

# Gelen kutusu

•	Inbox	Reports	
*/ Ê	All (432) 🔻	Đ	Response Metrics
?≡	0	Julia Osborne To San Mateo Evans	Time: 1m 29s Rate: 99%
8 	0		
•	G		
			_

## İçindekiler Tablosu

Ι.	Gelen Kutusuna Genel Bakış2
П.	<ul> <li>a. Vaka Çalışmaları</li> <li>b. Gelen Kutusu Nasıl Çalışıyor?</li> <li>c. Gelen Kutusunu Yapılandırma</li> <li>d. Gelen Kutusunu Yönetme</li> <li>e. Gelen Kutusu Ölçütleri</li> <li>Gelen Kutusunu Yapılandırma</li></ul>
III.	<ul> <li>a. Gelen kutunuzun ayarlanması</li> <li>b. Otomatik Yanıtların Ayarlanması</li> <li>c. Gelen Kutusu Bildirimlerini Yapılandırın</li> <li>Gelen Kutusunu Yönetme</li></ul>
IV.	<ul> <li>a. Fitreleri Kullanma</li> <li>b. Görüşmeleri Yönetme</li> <li>Gelen Kutusu Ölçütleri</li></ul>
ν.	Mobil Uygulamayı Kullanma20
VI.	Premium Ücretli Hizmetler
VII.	Ek Kaynaklar22



## Gelen Kutusuna Genel Bakış

#### Müşterilerinizle olan görüşmelerinizi bir daha asla kaçırmayın!

Gelen Kutunuz aracılığıyla mesajlar gönderip alarak ve sosyal medya iletilerinizde müşteri yorumlarıyla etkileşime geçerek halka açık ve özel iletişim kanallarında kesintisiz müşteri etkileşimi sağlayın. Reputation platformundan görüşmeleri atayın, yanıtlayın ve kapatın, potansiyel müşterileri takip edin ve ölçütleri analiz edin.

Müşterilerle daha hızlı iletişimi kolaylaştırmak için doğrudan özel mesajlar ve çeşitli sitelerden sosyal ileti yorumları tek bir çok kanallı gelen kutusuyla desteklenir ve böylece daha pozitif müşteri deneyimleri ve daha hızlı satışlar sunulur. <u>Gelen Kutusu yoluyla Glassdoor gibi değerlendirme siteleri için destek yakında geliyor!</u>

Gelen Kutusu şu an aşağıdaki kanalları destekler:

#### Doğrudan Özel Mesajlar

#### Sosyal İleti Yorumları

SMS Mesajlaşma Facebook İş Mesajları Google İş Mesajları Twitter Doğrudan Mesajlar Facebook Yorumları Instagram Yorumları Twitter Yorumları LinkedIn Yorumları



### Reputation

Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### Vaka Çalışmaları

Araştırmamız ayrıca müşteri deneyimi ve gelir arasında doğrudan ilişki olduğunu gösteriyor. Gerçek Reputation müşterilerinin müşteri deneyimi iyileştirmek Gelen Kutusunu nasıl kullandığını ve geri bildirimleri işlerinin büyümesi için yardımcıya nasıl dönüştürdüklerini okuyun.

#### Hawthorn Senior Living

Hawthorn Retirement Group emeklilik, kişisel bakım, destekli yaşam ve hafıza bakımı topluluklarına yönetim ve danışma



hizmetleri sunuyor. Hawthorn'un merkezi Vancouver, Washington'da yer alıyor ve ABD'deki 20 eyalette ve Kanada'daki iki ilde hizmet veriyor.

Hawthorn bizden hem mevcut hem de gelecekteki sakinleri ve aileleri ile gerçek zamanlı olarak iletişim konusunda yardım istedi. İnsanların kendilerine ulaşmasını, görüşme sayısını takip etmek ve ortalama yanıt süresini daha kolay ve kullanışlı hale getirmek için sosyal medyadan yararlanan yeni kanallar arıyorlardı.

#### İşlemler



#### Sonuçlar



Son zamanlarda ortalama yanıt sürelerini 11 dakikaya kadar indirdiler.



Gelen Kutusu Mesajlaşmasını uyguladıklarından beri ortalama 19 dakika yanıt süresiyle 8.800'ün çok üzerinde



Average Rating



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### SAM: Storage Asset Management

SAM: Storage Asset Management bize aşağıdaki ihtiyaçlarla geldi:

- Kendilerine birden çok sosyal medya platformundan mesaj atan tüm müşterileri ile iletişim halinde kalmak vet tüm istekleri karşılamak için bir yol
- Müşteriler ve potansiyel müşteriler ile bağlantıyı devam ettirmek için planlanan genişlemeye destek olacak ölçeklenebilir bir çözüm



#### İşlemler

1. Mükemmel müşteri deneyimi sağlamak amacıyla müşterileri ve potansiyel müşterileri ile hızlı bir şekilde iletişim kurmak için Gelen Kutusunu uyguladı. 2. Maksimum verimlilik için merkezi bir platformdaki birçok kanaldan müşterileri ile iletişim kurdu.

**3.** İçerik geliştirmek için Gelen Kutusu mesaj temalarındaki etiketleme özelliğini kullandı.

#### Sonuçlar



2.250 Potansiyel Müşteri

5.500 Mesaj

Ortalama 1 Saat Yanıt Süresi



#### Müşteri Değerlendirmesi

Reputation'ın aracı hepsini bir araya getirme konusunda harika iş çıkardı. Yanıt süremizin ne kadar olduğu, daha fazla müşteri hizmetleri mesajı veya satış alıp almadığımız gibi arka plandaki ölçütleri de görebiliyoruz. Birinci taraf verileri toplamak için mesajlaşmak harika bir yol; Reputation müşterilerle etkileşime geçmeyi ve olabilecek en iyi şekilde iletişimde kalmayı sağlıyor.

— Melissa Stiles

**Reputation** Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### Gelen Kutusu Nasıl Çalışıyor?

Müşterilerinizle iletişim kurmak hiç bu kadar kolay olmamıştı.

#### Müşteriniz işletmenizle görüşme başlatır.

Özellikle 55 yaşın altındaki yaş gruplarındakiler olmak üzere müşterilerin %33'ü etkileşimin kolay olması sebebiyle işletmeye yazmayı tercih ediyor (<u>Leadferno</u>, 2021). Müşteriler sizinle görüşme başlatmak için SMS mesajlaşmayı veya Google İşletme Profili (eski adıyla Google Benim İşletmem) veya Facebook gibi çeşitli yerel sitedeki mesajlaşmayı

#### İşletmeniz görüşmeyi Reputation Gelen Kutusu aracılığıyla yönetir.

Bir veya daha fazla konumda mesajları ve sosyal ileti yorumlarını kolayca filtrelemek ve hızlıca yanıtlamak için ekip iş akışı seçeneklerinden yararlanın. Müşterilerin %65'i (25-34 yaş) hizmet ekibinden gelen hızlı bir yanıtın müşteri deneyimlerini büyük ölçüde arttırdığına inanıyor (<u>Help Scout</u>, 2022).

Görüşmeleri atayın, yanıtlayın ve kapatın. Tek bir platformdan potansiyel müşterileri takip edin ve ölçütleri analiz edin.

#### Müşteri kesintisiz mesajlaşma deneyimi alır.

Görüşme müşterinin başlattığı kanaldan devam eder.



#### Gelen Kutusunu Yapılandırma

Gelen Kutusunu kullanmadan önce mesajlaşma kaynakları oluşturmalı, müşteri erişimini genişletmeli ve mesajların asla gözden kaçmaması için bildirimler oluşturmalısınız. Başlama konusunda talimatlar için 7. sayfaya bakın.

#### Gelen Kutusunu Yönetme

Yönetmek için SMS görüşmeleri başlatın, SMS değerlendirme istekleri gönderin ve belirli kullanıcılara görüşmeler atayın. Müşteri görüşmelerinin gelişini yönetmek için her görüşmeyi okundu, işaretlendi veya kapatıldı olarak işaretleyin.

Şablon, emoji, değişken ve ekli dosyaları kullanarak müşteri görüşmelerini yanıtlayın veya yalnızca kurum içi kullanım için görüşmeye özel not ekleyin.

	No Due Date Una	ssigned
Hello! I'm looking to schedule an a When do you have availability?	ppt.	
	I'd be happy to schedule someth you. What type of appointment a looking for?	ing for re you LF

#### Gelen Kutusu Ölçütleri

Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

Gelen Kutusu Ölçütleri sekmesi, mesajlarınızdaki eğilimleri ve ekibiniz çabalarını araştırabilmeniz için ortalama yanıt süresi ve kapatma süresi ölçütlerinin yanı sıra görüşme toplamı ve ekibe ve konuma özel ölçütler sağlar.

Gelen Kutusu mesajlaşma SLA ölçütü raporlamasına Raporlar sekmesinden de ulaşılabilir.



6

## Gelen Kutusunu Yapılandırma

Mesajlaşma kaynakları oluşturun, kullanıcı erişimini genişletin ve mesajların asla gözden kaçmaması için bildirimler oluşturun.

#### Gelen kutunuzun ayarlanması

Gelen Kutunuzdaki mesajları hangi kaynakların dolduracağını belirleyin.

1. Soldaki panelden Yöneticiye gidin. Burada Inbox (Gelen Kutusu) düğmesine tıklayın.



 Burada Gelen Kutunuza bağlı olan kaynakları Desteklenen Mesajlaşma Siteleri ve Desteklenen Sosyal Medya Siteleri şeklinde sıralanmış olarak görebilirsiniz. Kaynak bağlantıları eklemek veya kaldırmak için Düzenle simgesine tıklayın.

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

Not: Şu anda hiçbir Reputation kullanıcısı tarafından kullanılamaz, değerlendirme sitelerini Gelen Kutunuz aracılığıyla yönetme ve yanıtlama

 Gelen Kutunuzu bağlamak istediğiniz kaynakları seçin veya "Automatically enable new sources" (Yeni kaynakları otomatik olarak etkinleştir) seçeneğini işaretleyin.

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	C ZocDoc		
				CANCEL	Save

4. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.

#### **Otomatik Yanıtların Ayarlanması**

Çalışma saatleri dışında size mesaj atan bir müşteriye anında yanıt verin. Çoğu müşteri bir işletmeye mesaj attığında hemen yanıt beklediği için Uzakta Mesajı ve/veya Alındı Mesajı ayarlamak en iyi uygulama olarak görülür ve yanıt ölçütlerinize de fayda sağlar.

- 1. Soldaki panelden Yöneticiye gidin. Buradan Auto Responses (Otomatik Yanıtlar) düğmesine tıklayın.
- 2. View (Görüntüle) düğmesine tıklayın.



3. Away Message (Uzakta Mesajı) seçeneğini Off'tan (Kapalı) On'a (Açık) getirin.

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

**4.** Saatler varsayılan olarak 08.00-17.00 olarak ayarlanır. Gerektiği gibi ayarlayın. Otomatik Yanıt eklemek için aşağı inin.

Customize Message						
English	Add Translation 🔻					
Write a me	essage					
I 😳	0					

5. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın.



#### Gelen Kutusu Bildirimlerini Yapılandırın

Yeni mesaj geldiğinde ve bir görüşmeye atandıklarında uygun ekiplerin işlem yapmasını sağlamak amacıyla bireysel kullanıcılar veya roller için bildirimler oluşturun.

Kanala özel bildirimleri yapılandırma için:

- 1. Platformun sağ üst köşesinden Settings (Ayarlar) düğmesine tıklayın.
- 2. Yönetici menüsünden My Account (Hesabım) sekmesine ve ardından My Notifications (Bildirimlerim) düğmesine tıklayın.

ଥ∞ My Account	BDP	
🖏 General Settings		
<u> </u>	General Information	My Notifications

- 3. Bildirim Ayarlarından, Add Notification (Bildirim Ekle) düğmesine tıklayın.
- **4. Etkinlik Seç** açılır menüsünden, bildirim oluşturmak istediğiniz etkinliği seçin. Örneğin aşağı inerek **Yeni Gelen Kutusu** seçeneğine tıklayın.

	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. Next (İleri) düğmesine tıklayın.
- 6. Bildirim ayarlarını değiştirin.
  - **a.** Kural Adı Listenizde belirlemeyi kolaylaştırmak için bildirime bir ad belirleyin.
  - Kanal İkazların iletildiği kanallar. E-Posta ve Platform Bildirimleri Tepsisini ekleme seçenekleri.
  - c. Sıklık İkaz alma sıklığı. Şu an yalnızca hemen seçeneği mevcuttur.
  - ç. E-Posta Konusu Gelen kutunuza geldiğinde e-postanın konu satırını seçin. Değişkenler yerleştirilmesi, gelen kutunuza gelen birden çok ikazı



Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

yönetmenize/gruplamanıza yardımcı olması için mesaj hakkındaki kaynak konum bilgisini veya diğer bilgileri tanımlamanızı sağlar.

- d. Özel Mesajı E-Postayla Gönder E-postanın başına ikazın neden gönderildiğine veya eyleme geçmeye ilişkin beklentinin ne olduğuna dair bağlamı belirlemek üzere eklenecek ifadeleri girin.
- e. İkaz Konumu Tüm konumlar için ikaz alın (Tümü ögesine tıklayın) veya tek tek konumları seçin. Birden fazla İkaz Konumu filtre seçeneğiniz varsa hesabınız özel filtrelere sahiptir ve bunlar ikazla ilişkilendirmek için özel segmentleri seçmenize izin verir.

Dikkat edin! Yetkilendirilen konumlar kullanıcı profilinizde zaten belirlenmişse bunları ikaz ayarlarında tekrar BELİRLEMEYİN. Kullanıcı profili seviyesi konum ayarlarını tüm ilgili ikazlara otomatik olarak basamaklandırır, bu sayede münferit ikaz özelliklerini değiştirmenizi engeller. Konum ayarlarınızı bir ikaz içinde değiştirirseniz, kullanıcı profili seviyesindeki değişiklikler artık seçilen ikaz için uygulanmaz

- **f. Gelen Kutusu Olayı** Gelen Kutusuna ilişkin Yeni Gelen Kutusu Mesajı ve Yeni Gelen Kutusu Ataması gibi belirli olaylar için alarmlar alın.
- 7. Save (Kaydet) düğmesine tıklayın. İkaz aktif hale gelir ve sizi bildirim koşulları tetiklendiğinde seçilen kanal(lar) ve sıklık yoluyla bilgilendirecektir. Ayrıca, ikazı devre dışı bırakabilir veya düzenleyebilir, kopyalayabilir ve silebilirsiniz.



## Gelen Kutusunu Yönetme

Müşterilerle tercih etikleri kanallar üzerinden iletişim kurun ve döngüyü gerçek zamanlı olarak kapatın.

Gelen Kutusu aracılığıyla müşterilerinizle SMS, Facebook ve Google Benim İşletmem mesajları alışverişi yapın. Gelen Kutusu sekmesi bağlı kaynaklar için tüm görüşmeleri saklar.

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?

#### Fitreleri Kullanma

Üst satır filtreleri sekmede gösterilen verileri etkiler. Belirli bir ekip üyesine atanan mesajlar, belirli müşteriden gelen mesajlar ve seçilen bir istek şablonunu kullanan mesajlar dahil odağınızı daraltmak için birden çok filtre uygulayın.

1. Filtreleri göstermek için "+"ya tıklayın.







2. Gelen Kutunuzdaki mesajları sıralamak için çeşitli filtrelere göz atın.

3. İkincil filtreleri görüntülemek için **Görüşmeler** açılır menüsünün yanındaki üçgen simgesine tıklayın.

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

#### Görüşmeleri Yönetme

Etkileşim başlatmak için bir görüşmeye tıklayın. Görüşmeler yapılandırılan SMS, Facebook veya Google İşletme Profilleri hesaplarından gelir. Gelen Kutusunda sosyal medya iletilerini ve yorumlarını da görebilirsiniz.

All Conversations 🕶	1+	Laura Raymond BDP - Uptown	3	Details	>
Laura Raymond BDP - Uptown	2h	No Due Date Assigned to	R	Customer Conversation	
Thank you!!	LR	10:30am on 10/24 would be perfect!	4	음 Customer Info	^
END OF CONVERSATIONS	S	Excellent! You will receive an email confirming your appointment shortly. Thanks for reaching out, we look		은 Laura Raymond 전 Add Email	
		forward to your visit!	LR	land Add Phone	
		Thank you!! Oct 1, 2022, 9:32 AM		S Add Tags	
		Direct Message Internal Note	1	() Engagement History (4)	~
	(	5 Enter Something		D Notes	~
		/ 😳 {} 🖉 📭 🎍	Send		

 Görüşme Başlatmak ve bir müşteriye SMS mesajı göndermek için (+) simgesine tıklayın. Google İşletme Profili ve Facebook mesajları platformdan başlatılamaz.

Konum, Müşteri Adı ve Müşteri Telefon Numarası girin. Mesaj göndermeyi veya değerlendirme istemeyi seçin. Mesaj gönderiyorsanız mesajınızı yazın veya bir şablon, emoji, değişken ve/veya ek yerleştirin. Değerlendirme istiyorsanız açılır menüden istek şablonunu seçin.

- Seçilen görüşmeyi platformdaki bir kullanıcıya atamak için tıklayın ve mesajın yanıtlanacağı son tarihi belirleyin. Kullanıcı listesini etkinleştirmek için kullanıcı adını yazmaya başlayın ve seçim yaparak Assign (Ata) düğmesine tıklayın. Atamayı kaldırmak için Assigned to (Atanan) kutusuna, X simgesine ve Assign (Ata) düğmesine tıklayın. Kullanıcılar e-posta yoluyla atamayla ilgili otomatik olarak bilgilendirilir.
- 3. Görüşmeniz için ek işlemleri görüntülemek için üç noktaya tıklayın. Okunduğunu veya okunmadığını belirtin, işaretleyin veya işaretini kaldırın, kapatın veya yeniden açın. Bu işlemler yalnızca Reputation platformu için geçerlidir; yerel siteyi etkilemezler. Seçenekler rol izinlerine bağlı olarak kullanılabilir.



 Görüşmedeki müşteri için platforma kaydedilen bilgileri görüntüleyin. Müşterinin adını, e-postasını veya telefon numarasını düzenlemek için tıklayın. İşletmeniz ve müşteriniz arasında genel etkileşimlerin ayrıntılarını görüntülemek için Conversation (Görüşme) düğmesine tıklayın.

Details	>
Customer Conversation	
🗠 Conversation Info	^
Using data from the last 50 messages from customer.	this
Seutral 100%	
🏳 🗸 Read 🔗 Updated	
Satisfaction - Overall Experience 25%	
🟷 Add Tags	
Detected Emotions:	
🙂 Joy	75%
ӹ Anticipation	75%
🙂 Trust	50%
🧐 Fear	25%
💿 Disgust	25%
View All	
Conversation Notes	~

5. Doğrudan Mesaj sekmesinde görüşmeyi yanıtlayın. Yanıtınızın başlangıç noktası olarak bir şablon yerleştirin. Yanıtınıza ayrıca emoji ve değişkenler yerleştirebilir ve dosyalar ekleyebilirsiniz.

Mesajınızı müşteriye göndermek için **Send** (Gönder) düğmesine tıklayın. **Kurum İçi Not** sekmesinden görüşmeye notlar ekleyin. Kurum içi notlar müşteriye gönderilmez.



## Google İşletme Mesajları Hakkında Aklınızda Bulundurmanız Gerekenler:

GBP mesajları alıyorsanız ancak yanıtlamıyorsanız Google GBP sayfanızın mesajlaşma özelliğini devre dışı bırakabilir.

Facebook mesajları 7 gün içinde yanıtlanmalıdır.

Yanıtlayabilmeniz için önce müşterinin SMS mesajları almayı tercih etmesi gerekir.



## Gelen Kutusu Ölçütleri

Mesajlaşma etkinliğiniz için dahili KPI'lar belirlemenize yardımcı olması amacıyla Gelen Kutusu Ölçütlerini kullanın.

Gelen Kutusu Ölçütleri sekmesi, mesajlarınızdaki ve ekibinizin çözüm çabalarındaki eğilimleri araştırmanıza yardımcı olacak çizelgeler ve grafikler görüntüler. Ne kadar görüşmenin yönetildiğini ve ayrıca yanıtlama ve kapatma süresi ölçütlerini anlayın. Görüşme atama ölçütlerini ve kullanıcı ve konuma göre ekip performansını izleyin.

Gelen kutusu ölçütleri Raporlar sekmesinde de mevcuttur.

#### Özet Alanı

Bu panoda görüşme sayısı, görüşmeyi ortalama yanıtlama ve kapatma süresi ve yanıtlama oranı ölçütleri gösterilir.

All Conversations ③	Average time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate ③
<b>24</b> <sub>&gt; 58%</sub>	57d 21h <sub>ᢦ40%</sub>		<b>46%</b> _ 190%
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%

Ölçüt	Açıklama
Tüm Görüşmeler	Seçilen dönemde oluşturulan toplam görüşme sayısı. Önceki dönemin yüzdelik değişimi ve değerini görüntüleyin.
Ortalama Yanıtlama Süresi	Seçilen dönemde müşteri mesajlarını ortalama yanıtlama süresi. Önceki dönemin yüzdelik değişimi ve değerini görüntüleyin.
Ortalama Kapatma Süresi	Seçilen dönemde müşteri mesajlarını ortalama kapatma süresi. Önceki dönemin yüzdelik değişimi ve değerini görüntüleyin.
Yanıt Oranı	Seçilen dönemde yanıtlanan müşteri mesajlarının yüzdesi. Önceki dönemin yüzdelik değişimi ve değerini görüntüleyin.

Not: Müşteri mesaj kapatıldıktan sonra yanıt gönderirse orijinal görüşmede yeniden açılır ve yanıtlama/kapatma süresi sıfırdan başlatılır.

**Reputation** Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### Görüşme Toplamı

Seçilen zaman aralığında açık, atanmamış ve yanıtlanmamış görüşmelerin yüzdesini anlayın.

Total open conversations		Total unassigne	d conversations	Total unresponded conversations		
<b>21</b> <sub>▼61%</sub>		20 \$120%		<b>8</b> \$\$450%		
Previous Period: 54		Previous Period: 44		Previous Period: 44		
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversations	

#### Görüşme Performansı

Görüşme ölçütlerini konum, ekip üyesi ve kaynağa göre ölçün. Açık, atanmamış ve yanıtlanmamış görüşme sayısını ve ortalama yanıt süresi, ortalama kapatma süresi ve yanıt oranlarını görüntüleyin.

Location Performance									
Location	All Conversations 🕀	Open 🔤	Assigned	Unresponded \ominus	Responded 🔤	Closed $\Leftrightarrow$	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 Performa	nce							
Team Member	Open 🔤	Assigned 🔤	Unresponded $\Leftrightarrow$	Responded $\Leftrightarrow$	Closed $\Leftrightarrow$	Average time to respond $\   \ominus$	Average time to close $\ \Leftrightarrow$	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 👙	Assigned	Unresponded 🔤	Responded	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

Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

#### Ölçüt Seçenekleri

Ek seçeneklere erişmek için dışa aktarılabilir tabloların sağ üst köşesindeki üç noktalara tıklayın.

Seçenekler arasında şunlar bulunur: Download PDF (PDF Olarak İndir), Download CSV (CSV Olarak İndir), Schedule (Planla) veya Forward (İlet). O anda veri setine uygulanan herhangi bir filtre, tüm seçenekler için kalıcı olacaktır. Teslimat e-postaları, veriyle etkileşim kurmak ve (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulan) özelleştirmeleri eklemek amacıyla, raporu görüntüleme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısını içerir.

Not: Büyük miktarda veriyi işlemek için zaman alan işlemler, gerek işlemi bir indirme olarak sürdürmek için beklemenizi (aynı ekranda kalınmalıdır) gerekse indirme bağlantısını içeren e-posta yoluyla bilgilendirilmenizi (diğer ekranlara geçilebilir) sağlayan bir açılır pencere getirebilir.

Seçenek	Açıklama
PDF indir	Mevcut veri setini PDF raporuna aktarın. Raporun Başlık Sayfası, hesap logonuzu, raporun adını, seçilen zaman dilimini ve seçilen konumları içerir.
CSV'yi indir	Mevcut veri setini CSV formatına aktarın.
Planla	Platform içindeki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine PDF veya CSV eki olarak mevcut veri kümesiyle otomatik olarak bir e-posta göndermek için planlanmış bir rapor oluşturun. E-postanın gövdesine eklemek için bir rapor Adı, Sıklık (Günlük, Haftalık, Aylık, Üç Aylık, Yıllık), Biçim ve Mesajı belirtin. Planlı raporları Raporlar sekmesinden düzenleyebilirsiniz.
İlet	Mevcut veri setini bir PDF veya CSV eki ile e-posta yoluyla platformdaki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine gönderin. E-postanın gövdesine eklemek için bir Konu ve Mesaj belirtin.

## Mobil Uygulamayı Kullanma

Hareket halindeyken mobil cihazınızdan Gelen Kutunuza ve diğer verilere erişmek için Reputation mobil uygulamasını kullanın.

Google Play Store ve Apple App Store üzerinde mevcut olan Reputation Mobil uygulaması ile Gelen Kutusuna, Panolara, Değerlendirmelere, Anketlere ve daha fazlasına kolayca erişebilirsiniz. Oturum açma seçenekleri arasında "Magic Link" (Sihirli

Bağlantı), e-posta ve parola ve Tek Oturum Açma yer alır.

Ana Sayfa, konumlarınız için etkinleştirilmiş çözümler genelinde performans ölçütlerine genel bakış sunar. Görüşmelerinizi görüntülemek için alt paneldeki **Gelen Kutusuna** dokunun. Burada şunları yapabilirsiniz:

- Müşteri ile SMS görüşmesi başlatmak
- Müşterilerden gelen mesajları görüntülemek ve mobil cihazınızdan yanıtlamak.
- Mesajları Okunmadı, İşaretlendi, Yanıtlandı, Yanıtlanmadı, Bana Atanan, Atanan veya Atanmamış olarak sıralamak.
- Kaynak ve tarih aralığına göre sıralamak için filtre uygulamak.

Her görüşmede sol üst köşeden "No Due Date" (Son Tarih Yok) açılır menüsüne tıklayarak son tarih atayabilirsiniz. Atamak, işaretlemek, kapatmak veya okunmadı olarak işaretlemek için sağ üst köşede görüşmenin **Bilgi** simgesine ve iletişim bilgilerine veya üç noktaya tıklayın.



Hareket halindeyken bilgilerinize erişmeye başlamak için

<u>Google Play Store</u> veya <u>Apple App Store</u> üzerinden ücretsiz Reputation mobil uygulamasını indirin.

Daha fazla bilgi için Müşteri Temsilcinizle veya Destek Ekibi ile iletişime geçin.



## Premium Ücretli Hizmetler

Platformumuzu sezgisel ve verimli hale getirmeye çalışırken zamanınızın değerli olduğunu, kaynakların ve bant genişliğinin sınırlı olabileceğini biliyoruz. Reputation, listelerinizi yönetmenize, SEO'yu optimize etmenize, sosyal gönderilerinizi göndermenize, yayımlamanıza ve düzenlemenize ve aynı zamanda değerlendirme yanıtlarınızı yönetmenize yardımcı olacak uzmanlardan oluşan özel bir ekibe sahiptir. Platformumuz ve ürünlerimizle desteklenen bu katma değerli hizmet paketimiz sayesinde müşteri mükemmelliğini garanti edebiliriz. Bu uzmanlar şu konularda size yardımcı olacak:

- Doğruluğun Ötesine Geçmek (Yönetilen İşletme Listeleri)
- İşletme Profillerinizin Çekiciliğini En Üst Düzeye Çıkarmak (Google için Yönetilen Hizmetler)
- Sosyal Medyanın Gücünden Faydalanmak (Yönetilen Sosyal)
- En Çok Önem Veren Marka Kazanır (Yönetilen Değerlendirme Yanıtı)

Not: Reputation Premium Ücretli Hizmetler ekibimiz sosyal kanallarda müşteri etkileşimini yönetse de şu anda canlı hizmet mesajlaşmamız voktur. Listings 35 First Auto Cerr 4.0 \*\*\*\*\* : **\*\*\*\*** 4.0/5 Gets the job done Update Really like the functionality, but I wish they had a better help section for... G Respond \*\*\*\* 3.0/5 Outsource to Reputation Okayish experience Okay experience overall, a few things they could definitely improve on Listings Locations Respond Star Medical Facility \*\*\*\*\* NOA. Listings 87 Location Onen I Close 5254 Update the lat Ryan & Brian's Bistro Max 6 A State of the second \*\*\*\*\* ner Close SPN **\*\*\*\*** 5.0/5 Update Great Service Wonderful staff! environment was Respond really nice and the service was great!

Premium Ücretli Hizmetlerimiz ile ilgili daha fazla bilgi için Premium Ücretli Hizmetler.

**Reputation** Bu kılavuz faydalı mıydı? Bize bildirin: https://bit.ly/rep-guides

## Ek Kaynaklar

Reputation platformu hakkında daha fazla bilgi edinmek için tüm kullanım kılavuzlarımızı inceleyin.

- İşlemler
- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Deneyim
- Mobil Uygulama
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler
- Rep Connect

- Raporlar
- Reputation Puani
- Talep Eden
- Değerlendirmeler
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri

