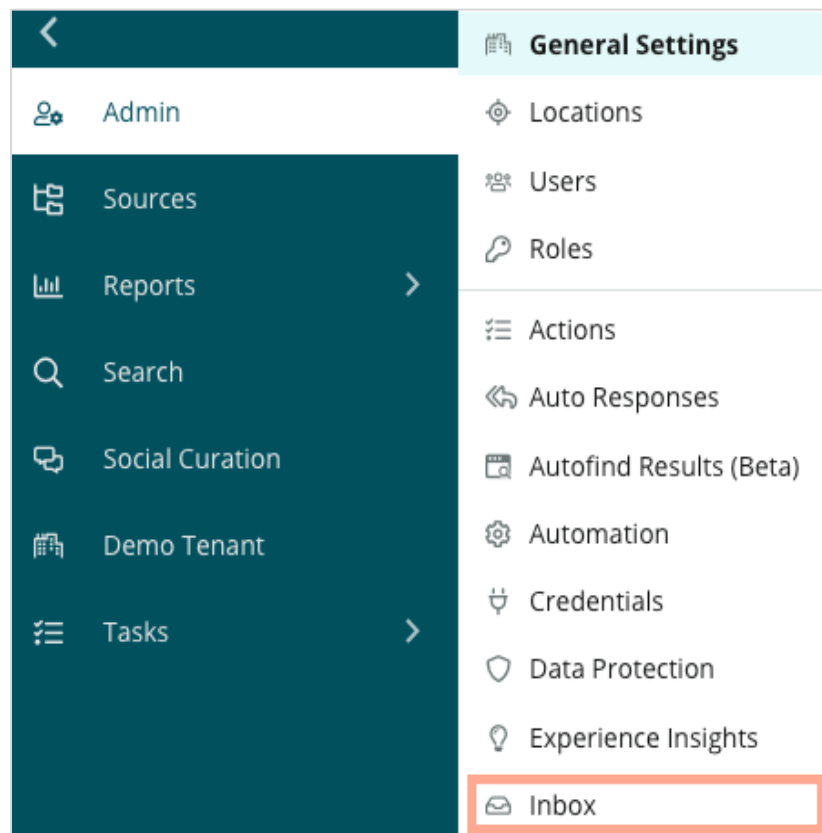
# Configurando a Caixa de Entrada

Configure fontes de mensagens, estenda o acesso dos usuários e crie notificações para garantir que nenhuma mensagem passe despercebida.

## Ajustando a sua Caixa de Entrada

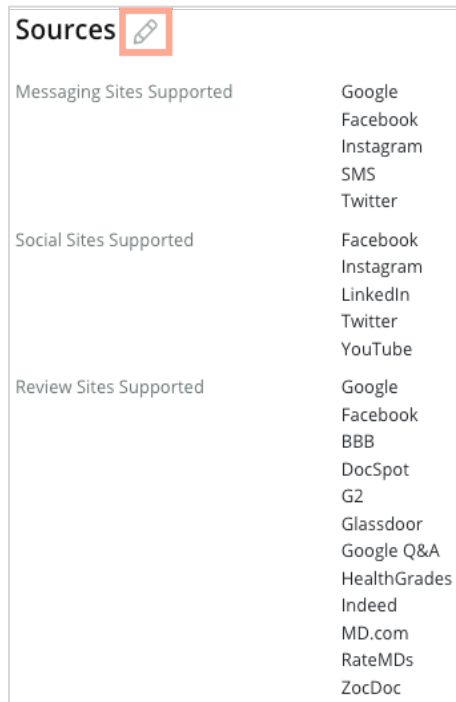
Determine que fontes irão preencher as mensagens na sua Caixa de Entrada.

1. Vá até "Administrador", no painel do lado esquerdo. A partir dali, clique em "Caixa de Entrada".





2. Aqui, você pode ver as fontes já conectadas à sua Caixa de Entrada, ordenadas por Sites de Mensagens Suportados e Sites Sociais Suportados. Clique no ícone "Editar" para adicionar ou remover conexões de fonte.



**Nota:** atualmente indisponível para todos os usuários da Reputation, a função de gerir e responder a sites de avaliação através da Caixa de Entrada estará disponível em breve.

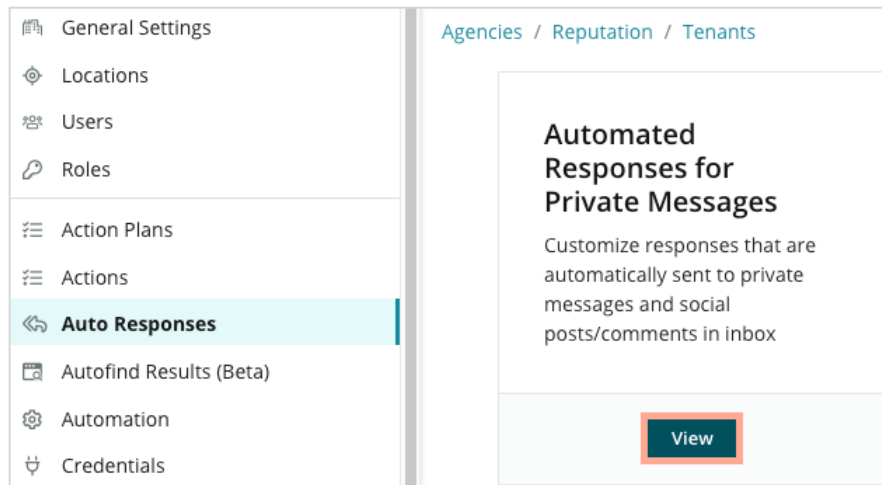
3. Selecione as fontes às quais deseja conectar a sua Caixa de Entrada, ou marque "Ativar automaticamente novas fontes".

4. Clique em "Salvar".

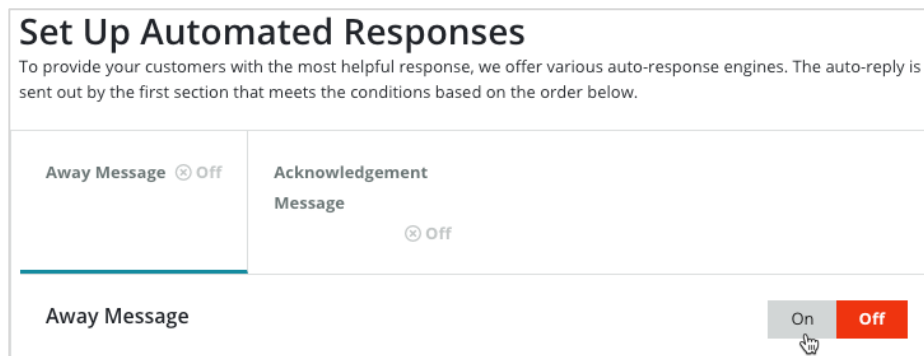
## Ajustando as respostas automáticas

Responda instantaneamente a um cliente quando ele lhe envia uma mensagem fora do horário de expediente. Como a maioria dos clientes espera respostas imediatas ao enviar mensagens a empresas, a definição de uma "Mensagem de ausência" e/ou "Mensagem de reconhecimento" é considerada uma boa prática, e também ajudará suas métricas de resposta.

1. Vá até "Administrador", no painel do lado esquerdo. A partir dali, clique em **"Respostas automáticas"**.
2. Clique em **"Visualizar"**.



3. Alterne a "Mensagem de ausência" de "Desligado" (padrão) para "Ligado".



- O horário de funcionamento é definido como 8h-17h como padrão. Ajuste conforme necessário. Role para baixo para adicionar uma "Resposta automatizada".

- Clique em "**Salvar**".

## Configurando as notificações da Caixa de Entrada

Defina notificações para usuários individuais ou funções para assegurar que as equipes adequadas tomem medidas quando houver novas mensagens e quando uma conversa for atribuída a eles.

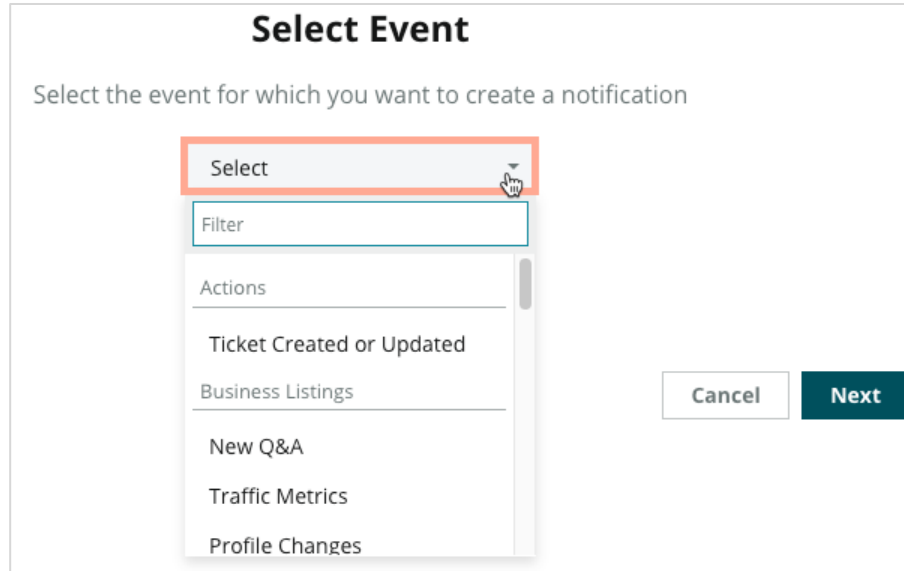
Para configurar notificações específicas para um canal:

- Clique em "**Configurações**", no canto superior direito da plataforma.
- A partir do menu "Administrador", clique na aba "Minha conta" e então em "**Minhas notificações**".



- Em "Configurações de notificação", clique em "**Adicionar notificação**".

4. A partir do menu suspenso "**Selecionar evento**" selecione o evento para o qual deseja criar uma notificação. Por exemplo, percorra as opções e escolha "**Nova mensagem da Caixa de Entrada**".



5. Clique em "**Avançar**".
6. Modifique as configurações de notificação.
  - a. **Nome da regra** – Defina um nome para a notificação para ajudá-lo a identificá-la na sua lista.
  - b. **Canal** – O canal através do qual os alertas são enviados. As opções incluem "E-mail" e "Bandeja de notificações da plataforma".
  - c. **Frequência** – A frequência com a qual se recebe o alerta. Imediata é a única opção neste momento.
  - d. **Assunto do e-mail** – Escolha a linha de assunto do e-mail quando este chegar à sua caixa de entrada. A inserção de variáveis permite-lhe identificar a fonte, localização, ou outras informações sobre a mensagem, para ajudar a gerir/agrupar múltiplos alertas que chegam à sua caixa de entrada.
  - e. **Mensagem de e-mail personalizada** – Introduza certas palavras para acrescentar ao início do e-mail, que podem ser utilizadas para definir o motivo pelo qual o alerta foi enviado, ou qual é a expectativa para a tomada de medidas.

- f. **Alerta para** – Receba alertas para todas as localidades (clique em "Todos"), ou selecione localidades individuais. Se você tiver mais de uma opção de filtro de "Alerta para", sua conta terá filtros personalizados, o que permite escolher segmentos personalizados para associar ao alerta.

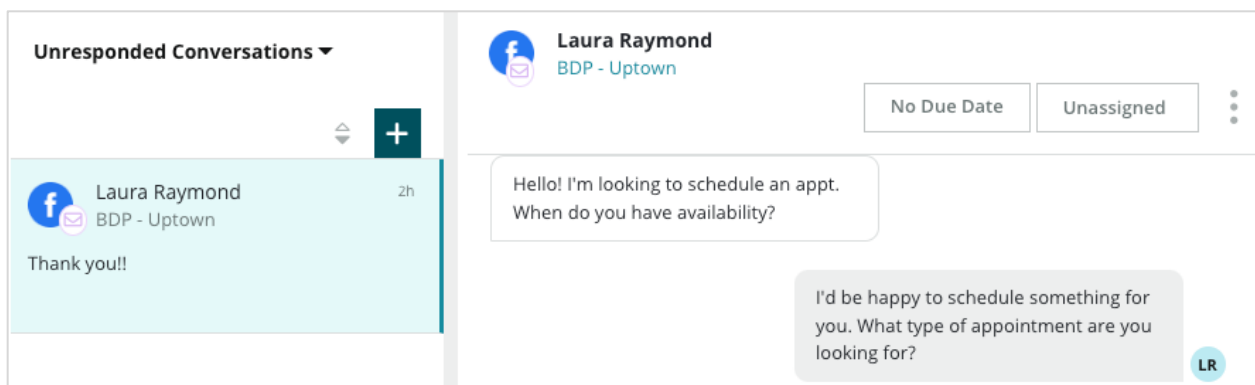
**Atenção!** Se as localidades autorizadas já estiverem especificadas em seu perfil de usuário, **NÃO** especifique-as novamente nas configurações de alerta. O nível de perfil de usuário aplica em cascata automaticamente os ajustes de local a todos os alertas relacionados, o que evita que você tenha que modificar as propriedades individuais de alerta. Se você modificar as configurações de localidade em um alerta, as alterações no nível do perfil de usuário não se aplicarão mais ao alerta selecionado.

- g. **Evento da Caixa de Entrada** – Receba alertas para eventos específicos relacionados com a Caixa de Entrada: "Nova mensagem na Caixa de Entrada" e "Nova atribuição da Caixa de Entrada".
7. Clique em **"Salvar"**. O alerta torna-se ativo e o notificará através do canal (ou canais) e frequência selecionados, quando as condições de notificação forem acionadas. Você também pode desativar o alerta ou editar, copiar e excluir.

# Gerenciando a Caixa de Entrada

Comunique-se com os clientes através do canal de escolha deles e feche o ciclo em tempo real.

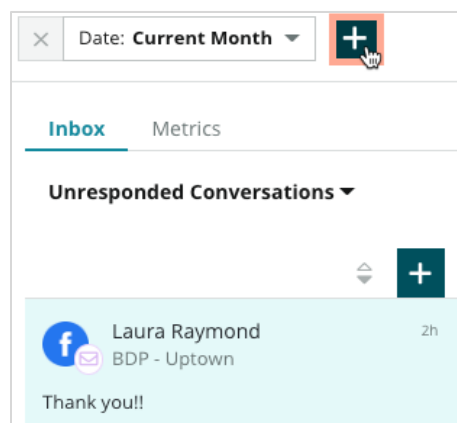
Troque mensagens por SMS, Facebook e Perfil da Empresa no Google com os seus clientes através da Caixa de Entrada. A aba "Caixa de Entrada" armazena todas as conversas das fontes conectadas.



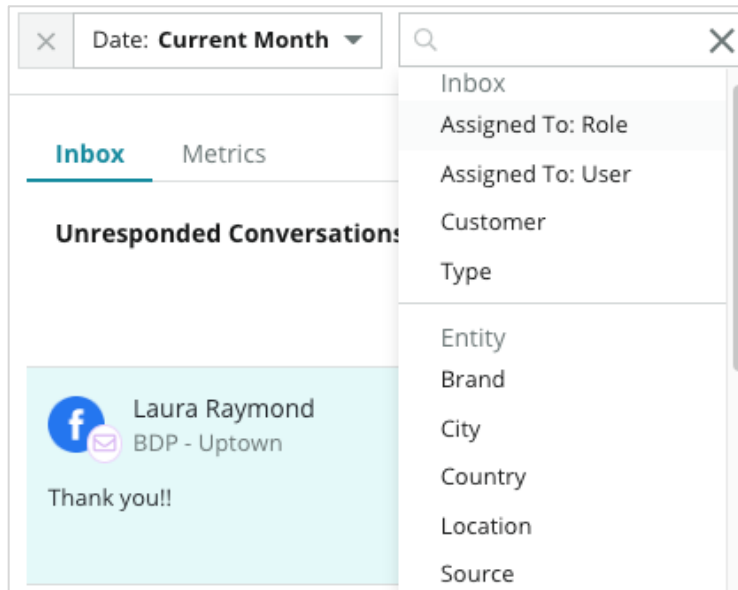
## Utilizando filtros

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na aba. Aplique múltiplos filtros para restringir o seu foco, incluindo mensagens atribuídas a um membro específico da equipe, mensagens de um cliente específico, e mensagens utilizando um modelo de solicitação selecionado.

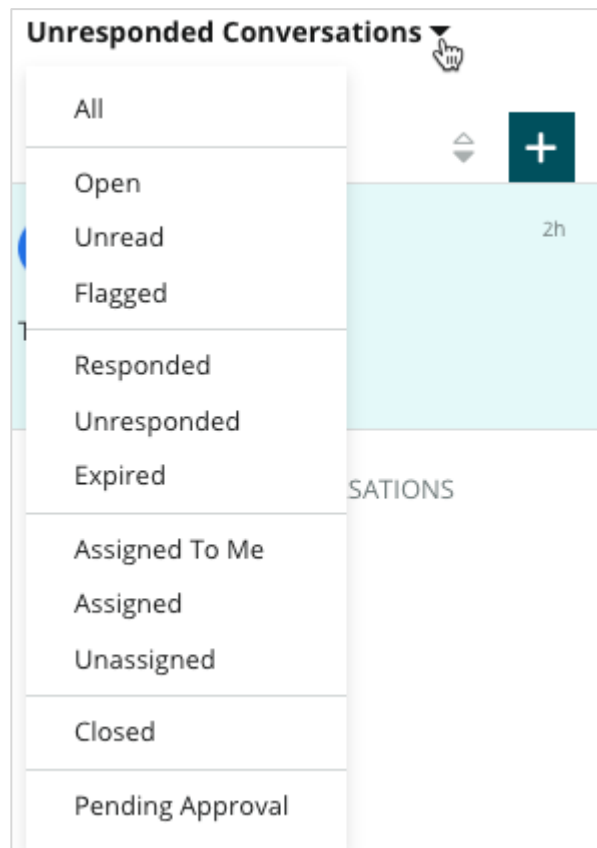
1. Clicar em "+" para ver os filtros.



2. Navegue pelos vários filtros para ordenar as suas mensagens dentro da Caixa de Entrada.

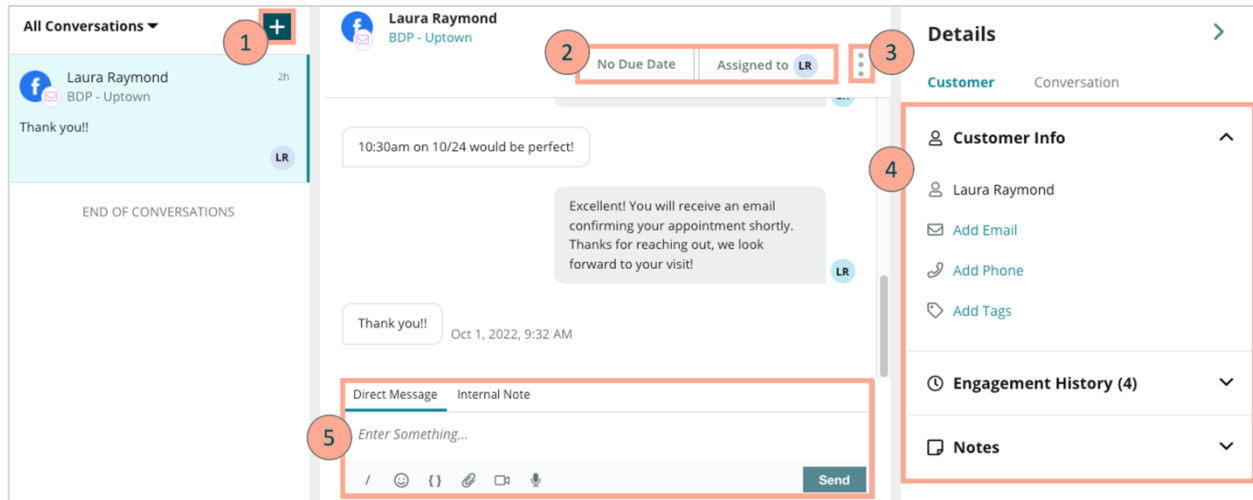


3. Para ver os filtros secundários, clique no ícone triangular ao lado do menu suspenso "Conversas".



## Gerenciando conversas

Clique em uma conversa para começar a interagir. As conversas provêm de contas configuradas de SMS, Facebook, ou Perfis de Empresas no Google. Pode também ver as postagens em redes sociais e os comentários na Caixa de Entrada.



1. Clique em (+) para **Iniciar Conversa** e enviar uma mensagem SMS a um cliente. As mensagens do Perfil de Empresa no Google e do Facebook não podem ser iniciadas a partir da plataforma.  
  
Insira a Localidade, Nome do cliente, e Número de telefone do cliente. Escolha enviar uma mensagem ou solicitar uma avaliação. Se for enviar uma mensagem, escreva a sua mensagem ou insira um modelo, emoji, variável, e/ou anexo. Se for solicitar uma avaliação, selecione o modelo de solicitação a partir do menu suspenso.
2. Clique para atribuir a conversa selecionada a um usuário na plataforma, e defina uma data de vencimento (até quando responder a mensagem). Comece a escrever o nome do usuário para ativar uma lista de usuários para selecionar, e então clique em **"Atribuir"**. Para desatribuir, clique na caixa **"Atribuído a"**, clique em **"X"** e então clique em **"Atribuir"**. Os usuários são automaticamente notificados via e-mail no momento da atribuição.
3. Clique nas reticências para ver ações adicionais para a sua conversa. Escolha marcar como "Lido" ou "Não lido", sinalizar ou cancelar a sinalização, fechar ou reabrir. Estas ações aplicam-se apenas à plataforma Reputation; não há impacto no site nativo. As opções disponíveis dependem das permissões de funções.



4. Veja as informações salvas na plataforma para o cliente na conversa. Clique para editar o nome, e-mail, ou número de telefone do cliente. Clique em **"Conversa"** para ver detalhes sobre as interações gerais entre o seu negócio e o cliente.

**Details** >

Customer **Conversation**

**Conversation Info** ^

Using data from the last 50 messages from this customer.

Neutral 100%

✓ Read Updated

Satisfaction - Overall Experience 25%

Add Tags

**Detected Emotions:**

😊 Joy	75%
🤔 Anticipation	75%
😊 Trust	50%
😨 Fear	25%
🤢 Disgust	25%

[View All](#)

📝 Conversation Notes ▾

5. Responda à conversa na aba **"Mensagem direta"**. Insira um modelo como ponto de partida para a sua resposta. Você também pode inserir emojis, variáveis, e anexar arquivos à sua resposta.

Clique em **"Enviar"** para enviar a sua mensagem ao cliente. Adicione notas à conversa na aba **"Nota interna"**. As notas internas não são enviadas aos clientes.

## Tenha em mente com relação às mensagens do Perfil da Empresa no Google:

Se você estiver recebendo mensagens do PEG e não estiver respondendo, o Google pode desativar as capacidades de mensagens da sua página PEG.

---

As mensagens do Facebook devem ser respondidas em até sete dias.

---

Um cliente deve optar por receber mensagens SMS antes que você possa responder.

# Métricas da Caixa de Entrada

Utilize as Métricas da Caixa de Entrada para ajudá-lo a definir KPIs internos para a sua atividade de envio de mensagens.

A aba "Métricas da Caixa de Entrada" exibe gráficos e tabelas para ajudá-lo a investigar tendências nas suas mensagens e nos esforços de resolução da sua equipe. Saiba quantas conversas estão sendo geridas, bem como métricas de resposta e tempo de fechamento. Monitore as métricas de atribuição de conversas, assim como o desempenho das equipes por usuário e localidade.

As Métricas da Caixa de Entrada também estão disponíveis na aba "Relatórios".

## Área de resumo

Este painel mostra métricas para a quantidade de conversas, o tempo médio necessário para responder e encerrar a conversa, e a taxa de resposta.

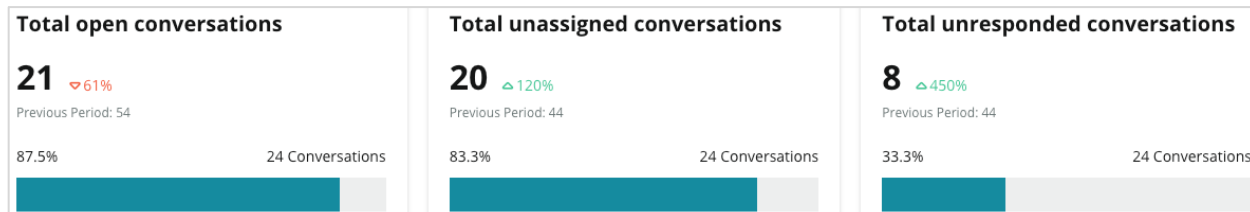
All Conversations ⓘ	Average time to respond ⓘ	Average time to close ⓘ	Response Rate ⓘ
<b>24</b> ▼ 58%	<b>57d 21h</b> ▼ 40%	-	<b>46%</b> ▲ 190%
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%

Métrica	Descrição
<b>Todas as conversas</b>	Total de conversas criadas no período selecionado. Veja a mudança percentual e o valor do período anterior.
<b>Tempo médio de resposta</b>	O tempo médio que sua empresa demorou para responder às mensagens dos clientes no período selecionado. Veja a mudança percentual e o valor do período anterior.
<b>Tempo médio para fechar</b>	O tempo médio que sua empresa levou para fechar as mensagens dos clientes no período selecionado. Veja a mudança percentual e o valor do período anterior.
<b>Taxa de resposta</b>	A porcentagem das mensagens dos clientes que foram respondidas no período selecionado. Veja a mudança percentual e o valor do período anterior.

**Nota:** se o cliente responder depois de a mensagem já ter sido fechada, ela será reaberta na conversa original e o tempo para responder/fechar começará a partir do zero.

## Totais das conversas

Saiba a percentagem de conversas abertas, não atribuídas, e não respondidas no período de tempo selecionado.



## Desempenho das conversas

Meça as métricas de conversas por localidade, membro da equipe, e fonte. Veja a quantidade de conversas abertas, atribuídas e não respondidas, bem como o tempo médio de resposta, o tempo médio para fechar, e as taxas de resposta.

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%

## Opções de métricas

Para acessar opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito das tabelas exportáveis.

As opções incluem: Fazer download do PDF, Fazer download do CSV, Programar, e Encaminhar. Quaisquer filtros que estejam atualmente aplicados ao conjunto de dados permanecerão em todas as opções. Os e-mails de entrega incluem um link para visualizar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório dentro da plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponíveis para usuários com credenciais de conta).

**Observação:** as operações que demoram para processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que permite que você aguarde a operação continuar como um download (é necessário permanecer na mesma tela) ou seja notificado por e-mail com um link para o download (você pode passar para outras telas).

Opção	Descrição
Fazer download do PDF	Exporte o conjunto de dados atual para um relatório PDF. A página de título do relatório inclui o logotipo da sua conta, nome do relatório, período de tempo selecionado, e localidades selecionadas.
Fazer download do CSV	Exporte o conjunto de dados atual para um formato CSV.
Programar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual em forma de PDF ou CSV anexado para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função), ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique para um relatório: Nome, Frequência (diária, semanal, mensal, trimestral, anual), Formato e Mensagem a ser incluída no corpo do e-mail. Você pode editar relatórios programados na aba "Relatórios".
Encaminhar	Envie o conjunto de dados atual em formato de PDF ou CSV anexado em um e-mail para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail.

# Utilizando o aplicativo de celular

Utilize o aplicativo de celular da Reputation para acessar sua Caixa de Entrada e outros dados em qualquer lugar.

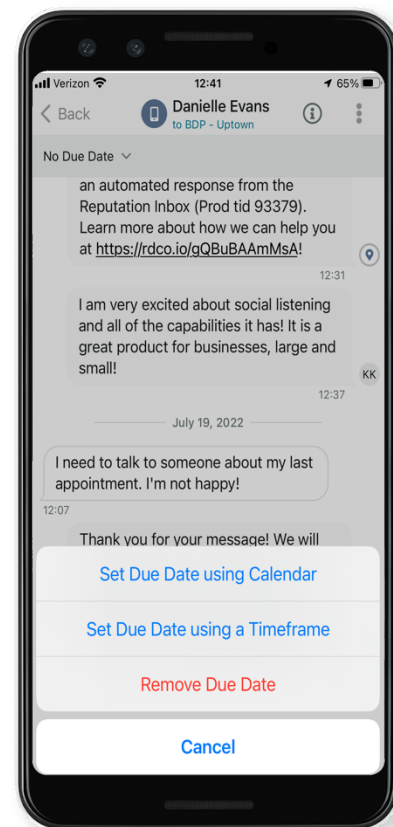
Com o aplicativo de celular da Reputation, disponível na Google Play Store e na Apple App Store, você pode acessar facilmente a Caixa de Entrada, Painéis, Avaliações, Pesquisas, e muito mais. As opções de login incluem um "Link mágico", digitar e-mail e senha, e Single Sign On.

A Página inicial proporciona uma visão geral das métricas de desempenho de todas as soluções habilitadas para suas localidades. Clique em **"Caixa de Entrada"** no painel inferior para visualizar as suas conversas. A partir dali, você pode:

- Iniciar a sua própria conversa por SMS com um cliente
- Ver as mensagens dos seus clientes e responder a partir do seu dispositivo móvel.
- Organizar as mensagens clicando em "Não lida", "Sinalizada", "Respondida", "Não respondida", "Atribuída a mim", "Atribuída" ou "Não atribuída".
- Aplicar filtros para ordenar por fonte e intervalo de datas.

Dentro de cada conversa, você pode atribuir uma data de vencimento clicando no menu suspenso "Sem data de vencimento" no canto superior esquerdo. No canto superior direito, clique no ícone **"Informação"** para conversas e detalhes de contato, ou clique nas reticências para atribuir, sinalizar, fechar, ou marcar como não lido.

Faça download do aplicativo de celular gratuito da Reputation através da [Google Play Store](#) ou da [Apple App Store](#) para começar a acessar suas informações em qualquer lugar.



Entre em contato com seu Gerente de conta ou com a Equipe de suporte para mais informações.

# Serviços Pagos Premium

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da **Precisão** (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a **Atração** de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o **Poder** das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se **Importa** mais, **Vence** (respostas de avaliações gerenciadas)

**Nota:** embora a nossa equipe dos Serviços Pagos Premium esteja disponível para gerir o engajamento dos clientes nos canais sociais, não prestamos atualmente serviços de mensagens ao vivo.



Entre em contato com seu Gerente de Conta para saber mais sobre nossos Serviços Pagos Premium



# Recursos adicionais

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Administrador
- Brand Social
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Experiência
- Aplicativo de celular
- Páginas e localizadores
- Conectar-se com um representante
- Relatórios
- Pontuação de reputação
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Pesquisas
- Widgets