

Mobile App



Přehled mobilní aplikace

Pomocí mobilní aplikace Reputation získáte přístup k údajům o své pověsti na cestách na svém mobilním zařízení (iOS | Android).

Díky mobilní aplikaci Reputation dostupné v obchodu Google Play a obchodu App společnosti Apple můžete snadno zobrazovat své ovládací panely a získat přístup ke svým údajům s několika možnostmi přihlášení včetně možnosti odkazu „Magic Link“, zadání e-mailu a hesla a jednorázovým přihlášením.

Domovská stránka přináší přehled metriky výkonnosti v řešeních, která jsou pro vaše místa povolena. Uvidíte Reputation Score; trend názoru u vašich recenzí; metriku za celou dobu včetně průměrného hodnocení a objemu recenzí; údaje o trendu k připojeným účtům na sociálních sítích; a metriku průzkumu včetně průměrného hodnocení NPS a objemu průzkumů.

Kromě zobrazování vašich údajů na vašem mobilním zařízení mobilní aplikace Reputation umožňuje praktickou správu reputace, a to následujícím způsobem:

- Monitorování, reakce, preposílání a odpovídání na recenze ze stránek třetích stran.
- Vyžádání recenzí k vašim umístěním.
- Vytvářejte obsah, spravujte konverzace a odpovídejte na komentáře na připojených sociálních sítích
- Iniciujte, zobrazujte a odpovídejte na zprávy od svých zákazníků
- Zobrazit zprávy od vašich zákazníků a odpovídat z vašeho mobilního zařízení.
- Pracujte s tikety upravováním fronty, fází a štítků, aktualizací komentářů, přidáváním příloh nebo úplným uzavíráním tiketů
- Vytvářejte nové tikety podle potřeby přímo přes mobilní aplikaci
- Spravujte a reagujte na zpětnou vazbu k průzkumu, nebo preposílejte průzkumy členovi týmu

Poznámka: Vaše mobilní aplikace se může lišit od toho, co zobrazujeme v této příručce, protože záleží na tom, k jakým řešením máte přístup v aplikaci pro stolní počítače.

Stažením bezplatné mobilní aplikace Reputation z obchodu Google Play nebo z obchodu App store společnosti Apple získáte přístup k vašim informacím na cestách.

Android

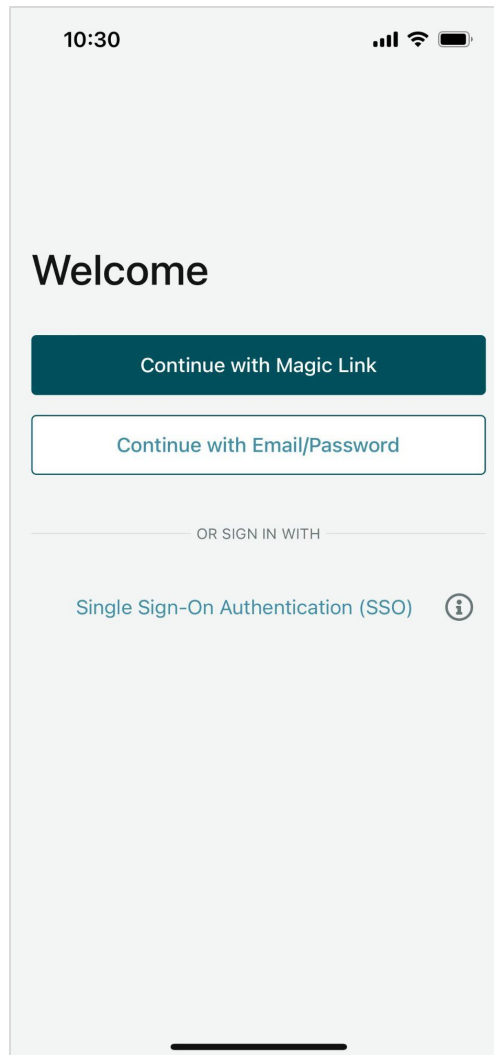


iOS



Přihlášení do mobilní aplikace

Existují tři způsoby, jak se přihlásit do vaší platformy Reputation z vašeho mobilního zařízení. Můžete použít buď odkaz Magic Link, e-mail a heslo, které používáte k přihlášení na počítači, nebo jednorázové přihlášení v rámci platformy.



Přihlášení do aplikace pomocí uživatelského jména a hesla:

1. Otevřete aplikaci Reputation na svém mobilním zařízení a klikněte na možnost **Continue with Email/Password** (Pokračovat pomocí e-mailu/hesla).
2. Zadejte svůj e-mail a heslo a klikněte na tlačítko **Sign In** (Přihlásit se).

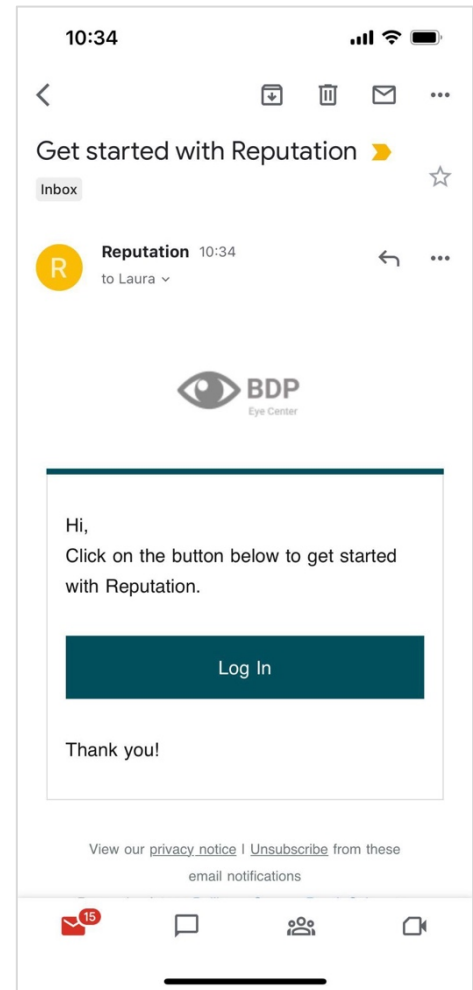
Přihlášení do aplikace pomocí odkazu Magic Link (bez hesla):

1. Otevřete aplikaci Reputation v mobilním zařízení a klikněte na tlačítko Continue with Magic Link (Pokračovat pomocí Magic Link).
2. Zadejte e-mailovou adresu spojenou s vaším účtem Reputation a klikněte na tlačítko Send Magic Link (Odeslat mi Magic Link).
3. Zkontrolujte svůj e-mail z mobilního zařízení. Pokud e-mail nevidíte, zkontrolujte složku Spam.
4. V e-mailu klepněte na odkaz/tlačítko Přihlásit se.

Přihlášení do aplikace pomocí SSO (bez uživatelského jména/hesla):

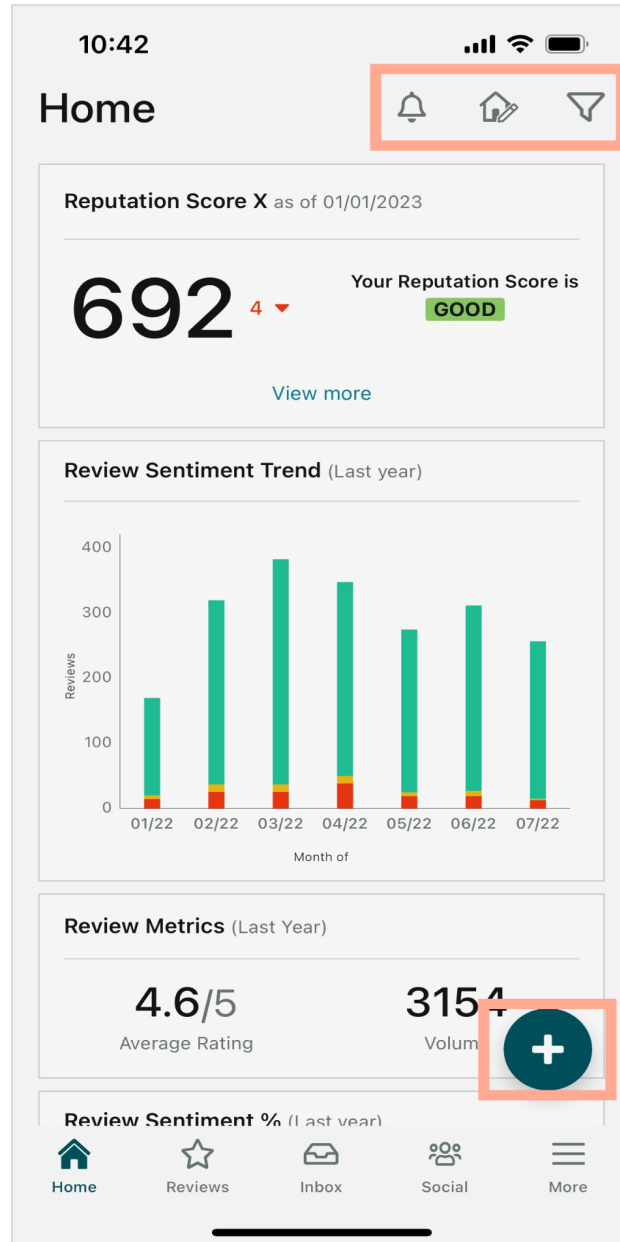
Pokud se k platformě Reputation obvykle přihlašujete prostřednictvím podnikového řídicího panelu a máte firemní ID, použijte tuto metodu k přihlášení.

1. V mobilním prohlížeči otevřete odkaz <https://app.reputation.com>. Pokud ještě nejste přihlášení, přistupte k aplikaci jednotného přihlášení a spusťte ovládací panel Reputation.
2. V dolní části obrazovky klepněte na odkaz Otevřít v aplikaci.

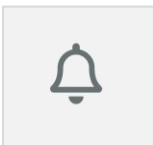


Domovská obrazovka

Na domovské obrazovce uvidíte svá data napříč všemi řešeními, která váš účet využívá. Toto zobrazení lze přizpůsobit podle toho, co chcete vidět po otevření mobilní aplikace.

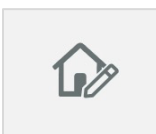


Klepnutím na následující ikony na domovské obrazovce můžete provést následující kroky:



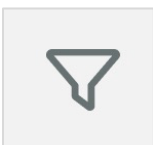
Zobrazte všechna oznámení nebo filtrujte oznámení na všechna, která jsou označena jako nepřečtená.

Chcete-li vytvořit, upravit nebo odstranit oznámení, navštivte webovou platformu nebo se obraťte na tým podpory Reputation.

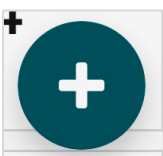


Tato ikona umožňuje vybrat, změnit pořadí nebo skrýt určité widgety ze zobrazení řídicího panelu. Dostupné widgety zahrnují:

- Hodnocení reputace X
- Trend názorů recenzí
- Kontrola metrik
- % názorů recenzí
- Stránky s recenzemi
- Sociální metriky
- Metriky průzkumu
- Trend NPS průzkumu
- Metriky akcí



Filtrování dat řídicího panelu na domovské obrazovce podle stavu, období, umístění atd. Tyto informace lze upravit podle vašich potřeb. Požádejte o pomoc podporu nebo svého manažera zákaznických úspěchů.



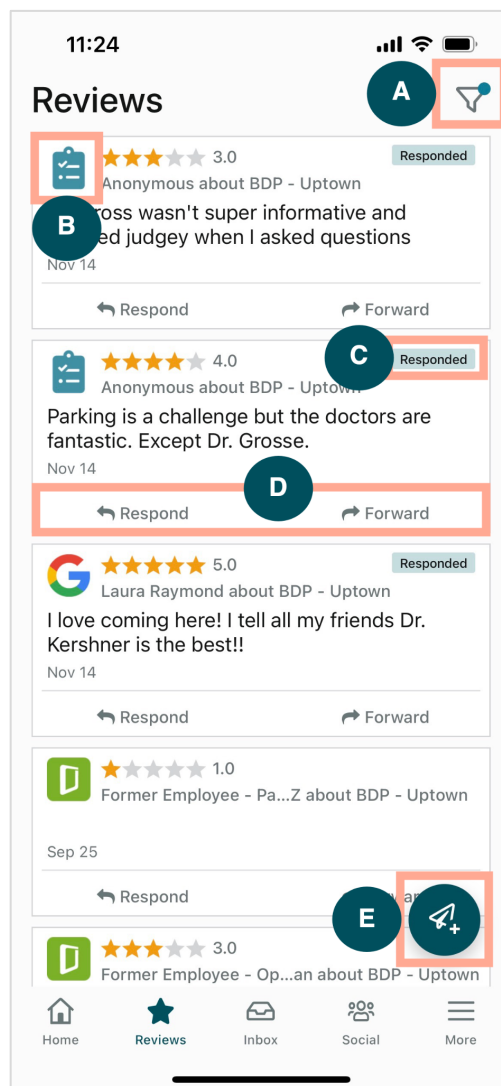
Klepnutím na ikonu plus:

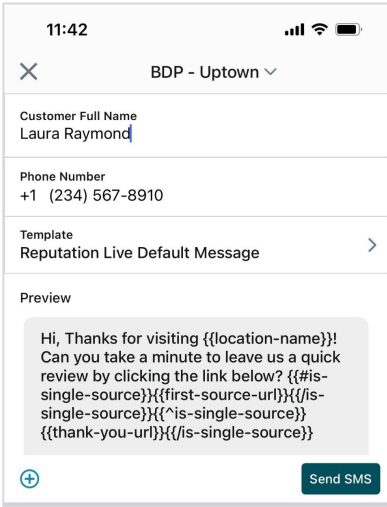
1. Zahájíte konverzaci přes složku Doručená pošta,
2. Vytvoříte příspěvek na sociální síti,
3. Nebo pošlete pozvánku na recenzi

Recenze

Klepněte na **Recenze** ve spodní navigační nabídce na obrazovce. Získáte tak všechny recenze, které jste na svou firmu obdrželi.

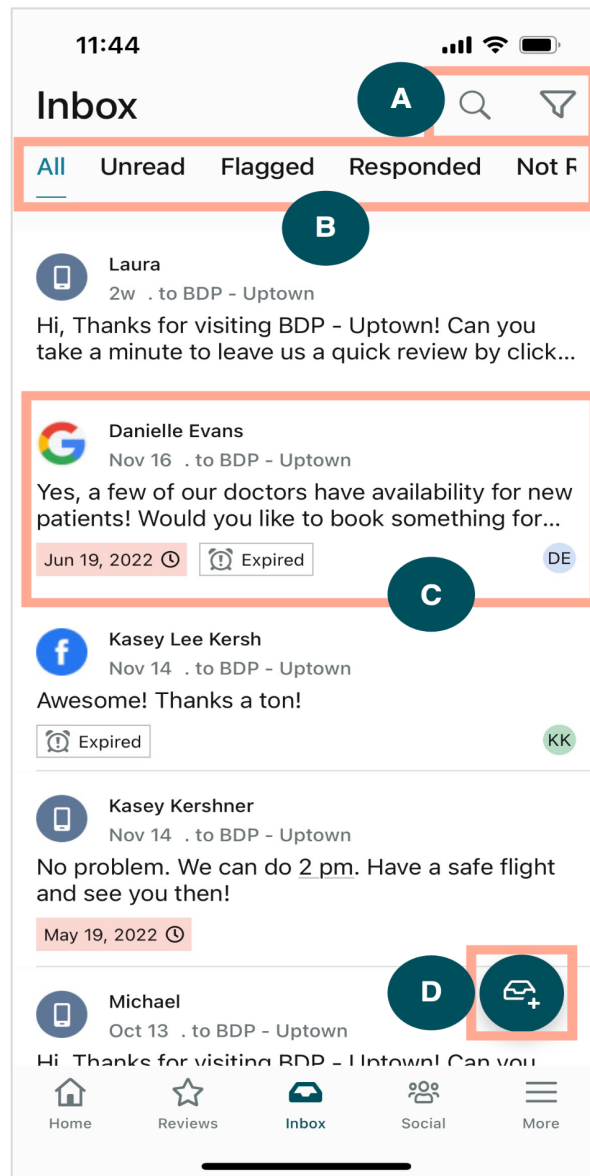
Poznámka: Ujistěte se, že jsou vaše zdroje správně připojeny. Upravte svá připojení kontrolou zdrojů v části Obecná nastavení na ploše.



A	Filtrujte, které recenze se zobrazí na Ovládacím panelu.
B	Zobrazí se, ze kterého zdroje recenze pochází, např. Facebook, Google, Glassdoor atd.
C	Zobrazí se, zda již bylo na recenzi odpovězeno nebo ne.
D	Odpovězte na zprávu v aplikaci nebo ji přepošlete příslušné osobě, která problém předá dále.
E	<p>Vyžádejte si recenze od svých zákazníků prostřednictvím SMS zpráv.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Začněte klepnutím na tuto ikonu. 2. Klepněte na místa, ze kterých chcete, aby tento požadavek přišel. 3. Přidejte celé jméno a telefonní číslo zákazníka. 4. Vyberte šablonu žádosti o recenzi, kterou chcete použít. 5. Média přidáte klepnutím na ikonu plus (+) v pravém dolním rohu. 6. Klepnutím na Odeslat SMS odešlete žádost. 

Doručená pošta

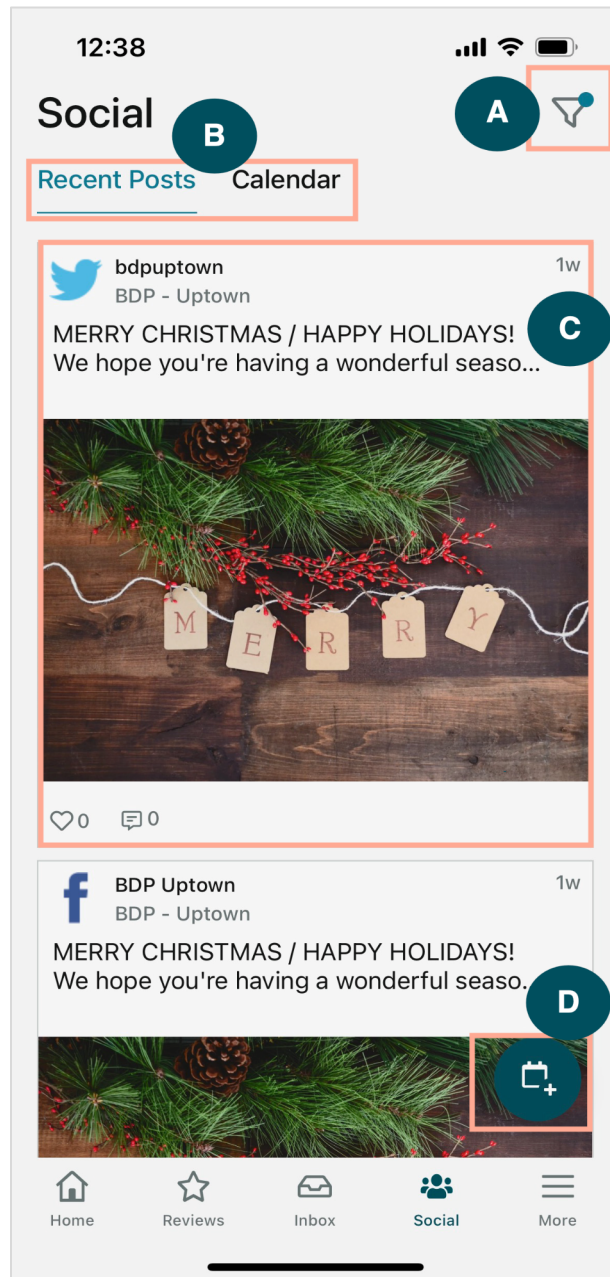
Klepnutím na **Doručená pošta** v dolní navigační nabídce na obrazovce můžete spravovat zprávy od zákazníků a od nich.



A	Pomocí lupy vyhledejte konkrétní zprávu nebo pomocí ikony trychtýře zprávy filtrujte.
B	Filtrujte své zprávy tak, aby se zobrazovaly všechny zprávy, nepřečtené, označené příznakem, odpovězeno nebo neodpovězeno.
C	<p>Klepnutím na zprávu si zobrazíte další podrobnosti konverzace. Po otevření konverzace můžete:</p> <ul style="list-style-type: none">• Odpovědět (napište vlastní zprávu nebo použijte jednu ze šablon maker)• Přiřadit• Nastavit fázi (otevřeno nebo zavřeno)• Nastavit hlavní příčinu (důvod kontroly)• Označit jako nepřečtené• Označit příznakem• Nastavit nebo odebrat termín (abyste mohli reagovat včas)• Přidat poznámky ke konverzaci
D	Klepnutím na tuto ikonu zahájíte novou zprávu pomocí zpráv SMS.

Sociální sítě

Klepnutím na **Sociální sítě** v dolní navigační nabídce na obrazovce zobrazíte své nedávné sociální příspěvky nebo nadcházející kalendář.



A	Filtrujte, které příspěvky ze sociálních sítí chcete zobrazit na svém panelu sociálních sítí.
B	<p>Navigace mezi posledními příspěvky nebo kalendářem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karta Poslední příspěvky zobrazuje obsah, který již byl zveřejněn na vašich sociálních kanálech. Zapojení můžete zobrazit také podle počtu lajků a komentářů zobrazených u každého příspěvku. • Karta Kalendář umožňuje zobrazit naplánované příspěvky.
C	Klepnutím na jednotlivý příspěvek zobrazíte další možnosti. Zde můžete příspěvek okomentovat a odpovědět ostatním písemnou zprávou, obrázkem nebo videem.
D	<p>Tato ikona umožňuje vytvořit příspěvek.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klepněte na ikonu. 2. Vyberte účty, na které chcete posílat příspěvky z připojených sociálních sítí. Připojení zdrojů sociálních médií lze přidat v rámci platformy Reputation. 3. Nahrajte své obrázky/videa ke zveřejnění nebo vyberte média z knihovny prostředků. 4. Klikněte na položku Zveřejnit nebo si naplánujte pozdější termín.

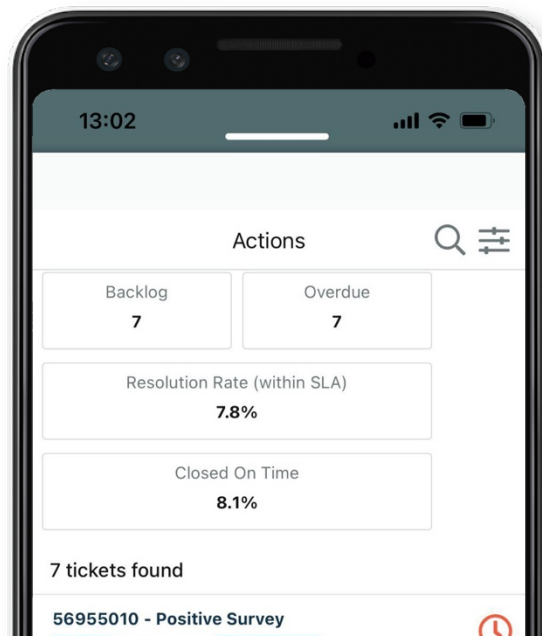
Více

Klepnutím na **Více** ve spodní navigační nabídce na obrazovce získáte další možnosti. Zde se můžete dále ponořit do údajů o akcích a průzkumech, zkontrolovat žebříček požadavků a upravit nastavení.

Poznámka: Tyto možnosti nabídky se mohou lišit v závislosti na tom, jaká řešení vaše firma používá na platformě Reputation. *Ne každý má kartu Více.*

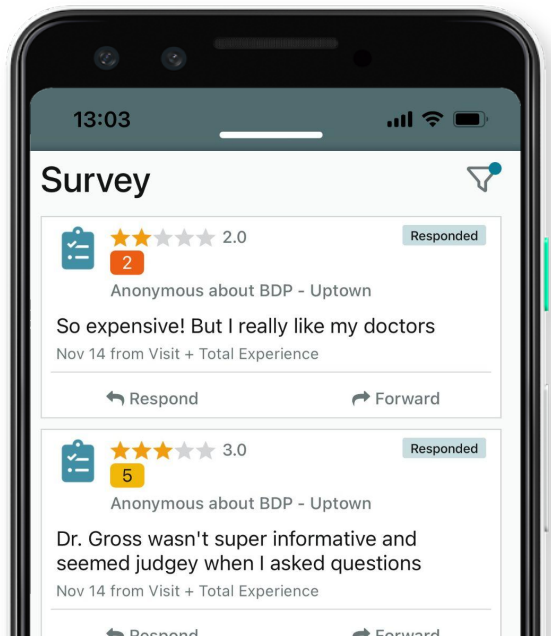
Akce

Zkontrolujte stav zákaznických tiketů na svém mobilním zařízení. Podívejte se, kolik tiketů je nevyřízených nebo po termínu, vaši míru řešení a procento tiketů, které jsou uzavřeny včas. Kromě toho můžete na tiket reagovat, přeposílat nebo sdílet a eskalovat, a dokonce vytvořit nový tiket.



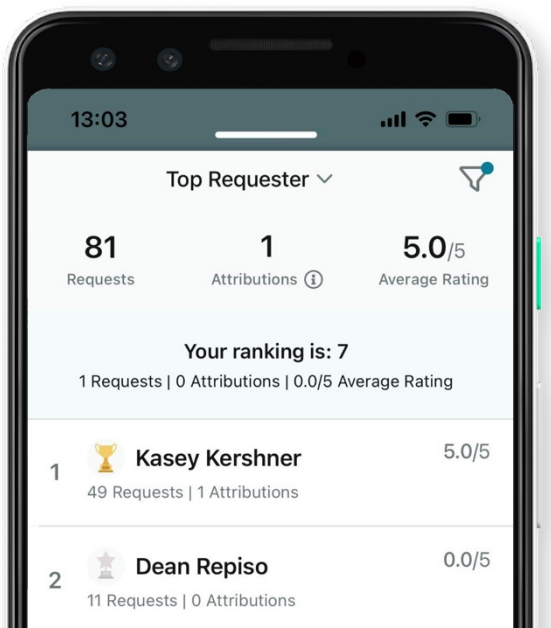
Průzkum

Odpovězte nebo přepošlete zpětnou vazbu z průzkumu pouhým klepnutím prstu.



Žebříček žádostí

Podívejte se, jak na tom váš tým je, co se týče kontroly žádostí. Tento žebříček ukazuje každému uživateli, kolik žádostí odeslal a kolik recenzí vygeneroval.



Další zdroje

- Akce
- Správce
- Sociální síť značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Zkušenost
- Doručená pošta
- Stránky a lokátory
- Rep Connect
- Hodnocení reputace
- Zprávy
- Žádosti
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální síť
- Průzkumy
- Widgety