

Prehľad služby Prijaté správy

•	Inbox	Reports	
<i>*</i> ∕	All (432) 👻	Ŧ	Response Metrics
?≡ •	0	Julia Osbo To San Mateo	Time: 1m 29s rne Evans
۵ االا	0		
	G		

Obsah

Ι.	Prehľad služby Prijaté správy2
П.	 a. Prípadové štúdie b. Ako služba Prijaté správy funguje? c. Konfigurácia služby Prijaté správy d. Správa služby Prijaté správy e. Metriky pre Prijaté správy Konfigurácia služby Prijaté správy
III.	 a. Nastavenie služby Prijaté správy b. Nastavenie automatických odpovedí c. Konfigurácia upozornení v službe Prijaté správy Správa služby Prijaté správy
IV.	 a. Používanie filtrov b. Správa konverzácií Metriky pre Prijaté správy17 a. Zhrnutie b. Celkové štatistiky konverzácií c. Ukazovatele týkajúce sa konverzácií d. Možnosti metrík
V.	Používanie mobilnej aplikácie
VII.	Ďalšie zdroje



Reputation

Prehľad služby Prijaté správy

Už nikdy neprídete o konverzáciu so zákazníkmi!

Udržujte bezproblémové spojenie so zákazníkmi vo verejných a súkromných komunikačných kanáloch výmenou správ a interakciou s komentármi zákazníkov k vašim príspevkom v sociálnych médiách priamo v službe Prijaté správy. V rámci platformy Reputation priraďujte, odpovedajte a zatvárajte konverzácie, sledujte potenciálnych zákazníkov a analyzujte metriky.

Priame súkromné správy a komentáre k príspevkom na sociálnych sieťach z rôznych webových lokalít sú podporované v jednej multikanálovej schránke, čo umožňuje rýchlejšiu interakciu so zákazníkmi, ktorá vedie k pozitívnejším skúsenostiam zákazníkov a rýchlejšiemu predaju. *Možnosť podpory recenzných webových lokalít ako Glassdoor prostredníctvom služby Prijaté správy bude dostupná už čoskoro.*

Služba Prijaté správy momentálne podporuje tieto kanály:

Priame súkromné správy

Priame správy na Twitteri

Komentáre v službe Facebook Business

Komentáre v službe Google Business

SMS správy

Komentáre k príspevkom na sociálnych sieťach

Komentáre na Facebooku Komentáre na Instagrame Komentáre na Twitteri Komentáre v službe LinkedIn



Reputation

Prípadové štúdie

Náš výskum tiež poukazuje na priamu súvislosť medzi zákazníckou spokojnosťou a príjmom. Prečítajte si, ako skutoční zákazníci spoločnosti Reputation využili službu Prijaté správy na zlepšenie svojich zákazníckych skúseností a premenili spätnú väzbu na hnaciu silu pre svoj obchodný rast.

Bývanie pre seniorov Hawthorn

Skupina Hawthorn Retirement Group ponúka manažérske a poradenské služby pre dôchodcov a osoby s osobnou



starostlivosťou, asistovaným bývaním a opatrovateľskou službou. Spoločnosť Hawthorn sídli vo Vancouveri, Washington a má prevádzky v 20 štátoch USA a v dvoch kanadských provinciách.

Spoločnosť Hawthorn sa na nás obrátila s prosbou o pomoc v súvislosti s komunikáciou so súčasnými aj budúcimi obyvateľmi a ich rodinami v reálnom čase. Hľadali nové kanály, využívali sociálne médiá, aby ich ľudia mohli ľahko a pohodlne osloviť, sledovali počet konverzií a priemerný čas odozvy.

Opatrenia



Výsledky

Od implementácie posielania a prijímania správ prostredníctvom služby Prijaté správy prijali vyše 8,8 tisíc správ s priemernou dobou odozvy 19 minút.





V poslednom čase sa ich priemerná doba odozvy zlepšila na 11 minút.



SAM: Storage Asset Management

Spoločnosť SAM: Storage Asset Management sa na nás obrátila s týmito požiadavkami:

- Zostať v kontakte so všetkými zákazníkmi, ktorí im poslali správu prostredníctvom rôznych sociálnych platforiem, a reagovať na všetky požiadavky
- Škálovateľné riešenie na podporu nadchádzajúcej expanzie na udržanie kontaktu s potenciálnymi a existujúcimi zákazníkmi



Opatrenia

1. Zavedenie služby Prijaté správy na rýchlu komunikáciu s potenciálnymi a existujúcimi zákazníkmi s cieľom zabezpečiť vynikajúcu zákaznícku skúsenosť. 2. Komunikácia so zákazníkmi prostredníctvom viacerých kanálov v centralizovanej platforme, ktorá umožňuje maximálnu efektivitu.

 Používanie funkcie označovania v rámci tém správ V Prijatých správach na vývoj obsahu.

Výsledky



5 500 správ



Priemerná doba odozvy 1 hodina



2 250 potenciálnych zákazníkov



Recenzie od zákazníkov

Nástroj Reputation to všetko skvele spája. Vidíme aj metriky, ktoré sa za tým skrývajú – ako dlho trvala naša odozva, či dostávame viac správ zákazníckeho servisu alebo predaja atď. Zasielanie správ je skvelý spôsob zhromažďovania údajov o prvej strany; Reputation umožňuje zapojiť zákazníkov a byť s nimi v kontakte tým najlepším možným spôsobom.

— Melissa Stiles



Ako služba Prijaté správy funguje?

Komunikácia so zákazníkmi nikdy nebola jednoduchšia.

Zákazník iniciuje konverzáciu s vašou firmou.

Z dôvodu jednoduchosti interakcie 33 % zákazníkov preferuje posielanie správ firmám, najmä vo veku do 55 (<u>Leadferno</u>, 2021). Zákazníci môžu na nadviazanie konverzácie s vami použiť SMS správy alebo správy na rôznych webových stránkach, ako je napríklad Firemný profil Google (predtým známy ako Moja firma Google) alebo Facebook.

Vaša firma spravuje konverzáciu v službe Reputation Prijaté správy.

Využite možnosti tímového pracovného postupu na jednoduché filtrovanie správ alebo komentárov k príspevkom na sociálnych sieťach pre jedno alebo viac miest a reagujte rýchlo. 65 % spotrebiteľov (vo veku 25 – 34 rokov) sa domnieva, že rýchla reakcia servisného tímu môže výrazne zlepšiť ich zákaznícku spokojnosť (<u>Help Scout</u>, 2022).

Priraďujte, odpovedajte na a zatvárajte konverzácie. Sledujte

Zákazník má k dispozícii plynulé posielanie správ.

Konverzácia zostáva v kanáli, z ktorého zákazník konverzáciu inicioval.



Reputation

Konfigurácia služby Prijaté správy

Pred začatím používania služby Prijaté správy je potrebné nastaviť zdroje správ, rozšíriť prístup používateľov a vytvoriť oznámenia, aby ste nepremeškali žiadnu správu. Pokyny ako začať nájdete na strane 7.

Správa služby Prijaté správy

Spúšťajte SMS konverzácie SMS, posielajte SMS žiadosti o recenzie a priraďujte správu konverzácie konkrétnym používateľom. Označujte konverzácie ako prečítané, na spracovanie alebo uzavreté a spravujte príjem konverzácií od zákazníkov.

Odpovedajte na konverzácie so zákazníkmi pomocou šablón, emodži, premenných a priložených súborov alebo pridajte

	No Due Date Unassigned	
Hello! I'm looking to schedule an When do you have availability?	appt.	
	I'd be happy to schedule something for you. What type of appointment are you looking for?	LR

ku konverzácii súkromnú poznámku len na interné účely.

Metriky pre Prijaté správy

Karta Metriky pre Prijaté správy poskytuje okrem súhrnov konverzácií, tímových metrík a metrík špecifických pre dané miesto aj správy o priemernej odozve a čase na zatvorenie, ktoré vám pomôžu preskúmať trendy v správach a činnosti vášho tímu.

Prehľad metrík SLA k správam v službe Prijaté správy nájdete tiež na karte Prehľady.

All Conversations ⑦ 24 ⊽58% Previous Period: 57	Average ti 57d 2 Previous Perio	me to respond ⑦ 2 1h 	Average time to close ③ Previous Period: 24d 23h	Response 46% Previous Perio	Rate ⑦ △ 190% od: 16%
Total open conversa 21 _{♥61%}	ations	Total unassi conversatior	gned 1s	Total unresp conversatio	oonded ns
Previous Period: 54 87.5% 24	4 Conversations	20 <u>A 120%</u> Previous Period: 44		8 450% Previous Period: 44	
		83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations

Reputation

Konfigurácia služby Prijaté správy

Nastavte zdroje správ, rozšírte prístup používateľov a vytvorte oznámenia, aby ste nepremeškali žiadnu správu.

Nastavenie služby Prijaté správy

Zadajte, ktoré zdroje budete v službe Prijaté správy prijímať.

1. Prejdite do časti Správca v paneli na ľavej strane. Kliknite na Prijaté správy.



2. Tu sa zobrazia zdroje, ktoré sú už s vašou službou Prijaté správy prepojené, rozčlenené podľa podporovaných webových lokalít na posielanie správ a podporovaných sociálnych sietí. Kliknutím na ikonu Upravit' pridáte alebo odstránite prepojenia na zdroje.

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

Poznámka: Aktuálne nedostupná možnosť pre používateľov Reputation spravovať a odpovedať na stránky s recenziami prostredníctvom služby Prijaté správy bude už čoskoro k dispozícii.

3. Vyberte zdroje, ktoré chcete pripojiť k službe Prijaté správy, alebo začiarknite možnosť "Automaticky aktivovať nové zdroje".

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	Save

4. Kliknite na Save (Uložiť).



Nastavenie automatických odpovedí

Ihneď odpovedzte zákazníkovi, aj keď vám pošle správu mimo otváracích hodín. Keďže väčšina zákazníkov pri odosielaní správy firmám očakáva okamžitú odpoveď,

nastavenie správy o neprítomnosti a/alebo potvrdenie prijatia sa považuje za osvedčený postup a pomôže aj zlepšiť vaše metriky odozvy.

- 1. Prejdite do časti Správca v paneli na ľavej strane. Tu kliknite na Automatické odpovede.
- 2. Kliknite na možnosť Zobraziť.



3. Prepnite možnosť Správa o neprítomnosti z vypnutej (predvolené nastavenie) na zapnutú.

Set Up Autom To provide your customers wi sent out by the first section th	nated Responses th 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 ③ Off
Away Message	On Off ද්පු

4. Čas je vopred nastavený na 8.00 – 17.00 hod. Upravte ho podľa potreby. Prejdite nižšie a zadajte automatickú odpoveď.

Customize	Customize Message		
English	Add Translation 🔫		
Write a me	essage		
ı 😳	0		

5. Kliknite na Save (Uložiť).

Konfigurácia upozornení v službe Prijaté správy

Zostavte si oznámenia pre jednotlivých používateľov alebo roly tak, aby ste zabezpečili, že pri prijatí nových správ a priradení konverzácie budú konať správne tímy.

Ak chcete nakonfigurovať upozornenia pre konkrétny kanál:

- 1. V pravom hornom rohu v platforme kliknite na možnosť Settings (Nastavenia).
- V ponuke Správa kliknite na kartu Môj účet a potom na My Notifications (Moje oznámenia).

ଥି∉ My Account	BDP	
🛍 General Settings		
-	General Information	My Notifications

- 3. V časti Nastavenia oznámení kliknite na Add Notification (Pridať oznámenie).
- **4.** Z rozbaľovacej ponuky **Vybrať udalosť** vyberte udalosť, pre ktorú vytvárate oznámenie. Napríklad si z dostupných možností vyberte **Nová prijatá správa**.

	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. Kliknite na Next (Ďalej).
- 6. Upravte nastavenia oznámení.
 - **a.** Názov pravidla Zadajte názov pravidla, aby ste ho v zozname ľahko našli.
 - **b.** Kanál kanály, prostredníctvom ktorých sa upozornenia doručujú. Medzi možnosti patria oznámenia prostredníctvom e-mailu alebo platformy.
 - **c.** Frekvencia ako často sa upozornenia doručujú. Momentálne je k dispozícii možnosť "ihneď".

Reputation

- d. Predmet zadajte predmet e-mailu, keď sa doručí do prijatých správ. Pomocou premenných môžete identifikovať zdroj, miesto a ďalšie informácie o správe, ktoré vám pomôžu spravovať/zoskupovať viaceré upozornenia doručované do prijatých správ.
- e. Vlastná e-mailová správa zadajte text, ktorý sa pridá na začiatok emailu a ktorý sa použije na určenie kontextu, prečo bolo upozornenie odoslané alebo aké sú očakávania týkajúce sa prijatia opatrení.
- f. Upozornenie pre prijímajte upozornenia pre všetky miesta (kliknite na možnosť Všetko) alebo si zvoľte jednotlivé miesta. Ak máte k dispozícii viaceré možnosti filtra Upozorňovať na, vo svojom účte máte vlastné filtre, ktoré vám umožňujú vybrať vlastné segmenty, ktoré sa majú priradiť k upozorneniu.

Pozor! Ak už máte vo svojom používateľskom profile zadané autorizované miesta, NEZADÁVAJTE ich znova v nastaveniach upozornení. Úroveň používateľského profilu automaticky kaskáduje nastavenia miest pre všetky súvisiace upozornenia, vďaka čomu nemusíte upravovať vlastnosti jednotlivých upozornení. Ak v rámci upozornenia upravíte nastavenia miesta, zmeny na úrovni používateľského profilu sa už na vybrané upozornenie nebudú vzťahovať.

- g. Udalosť pre prijaté správy prijímajte upozornenia o konkrétnych udalostiach týkajúcich sa prijatých správ: nová prijatá správa a nové priradenie prijatých správ.
- 7. Kliknite na Save (Uložiť). Upozornenie sa aktivuje. Keď budú splnené podmienky oznámenia, dostanete správu prostredníctvom vybraných kanálov a pri nastavenej frekvencii. Upozornenie tiež môžete vypnúť, upraviť, skopírovať alebo odstrániť.



Správa služby Prijaté správy

Komunikujte so zákazníkmi prostredníctvom nimi vybraného kanála a uzavrite cyklus v reálnom čase.

Pomocou funkcie Prijaté správy si posielajte so zákazníkmi SMSky, správy na Facebooku alebo správy v službe Google Moja firma. Na karte Prijaté správy sú uložené všetky konverzácie pre pripojené zdroje.

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?	

Používanie filtrov

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Na zúženie rozsahu použite viacero filtrov, vrátane správ pridelených konkrétnemu členovi tímu, správ od konkrétneho zákazníka a správ, ktoré používajú vybranú šablónu požiadavky.

1. Filtre zobrazíte kliknutím na "+".

× Date	e: Current Month 💌	+	
Inbox	Metrics		
Unresp	oonded Conversatio	ons 🔻	
		-	+
	Laura Raymond BDP - Uptown		2h
Thank yo	bu!!		





2. Posúvajte sa cez rôzne filtre na triedenie správ v službe Prijaté správy.

3. Sekundárne filtre zobrazíte kliknutím na trojuholníkovú ikonu vedľa rozbaľovacej ponuky **Konverzácie**.

Ur	nresponded Convers	sations	
	All		+
(Open Unread Flagged	Ť	2h
	Responded Unresponded Expired	SATIONS	
	Assigned To Me Assigned Unassigned		
	Closed		
	Pending Approval		

Správa konverzácií

Kliknutím na konverzáciu začnete interakciu. Konverzácie prichádzajú z nakonfigurovaných účtov pre SMS správy, Facebook alebo Firemné profily Google. V službe Prijaté správy sa tiež môžu zobrazovať príspevky na sociálny sieťach a komentáre.

All Conversations -	BDP-Uptown 2 Deta	ils >
Laura Raymond 2h BDP - Uptown	No Due Date Assigned to LR Custor	ner Conversation
Thank you!!	10:30am on 10/24 would be perfect!	istomer Info 🔨 🔨
END OF CONVERSATIONS	Excellent! You will receive an email confirming your appointment shortly. Thanks for reaching out, we look forward to your visit!	ıra Raymond d Email d Phone
	Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM	d Tags
	Direct Message Internal Note 5 Enter Something	pagement History (4) v
	/ 😳 {} 🖉 🗅 🖳 Send	

 Ak chcete Začať konverzáciu, kliknite na (+) a pošlite zákazníkovi SMS správu. Správy pre služby Firemný profil Google a Facebook prostredníctvom platformy nemožno iniciovať.

Zadajte miesto, meno zákazníka a jeho telefónne číslo. Vyberte, či chcete poslať správu alebo požiadať o recenziu. Ak posielate správu, zadajte typ správy alebo vložte šablónu, emodži, premennú a/alebo prílohu. Ak žiadate o recenziu, z rozbaľovacej ponuky si vyberte šablónu žiadosti.

- 2. Kliknutím priradíte vybranú konverzáciu používateľovi v platforme a nastavíte termín, dokedy sa má na správu odpovedať. Začnite písať meno používateľa, aby ste aktivovali zoznam používateľov na výber a kliknite na možnosť Priradiť. Ak chcete zrušiť priradenie, kliknite na políčko Priradené komu, kliknite na začiarknutie X a potom na Priradiť. O priradení sú používatelia automaticky informovaní e-mailom.
- 3. Ďalšie akcie pre svoje konverzácie zobrazíte kliknutím na tri bodky. Vyberte z možností označiť ako prečítané alebo neprečítané, označiť značkou alebo zrušiť toto označenie, zatvoriť alebo znova otvoriť. Tieto akcie sa vzťahujú len na platformu Reputation a nemajú žiadny vplyv na zdrojovú webovú stránku. Dostupnosť možností zavisí od povolení priradených role.



 Zobrazte si informácie pre zákazníka v konverzácii uložené v platforme. Kliknite na meno zákazníka, e-mail alebo telefónne číslo. Kliknutím na položku Konverzácia zobrazíte podrobnosti o celkovej interakcii medzi vašou firmou a zákazníkom.

Details >								
Customer Conversation								
🗠 Conversation Info 🔷 🔨								
Using data from the last 50 messages from this customer.								
Seutral 100%								
🏳 🗸 Read 🔗 Updated								
Satisfaction - Overall Experience 25%								
🟷 Add Tags								
Detected Emotions:								
😳 Joy 75%								
line Anticipation 75%								
🙂 Trust 50%								
Pear 25%								
Disgust 25%								
View All								
□ Conversation Notes ∨								

 Na konverzáciu odpovedzte na karte Priama správa. Ako východiskový bod pre svoju správu vložte šablónu. K svojej odpovedi môžete tiež priložiť emodži, premenné a súbory.

Kliknutím na možnosť **Odoslať** pošlete správu zákazníkovi. Na karte **Interná poznámka** môžete ku konverzácii pridať poznámku. Interné poznámky sa zákazníkovi neodosielajú.



V súvislosti so správami v službe Google Business majte napamäti:

Ak prijímate správy GBP a neodpovedáte na ne, môže Google možnosť posielať správy z vašej GBP stránky deaktivovať.

Na správy na Facebooku je nutné odpovedať do 7 dní.

Aby ste mohli zákazníkovi odpovedať, musí sa prihlásiť na prijímanie SMS správ.



Metriky pre Prijaté správy

Metriky pre prijaté správy vám pomôžu nastaviť interné kľúčové indikátory výkonu pre vaše aktivity súvisiace s posielaním správ.

Na karte Metriky pre prijaté správy sa zobrazujú interaktívne tabuľky a grafy, ktoré vám pomôžu preskúmať trendy v správach a úsilie tímu pri ich riešení. Zistite, koľko konverzácií sa spravuje, ako aj metriky odozvy a času na zatvorenie. Sledujte metriky priradenia konverzácií, ako aj výkon tímu podľa používateľa a miesta.

Metriky pre prijaté správy sú tiež dostupné na karte Prehľady.

Zhrnutie

Tento panel zobrazuje metriky objemu konverzácií, priemerný čas potrebný na odpoveď a zatvorenie konverzácie a mieru odozvy.

All Conversations ⑦ A 24 → 58% Previous Period: 57 Pr	werage time to respond ⑦ 57d 21h _{⊽40%} revious Period: 34d 17h	Average time to close ⑦ Previous Period: 24d 23h	Response Rate ③ 46% △190% Previous Period: 16%					
Poznámka: ak zákazník odpovie po zatvorení správa, správa sa znovu otvor pôvodnej konverzácii a čas odozvy/čas na zatvorenie sa začne počítať od nu								
Metrika		Opis						
Všetky konverzácie	Celkový počet všetkých konverzácií vytvorených vo vybranom období. Zobrazenie percentuálnej zmeny a hodnoty za predchádzajúce obdobie.							
Priemerná doba odozvy	Priemerný čas potre vybranom období. Z predchádzajúce obc	bný na odpoveď na spra obrazenie percentuálne lobie.	ávy od zákazníkov vo j zmeny a hodnoty za					
Priemerný čas na zatvorenie	Priemerný čas potre vybranom období. Z predchádzajúce obc	bný na zatvorenie správ obrazenie percentuálne lobie.	v od zákazníkov vo j zmeny a hodnoty za					
Miera odozvy	Percento správ od z odpovedalo. Zobraz predchádzajúce obc	ákazníkov, na ktoré sa v enie percentuálnej zmer lobie.	vo vybranom období ny a hodnoty za					

Reputation Bola pre vás táto príručka užitočná? Daite

Celkové štatistiky konverzácií

Pochopte percento otvorených, nepriradených a nezodpovedaných konverzácií vo vybranom časovom rozsahu.

Total open conversatio	ons	Total unassigned	conversations	Total unresponded conversations	
21 _{⊽61%}		20 A 120%		8 △450%	
Previous Period: 54		Previous Period: 44		Previous Period: 44	
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations

Ukazovatele týkajúce sa konverzácií

Vyhodnoťte metriky konverzácie podľa miesta, člena tímu a zdroja. Zobrazte si počet otvorených, priradených a nezodpovedaných konverzácií, ako aj priemerný čas odozvy, priemerný čas na zatvorenie a mieru odozvy.

Location Performance									
Location	⊖ All Conversations ⇔	Open 🔤	Assigned	Unresponded \ominus	Responded \ominus	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 \Leftrightarrow	Closed 🔤	Average time to respond $\ \ominus$	Average time to close $\ \ominus$	Response rate $\ \ominus$
Dani Evans	1	2	1	3	3	1		75%
Dean Repiso	1	-	1	4	4	-	-	64%

Source Performance									
Source 🖨	All Conversations	Open \ominus	Assigned	Unresponded	Responded ᇢ	Closed \Leftrightarrow	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

Možnosti metrík

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu exportovateľných grafov.

Možnosti k dispozícii: prevziať ako PDF, prevziať ako CSV, naplánovať alebo preposlať. Všetky filtre, ktoré sú aktuálne použité na množinu údajov, sa vo všetkých možnostiach zachovajú. E-maily na doručenie obsahujú odkaz na zobrazenie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu).

Poznámka: Pri operáciách, ktoré vyžadujú čas na spracovanie veľkého množstva údajov, sa môže zobraziť vyskakovacie okno, ktoré vám umožní počkať, kým bude operácia bude pokračovať ako sťahovanie (musíte zostať na rovnakej obrazovke), alebo si nechať poslať oznámenie e-mailom s odkazom na stiahnutie (môžete prejsť na iné obrazovky).

Možnosť	Opis
Prevziať PDF	Exportuje aktuálnu množinu údajov do prehľadu vo formáte PDF. Titulná strana prehľadu obsahuje logo vášho účtu, názov prehľadu, vybrané časové obdobie a vybrané miesta.
Prevziať CSV	Exportuje aktuálnu množinu údajov do formátu CSV.
Naplánovať	Umožňuje vytvoriť naplánovaný prehľad na automatické odosielanie e-mailom s aktuálnou množinou údajov ako prílohou vo formáte PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte názov prehľadu, frekvenciu (raz za deň, raz za týždeň, raz za mesiac, raz za štvrťrok, raz za rok), formát a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu. Naplánované prehľady môžete upraviť na karte Prehľady.
Preposlať	Odošle aktuálnu množinu údajov e-mailom s priloženým súborom PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu.



Používanie mobilnej aplikácie

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation získate prístup k službe Prijaté správy a ďalším údajom o svojej reputácii priamo vo svojom mobilnom

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation, ktorá je k dispozícii v obchode Google Play a Apple App store, môžete ľahko pristupovať k svojim prijatým správam, riadiacim panelom, recenziám, prieskumom a pod. Možnosti prihlásenia zahŕňajú "Magic Link", zadanie e-mailu a hesla a funkciu jednotného prihlásenia.

Domovská stránka poskytuje prehľad výkonnostných ukazovateľov v rámci riešení dostupných pre vaše lokality. Ak chcete zobraziť konverzácie, ťuknite na možnosť **Prijaté správy** vedľa bočného panela. Na tomto mieste môžete:

- Iniciovať vlastnú SMS konverzáciu so zákazníkom.
- Zobrazovať správy od zákazníkov a odpovedať na ne prostredníctvom svojho mobilného zariadenia.
- Kliknutím na možnosti Neprečítané, Označené, Zodpovedané, Nezodpovedané, Priradené mne, Priradené alebo Nepriradené správy usporiadate.
- Ak chcete usporiadať podľa zdroja alebo rozsahu dátumov, použite filtre.

V rámci každej konverzácie môžete kliknutím na rozbaľovaciu ponuku "Bez termínu" v ľavom hornom rohu priradiť termín. Kliknutím na ikonu **Informácie** v pravom hornom rohu zobrazíte podrobnosti o konverzácii a kontakte alebo kliknutím na tri bodky



priradíte, označíte, zatvoríte alebo označíte konverzáciu ako neprečítanú.

Z obchodu <u>Google Play</u> alebo <u>App Store od Apple</u> si stiahnite bezplatnú mobilnú aplikáciu Reputation a získajte prístup k svojim informáciám, aj keď ste na cestách.

Viac informácií vám poskytne riadiaceho pracovník vášho účtu alebo tím podpory.



Prémiové platené služby

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať atraktivitu vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)

Poznámka: Hoci náš tím Prémiových platených služieb Reputation je k dispozícii na správu angažovanosti zákazníkov na sociálnych sieťach, v súčasnosti služby zasielania správ naživo neposkytujeme.



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu.

Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation

- Prehľady
- Skóre reputácie
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

