

Aplicación Móvil



Resumen de la aplicación móvil

Utiliza la aplicación móvil de Reputation para acceder a tus datos de reputación desde tu dispositivo móvil (iOS o Android).

Con la aplicación móvil de Reputation, disponible en Google Play Store y en el App Store de Apple, ve fácilmente tus paneles de control y accede a tus datos con múltiples formas de iniciar sesión, incluida una opción de “Magic Link”, introducción de correo electrónico y contraseña, e inicio de sesión único.

La Página de inicio proporciona una descripción general de los indicadores de rendimiento en todas las soluciones habilitadas para tus ubicaciones. Puedes ver tu Puntuación de Reputation; una Tendencia de sentimiento de tus reseñas; indicadores “de todos los tiempos”, incluida la Calificación Promedio y el Volumen de reseñas; datos de tendencias para cuentas de redes sociales conectadas; e indicadores de encuestas, incluida la Calificación promedio de NPS y el Volumen de encuestas.

Además de ver tus datos en tu dispositivo móvil, la aplicación móvil Reputation permite gestionar cómodamente la reputación de las siguientes maneras:

- Controlar, responder, reenviar y responder a reseñas de sitios de terceros.
- Solicitar reseñas para tus ubicaciones
- Crear contenido, administrar conversaciones y responder a comentarios en sitios de redes sociales conectados
- Inicia, ve y responde a los mensajes de tus clientes
- Ver los mensajes de tus clientes y responder desde tu dispositivo móvil.
- Tomar medidas en los boletos ajustando colas, etapas y etiquetas, actualizando comentarios, añadiendo archivos adjuntos o cerrando boletos por completo
- Crear nuevos boletos según sea necesario directamente a través de la aplicación móvil
- Administrar y responder a los comentarios de la encuesta, o reenviar las encuestas a un miembro del equipo

Nota: tu aplicación móvil puede tener un aspecto diferente al que mostramos en esta guía, ya que depende de las soluciones a las que tengas acceso en la aplicación de escritorio.

Descargar la aplicación móvil gratuita Reputation a través de Google Play Store o el App Store de Apple para empezar a acceder a tu información en cualquier lugar.

Android

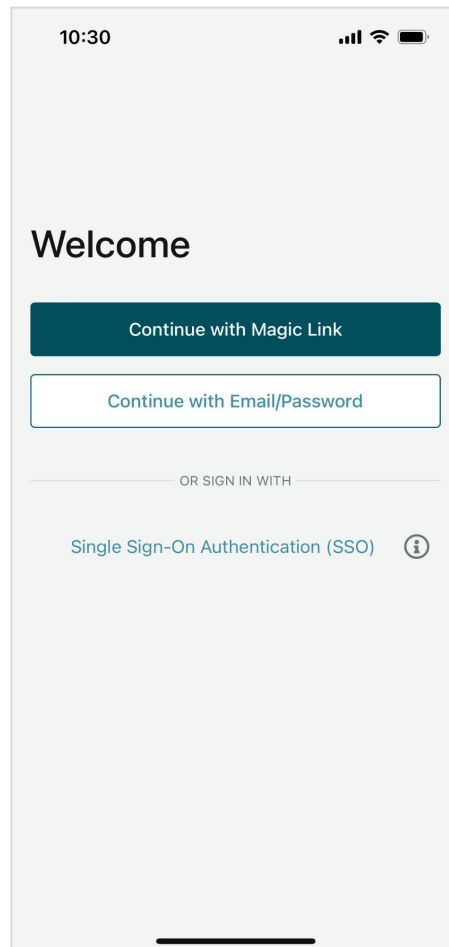


iOS



Iniciar sesión en la aplicación móvil

Hay tres formas de iniciar sesión en tu plataforma de Reputation desde tu dispositivo móvil. Puedes usar un "Magic Link" (enlace mágico), el correo electrónico y la contraseña que usas para iniciar sesión en un ordenador, o SSO dentro de la plataforma.



Iniciar sesión en la aplicación con un nombre de usuario y contraseña:

1. En tu dispositivo móvil, abre la aplicación de Reputation y toca en **Continuar con correo electrónico / contraseña**.
2. Introduce tu dirección de correo electrónico y la contraseña y toca en **Iniciar sesión**.

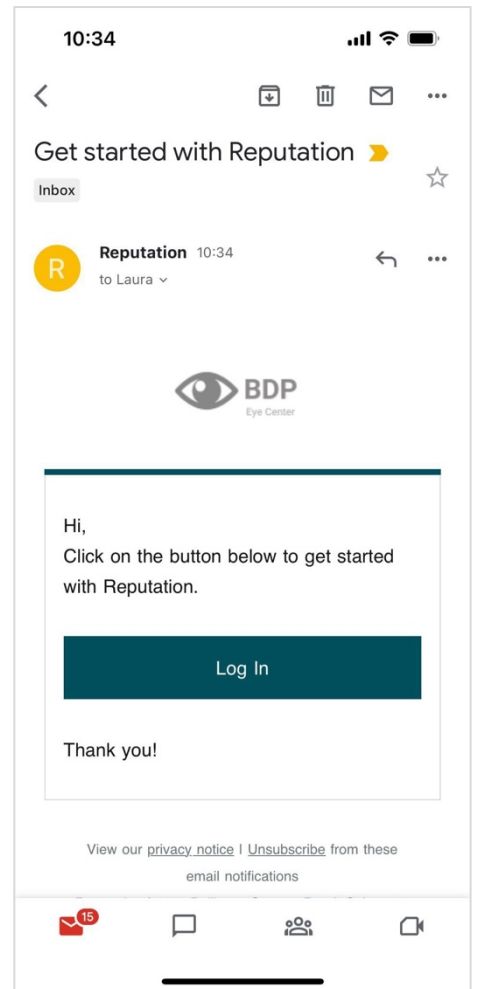
Iniciar sesión en la aplicación con un magic link (sin contraseña):

1. En tu dispositivo móvil, abre la aplicación de Reputation y toca en Continuar con Magic Link.
2. Introduce la dirección de correo electrónico asociada con tu cuenta de Reputation y toca en Enviarme un Magic Link.
3. Comprueba tu buzón de correo electrónico desde tu dispositivo móvil. Si no ves el correo electrónico, revisa la carpeta de Correo no deseado.
4. Desde el correo electrónico, presiona el botón / enlace Iniciar sesión.

Iniciar sesión en la aplicación con un inicio de sesión único (SSO) (sin nombre de usuario / contraseña):

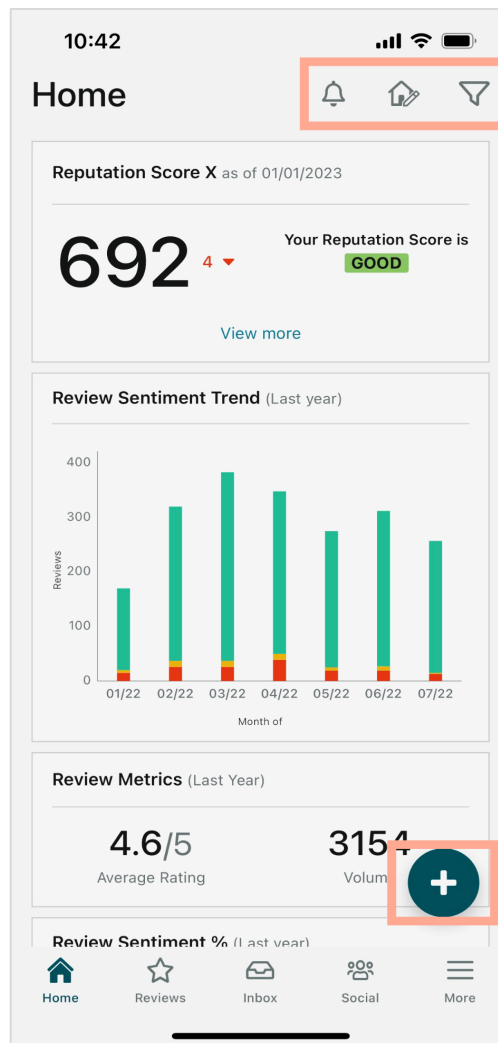
Si normalmente inicias sesión en la plataforma de Reputation a través de un panel corporativo y tienes una identificación corporativa, usa este método para iniciar sesión.

1. En el navegador de tu dispositivo móvil, abre la página <https://app.reputation.com>. Si aún no has iniciado sesión, accede a tu aplicación de inicio de sesión único para iniciar el panel de control de Reputation.
2. En la parte inferior de la pantalla, presiona el enlace de Abrir en la aplicación.

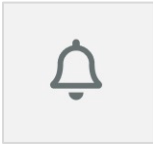


Pantalla de inicio

Desde la pantalla de inicio, verás tus datos en todas las soluciones que utiliza tu cuenta. Esta vista se puede personalizar según lo que prefieras ver al abrir la aplicación móvil.

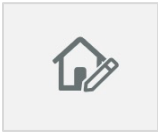


Toca los siguientes iconos en la pantalla de inicio para:



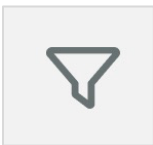
Ver todas las notificaciones o filtrar tus notificaciones a todas las que están marcadas como no leídas.

Para crear, modificar o eliminar notificaciones, por favor visita la plataforma web o contacta con el equipo de Soporte de Reputation.

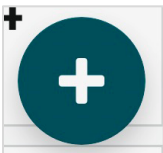


Este icono te permite seleccionar, reordenar u ocultar ciertos widgets de la vista de tu panel de control. Los widgets disponibles incluyen:

- Puntuación de Reputación X
- Tendencia del sentimiento de la reseña
- Indicadores de reseña
- % de Sentimiento de la reseña
- Sitios de Reseña
- Indicadores de redes sociales
- Indicadores de encuesta
- Tendencias del NPS de la encuesta
- Indicadores de acciones



Filtra los datos de tu panel de control en la pantalla de inicio por estado, rango de fechas, ubicación, etc. Esta información es personalizable según tus necesidades. Contacta con tu Responsable de satisfacción del cliente para obtener ayuda.



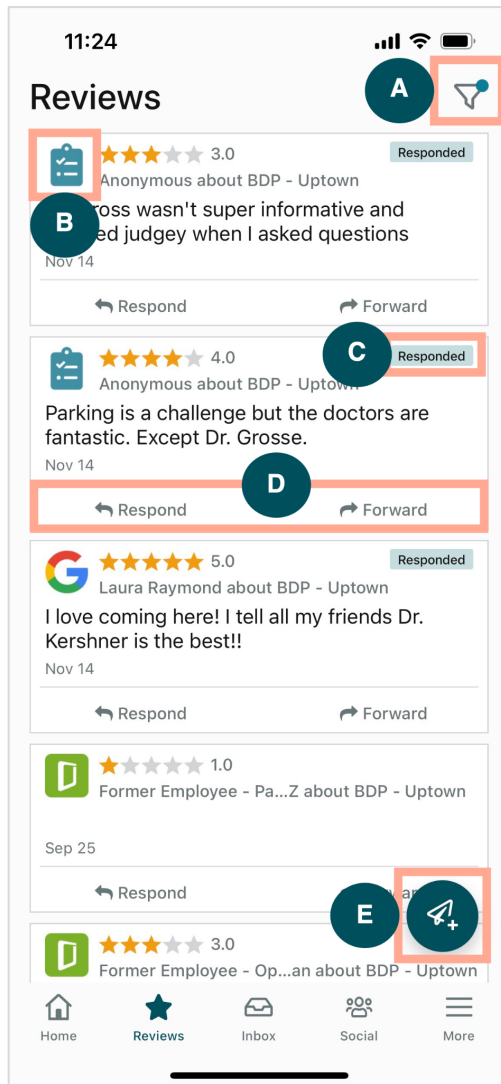
Presiona el icono más para:

1. Inicia una conversación a través de la bandeja de entrada,
2. Crea una publicación en redes sociales,
3. O envía una invitación de reseña

Reseñas

Toca **Reseñas** en el menú de navegación inferior de tu pantalla. Esto te proporciona todas las reseñas que has recibido en tu negocio.

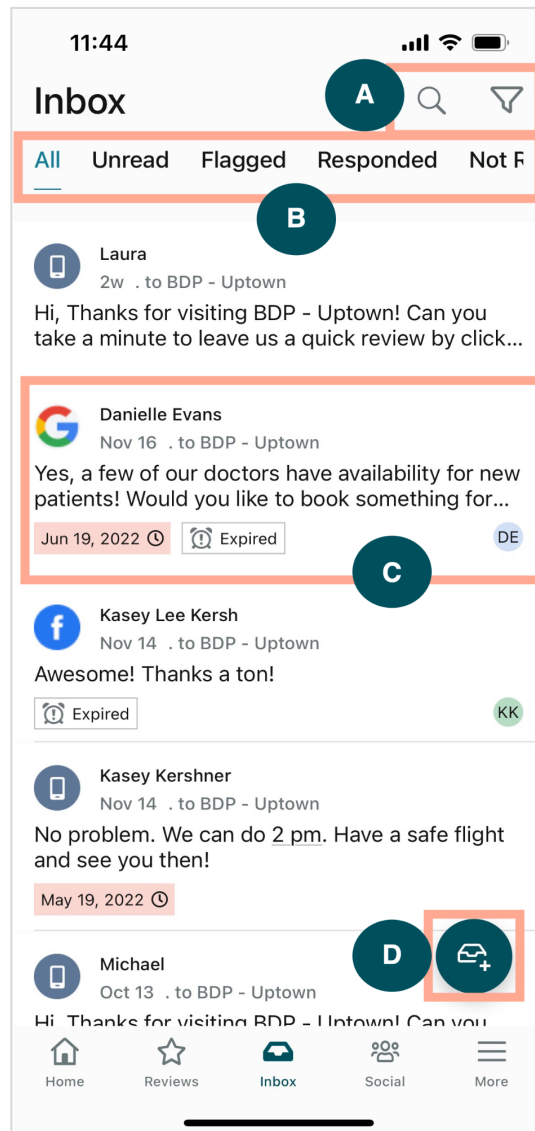
Nota: asegúrate de que tus fuentes están correctamente conectadas. Ajusta tus conexiones revisando tus Fuentes en Ajustes generales desde tu escritorio.



A	Filtra qué reseñas aparecen en tu panel de control.
B	Esto muestra de qué fuente proviene la reseña, por ejemplo, Facebook, Google, Glassdoor, etc.
C	Esto muestra si la reseña fue respondida o todavía no.
D	Responde al mensaje dentro de la aplicación o reenvía el mensaje a la persona adecuada para escalar más el problema.
E	<p>Solicita reseñas de tus clientes a través de mensajes SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toca este icono para empezar. 2. Toca de qué ubicación/es te gustaría que provenga esta solicitud. 3. Añade el nombre completo y el número de teléfono del cliente. 4. Elige la plantilla de solicitud de reseña que deseas utilizar. 5. Toca el icono más (+) en la esquina inferior derecha para añadir redes sociales. 6. Presiona Enviar SMS para enviar una solicitud. <div data-bbox="721 842 1105 1341" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">11:42 📶 📶 🔋</p> <p style="text-align: center;">✕ BDP - Uptown ▾</p> <hr/> <p>Customer Full Name Laura Raymond</p> <hr/> <p>Phone Number +1 (234) 567-8910</p> <hr/> <p>Template Reputation Live Default Message ></p> <hr/> <p>Preview</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>Hi, Thanks for visiting {{location-name}}! Can you take a minute to leave us a quick review by clicking the link below? {{#is-single-source}}{{first-source-url}} {{/is-single-source}} {{^is-single-source}}{{thank-you-url}} {{/is-single-source}}</p> </div> <p style="text-align: center;">⊕ Send SMS</p> </div>

Bandeja de entrada

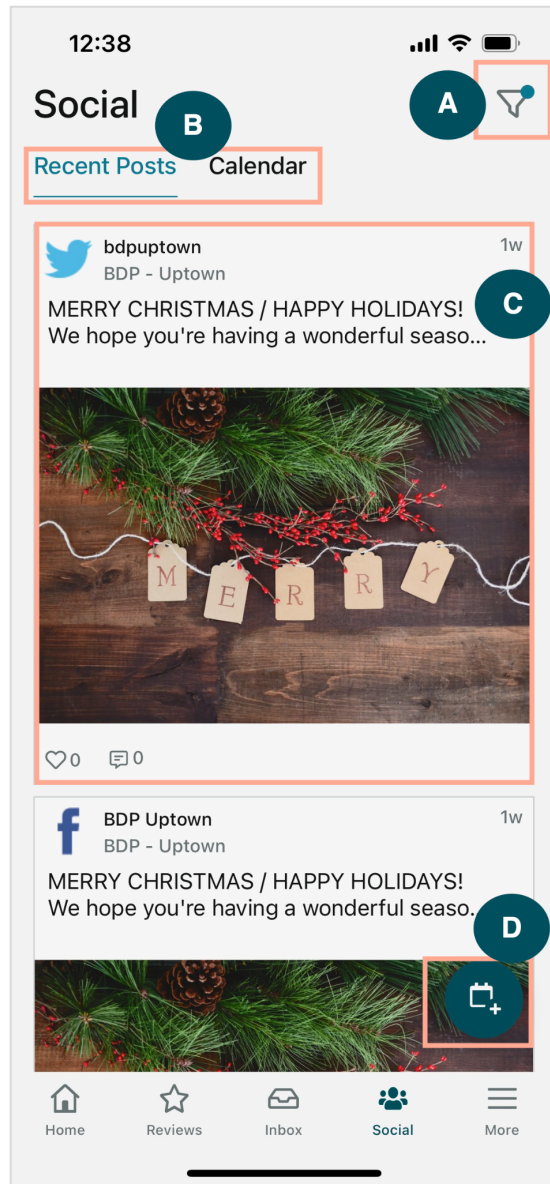
Presiona **Bandeja de entrada** en el menú de navegación inferior de tu pantalla para gestionar los mensajes hacia y desde tus clientes.



A	Usa la lupa para buscar un mensaje específico o usa el icono de filtro para filtrar tus mensajes.
B	Filtra tus mensajes para mostrar Todos los mensajes, No leídos, Marcados, Respondidos o No respondidos.
C	Presiona un mensaje para profundizar en los detalles de la conversación. Al abrir la conversación, puedes: <ul style="list-style-type: none">● Responder (escribe tu propio mensaje o usa una plantilla de las macro respuestas)● Asignar a● Establecer Etapa (abierto o cerrado)● Establecer la Causa raíz (motivo de la reseña)● Marcar como No leído● Marcar como Marcado● Establecer o Eliminar una fecha de vencimiento (para responder de manera oportuna)● Añadir notas de conversación
D	Presiona este icono para iniciar un nuevo mensaje mediante mensajes SMS.

Redes sociales

Presiona **Redes sociales** en el menú de navegación inferior de tu pantalla para ver tus publicaciones en redes sociales recientes o tu próximo calendario.



A	Filtra qué publicaciones en redes sociales te gustaría mostrar en tu panel de control de redes sociales.
B	<p>Navega entre Publicaciones recientes o Calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pestaña Publicaciones recientes muestra el contenido que ya se ha publicado en tus canales en redes sociales. También puedes ver el compromiso por la cantidad de Me gusta y comentarios que se muestran en cada publicación. • La pestaña Calendario te permite ver las publicaciones programadas.
C	Presiona una publicación individual para ver más opciones. Aquí, puedes comentar la publicación y responder a otros con un mensaje escrito, una imagen o un vídeo.
D	<p>Este icono te permite crear una publicación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presiona el icono. 2. Selecciona las cuentas en las que deseas publicar desde las redes sociales conectadas. Las conexiones de fuentes de redes sociales se pueden añadir dentro de la plataforma de Reputation. 3. Carga tus imágenes / vídeos para publicar, o selecciónalos de la biblioteca de recursos. 4. Haz clic en Publicar o programar para más tarde.

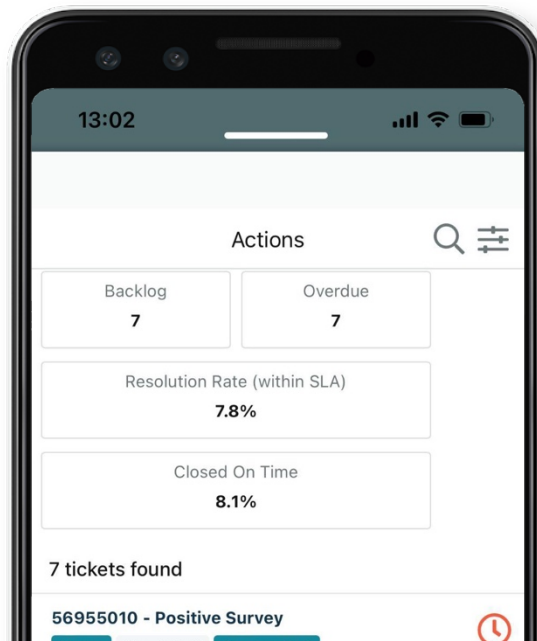
Más

Presiona **Más** en el menú de navegación inferior de tu pantalla para obtener capacidades adicionales. Aquí, puedes profundizar en los datos de Acciones y Encuestas, consultar tu Solicitudes de la Tabla de clasificación y ajustar tus Ajustes.

Nota: estas opciones de menú pueden diferir según las soluciones que utilice tu negocio en la plataforma de Reputation. *No todos tienen una pestaña Más.*

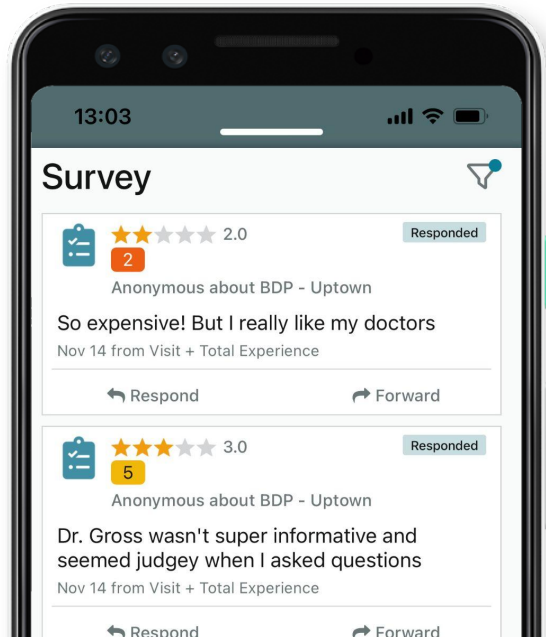
Acciones

Consulta el estado de los boletos de los clientes en tu propio dispositivo móvil. Ver cuántos boletos están atrasados o vencidos, tu tasa de resolución y el porcentaje de boletos que se cierran a tiempo. Además, puedes responder al boleto, reenviar o compartir para escalar e incluso crear un nuevo boleto.



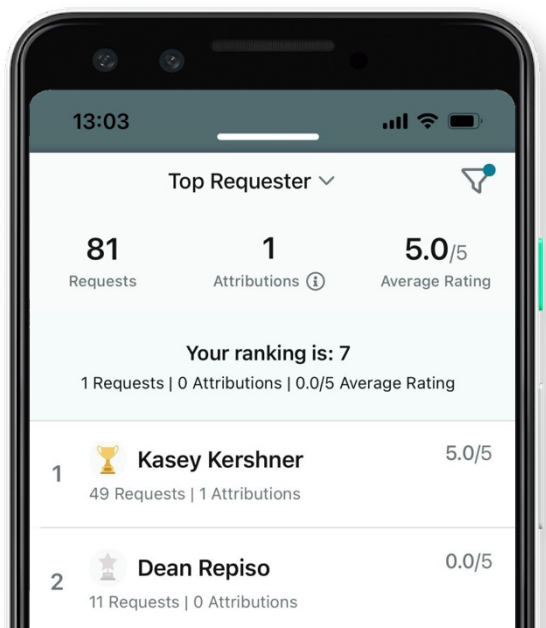
Encuesta

Responde o reenvía los comentarios de la encuesta con un simple toque de tu dedo.



Solicitudes de la Tabla de clasificación

Mira cómo se está desempeñando tu equipo cuando se trata de solicitudes de reseña. Esta Tabla de clasificación muestra a cada usuario, cuántas solicitudes ha enviado y cuántas reseñas ha generado.



Recursos adicionales

- **Acciones**
- **Administrador**
- **Redes sociales de la marca**
- **Fichas de empresa**
- **Paneles de control**
- **Experiencia**
- **Bandeja de entrada**
- **Páginas y Localizadores**
- **Rep Connect**
- **Puntuación de Reputation**
- **Informes**
- **Solicitudes**
- **Reseñas**
- **Escuchar a social media**
- **Social Suite**
- **Encuestas**
- **Widgets**