

В хідні повідомлення

•	Inbox R	leports		
â	All (432) 👻	•	Response Metrics	
;⁄≘ €	0	Julia Osborne To San Mateo Evar	Time: 1m 29s Rate: 99%	
<u>ک</u> ۱۰۰۱	0			
	G			
			_	

Зміст

Ι.	Огляд функції «Вхідні повідомлення»2
П.	 а. Кейси b. Як працювати зі скринькою «Вхідні повідомлення»? с. Налаштування скриньки «Вхідні повідомлення» d. Керування скринькою «Вхідні повідомлення» е. Показники вхідних повідомлень Конфігурація скриньки «Вхідні повідомлення»
Ш.	 а. Налаштування скриньки «Вхідні повідомлення» b. Налаштування автоматичних відповідей с. Налаштування сповіщень для скриньки «Вхідні повідомлення» Керування скринькою «Вхідні повідомлення»
IV.	 а. Використання фільтрів b. Керування бесідами Показники вхідних повідомлень
V. VI. VII.	Використання мобільного застосунку



Reputation

Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Огляд функції «Вхідні повідомлення»

Не проґавте бесіду з клієнтом!

Підтримуйте безперешкодну взаємодію з клієнтами через загальнодоступні та приватні канали зв'язку завдяки функції «Вхідні повідомлення». Обмінюйтесь повідомленнями та відповідайте на коментарі клієнтів до ваших повідомлень у соціальних мережах. Призначайте бесіди, відповідайте в них та закривайте їх, відстежуйте потенційних клієнтів та аналізуйте всі показники на платформі Reputation.

Прямі особисті повідомлення та коментарі в соціальних мережах з різних сайтів підтримуються в одній багатоканальній поштовій скриньці, що сприяє більш швидкій взаємодії з клієнтами та призводить до більш позитивного досвіду роботи ними, а також пришвидшує продажі. <u>Незабаром у папці «Вхідні повідомлення»</u> з'явиться можливість підтримки сайтів відгуків, таких як Glassdoor!

Функція «Вхідні повідомлення» на даний момент підтримує такі канали:

Прямі особисті повідомлення

Коментарі в соцмережах

SMS-повідомлення Бізнес-повідомлення з Facebook Бізнес-повідомлення з Facebook Приватні повідомлення з Twitter Коментарі з Facebook Коментарі з Instagram Коментарі з Twitter Коментарі з LinkedIn





Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Кейси

Наше дослідження вказує на прямий взаємозв'язок між якістю обслуговування клієнтів і прибутком. Дізнайтеся, як реальні клієнти Reputation використовували функцію вхідних повідомлень для покращення якості обслуговування клієнтів. перетворюючи відгуки на рушійну силу для розвитку свого бізнесу.

Будинок для людей похилого віку Hawthorn

Hawthorn Retirement Group пропонує управлінські та консультаційні послуги для пенсіонерів, особистий догляд, спільне проживання та послуги для людей, які потребують догляду за



пам'яттю. Головний офіс Hawthorn знаходиться у Ванкувері, штат Вашингтон, компанія також має офіси у 20 штатах США та двох провінціях Канади.

Компанія Hawthorn звернулася до нас за допомогою у комунікаціях із нинішніми та потенційними жителями та їхніми сім'ями в режимі реального часу. Вони шукали нові канали, бажали задіяти соціальні мережі, щоб людям могли легко та зручно звернутися до компанії, а хотіли також відстежувати кількість конверсій та середній час відгуку.

Δiï



Результати

З моменту впровадження функції вхідних повідомлень вони отримали понад 8,8 тис. повідомлень із середнім



Нещодавно вони покращили свій середній час відгуку до 11 хвилин.





Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

- SAM: Управління ресурсами зберігання

Компанія SAM звернулася до нас із такими потребами:

- Пошук спосіб зв'язку з усіма клієнтами, які надсилають повідомлення з різних соціальних платформ, щоб відповідати на всі запити
- Масштабоване рішення для підтримки майбутнього розширення, щоб залишатись на зв'язку з потенційними та нинішніми клієнтами



Дïï

1. Підключення функції «Вхідні повідомлення» для швидкого спілкування з потенційними та нинішніми клієнтами, щоб забезпечити відмінну якість обслуговування.		 Спілкування з клієнтами через кілька каналів на централізованій платформі задля забезпечення максимальної ефективності. 		3. Використання функції тегів у темах вхідних повідомлень для розробки контенту.
--	--	---	--	---





5 500 повідомлень



Середній час відповіді — 1 година



2 250 потенційних клієнтів



Відгук клієнта

Інструмент Reputation чудово впорався із завданням об'єднати це все. Ми також можемо бачити показники, які стоять за цим, яким був наш час відповіді, хто отримує більше повідомлень: служба підтримки або відділ продажу тощо. Обмін повідомленнями — чудовий спосіб збору даних із перших рук; Reputation дозволяє взаємодіяти з клієнтами та підтримувати з ними контакт якнайкраще.

— Мелісса Стайлз



Чи був цей посібник корисним? Повідомте на https://bit.ly/rep-guides

Як працювати зі скринькою «Вхідні повідомлення»?

Спілкування з клієнтами ще ніколи не було настільки простим.

Клієнт ініціює бесіду з вашою компанією.

33% споживачів надають перевагу надсиланню текстових повідомлень компаніям через простоту взаємодії, особливо у вікових групах до 55 років (<u>Leadferno</u>, 2021 р.). Щоб розпочати бесіду, клієнти можуть використовувати SMS-повідомлення або повідомлення з різних профілів на сайтах, таких як Google Business

Ваша компанія керує бесідою зі скриньки «Вхідні повідомлення» на платформі Reputation.

Використовуйте параметри командного робочого процесу, щоб легко фільтрувати повідомлення або коментарі до публікацій у соціальних мережах для однієї або кількох філій та швидко реагувати. 65% споживачів (у віці 25—34 років) вважають, що швидка відповідь служби підтримки може значно покращити якість обслуговування клієнтів (<u>Help Scout</u>, 2022 р.).

3

Клієнт отримує безперешкодний досвід обміну повідомленнями.

Бесіда залишається у тому ж каналі, з якого її ініціював клієнт.



Reputation

Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Налаштування скриньки «Вхідні повідомлення»

Перш ніж використовувати скриньку «Вхідні повідомлення», необхідно налаштувати джерела повідомлень, розширити доступ користувачів та створити сповіщення, щоб гарантувати, що повідомлення не будуть пропущені. Інструкцію про те, з чого слід почати, див. на стор. 7

Керування скринькою «Вхідні повідомлення»

Починайте бесіди через SMS, надсилайте запити на відгуки через SMS і призначайте керування бесідами конкретним користувачам. Позначайте кожну бесіду як прочитану, помічену чи закриту, щоб керувати потоком бесід із клієнтами.

Відповідайте на бесіди з клієнтами, використовуючи шаблони, смайлики, змінні елементи і вкладені файли, або додавайте особисті нотатки в бесіду тільки для внутрішніх цілей.

Kasey Kerschner BDP - Uptown			
	No Due Date	Unassigned	•
Hello! I'm looking to schedule an app When do you have availability?	t.		
r y le	d be happy to schedule ou. What type of appoin poking for?	something for tment are you	LR
l just need my annual eye exam :)			

Показники вхідних повідомлень

Вкладка «Показники вхідних повідомлень» містить дані про середній час відповіді та часу закриття, а також про підсумки бесід, показники команд та філій, щоб допомогти вам дослідити тенденції у ваших повідомленнях та зусиллях команди.

24 _{マ 58%} Previous Period: 57	57d 2 Previous Peri	21h 	 - Previous Period: 24d 23h 	46% Previous Perio	△ 190% d: 16%
Total open conver 21 _{⊽61%}	sations	Total unassi conversation	gned ns	Total unresp conversation	onded ns
Previous Period: 54		20 <u>A 120%</u> Previous Period: 44		8 \$\sigma 450\% Previous Period: 44	
87.5%	24 Conversations	83.3%	24 Conversations	33.3%	24 Conversati
•					

Показники SLA для вхідних повідомлень також доступні на вкладці Звіти.

Налаштування скриньки «Вхідні повідомлення»

Налаштуйте джерела повідомлень, розширте доступ користувачів та створіть сповіщення, щоб гарантувати, що повідомлення не будуть пропущені.

Налаштування скриньки «Вхідні повідомлення»

Визначте, з яких(якого) джерел(а) в скриньку «Вхідні» надходитимуть повідомлення.

1. Перейти до налаштувань адміністратора можна з лівої бічної панелі. Потім натисніть **Вхідні повідомлення**.





2. Тут ви можете переглянути джерела, вже підключені до вашої скриньки «Вхідні повідомлення», відсортовані за підтримуваними сайтами обміну повідомленнями та соціальними мережами. Щоб додати або видалити підключення до джерела, натисніть **Редагувати**.

Sources Messaging Sites Supported	Google
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

Примітка: Скоро у вас з'явиться можливість керувати сайтами відгуків та відповідати на відгуки зі скриньки «Вхідні повідомлення».

3. Виберіть, які джерела потрібно підключити до скриньки «Вхідні повідомлення» або встановіть прапорець «Підключати нові джерела автоматично».

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	Sav	e

Reputation Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: 4. Натисніть «Зберегти».

Налаштування автоматичних відповідей

Коли клієнт пише вам у неробочий час, надсилайте йому миттєву відповідь. Оскільки більшість клієнтів очікують негайних відповідей на свої повідомлення компаніям, налаштування відповіді «Немає на місці» та/або повідомлення з підтвердженням отримання вважається найкращою практикою, яка також допоможе покращити ваші показники відповіді.

- **1.** Перейти до налаштувань адміністратора можна з лівої бічної панелі. Далі натисніть **Автоматичні відповіді**.
- 2. Натисніть Переглянути.



3. Перемкніть статус повідомлення «Немає на місці» з Вимкн. (за замовчуванням) на Увімк.

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 \odot Off				
Away Message		On Off			



4. Робочий час за замовчуванням: 8:00 — 17:00. Внесіть зміни при необхідності. Прокрутіть вниз, щоб додати автоматичну відповідь.

Customize Message				
English Add Translation -		Add Translation 🔫		
Write a message		essage		
1	<u></u>	Ø		

5. Натисніть «Зберегти».

Налаштування сповіщень для скриньки «Вхідні повідомлення»

Створюйте сповіщення для окремих користувачів або ролей, щоб відповідні команди вживали заходів при появі нових повідомлень та призначенні їм бесід.

Щоб налаштувати сповіщення для окремих каналів:

- 1. Клацніть «Налаштування» у верхньому правому куті екрана платформи.
- **2.** У меню «Адміністратор» клацніть вкладку «Мій обліковий запис», і потім **«Мої сповіщення»**.

ଥ∞ My Account	BDP	
鋼 General Settings		
	General Information	My Notifications

- 3. У пункті «Налаштування сповіщень» клацніть «Додати сповіщення».
- **4.** У розкривному списку **«Вибрати подію»** виберіть подію, для якої хочете створити сповіщення. Наприклад, прокрутіть параметри та виберіть **«Нове вхідне повідомлення».**

	Select Lvent			
Select the eve	nt for which you want to	create a notificat	ion	
[Select	and the second s		
	Filter			
	Actions			
	Ticket Created or Updated			
	Business Listings	_	Cancel	Ne
	New Q&A			
	Traffic Metrics			
	Profile Changes			



- 5. Клацніть «Далі».
- 6. Змініть налаштування сповіщення.
 - **а. Назва правила** Дайте назву сповіщенню, щоб знаходити його в списку.
 - **b. Канал** Сповіщення через певний канал. Це може бути електронна пошта або панель сповіщень платформи.
 - **с. Частота** Частота надсилання сповіщень. Наразі доступний лише один варіант миттєво.
 - d. Тема електронного листа виберіть рядок теми електронного листа, який надходить у скриньку вхідних. Використовуйте змінні елементи, це дозволить вам визначати джерело, філію або іншу інформацію про повідомлення, щоб керувати сповіщеннями, що надходять на пошту або групувати їх.
 - е. Налаштувати електронне повідомлення Введіть текст, який буде додано на початку електронного листа і який можна використовувати для визначення контексту причин надсилання чи очікувань щодо дій, які потрібно вчинити.
 - f. Сповіщення для Отримуйте сповіщення для всіх філій (клацніть «Усі») або виберіть окремі філії. Якщо у вас є понад один варіант фільтрів для параметра «Сповіщення для», на вашому обліковому записі є індивідуальні фільтри, які дозволяють вибирати конкретні сегменти для пов'язування зі сповіщенням.

Увага! Якщо уповноважені компанії вже вказані у вашому профілі користувача, НЕ вказуйте їх повторно в налаштуваннях сповіщень. На рівні профілю користувача налаштування компаній автоматично пов'язуються з усіма відповідними сповіщеннями, тож редагувати окремі параметри сповіщень немає потреби. Якщо ж змінити налаштування компанії для певного сповіщення, зміни, внесені на рівні профілю користувача, більше не застосовуватимуться до вибраного сповіщення.

- 9. Подія скриньки «Вхідні повідомлення» Отримуйте сповіщення про певні події, пов'язані зі скринькою «Вхідні повідомлення»: нове повідомлення у скриньці «Вхідні» та нове призначення для скриньки «Вхідні».
- 7. Натисніть «Зберегти». Сповіщення стане активним. Коли спрацюють умови сповіщення, воно надійде до вас через вибраний канал(и) і з визначеною частотою. Крім того, сповіщення можна вимкнути або ж відредагувати, копіювати та видалити.



Керування скринькою «Вхідні повідомлення»

Спілкуйтеся з клієнтами через вибраний ними канал і вирішуйте питання в режимі реального часу.

Обмінюйтеся повідомленнями зі своїми клієнтами, використовуючи скриньку «Вхідні», це можуть бути SMS, повідомлення у Facebook та бізнес-профілі Google. На вкладці «Вхідні повідомлення» зберігаються всі бесіди для підключених джерел.

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?

Використання фільтрів

Вибір фільтрів у верхньому рядку визначає відображення даних на вкладці. Використовуйте декілька фільтрів, щоб звузити діапазон пошуку, включаючи повідомлення, призначені конкретному члену команди, повідомлення від конкретного клієнта та повідомлення з використанням вибраного шаблону запиту.

1. Натисніть «+», щоб відобразити фільтри.





2. Прокрутіть різні фільтри, щоб відсортувати повідомлення у скриньці «Вхідні».



3. Щоб переглянути додаткові фільтри, клацніть трикутний значок поряд із списком **«Бесіди»**.





Керування бесідами

Натисніть на бесіду, щоб розпочати взаємодію. Бесіди надходять із налаштованих облікових записів SMS, Facebook та бізнес-профілю Google. У скриньці «Вхідні повідомлення» ви також можете знайти публікації в соцмережах та коментарі до

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

них.

1. Натисніть «+», щоб розпочати бесіду та надішліть клієнту SMSповідомлення. В межах платформи немає можливості першим надіслати повідомлення клієнту з бізнес-профілю Google або Facebook.

Введіть розташування, ім'я та номер телефону клієнта. Виберіть дію: надіслати повідомлення або запитати відгук. Якщо ви надсилаєте повідомлення, введіть його або використовуйте шаблон, додайте смайлики, змінні елементи та/або вкладені файли. Якщо ви надсилаєте запит на відгук, виберіть шаблон запиту в розкривному меню.

- 2. Натисніть, щоб призначити вибрану бесіду користувачу на платформі та встановити термін, до якого потрібно відповісти на повідомлення. Почніть вводити ім'я користувача, щоб активувати список користувачів для вибору, та натисніть «Призначити». Щоб скасувати призначення, клацніть «Призначено», натисніть «Х» і потім «Призначити». Користувач отримає автоматичне сповіщення про призначення електронною поштою.
- 3. Щоб переглянути додаткові дії для вашої бесіди, натисніть на три крапки. Виберіть «Позначити як прочитану», «Позначити» або «Зняти позначку», «Закрити» або «Відкрити повторно». Ці дії стосуються лише платформи Reputation і не мають впливу на сайти-джерела. Доступні варіанти дій залежать від дозволів користувача.



4. Переглядайте збережену на платформі інформацію щодо кожного клієнта, який бере участь у бесіді. Натисніть, щоб змінити ім'я, адресу електронної пошти або номер телефону клієнта. Клацніть «Бесіда», щоб переглянути докладну інформацію про взаємодію клієнта з вашою компанією.

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

5. Відповідайте в бесіді, використовуючи вкладку «Приватні повідомлення». Вставте шаблон як відправну точку для вашої відповіді. Також у повідомлення-відповідь можна додати смайлики, змінні елементи і вкладені файли.

Натисніть **«Надіслати»**, щоб надіслати повідомлення клієнту. Примітки до бесіди можна додати за допомогою вкладки **«Внутрішні примітки»**. Внутрішні примітки не надсилаються клієнтам.



Важливі нюанси надсилання повідомлень через бізнеспрофіль Google:

Якщо ви отримуєте повідомлення в бізнес-профілі Google і не відповідаєте, Google може деактивувати можливість обміну повідомленнями на вашій сторінці.

На повідомлення у Facebook потрібно відповідати протягом 7 днів.

Перш ніж ви зможете відповісти, клієнт повинен підключити функцію отримання SMS-повідомлень.



Показники вхідних повідомлень

Показники вхідних повідомлень допоможуть налаштувати внутрішні ключові показники ефективності (КРІ) для дій із повідомленнями.

На вкладці «Показники вхідних повідомлень» відображаються інтерактивні таблиці та графіки, які допоможуть вам проаналізувати тенденції в повідомленнях та роботі працівників щодо їх розгляду. Дізнайтеся, скільки у вас бесід на розгляді, скільки дано відповідей та який показник закриття. Відстежуйте показники призначення бесід, а також ефективність роботи команди за користувачами та філіями.

Показники вхідних повідомлень також доступні на вкладці «Звіти».

Звітування

На цій інформаційній панелі відображаються показники кількості бесід, середнього часу, який знадобився для відповіді та закриття бесіди, а також швидкості відповідей.

All Conversations ③	Average time to respond ③	Average time to close ③	Response Rate ③
24 • 58%	57d 21h _{▼40%}		46% 190%
Previous Period: 57	Previous Period: 34d 17h	Previous Period: 24d 23h	Previous Period: 16%

Показник	Опис
Всі бесіди	Загальна кількість бесід, створених протягом вибраного періоду часу. Перегляд відсоткової зміни та значення за попередній період.
Середній час відповіді	Середній показник часу, який був потрібний для відповіді на повідомлення клієнтів протягом вибраного періоду часу. Перегляд відсоткової зміни та значення за попередній період.
Середній час закриття	Середній показник часу, який був потрібний для закриття бесід з клієнтами протягом вибраного періоду часу. Перегляд відсоткової зміни та значення за попередній період.
Відсоток відповідей	Відсоток повідомлень клієнтів, на які були надані відповіді протягом вибраного періоду часу. Перегляд відсоткової зміни та значення за попередній період.

Примітка: Якщо клієнт відповідає після того, як повідомлення було закрито, воно знову відкриється у вихідній бесіді, і відлік часу до відповіді/закриття почнеться з

Reputation Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Загальні показники бесід

Дізнайтесь відсоток відкритих, непризначених бесід та бесід без відповідей протягом вибраного періоду часу.

Total open conversatio	ons	Total unassigned	d conversations	Total unresponded conversations		
21 _{▼61%}		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	

Ефективність бесід

Вимірюйте показники бесід по філії, члену команди та джерелу. Перегляньте кількість відкритих, призначених бесід та бесід без відповідей, а також середній час відповіді, середній час закриття та відсоток відповідей.

Location Performance									
Location 🔶	All Conversations 🖨	Open 👙	Assigned	Unresponded 🔤	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	ance							
Team Member	Open 🔤	Assigned 🔤	Unresponded	Responded \Leftrightarrow	Closed \ominus	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 \ominus	All Conversations	Open 🔤	Assigned	Unresponded	Responded \Leftrightarrow	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	-	196
Twitter	1334	1334	-	1237	93	-	20h 44m	-	7%



Опції показників

Щоб скористатися додатковими опціями, натисніть на три крапки у верхньому правому кутку таблиць, доступних для експорту.

Доступні параметри: завантажити PDF, завантажити CSV, запланувати або переслати. Усі фільтри, застосовані на даний момент до набору даних, зберігаються для усіх параметрів відгуку. Надіслані електронні листи містять посилання для перегляду звіту, а також посилання для запуску звіту на платформі з метою взаємодії з даними і додавання індивідуальних налаштувань (доступно користувачам із реєстраційними даними облікового запису).

Примітка: Операції, які потребують багато часу для обробки великих масивів даних, можуть викликати контекстне вікно, що дозволяє вам зачекати на продовження операції (потрібно залишитися на тому ж екрані), або отримати повідомлення електронною поштою із посиланням на завантаження (можна перейти на інші екрани).

Параметр	Опис
Завантажити файл PDF	Експортувати поточний набір даних у звіт PDF. Титульна сторінка звіту містить логотип вашого облікового запису, назву звіту, вибраний проміжок часу і вибрані філії.
Завантажити файл CSV	Експортувати поточний набір даних у формат CSV.
Розклад	Створення звіту за розкладом з автоматичним надсиланням електронного листа з поточними даними у формі PDF чи CSV-вкладення іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть назву звіту, частоту (щодня, щотижня, щомісяця, щокварталу, щороку), формат і повідомлення, яке міститиметься в листі. Можна редагувати заплановані звіти із вкладки «Звіти».
Переслати	Надсилання поточних даних електронним листом із PDF чи CSV-вкладенням іншим користувачам платформи (за іменем або статусом) чи на адреси електронної пошти за межами облікового запису. Вкажіть Тему і Повідомлення яке міститиметься в тілі листа.

Використання мобільного застосунку

Використовуйте мобільний застосунок Reputation для доступу до своєї скриньки «Вхідні повідомлення» та інших даних на

Завдяки мобільному застосунку Reputation, доступному в Google Play Store та Apple's App store, ви легко отримуєте доступ до скриньки «Вхідні повідомлення», вкладки «Відгуки», «Опитування» та багатьох інших функцій. Серед способів входу доступна опція Magic Link, введення електронної пошти та пароля, а також єдиний вхід.

На домашній сторінці наведено огляд показників продуктивності для рішень, включених для ваших філій. Натисніть **«Вхідні повідомлення»** на нижній панелі, щоб переглянути бесіди. Тут ви можете:

- Розпочати бесіду з клієнтом через SMS
- Переглянути повідомлення від клієнтів та відповісти на них зі свого мобільного пристрою.
- Відсортувати повідомлення, натиснувши на «Непрочитані», «Позначені», «З відповіддю», «Без відповіді», «Призначені» або «Непризначені».
- Застосувати фільтри для сортування за джерелом та діапазоном дат.

Ви можете призначити термін виконання для кожної бесіди, клацнувши список «Без терміну виконання» у верхньому лівому кутку. У верхньому правому куті клацніть **«Інформація»**, щоб переглянути відомості про бесіду та контакт, або клацніть три крапки, щоб призначити, позначити, закрити або позначити як непрочитану.



Завантажте безкоштовний мобільний застосунок Reputation з <u>Google Play Store</u> або <u>Apple's App store</u>, щоб мати доступ до інформації на ходу.

Для отримання додаткової інформації зверніться до менеджера по роботі з клієнтами або до служби підтримки.



Платні преміум-послуги

Незважаючи на наше прагнення зробити платформу інтуїтивно зрозумілою та ефективною, ми розуміємо, що найцінніше — час, а ресурси та пропускна спроможність можуть бути обмежені. Reputation має команду відданих справі експертів, готових допомогти вам керувати вашими оголошеннями; оптимізувати SEO; публікувати дописи в соціальних мережах та керувати ними, а також керувати відповідями на відгуки. Завдяки цьому набору додаткових послуг, які підтримуються нашою платформою та продуктами, ми можемо гарантувати високу якість обслуговування клієнтів. Наші експерти допоможуть вам:

- Забезпечити безкомпромісну точність (керування оголошеннями)
- Максимально підвищити привабливість ваших бізнес-профілів (керовані сервіси для Google)
- Використовувати можливості соціальних мереж (управління соціальними мережами)
- Перемагає той бренд, який найбільше піклується про клієнтів (керування відповідями на відгуки)

Примітка: Хоча наша команда з надання платних преміум-послуг Reputation може керувати взаємодією з клієнтами в соціальних мережах, ми не підтримуємо обмін повідомленнями в реальному часі.



За більш детальною інформацією про платні преміум-послуги зверніться до менеджера по роботі з клієнтами.

Reputation

Чи був цей посібник корисним? Повідомте нам: https://bit.ly/rep-guides

Додаткові ресурси

Ознайомтеся з повним списком посібників користувача, які допомагають дізнатися більше про платформу Reputation.

- Дії
- Адміністратор
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнес-оголошення
- Інформаційні панелі
- Досвід
- Мобільний застосунок
- Сторінки й покажчики
- Rep Connect

- Звіти
- Показник репутації
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- Віджети

