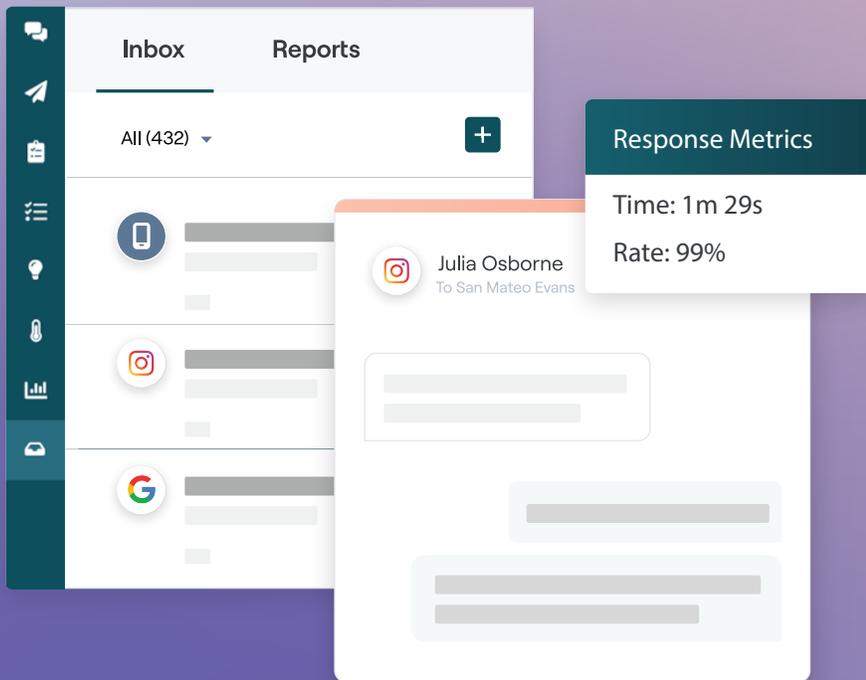
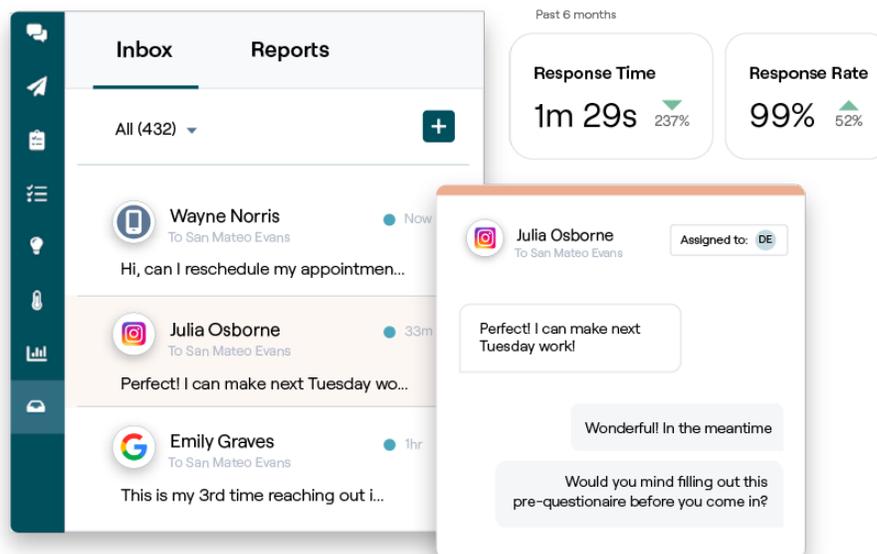


ВХОДЯЩИЕ СООБЩЕНИЯ



Содержание

- I. Обзор функции «Входящие сообщения».....2
 - a. Кейсы
 - b. Как работать с папкой «Входящие сообщения»?
 - c. Настройка папки «Входящие сообщения»
 - d. Управление папкой «Входящие сообщения»
 - e. Показатели входящих сообщений
- II. Настройка папки «Входящие сообщения».....7
 - a. Настройка папки «Входящие сообщения»
 - b. Настройка автоматических ответов
 - c. Настройка уведомлений для папки «Входящие сообщения»
- III. Управление папкой «Входящие сообщения».....12
 - a. Использование фильтров
 - b. Управление беседами
- IV. Показатели входящих сообщений.....17
 - a. Область сводки
 - b. Общие показатели бесед
 - c. Эффективность беседы
 - d. Опции показателей
- V. Использование мобильного приложения.....20
- VI. Платные премиум-услуги.....21
- VII. Дополнительные ресурсы.....22



Обзор функции «Входящие сообщения»

Вы больше не пропустите ни единой беседы с клиентом!

Поддерживайте беспрепятственное взаимодействие с клиентами через общедоступные и частные каналы связи, благодаря функции «Входящие сообщения». Обменивайтесь сообщениями и отвечайте на комментарии клиентов к вашим сообщениям в социальных сетях. Назначайте беседы, отвечайте в них и закрывайте их, отслеживайте потенциальных клиентов и анализируйте все показатели на платформе Reputation.

Прямые личные сообщения и комментарии в социальных сетях с разных сайтов поддерживаются в одном многоканальном почтовом ящике, что способствует более быстрому взаимодействию с клиентами и приводит к более положительному опыту работы ними, а также увеличивает скорость продаж. Скоро в папке «Входящие сообщения» появится возможность поддержки сайтов отзывов, таких как Glassdoor!

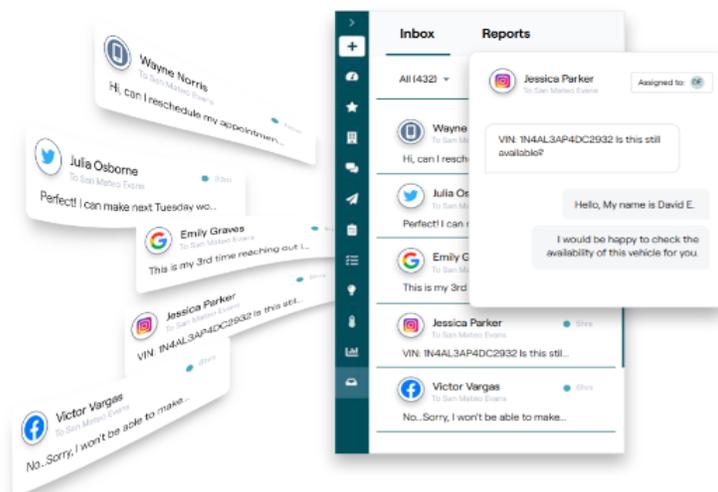
Папка «Входящие сообщения» на данный момент поддерживает следующие каналы:

Прямые личные сообщения

- SMS-сообщения
- Бизнес-сообщения с Facebook
- Бизнес-сообщения Google
- Личные сообщения с Twitter

Комментарии в соцсетях

- Комментарии с Facebook
- Комментарии с Instagram
- Комментарии с Twitter
- Комментарии с LinkedIn



Кейсы

Наше исследование указывает на прямую взаимосвязь между качеством обслуживания клиентов и доходом. Узнайте, как реальные клиенты Reputation использовали функцию входящих сообщений для улучшения качества обслуживания клиентов, превращая отзывы в топливо для развития своего бизнеса.

Дом престарелых Hawthorn.

Hawthorn Retirement Group предлагает управленческие и консультационные услуги для пенсионеров, личный уход, совместное проживание и услуги по уходу за памятью. Головной офис Hawthorn находится в Ванкувере, штат Вашингтон, компания также имеет офисы в 20 штатах США и двух провинциях Канады.

Компания Hawthorn обратилась к нам за помощью в коммуникациях с нынешними и потенциальными жителями и их семьями в режиме реального времени. Они искали новые каналы, желали задействовать социальные сети, чтобы людям могли легко и удобно обращаться в компанию, а также хотели отслеживать количество конверсий и среднее время отклика.

Действия



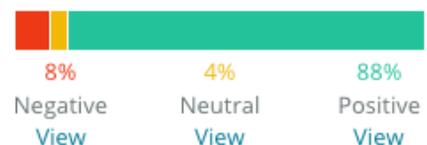
Результаты

★ С момента внедрения функции входящих сообщений они получили более 8,8 тыс. сообщений со средним



Average Rating

4.5 / 5



SAM: Управление ресурсами хранения

Компания SAM обратилась к нам со следующими потребностями:

- Поиск способа связи со всеми клиентами, которые отправляют сообщения с разных социальных платформ, чтобы отвечать на все запросы.
- Масштабируемое решение для поддержки предстоящего расширения, чтобы поддерживать связь с потенциальными и настоящими клиентами



Действия

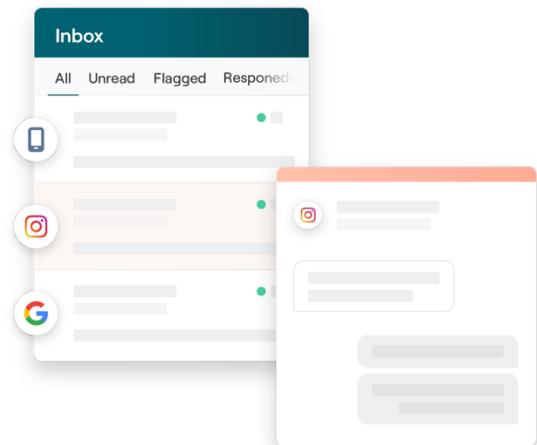
1. Подключение функции «Входящие сообщения» для быстрого общения с потенциальными и настоящими клиентами, чтобы обеспечить отличное качество их обслуживания.

2. Общение с клиентами по нескольким каналам на централизованной платформе для обеспечения максимальной эффективности.

3. Использование функции тэгов в темах входящих сообщений для разработки контента.

Результаты

- ★ 5 500 сообщений
- ★ Среднее время ответа – 1 час
- ★ 2 250 потенциальных клиентов



Отзыв клиента

Инструмент Reputation отлично справился с задачей объединить это всё. Мы также можем видеть показатели, стоящие за этим — каким было наше время ответа, кто получает больше сообщений: служба поддержки или отдел продаж и т. п. Обмен сообщениями — отличный способ сбора данных из первых рук; Reputation позволяет взаимодействовать с клиентами и поддерживать с ними контакт наилучшим образом.

— Мелисса Стайлз



Как работать с папкой «Входящие сообщения»?

Общение с клиентами еще никогда не было настолько простым.



Клиент инициирует беседу с вашей компанией.

33% потребителей предпочитают отправлять текстовые сообщения компаниям из-за простоты взаимодействия, особенно в возрастных группах до 55 лет ([Leadferno](#), 2021 г.). Чтобы начать беседу, клиенты могут использовать SMS-сообщения или сообщения с различных профилей на сайтах, таких как Google Business Profile



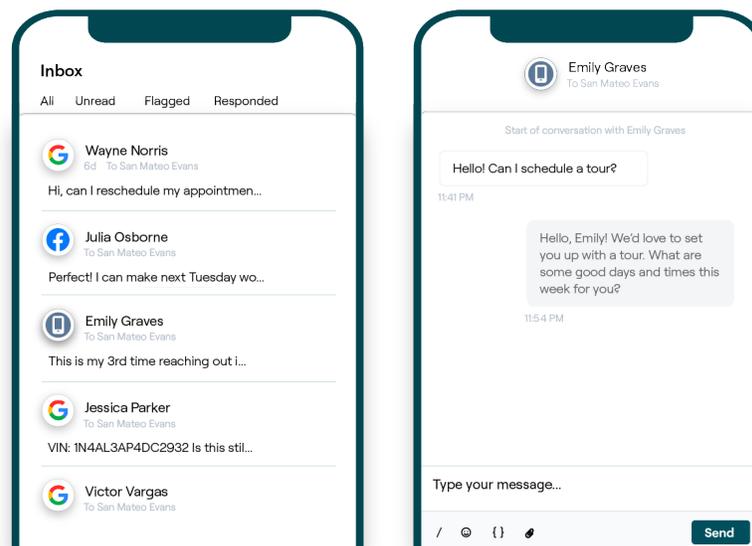
Ваша компания управляет беседой с папки «Входящие сообщения» на платформе Reputation.

Используйте параметры командного рабочего процесса, чтобы легко фильтровать сообщения или комментарии к публикациям в социальных сетях для одного или нескольких торговых точек и быстро реагировать. 65% потребителей (в возрасте 25–34 лет) считают, что быстрый ответ службы поддержки может значительно улучшить качество обслуживания клиентов ([Help Scout](#), 2022 г.).



Клиент получает беспрепятственный опыт обмена сообщениями.

Беседа остается в том же канале, с которой ее инициировал клиент.



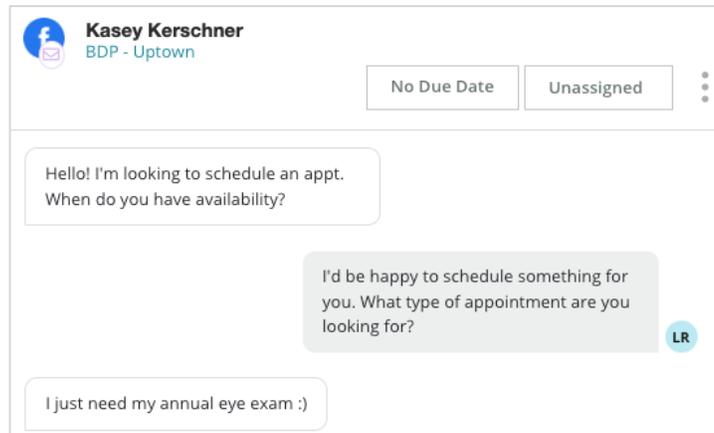
Настройка папки «Входящие сообщения»

Прежде чем использовать папку «Входящие сообщения», необходимо настроить источники сообщений, расширить доступ пользователей и создать уведомления, чтобы гарантировать, что сообщения не будут пропущены. Инструкцию о том, с чего следует начать см. на стр. 7.

Управление папкой «Входящие сообщения»

Начинайте беседы по SMS, отправляйте запросы на отзывы по SMS и назначайте управление беседами конкретными пользователями. Отмечайте каждую беседу как прочитанную, помеченную или закрытую, чтобы управлять потоком бесед с клиентами.

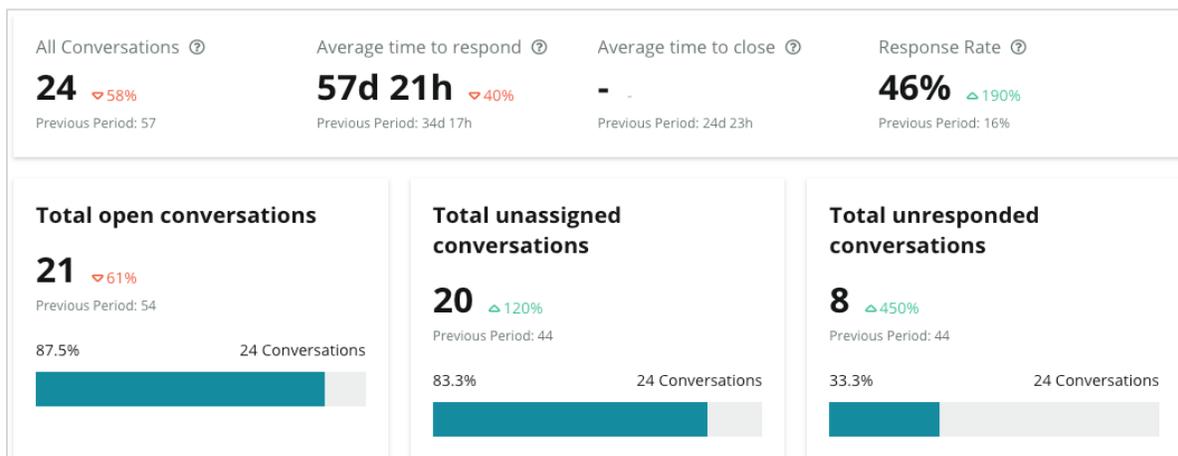
Отвечайте на беседы с клиентами, используя шаблоны, смайлики, изменяемые элементы и вложенные файлы, или добавляйте личные заметки в беседу только для внутренних целей.



Показатели входящих сообщений

Вкладка «Показатели входящих сообщений» содержит данные о среднем времени ответа и времени закрытия, а также об итогах бесед, показателях команды и торговой точки, чтобы помочь вам исследовать динамику в ваших сообщениях и усилиях команды.

Показатели SLA для входящих сообщений также доступны с вкладки Отчеты.



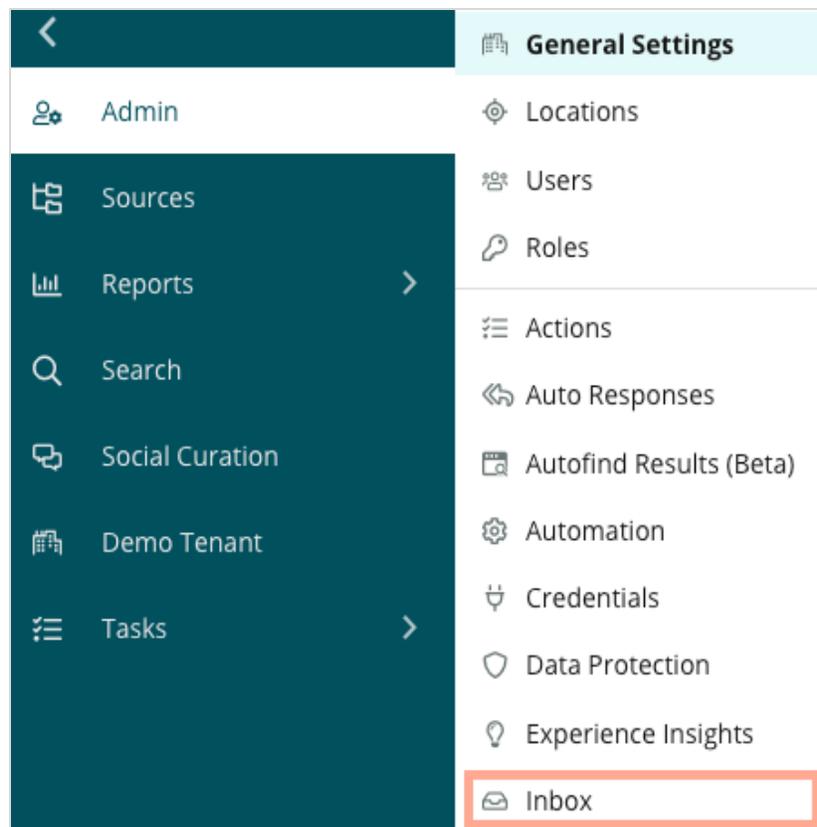
Настройка папки «Входящие сообщения»

Настройте источники сообщений, расширьте доступ пользователей и создайте уведомления, чтобы гарантировать, что сообщения не будут пропущены.

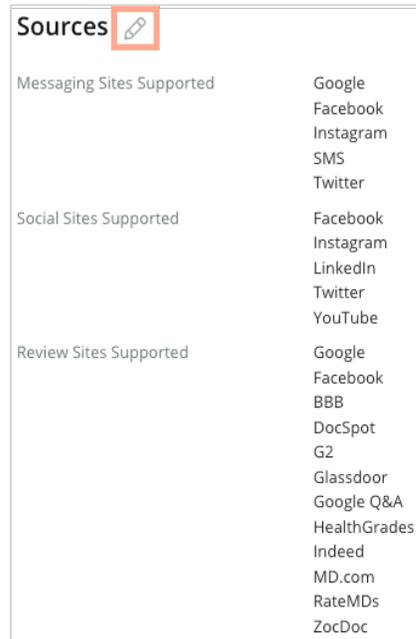
Настройка папки «Входящие сообщения»

Определите, из какого(их) источника(ов) в папку «Входящие» будут поступать сообщения.

1. Перейти в настройки администратора можно с левой боковой панели. Затем нажмите **Входящие сообщения**.



2. Здесь вы можете просмотреть источники, уже подключенные к вашей папке «Входящие», отсортированные по поддерживаемым сайтам обмена сообщениями и социальным сетям. Чтобы добавить или удалить источники, нажмите **Редактировать**.



3. Выберите, какие источники вы хотите подключить к папке «Входящие сообщения» или отметьте галочкой «Подключать новые источники автоматически».

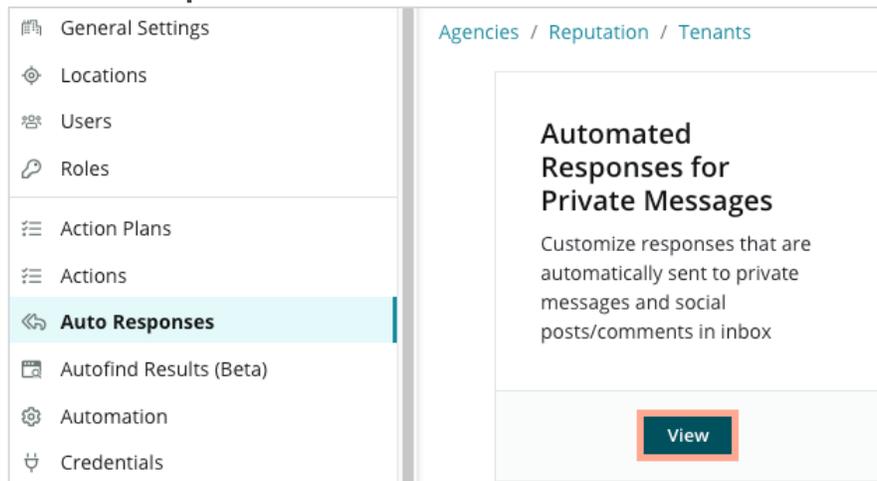
Примечание: Скоро у вас появится возможность управлять сайтами отзывов и отвечать на отзывы из папки «Входящие сообщения».

4. Нажмите **Сохранить**.

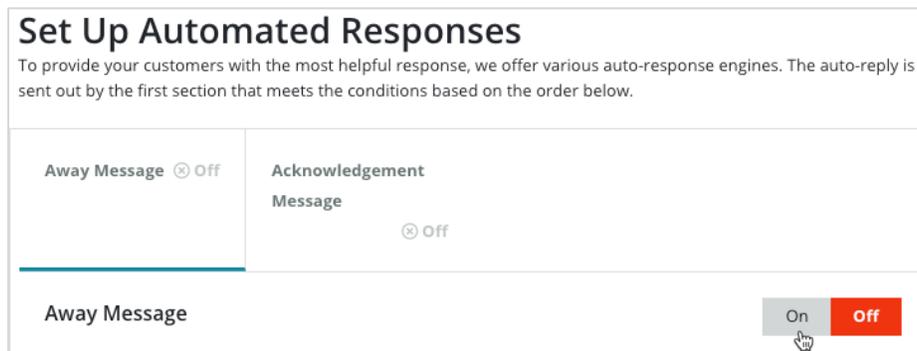
Настройка автоматических ответов

Когда клиент пишет вам в нерабочее время, отправляйте ему мгновенный ответ. Поскольку большинство клиентов ожидают немедленных ответов на свои сообщения компаниям, настройка ответа «Нет на месте» и/или сообщения с подтверждением получения считается наилучшей практикой, которая также поможет улучшить ваши показатели отклика.

1. Перейти в настройки администратора можно с левой боковой панели. Затем нажмите **Автоматические ответы**.
2. Нажмите **Посмотреть**.



3. Переключите статус сообщения «Нет на месте» с Выкл. (по умолчанию) на Вкл.



4. Рабочее время по умолчанию: 8.00 - 17.00. Измените при необходимости. Прокрутите вниз, чтобы добавить автоматический ответ.

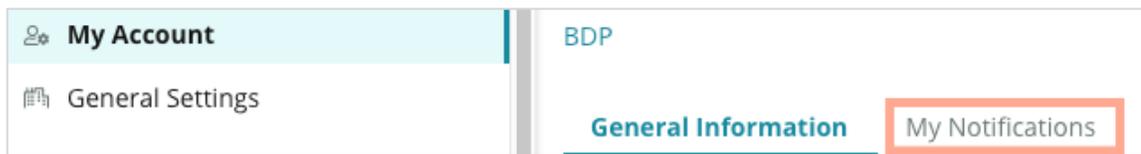
5. Нажмите **Сохранить**.

Настройка уведомлений для папки «Входящие сообщения»

Создавайте уведомления для отдельных пользователей или ролей, чтобы соответствующие команды принимали меры при появлении новых сообщений и при назначении им беседы.

Чтобы настроить уведомления для конкретных каналов:

1. Нажмите **Настройки** в правом верхнем углу экрана.
2. В меню администратора нажмите на вкладку «Мой аккаунт», а затем **Мои уведомления**.



3. В настройках уведомлений нажмите **Добавить уведомление**.
4. В раскрывающемся списке **Выбрать событие** выберите событие, для которого хотите создать уведомление. Например, прокрутите параметры и выберите **Новое входящее сообщение**.

5. Нажмите **Далее**.
6. Измените настройки уведомлений.
 - a. **Название правила** - назовите уведомление, чтобы находить его в списке.
 - b. **Канал** – уведомления через определенный канал. Это может быть электронная почта или панель уведомлений платформы.
 - c. **Частота** – частота отправки оповещений. Единственный доступный вариант на данный момент – мгновенно.
 - d. **Тема сообщения** – выберите, что будет написано в строке темы сообщений с уведомлениями. Используйте изменяемые элементы, это позволит вам определять источник, точку продаж или другую информацию о сообщениях, чтобы распределять или группировать входящие на почту оповещения.
 - e. **Настраиваемое сообщение электронной почты** – Введите текст, с которого будет начинаться сообщение. Он может указывать на причину отправки оповещения или на то, какие действия нужно предпринять.
 - f. **Оповещение о** – Вы можете получать оповещения обо всех точках продаж (нажмите «Все») или только о каких-то определенных из них. Если у вас установлено более одного фильтра «Оповещение о», значит, для аккаунта предусмотрена персональная настройка фильтров, которая позволяет выбирать определенные сегменты для привязки к оповещению.

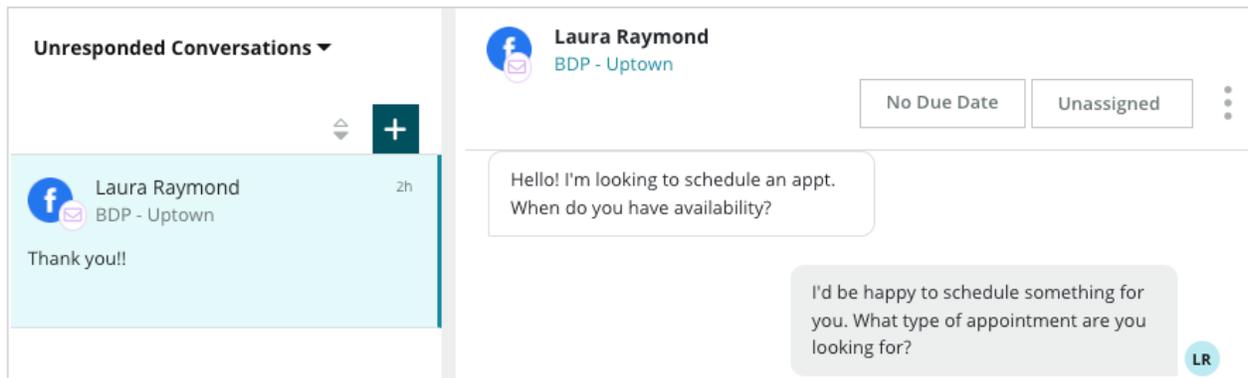
Внимание! Если в вашем профиле пользователя уже указаны определенные точки продаж, вам НЕ НАДО снова указывать их при настройке оповещений. Информация о торговых точках из профиля пользователя автоматически отражается в настройках всех оповещений для него, что избавляет вас от необходимости указывать их отдельно. Если вы все же измените указанные в настройках оповещения торговые точки, к такому оповещению больше не будут автоматически применяться изменения, вносимые в профиль соответствующего пользователя.

- g. **Событие папки «Входящие сообщения»** — получайте оповещения об определенных событиях, связанных с папкой «Входящие сообщения»: новое сообщение в папке «Входящие» и новое назначение для папки «Входящие».
7. Нажмите **Сохранить**. Оповещение активно. Вы будете получать его через выбранные каналы и с заданной частотой при возникновении необходимых условий. Также вы можете отключать оповещения, редактировать, копировать и удалять их.

Управление папкой «Входящие сообщения»

Общайтесь с клиентами по выбранному ими каналу и решайте возникающие вопросы в режиме реального времени.

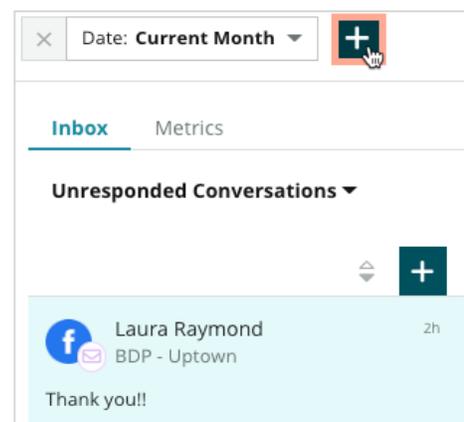
Обменивайтесь сообщениями со своими клиентами, используя папку «Входящие», это могут быть SMS, сообщения в Facebook и бизнес-профиле Google. На вкладке «Входящие сообщения» хранятся все беседы для подключенных источников.



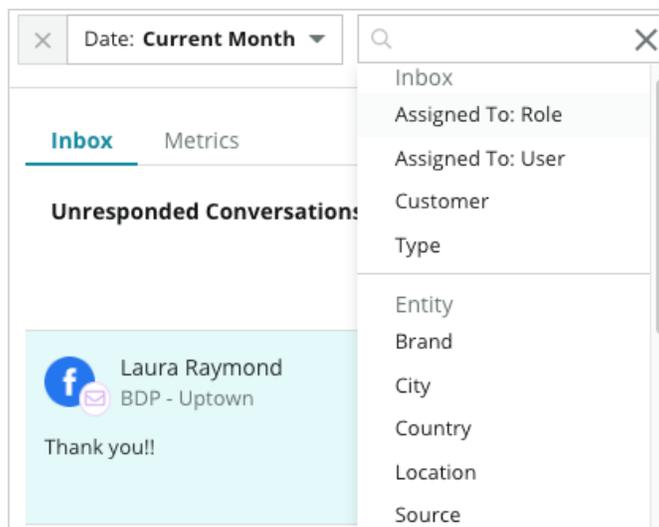
Использование фильтров

Фильтры, расположенные в верхней части панели, определяют, какие данные будут отображены на экране. Применяйте несколько фильтров, чтобы сузить диапазон поиска, включая сообщения, назначенные конкретному члену команды, сообщения от конкретного клиента и сообщения с использованием выбранного шаблона запроса.

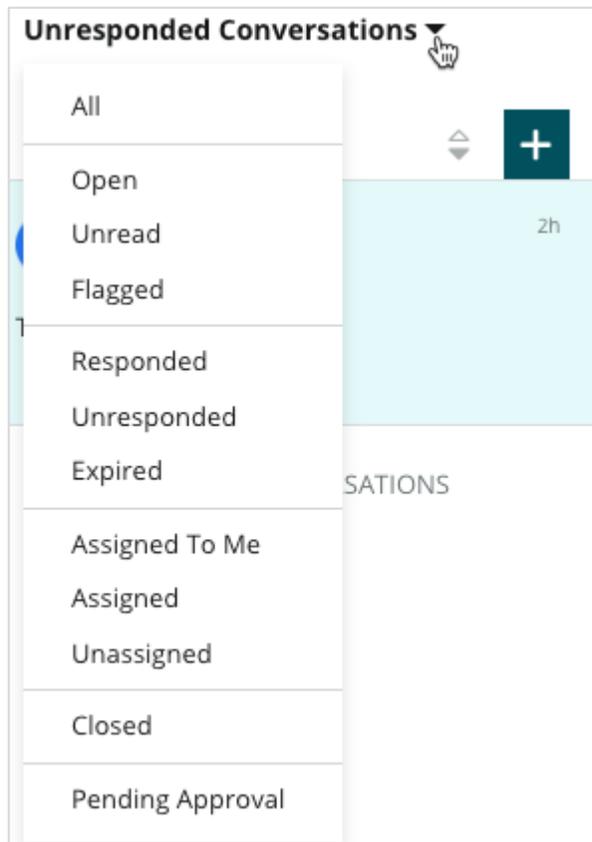
1. Нажмите «+», чтобы отобразить фильтры.



2. Прокрутите различные фильтры, чтобы отсортировать сообщения в папке «Входящие».

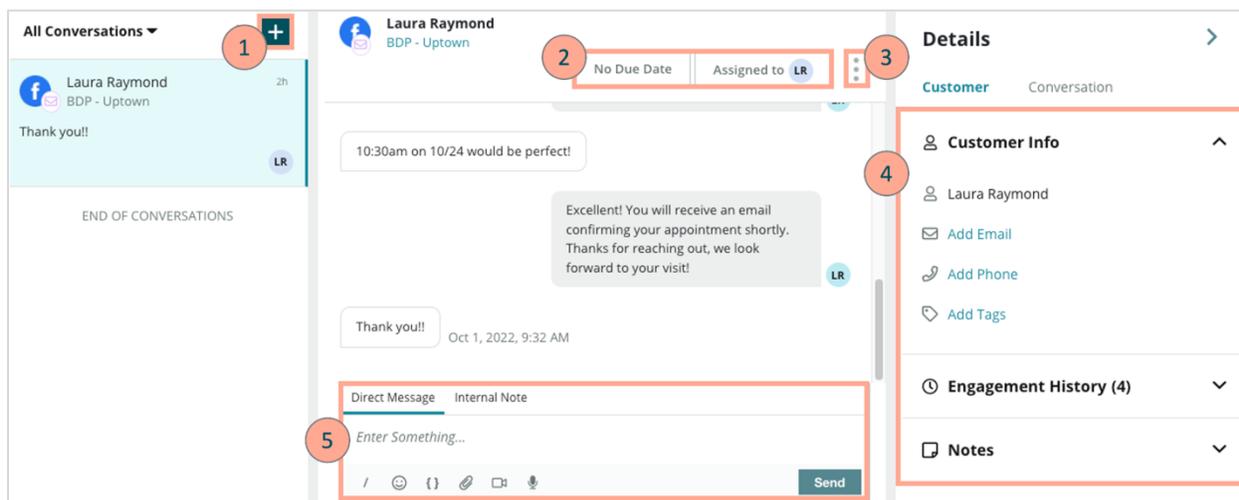


3. Чтобы просмотреть дополнительные фильтры, щелкните треугольный значок рядом с раскрывающимся списком **Беседы**.



Управление беседами

Нажмите на беседу, чтобы начать взаимодействие. Беседы поступают из настроенных учетных записей SMS, Facebook и бизнес-профиля Google. В папке «Входящие сообщения» вы также можете найти публикации в соцсетях и комментарии к ним.



1. Нажмите «+», чтобы **Начать беседу** и отправьте клиенту SMS-сообщение. В рамках платформы нет возможности первым отправить сообщение клиенту с бизнес-профиля Google или Facebook.

Введите торговую точку, имя и номер телефона клиента. Выберите действие: отправить сообщение или запросить отзыв. При отправке сообщения введите его или используйте шаблон, добавьте смайлики, изменяемые элементы и/или вложенные файлы. При запросе отзыва выберите шаблон запроса в раскрывающемся меню.

2. Нажмите, чтобы назначить выбранную беседу пользователю на платформе и установить срок, до которого нужно ответить на сообщение. Начните вводить имя пользователя, чтобы активировать список пользователей для выбора, и нажмите **Назначить**. Чтобы отменить назначение, щелкните **Назначено**, нажмите **X** и затем **Назначить**. Пользователь получит автоматическое уведомление о назначении по электронной почте.
3. Чтобы просмотреть дополнительные действия для вашей беседы, нажмите на многоточие. Выберите «Отметить как прочитанную», «Пометить» или «Снять метку», «Закрыть» или «Открыть повторно». Данные действия касаются только платформы Reputation и не имеют воздействия на сайты-источники. Доступные варианты действий зависят от разрешений, имеющихся у пользователя.

4. Просматривайте сохраненную на платформе информацию по каждому клиенту, принимающему участие в беседе. Нажмите, чтобы изменить имя, адрес электронной почты или номер телефона клиента. Нажмите на **Беседа**, чтобы просмотреть подробную информацию о взаимодействии клиента с вашей компанией.

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. Отвечайте в беседе, используя вкладку **Личное сообщение**. Вставьте шаблон в качестве отправной точки для вашего ответа. Также в ответное сообщение можно добавить смайлики, изменяемые элементы и вложенные файлы.

Нажмите **Отправить**, чтобы отправить сообщение клиенту. Примечания к беседе можно добавить, используя вкладку **Внутренние примечания**. Внутренние примечания не отправляются клиентам.

Важные нюансы отправки сообщений через бизнес-профиль Google:

Если вы получаете сообщения в бизнес-профиле Google и не отвечаете, Google может деактивировать возможность обмена сообщениями на вашей странице.

На сообщения в Facebook нужно отвечать в течение 7 дней.

Клиент должен подключить функцию получения SMS-сообщений, прежде чем вы сможете ответить.

Показатели входящих сообщений

Используйте статистику по входящим сообщениям, чтобы ставить внутренние ключевые показатели эффективности (KPI) по работе с сообщениями.

На вкладке «Показатели входящих сообщений» отображаются интерактивные таблицы и графики, которые помогут вам проанализировать динамику в сообщениях и работе сотрудников по их обработке. Узнайте, сколько у вас бесед в работе, сколько дано ответов и каков показатель закрытия. Отслеживайте показатели назначения бесед, а также эффективность работы команды по пользователям и торговым точкам. Показатели входящих сообщений также доступны на вкладке «Отчеты».

Область сводки

На этой информационной панели отображаются показатели количества бесед, среднего времени, которое потребовалось для ответа и закрытия беседы, а также скорости ответов.



Показатель	Описание
Все беседы	Общее количество всех бесед, созданных за выбранный период. Просмотр процентного изменения и значения за предыдущий период.
Среднее время ответа	Средний показатель времени, которое потребовалось для ответа на сообщения клиентов за выбранный период. Просмотр процентного изменения и значения за предыдущий период.
Среднее время закрытия	Средний показатель времени, которое потребовалось для закрытия бесед с клиентами за выбранный период. Просмотр процентного изменения и значения за предыдущий период.
Процент ответов	Процент сообщений клиентов, на которые были даны ответы за выбранный период. Просмотр процентного изменения и значения за предыдущий период.

Примечание: Если клиент отвечает после того, как сообщение уже было закрыто, оно снова откроется в исходном разговоре, и отсчет времени до ответа/закрытия начнется с нуля.

Общие показатели бесед

Узнайте процент открытых, неназначенных бесед и бесед без ответов за выбранный период времени.



Эффективность беседы

Измеряйте показатели бесед по торговой точке, члену команды и источнику. Просмотрите количество открытых, назначенных бесед и бесед без ответов, а также среднее время ответа, среднее время закрытия и процент ответов.

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%



Опции показателей

Чтобы воспользоваться дополнительными опциями, нажмите на многоточие в правом верхнем углу экспортируемых таблиц.

Возможные варианты: скачать PDF, скачать CSV, запланировать или переслать. Все ранее установленные фильтры будут сохранены для всех опций.

Электронные письма содержат ссылки на просмотр соответствующих отчетов, а также ссылки на запуск отчетов на платформе для работы с данными и их персонализации (доступно пользователям с соответствующими правами).

Примечание: При выполнении операций, занимающих длительное время, на экране может появляться всплывающее окно. Нужно будет либо подождать, пока информация загрузится, не закрывая вкладку, либо получить после загрузки ссылку по электронной почте на полученные данные (можно закрыть вкладку и открыть другие окна).

Параметр	Описание
Скачать PDF	Экспортировать данные в файл формата PDF. Титульная страница отчета включает логотип вашего аккаунта, название отчета, период, за который он составлен, и выбранные торговые точки.
Скачать CSV	Экспортировать данные в файл формата CSV.
Запланировать	Создать запланированный отчет с автоматической отправкой в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите название отчета, частоту создания (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, ежегодно), формат и составьте текст сообщения. Редактировать запланированные отчеты можно через вкладку Отчеты.
Переслать	Отправить данные в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите тему и составьте текст сопровождающего сообщения.

Использование мобильного приложения

Используйте мобильное приложение Reputation, чтобы всегда иметь доступ к папке «Входящие сообщения» и другим данным на мобильном устройстве.

Благодаря мобильному приложению Reputation, доступному в Google Play Store и Apple App Store, вы легко получаете доступ к папке «Входящие сообщения», вкладке «Отзывы», «Опросы» и многим другим функциям. Среди способов входа доступна опция «Magic Link», ввод электронной почты и пароля, а также единый вход.

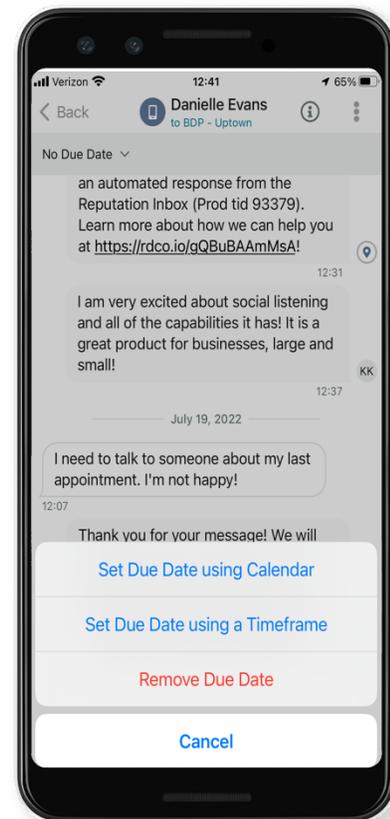
На домашней странице представлен обзор показателей эффективности для решений, включенных для ваших торговых точек. Нажмите **Входящие сообщения** на нижней панели, чтобы просмотреть свои беседы. Здесь вы можете:

- Начать беседу с клиентом по SMS
- Просмотреть сообщения от клиентов и ответить на них со своего мобильного устройства.
- Отсортировать сообщения, нажав на «Непрочитанные», «Помеченные», «С ответом», «Без ответа», «Назначенные» или «Неназначенные».
- Применить фильтры для сортировки по источнику и диапазону дат.

Вы можете назначить срок выполнения для каждой беседы, щелкнув раскрывающийся список «Без срока выполнения» в верхнем левом углу. В правом верхнем углу щелкните значок

Информация, чтобы просмотреть сведения о беседе и контакте, или щелкните многоточие, чтобы назначить, пометить, закрыть или пометить как непрочитанную.

Скачайте бесплатное мобильное приложение Reputation с [Google Play Store](#) или [Apple App Store](#), чтобы иметь доступ к информации на ходу.



Обратитесь к менеджеру по работе с клиентами или в службу поддержки для получения дополнительной информации.

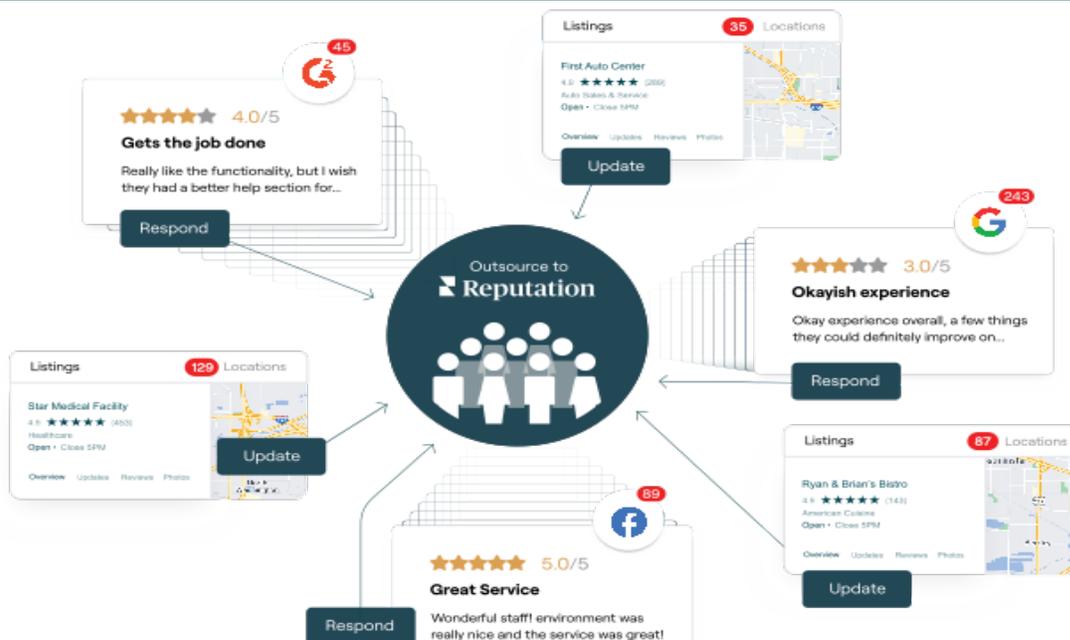


Платные премиум-услуги

Несмотря на наше стремление сделать платформу интуитивно понятной и эффективной, мы понимаем, что самое ценное – это время, а ресурсы и пропускная способность могут быть ограничены. У Reputation есть команда приверженных делу экспертов, готовых помочь вам управлять вашими объявлениями; оптимизировать SEO; публиковать посты в социальных сетях и управлять ими, а также управлять ответами на отзывы. Благодаря этому набору дополнительных услуг, которые поддерживаются нашей платформой и продуктами, мы можем гарантировать высокое качество обслуживания клиентов. Наши эксперты помогут вам:

- Познавать **точность** (управление объявлениями)
- Максимально повысить **привлекательность** ваших бизнес-профилей (управляемые сервисы для Google)
- Использовать **возможности** социальных сетей (управление социальными сетями)
- **Побеждает** тот бренд, который больше других **проявляет заботу** (управление ответами на отзывы)

Примечание: Хотя наша команда по предоставлению платных премиум-услуг Reputation может управлять взаимодействием с клиентами в социальных сетях, в настоящее время мы не поддерживаем обмен сообщениями в реальном времени.



За более подробной информацией о платных премиум-услугах обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.

Дополнительные ресурсы

Ознакомьтесь с полным списком руководств пользователя, которые помогают узнать больше о платформе Reputation.

- Действия
- Администратор
- Бренд в социальных сетях
- Объявления
- Информационные панели
- Опыт
- Мобильное приложение
- Страницы и указатели
- Rep Connect
- Отчеты
- Оценка репутации
- Запросы
- Отзывы
- Мониторинг социальных сетей
- Социальный модуль
- Опросы
- Виджеты