

# Inbox



# Cuprins

I.	Prezentare generală Inbox
	<ul> <li>a. Studii de caz</li> <li>b. Cum funcționează Inboxul?</li> <li>c. Configurarea Inboxului</li> <li>d. Gestionarea Inboxului</li> <li>e. Indicatori Inbox</li> </ul>
Ш.	Configurarea Inboxului
III.	Gestionarea Inboxului
IV.	Indicatorii Inbox
V. VI. VII.	Utilizarea aplicației mobile



# Prezentare generală Inbox

#### Nu mai ratați nicio conversație cu clienții!

Mențineți interacțiunea cu clienții fără probleme, pe canalele de comunicare publice și private prin Inbox, schimbând mesaje și interacționând cu comentariile clienților la postările dvs. pe rețelele sociale. Repartizați, răspundeți și încheiați conversații; urmăriți piste și analizați indicatori, toate din cadrul platformei Reputation.

Mesajele private directe și comentariile la postările de pe diverse site-uri sunt gestionate printr-un singur inbox omnicanal care accelerează interacțiunile cu clienții, crescând numărul experiențelor pozitive și viteza vânzărilor. <u>Opțiunea de a gestiona site-uri de recenzii, cum ar fi Glassdoor, prin Inbox va fi disponibilă în curând!</u>

În prezent, Inbox acceptă următoarele canale:

#### Mesaje private directe

#### Comentarii la postări pe rețele sociale

Mesaje SMS Mesaje de afaceri Facebook Google Business Messages Mesaje directe Twitter

Comentarii Facebook Comentarii Instagram Comentarii Twitter Comentarii LinkedIn



### Reputation

#### Studii de caz

Cercetările noastre indică, de asemenea, o corelație directă între experiența clienților și venituri. Citiți cum a fost folosit Inboxul de către clienții reali Reputation pentru a îmbunătăți experiența propriilor clienți, feedbackul alimentându-le creșterea afacerii.

#### Hawthorn Senior Living

Hawthorn Retirement Group oferă servicii de management și consultanță comunităților de

pensionari, îngrijire personală, locuire asistată și îngrijire a memoriei. Hawthorn are sediul în Vancouver, Washington și are locații în 20 de state din SUA și două provincii canadiene.

Hawthorn a venit la noi căutând ajutor pentru a comunica atât cu rezidenții actuali, cât și cu cei potențiali și cu familiile lor în timp real. Căutau canale noi care să valorifice rețelele sociale, pentru a înlesni clienților posibilitățile de a-i contacta, permițând totodată urmărirea numărului de conversii și timpul mediu de răspuns.

#### Acțiuni



#### Rezultate



De la implementarea Inbox Messaging, au primit peste 8.800 de mesaje cu un timp mediu de răspuns de 19 minute.

Mai recent, și-au îmbunătățit timpul mediu de răspuns la 11 minute.







#### SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management a venit la noi cu următoarele cerințe:

- O cale de a rămâne conectați cu toți clienții care îi abordează prin mai multe platforme sociale și de a răspunde tuturor solicitărilor
- O soluție scalabilă care să sprijine o expansiune viitoare, păstrând legăturile cu clienții potențiali și cei actuali



#### Acțiuni

1. Au adoptat Inbox
pentru a comunica rapid
cu clienții potențiali și
actuali, asigurându-le
acestora o experiență
excelentă.

2. Au comunicat cu clienții de pe mai multe canale printr-o platformă centralizată pentru a permite o eficiență maximă.

Inbox

**3.** Au folosit funcția de etichetare din temele mesajelor Inbox pentru dezvoltarea de conținut.

#### Rezultate



5.500 de mesaje



Timp mediu de răspuns de 1 oră



2.250 de potențiali clienți



#### Recenziile clienților

Instrumentul Reputation a fost extraordinar, adunând totul laolaltă. Putem vedea și indicatorii din fundal – cât de lung a fost timpul nostru de răspuns, dacă primim mai multe mesaje legate de asistența clienților sau de vânzări etc. Mesajele sunt o modalitate excelentă de a aduna date primare; Reputation permite interacțiunea cu clienții și contactul cu aceștia în cel mai bun mod posibil."

— Melissa Stiles

#### Cum funcționează Inboxul?

Comunicarea cu clienții e mai ușoară ca oricând.

#### Un client inițiază o conversație cu compania dvs.

33% din consumatori preferă să trimită mesaje SMS companiilor datorită ușurinței de interacționare, în special la grupele de vârstă sub 55 de ani (<u>Leadferno</u>, 2021). Clienții pot folosi mesageria SMS sau cea integrată în diverse site-uri, cum sunt Google Business Profile (cunoscut anterior ca Google My Business) sau Facebook, pentru a iniția o conversație cu

# 2

#### Compania dvs. gestionează conversația din Inboxul Reputation.

Profitați de opțiunile de flux de lucru în echipă pentru a filtra cu ușurință mesajele și comentariile sociale pentru una sau mai multe locații, răspunzând rapid. 65% din consumatorii de 25-34 de ani consideră că un răspuns rapid din partea unei echipe de service le poate îmbunătăți drastic experiența (<u>Help Scout</u>, 2022).

Repartizați, răspundeți și încheiați conversații. Urmăriți clienții potențiali și analizați indicatori, toate de pe o singură platformă.

3

#### Clientul se bucură de o experiență de mesagerie lipsită de întreruperi.

Conversația rămâne pe același canal din care a inițiat-o clientul.



## Reputation

#### Configurarea Inboxului

Înainte de a utiliza Inboxul trebuiesc configurate sursele de mesagerie, extins accesul utilizatorilor și create notificări pentru a nu pierde niciun mesaj. Consultați instrucțiunile de la pagina 7 pentru a începe.

#### Gestionarea Inboxului

Inițiați conversații sau trimiteți solicitări de recenzie prin SMS și repartizați-le anumitor utilizatori pentru gestiune. Marcați fiecare conversație ca citită, semnalizată sau încheiată pentru a gestiona fluxul conversațiilor cu clienții.

Răspundeți la conversațiile cu clienții folosind șabloane, emoji, variabile și fișiere atașate sau adăugați o notă privată la conversație pentru scopuri interne.

Kasey Kerschner BDP - Uptown			
	No Due Date	Unassigned	• •
Hello! I'm looking to schedule an a When do you have availability?	appt.		
	I'd be happy to schedule s you. What type of appoint looking for?	something for tment are you	LR
l just need my annual eye exam :)			

#### **Indicatori Inbox**

Fila Indicatori Inbox raportează timpii medii de răspuns și de încheiere, pe lângă totalul conversațiilor și indicatori specifici echipelor sau locației, pentru a evidenția tendințele din mesaje și eforturile echipei.

Raportarea indicatorilor SLA pentru mesajele din Inbox se află și în fila Rapoarte.

All Conversations ⑦ 24 → 58% Previous Period: 57	Average time to respond ③ <b>57d 21h</b> ~40% Previous Period: 34d 17h	Average time to close ⑦  Previous Period: 24d 23h	Response Ra 46% a Previous Period:	ate ⑦ 190% 16%
Total open conversation 21 ⊂61% Previous Period: 54	Total unass conversatio 20 ⇔120%	igned ns	Total unrespo conversations 8 △450%	onded 5
87.5% 24 Conv	Previous Period: 44 83.3%	24 Conversations	Previous Period: 44 33.3%	24 Conversations

#### **Reputation**

# Configurarea Inboxului

Configurați sursele de mesagerie, extindeți accesul utilizatorilor și creați notificări pentru a nu pierde niciun mesaj.

#### Configurarea Inboxului

Determinați ce sursă (surse) vor popula mesajele în Inboxul dvs.

1. Navigați la Administrare în panoul din stânga. De acolo dați clic pe Inbox.



 Aici puteți vizualiza sursele deja conectate la Inbox, sortate după Site-uri de mesagerie acceptate și Site-uri sociale acceptate. Dați clic pe pictograma Editare pentru a adăuga sau elimina conexiuni la surse.

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

**Notă:** încă nu e disponibilă pentru toți utilizatorii Reputation, dar capacitatea de a gestiona și răspunde site-urilor de recenzii prin Inbox sosește în curând.

3. Selectați sursele la care doriți să vă conectați Inboxul sau bifați "Activați automat surse noi".

Sources						
Messaging Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	🗌 Google	🗌 Facebook	🗌 Instagram			
	SMS	Twitter				
Social Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	Facebook	🗌 Instagram	🗌 LinkedIn			
	Twitter	🗌 YouTube				
Review Sites Supported	All None	Automatically enable new sources				
	Google	Facebook	🗌 BBB			
	DocSpot	G2	🗌 Glassdoor			
	Google Q&A	HealthGrades	Indeed			
	☐ MD.com	□ RateMDs	ZocDoc			
				CANCEL	Sav	e

4. Dați clic pe Salvare.

#### Setarea răspunsurilor automate

Răspundeți instantaneu unui client atunci când vă trimite mesaje în afara programului de lucru. Deoarece majoritatea clienților anticipează răspunsuri imediate atunci când trimit mesaje către companii, setarea unui mesaj de absență și/sau a unui mesaj de confirmare este considerată o bună practică și va îmbunătăți și indicatorii de răspuns.

- 1. Navigați la Administrare în panoul stâng și dați clic pe Răspunsuri automate.
- 2. Clic pe Vizualizare.



3. Comutați Mesajul de absență de la Dezactivat (implicit) la Activat.

Set Up Autom To provide your customers w sent out by the first section th	nated Responses ith the most helpful response, we offer various auto-response engines. The auto-reply is nat meets the conditions based on the order below.
Away Message 🛞 Off	Acknowledgement Message © Off
Away Message	On Off

**4.** Programul de lucru implicit este 8am-5pm. Ajustați după caz. Derulați în jos pentru a adăuga un Răspuns automat.

Customize Message			
English	Add Translation 🔫		
Write a m	essage		
/ 😳	0		

5. Dați clic pe Salvare.



#### Configurarea notificărilor Inbox

Creați notificări pentru utilizatori individuali sau roluri, pentru a vă asigura că echipele adecvate iau măsuri când apar mesaje noi și când li s-a repartizat o conversație.

Pentru a configura notificări specifice unui canal:

- 1. Dați clic pe **Setări** în colțul din dreapta sus al platformei.
- 2. Din meniul Administrare, dați clic pe fila Contul meu și apoi pe Notificările mele.

🏖 My Account	BDP	
師 General Settings	General Information	My Notifications

- 3. Din Setările de notificare, dați clic pe Adăugare notificare.
- Din lista verticală Selectare eveniment, alegeți evenimentul pentru care doriți să creați o notificare. De exemplu, parcurgeți opțiunile și alegeți evenimentul Mesaj nou în inbox.

	Select Event
Select the eve	nt for which you want to create a notification
	Select
	Filter
	Actions
	Ticket Created or Updated
	Business Listings Cancel Next
	New Q&A
	Traffic Metrics
	Profile Changes

- 5. Dați clic pe Înainte.
- 6. Modificați setările notificării.
  - **a.** Nume regulă Stabiliți un nume pentru notificare pentru a vă ajuta să o identificați în lista dvs.
  - Canal Canalul prin care sunt trimise mesajele. Printre opțiuni sunt Email și Notificări prin platformă.
  - **c.** Frecvența Frecvența cu care să primiți alerta. Singura opțiune momentan este "imediat".

Reputation

- d. Subiect e-mail Alegeți linia de subiect a e-mailului atunci când acesta intră în inboxul dvs. Introducerea variabilelor vă permite să identificați sursa, locația sau alte informații despre mesaj pentru a ajuta la gestionarea/gruparea alertelor multiple care intră în inbox.
- Mesaj de e-mail personalizat Introduceți text de adăugat la începutul e-mailului, utilizabil pentru a furniza un context în legătură cu motivul trimiterii alertei sau pentru a stabili așteptările legate de acțiuni.
- f. Alertă pentru Primiți alerte pentru toate locațiile (dați clic pe Toate) sau selectați locații individuale. Dacă aveți mai mult de o opțiune de filtrare "Alertă pentru", contul dvs. are filtre particularizate, ceea ce vă permite să asociați segmente particularizate alertei.

Atenție! Dacă sunt deja specificate locații autorizate în profilul dvs. de utilizator, NU le specificați din nou în setările alertei. Profilul de utilizator propagă toate setările de locație către alertele asociate, însemnând că nu e nevoie să modificați individual proprietățile alertelor. Dacă modificați setările de locație dintr-o alertă, schimbările de la nivelul profilului de utilizator nu se mai aplică acelei alerte.

- **g. Eveniment inbox** Primiți alerte pentru evenimente specifice legate de inbox: Mesaj inbox nou și Repartizare inbox nouă.
- 7. Dați clic pe Salvare. Alerta devine activă şi vă va notifica folosind canalele şi frecvenţa selectată atunci când sunt declanşate condiţiile de notificare. De asemenea, puteţi dezactiva alerta sau o puteţi edita, copia sau şterge.



# Gestionarea Inboxului

Comunicați cu clienții prin canalul lor preferat și închideți bucla de dialog în timp real.

Schimbați mesaje prin SMS, Facebook și Profilul companiei pe Google cu clienții dvs. folosind Inboxul. Fila Inbox stochează toate conversațiile pentru sursele conectate.

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?

#### **Utilizarea filtrelor**

Filtrele de pe linia superioară afectează datele afișate în filă. Aplicați mai multe filtre pentru a vă concentra pe un obiectiv, cum ar fi mesajele repartizate unui anumit membru al echipei, de la un anumit client sau cele cu un anume șablon de solicitare.

1. Dați clic pe "+" pentru a afișa filtrele.







2. Derulați prin diferitele filtre pentru a vă sorta mesajele din Inbox.

**3.** Pentru a vedea filtrele secundare, dați clic pe pictograma triunghiulară de lângă lista verticală **Conversații**.

Unresponded Convers	ations	
All		<b>.</b>
Open Unread Flagged	•	Zh
Responded Unresponded Expired	SATIONS	
Assigned To Me Assigned Unassigned		
Closed		
Pending Approval		

#### Gestionarea conversațiilor

Dați clic pe o conversație pentru a începe să interacționați. Conversațiile provin din configurări de conturi SMS, Facebook sau Profiluri de companie Google. De asemenea, puteți vedea postări și comentarii pe rețele sociale în Inbox.

All Conversations -	Laura Raymond BDP- Uptown	3	Details	>
Laura Raymond 2 BDP - Uptown	No Due Date Assigned to LR		Customer Conversation	
Thank you!!	10:30am on 10/24 would be perfect!	4	은 Customer Info	^
END OF CONVERSATIONS	Excellent! You will receive an email confirming your appointment shortly.		<ul> <li>Laura Raymond</li> <li>Add Email</li> </ul>	
	Thanks for reaching out, we look forward to your visit!	LR	lacktrian Add Phone	
	Thank you! Oct 1, 2022, 9:32 AM	- 11	Note: Add Tags	
	Direct Message Internal Note	-1	() Engagement History (4)	~
	5 Enter Something		D Notes	~
	/ ☺ {} Ø □¤ ⊻	Send		

 Dați clic pe (+) pentru a Începe o conversație și pentru a trimite un mesaj SMS unui client. Mesajele prin Profilul de companie Google sau Facebook nu pot fi inițiate de pe platformă.

Introduceți locația, numele clientului și numărul de telefon al clientului. Alegeți să trimiteți un mesaj sau să solicitați o recenzie. Dacă trimiteți un mesaj, tastați mesajul sau inserați un șablon, un emoji, o variabilă și/sau un atașament. Dacă solicitați o recenzie, selectați șablonul de solicitare din lista verticală.

- 2. Dați clic pentru a atribui conversația selectată unui utilizator din platformă şi pentru a stabili o dată limită de răspuns la mesaj. Începeți să tastați numele utilizatorului pentru a activa o listă de utilizatori din care să selectați şi dați clic pe **Repartizare**. Pentru a anula repartizarea, dați clic pe caseta **Repartizat utilizatorului**, clic pe X şi clic pe **Repartizare**. Utilizatorii sunt notificați automat prin e-mail la repartizare.
- 3. Dați clic pe punctele de suspensie pentru a vedea acțiuni suplimentare pentru conversația dvs. Alegeți să o marcați ca citită sau necitită, semnalizați sau anulați semnalizarea sau închideți sau redeschideți. Aceste acțiuni se aplică doar platformei Reputation; nu există niciun impact asupra site-ului nativ. Opțiunile disponibile depind de permisiunile rolului.



4. Vizualizați informațiile salvate în platformă pentru clientul din conversație. Dați clic pentru a edita numele clientului, e-mailul sau numărul de telefon. Dați clic pe Conversație pentru a vedea detalii despre interacțiunile generale dintre compania dvs. și client.

Details	>						
Customer Conversation							
🗠 Conversation Info	^						
Using data from the last 50 messages from customer.	this						
🗞 Neutral <b>100%</b>							
🏳 🗸 Read 🔗 Updated							
Satisfaction - Overall Experience <b>25%</b>							
🟷 Add Tags							
Detected Emotions:							
😳 Јоу	75%						
👜 Anticipation	75%						
🙂 Trust	50%						
🗐 Fear	25%						
😳 Disgust	25%						
View All							
Conversation Notes	~						

 Răspundeți la conversație din fila Mesaj direct. Introduceți un şablon ca punct de plecare pentru răspunsul dvs. Puteți, de asemenea, insera emoji, variabile sau ataşa fişiere la răspunsul dvs.

Dați clic pe **Trimitere** pentru a trimite mesajul dvs. clientului. Adăugați note de conversație în fila **Notă internă**. Notele interne nu sunt trimise clienților.

#### Rețineți legat de mesajele Google Business:

Dacă primiți mesaje GBP și nu răspundeți, Google poate dezactiva capabilitățile de mesagerie de pe pagina dvs. GBP.

Mesajele Facebook trebuie să primească răspuns în termen de 7 zile.

Un client trebuie să opteze să primească mesaje SMS pentru ca dvs. să puteți răspunde.



# Indicatorii Inbox

#### Folosiți Indicatorii Inbox pentru a seta KPI interni legați de mesagerie.

Fila Indicatorii Inbox afișează diagrame și grafice care ajută la investigarea tendințelor în mesaje și eforturile de rezolvare ale echipei. Aflați câte conversații sunt gestionate, precum și indicatorii de răspuns și timp până la încheiere. Urmăriți indicatori referitori la repartizarea conversațiilor, dar și performanța echipei în funcție de utilizator și locație.

Indicatori referitori la inbox sunt disponibili și în fila Rapoarte.

#### Zona sumarului

Acest panou de comandă arată indicatori pentru numărul de conversații, timpul mediu necesar pentru a răspunde și a încheia o conversație și rata de răspuns.

All Conversations ③ A	verage time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate ⑦		
<b>24</b> <del>▼ 58%</del> <b>5</b> Previous Period: 57 Pr	57d 21h	<ul> <li>-</li> <li>Previous Period: 24d 23h</li> </ul>	<b>46%</b> △ 190% Previous Period: 16%		
Indicator		Descriere			
Toate conversațiile	Totalul tuturor conv modificarea procen	ersațiilor create în perio tuală și valoarea perioa	oada selectată. Vedeți adei precedente.		
Timp mediu de răspuns	Timpul mediu necesar pentru a răspunde la mesajele clienților în perioada selectată. Vedeți modificarea procentuală și valoarea perioadei precedente.				
Timp mediu până la încheiere	Timpul mediu necesar pentru a închide mesajele clienților în perioad selectată. Vedeți modificarea procentuală și valoarea perioadei precedente.				
Rata de răspuns	Procentul de mesaje la care s-a răspuns în perioada selectată. Vede modificarea procentuală și valoarea perioadei precedente.				

**Notă:** dacă clientul răspunde după închiderea mesajului, se va redeschide conversația inițială, iar timpul de răspuns/încheiere va reîncepe de la zero.

#### Totalurile conversațiilor

Înțelegeți procentul de conversații deschise, nerepartizate și fără răspuns din intervalul de timp selectat.

Total open conversations		Total unassigne	ed conversations	Total unresponded conversations		
<b>21</b> <sub>⊽61%</sub>		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	

#### Performanța conversațiilor

Măsurați indicatorii conversațiilor în funcție de locație, membru al echipei și sursă. Vizualizați numărul de conversații deschise, repartizate și fără răspuns, precum și timpul mediu de răspuns, timpul mediu până la încheiere și ratele de răspuns.

Location Performance									
Location $\Leftrightarrow$	All Conversations 🖨	Open 👙	Assigned	Unresponded \ominus	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	-				-

1	eam Performa	ince							
	Team Member $\[ \Leftrightarrow \]$	Open	Assigned	Unresponded $\Leftrightarrow$	Responded $\Leftrightarrow$	Closed 🔤	Average time to respond $\ \Leftrightarrow$	Average time to close $\ \Leftrightarrow$	Response rate $\ \Leftrightarrow$
	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%

**Reputation** 

#### Opțiuni pentru indicatori

Pentru a accesa opțiuni adiționale, apăsați pe punctele de suspensie din colțul din dreapta sus al graficelor exportabile.

Opțiunile includ: Descărcare PDF, Descărcare CSV, Programare sau Redirecționare. Filtrele aplicate în prezent pentru setul de date vor persista indiferent de opțiuni. Emailurile din livrare includ un link pentru vizualizarea raportului, dar și unul pentru lansarea raportului pe platformă, pentru a permite interacțiunea cu datele și adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu permisiuni de acces).

Notă: operațiunile care au nevoie de timp pentru a procesa multe date pot invoca o fereastră pop-up care vă permite fie să așteptați ca operațiunea să continue ca o descărcare (trebuie să rămâneți pe același ecran), fie să fiți notificați prin e-mail cu un link pentru descărcare (puteți trece la alte ecrane).

Opțiune	Descriere
Descărcare PDF	Exportați setul actual de date într-un raport PDF. Pagina de titlu a raportului include sigla contului, numele raportului, intervalul de timp selectat și locațiile selectate.
Descărcare CSV	Exportați setul actual de date într-un format CSV.
Programare	Creați un raport programat care să trimită automat un e- mail cu setul de date actual atașat în format PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați pentru raport numele, frecvența (zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, anual), formatul și mesajul de inclus în corpul e- mailului. Puteți edita rapoartele programate din fila Rapoarte.
Redirecționare	Trimiteți setul de date curent prin e-mail cu un atașament PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și un mesaj de inclus în corpul e- mailului.

# Utilizarea aplicației mobile

Folosiți aplicația Reputation pentru mobil pentru a accesa din mers Inboxul și alte date pe dispozitivul dvs. mobil.

Cu aplicația mobilă Reputation disponibilă în Google Play Store și Apple App Store, puteți accesa cu ușurință Inboxul, panouri de comandă, recenzii, sondaje și multe altele. Conectarea se poate face cu un "Magic Link", e-mail și parolă sau prin Conectare unică.

Pagina de pornire oferă o imagine de ansamblu asupra indicatorilor de performanță din soluțiile activate. Apăsați **Inbox** de-a lungul panoului de jos pentru a vă vedea conversațiile. De acolo puteți:

- Iniția propria conversație prin SMS cu un client
- Vizualiza mesaje de la clienții dvs. și răspunde de pe dispozitivul dvs. mobil.
- Sortați mesajele dând clic pe Necitite, Marcate, Cu răspuns, Fără răspuns, Repartizate mie, Repartizate sau Nerepartizate.
- Aplicați filtre pentru a sorta după sursă și interval de date.

Fiecărei conversații îi puteți aloca o dată limită dând clic pe lista verticală "Fără dată limită" din stânga sus. În colțul din dreapta sus, dați clic pe pictograma **Informații** pentru detalii despre conversație și contact sau dați clic pe punctele de suspensie pentru a repartiza, semnaliza, închide sau marca drept necitite.

Descărcați aplicația mobilă gratuită Reputation din <u>Google Play Store</u> sau <u>Apple App Store</u> pentru a vă putea accesa informațiile din mers.



Contactați-vă directorul de cont sau echipa de asistență pentru mai multe informații.

# Servicii Premium cu plată

Deși ne străduim să facem platforma intuitivă și eficientă, înțelegem că timpul dvs. e prețios; resursele și capacitatea de gestionare sunt finite. Reputation are o echipă dedicată de experți gata să ajute cu gestionarea listărilor, optimizarea SEO și postarea, publicarea și organizarea postărilor pe rețelele sociale – gestionând, în același timp, și răspunsurile la recenzii. Garantăm excelența pentru clienți cu această suită de servicii valoaroase, alimentate de platforma și produsele noastre. Acești experți vă ajută să:

- Mergeți dincolo de Corectitudine (Listări gestionate ale firmei)
- Maximizați Atracția profilurilor firmei dvs. (Servicii gestionate pentru Google)
- Profitați de Puterea rețelelor de socializare (Rețele de socializare gestionate)
- Brandul căruia îi pasă cel mai mult, câștigă (Gestiunea răspunsurilor la recenzii)

**Notă:** deși echipa noastră Reputation pentru Servicii Premium cu plată este disponibilă pentru gestionarea implicării clienților pe canalele sociale, în prezent nu oferim servicii de mesagerie live.



Contactați Directorul dvs. de cont pentru mai multe informații despre Serviciile Premium cu plată.

# Resurse suplimentare

Consultați setul nostru complet de ghiduri de utilizare pentru a afla mai multe despre platforma Reputation.

- Acțiuni
- Administrator
- Brandul pe rețele sociale
- Listările firmei
- Panouri de comandă
- Experiență
- Aplicația mobilă
- Pagini și localizatori
- Conectare Rep

- Rapoarte
- Scorul de Reputație
- Solicitare
- Recenzii
- Listări pe rețelele sociale
- Suita pentru rețele sociale
- Sondaje
- Widgeturi