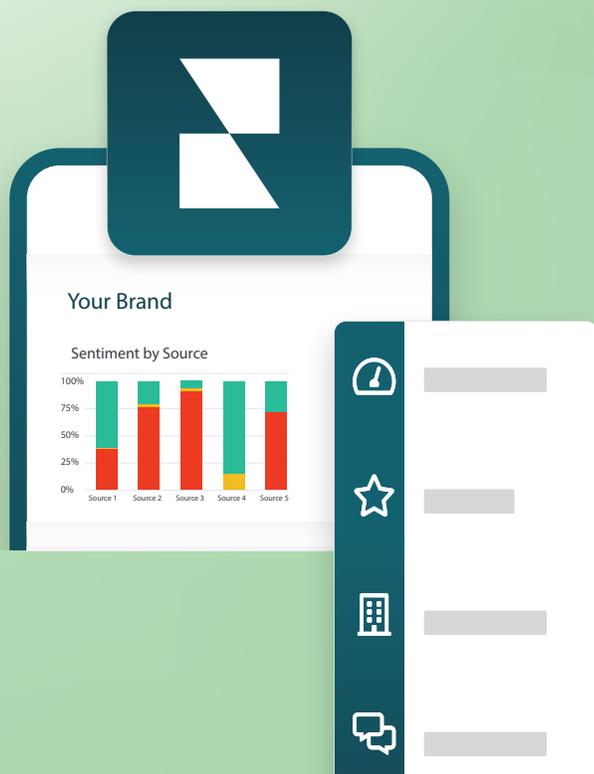


Application Mobile



Aperçu de l'application mobile

Utilisez l'application mobile Reputation pour accéder à vos données de réputation à tout moment sur votre appareil mobile (iOS | Android).

Avec l'application mobile Reputation disponible dans le Google Play Store et l'App store d'Apple, consultez facilement vos tableaux de bord et accédez à vos données grâce à plusieurs méthodes de connexion, notamment l'option « Lien magique », la saisie du message et du mot de passe, et l'authentification unique.

La page d'accueil fournit un aperçu des indicateurs de performance des solutions activées pour vos sites. Vous pouvez consulter votre Score Reputation, la Tendence d'opinions de vos avis, les indicateurs « depuis Toujours », y compris la moyenne d'étoiles et le Volume des avis, les données sur la tendance des comptes sociaux connectés et des indicateurs de sondage, notamment la Note moyenne du NPS et le volume de sondages.

Outre la possibilité de consulter vos données sur votre appareil portable, l'application mobile Reputation permet une gestion pratique de la réputation via les moyens suivants :

- Analysez, réagissez, transmettez et répondez aux avis provenant de sites tiers.
- Demander des avis sur vos sites
- Créez du contenu, gérez des conversations et répondez aux commentaires sur les réseaux sociaux connectés
- Lancez, consultez et répondez aux messages de vos clients
- consulter les messages de vos clients et y répondre depuis votre appareil mobile.
- Prenez des mesures concernant les tickets en ajustant les files d'attente, les étapes et les étiquettes, en mettant à jour les commentaires, en ajoutant des pièces jointes ou en fermant complètement les tickets
- Créez de nouveaux tickets si nécessaire directement à partir de l'application mobile
- Gérez et répondez aux commentaires sur les sondages ou transmettez les sondages à un membre de l'équipe

Note: Votre application mobile peut être différente de celle présentée dans ce guide, car elle dépend des solutions auxquelles vous avez accès dans l'application de bureau.

Téléchargez l'application mobile gratuite de Reputation sur Google Play Store ou l'App store d'Apple pour commencer à accéder à vos informations à tout moment.

Android

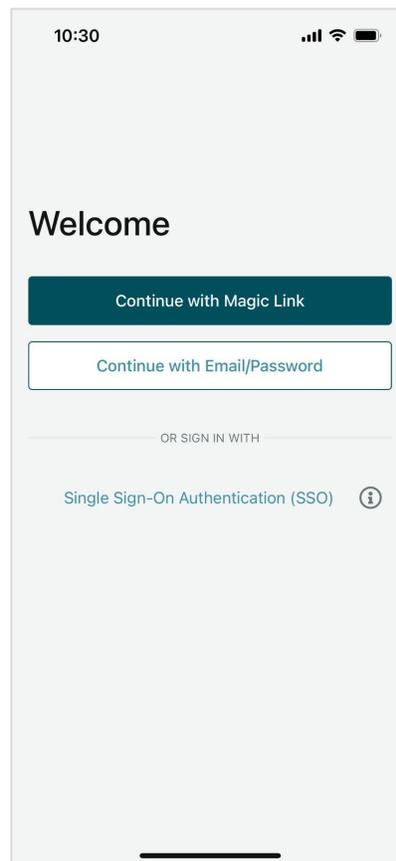


iOS



Se connecter à l'application mobile

Il existe trois façons de se connecter à votre plateforme Reputation depuis votre appareil mobile. Vous pouvez utiliser soit un Magic Link, l'adresse e-mail et le mot de passe que vous utilisez pour vous connecter sur un ordinateur, soit un SSO au sein de la plateforme.



Pour vous connecter à l'application avec un nom d'utilisateur et un mot de passe :

1. Ouvrez l'application Reputation sur votre appareil mobile, et cliquez sur **Poursuivre avec E-mail/Mot de passe**.
2. Saisissez votre e-mail et votre mot de passe, et cliquez sur **Connexion**.

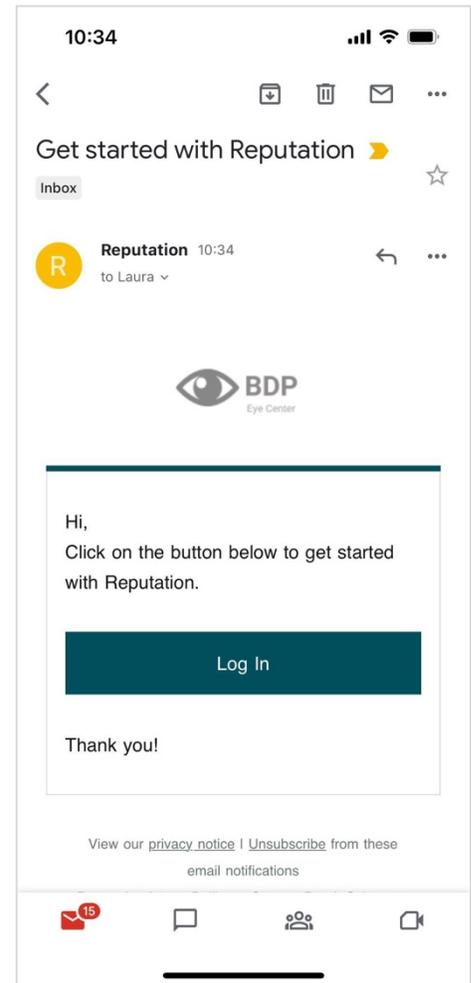
Pour vous connecter à l'application avec un lien magique (pas de mot de passe) :

1. Ouvrez l'application Reputation sur votre appareil mobile et cliquez sur **Poursuivre avec un lien magique**.
2. Saisissez l'adresse e-mail associée votre compte Reputation, et cliquez sur **Envoyez-moi un lien magique**.
3. Consultez vos e-mails à partir de votre appareil mobile. Si vous ne voyez pas l'e-mail, consultez votre dossier Spam.
4. À partir de l'e-mail, cliquez sur le lien/bouton Connexion.

Pour vous connecter à l'application en utilisant le SSO (pas d'utilisateur/mot de passe) :

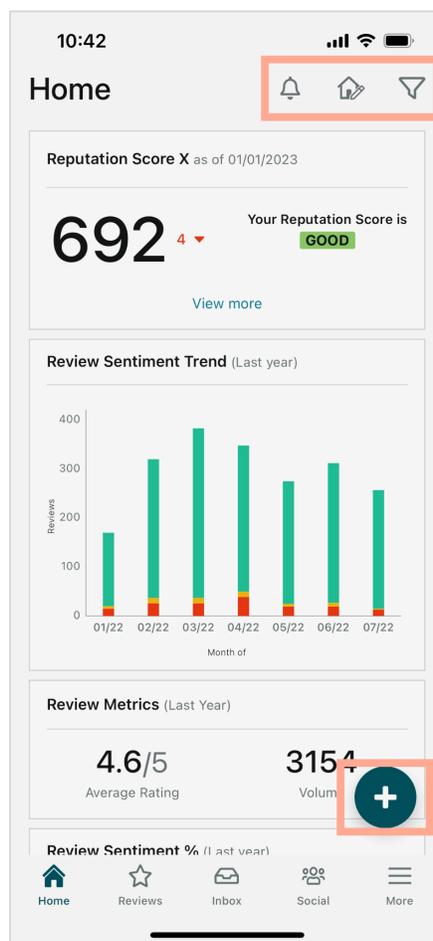
Si vous vous connectez généralement à la plateforme Réputation via un tableau de bord d'entreprise et que vous disposez d'un identifiant d'entreprise, utilisez cette méthode pour vous connecter.

1. Ouvrez <https://app.reputation.com> sur le navigateur de votre mobile. Si vous n'êtes pas encore connecté, accédez à votre application d'authentification unique pour lancer le tableau de bord de Reputation.
2. En bas de l'écran, cliquez sur le lien Ouvrir dans l'application.



Écran d'accueil

Sur l'écran d'accueil, vous verrez vos données pour toutes les solutions utilisées par votre compte. Cette vue est personnalisable en fonction de ce que vous préférez voir à l'ouverture de l'application mobile.



Appuyez sur les icônes suivantes sur l'écran d'accueil pour obtenir les éléments suivants :



Affichez toutes les notifications ou filtrez vos notifications pour ne retenir que celles qui sont marquées comme non lues.

Pour créer, modifier ou supprimer des notifications, veuillez consulter la plateforme web ou contacter l'équipe d'assistance Reputation.



Cette icône vous permet de sélectionner, de réorganiser ou de masquer certains widgets dans la vue de votre tableau de bord. Les widgets disponibles sont les suivants :

- Score de réputation X
- Tendance des sentiments des avis
- Indicateurs d'avis
- Sentiment des avis %
- Sites d'avis
- Indicateurs sociaux
- Indicateurs de sondage
- Tendance NPS d'enquête
- Indicateurs d'actions



Filtrez les données de votre tableau de bord sur l'écran d'accueil par état, plage de dates, site, etc. Ces informations sont personnalisables en fonction de vos besoins. Contactez le service d'assistance ou votre responsable de la réussite des clients pour obtenir de l'aide.



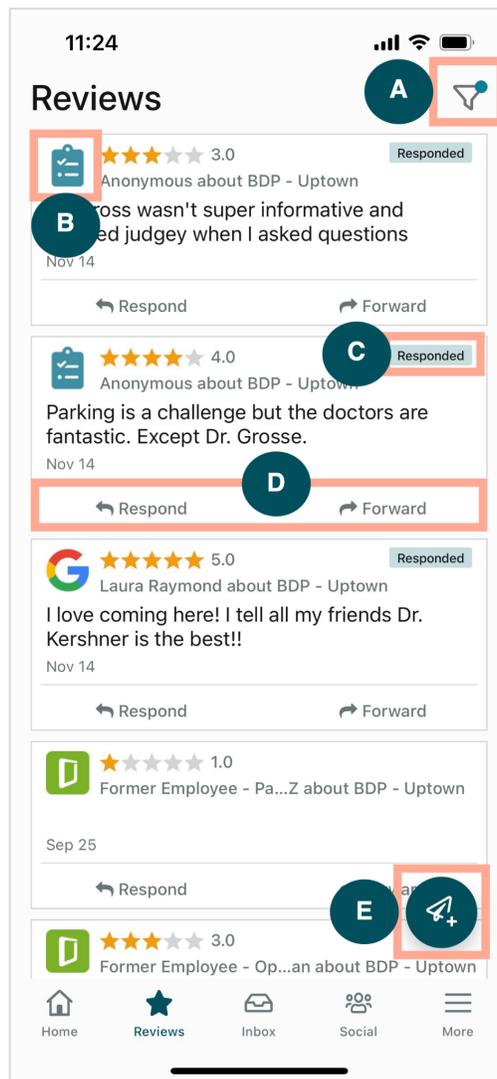
Appuyez sur l'icône Plus pour :

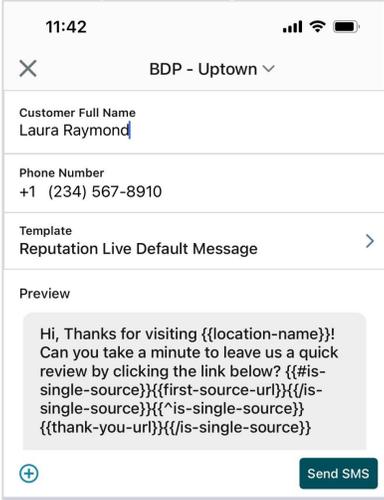
1. Lancer une conversation via la boîte de réception,
2. Créer une publication sociale,
3. Ou envoyer une invitation d'avis

Avis

Appuyez sur **Avis** dans le menu de navigation inférieur de votre écran. Cela vous permet de connaître tous les avis que vous avez reçus pour votre entreprise.

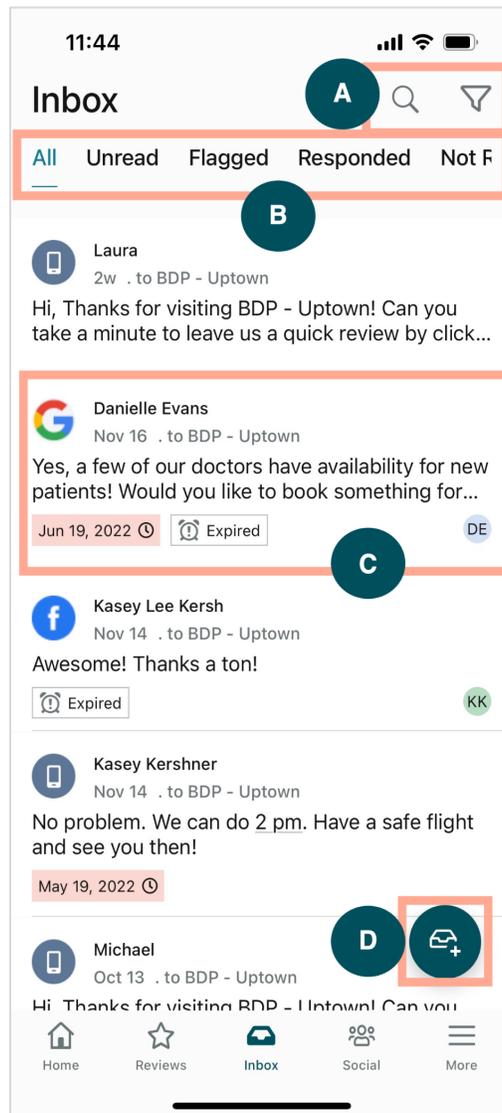
Note: Veillez à ce que vos sources soient correctement connectées. Ajustez vos connexions en vérifiant vos sources dans les paramètres généraux de votre bureau.



A	Filtrez les avis qui apparaissent dans votre tableau de bord.
B	Cela indique la source de l'avis, par exemple Facebook, Google, Glassdoor, etc.
C	Cela indique si l'avis a reçu une réponse ou pas encore.
D	Répondez au message dans l'application ou transmettez-le à la personne appropriée pour faire remonter le problème.
E	<p>Demandez à vos clients de donner leur avis par SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur cette icône pour commencer. 2. Appuyez sur le(s) site(s) d'où vous souhaitez que cette demande provienne. 3. Ajoutez le nom complet et le numéro de téléphone du client. 4. Choisissez le modèle de demande d'avis que vous souhaitez utiliser. 5. Appuyez sur l'icône plus (+) dans le coin inférieur droit pour ajouter des supports. 6. Appuyez sur Envoyer un SMS pour envoyer une demande. 

Boîte de réception

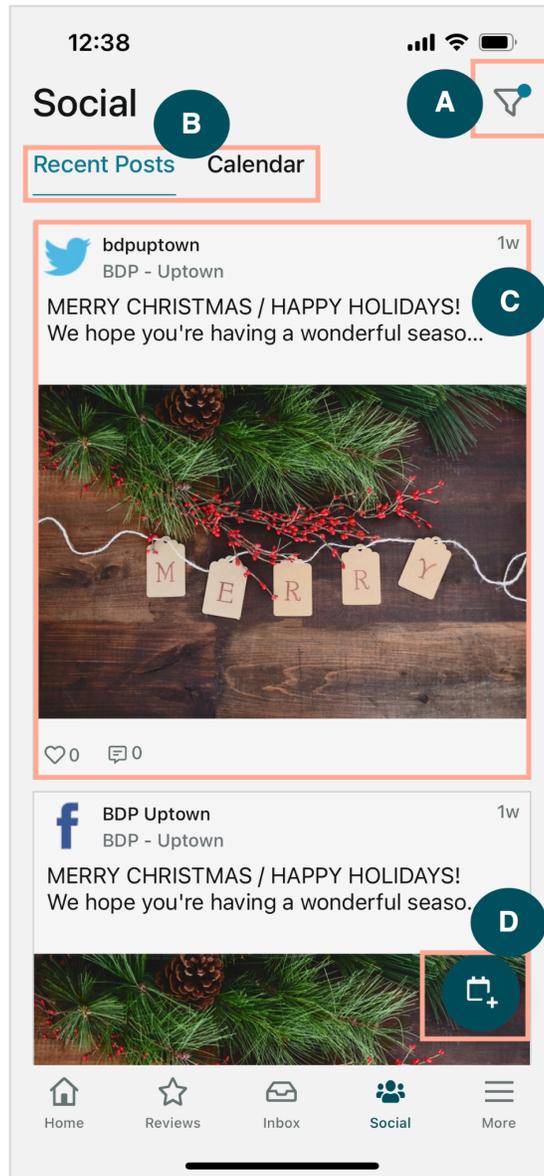
Appuyez sur **Boîte de réception** dans le menu de navigation inférieur de votre écran pour gérer les messages à destination et en provenance de vos clients.



A	Utilisez la loupe pour rechercher un message spécifique ou utilisez l'icône en forme d'entonnoir pour filtrer vos messages.
B	Filtrez vos messages pour afficher Tous les messages, Non lus, Marqués, Répondu ou Non répondu.
C	Tapez sur un message pour plonger dans les détails de la conversation. En ouvrant la conversation, vous pouvez : <ul style="list-style-type: none">● Répondre (saisir votre propre message ou utiliser l'une des macro-réponses prédéfinies)● Attribuer à● Définir l'étape (ouvert ou fermé)● Définir la cause profonde (raison de l'avis)● Marquer comme non lu● Marquer comme signalé● Définir ou supprimer une date d'échéance (pour répondre en temps voulu)● Ajouter des notes de conversation
D	Appuyez sur cette icône pour commencer un nouveau message en utilisant la messagerie SMS.

Réseaux sociaux

Appuyez sur **Social** dans le menu de navigation inférieur de votre écran pour afficher vos récents messages sociaux ou votre calendrier à venir.



A	Filtrez les publications sociales que vous souhaitez voir apparaître dans votre Tableau de bord social.
B	<p>Naviguez entre les publications récentes et le calendrier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'onglet Publications récentes présente le contenu qui a déjà été publié sur vos canaux sociaux. Vous pouvez également visualiser l'engagement par le nombre de « likes » et de commentaires affichés sur chaque message. • L'onglet Calendrier vous permet d'afficher les messages programmés.
C	Appuyez sur un message individuel pour plus d'options. Vous pouvez y commenter la publication et répondre aux autres par un message écrit, une photo ou une vidéo.
D	<p>Cette icône vous permet de créer une publication.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur l'icône. 2. Sélectionnez les comptes sur lesquels vous souhaitez publier dans les réseaux sociaux connectés. Des connexions aux sources de réseaux sociaux peuvent être ajoutées dans la plateforme Reputation. 3. Téléchargez vos images/vidéos à publier, ou sélectionnez des médias dans la bibliothèque de ressources. 4. Cliquez sur Publier ou planifier pour plus tard.

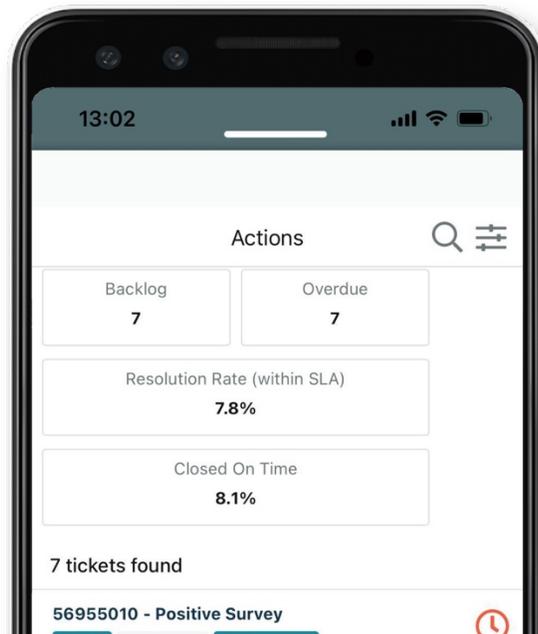
Plus

Appuyez sur **Plus** dans le menu de navigation inférieur de votre écran pour obtenir des capacités supplémentaires. Ici, vous pouvez approfondir les données des actions et des sondages, consulter votre classement des demandes et ajuster vos paramètres.

Note: Ces options de menu peuvent différer en fonction des solutions que votre entreprise utilise dans la plateforme Reputation. *Tout le monde ne dispose pas d'un onglet « Plus ».*

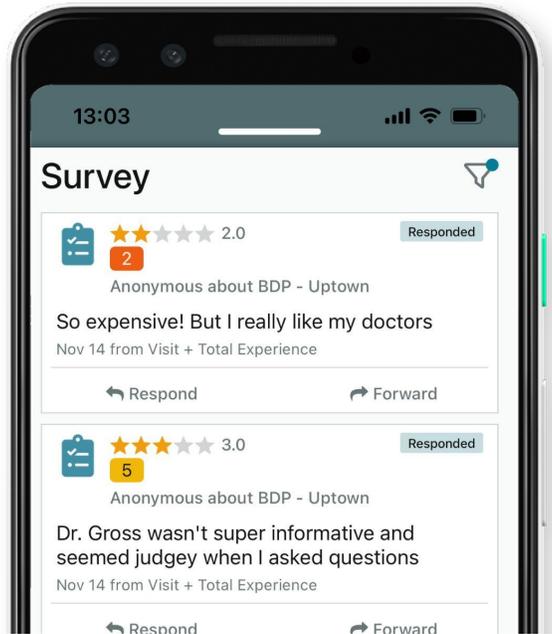
Actions

Vérifiez l'état des tickets des clients sur votre propre appareil mobile. Consultez le nombre de tickets en souffrance ou en retard, votre taux de résolution et le pourcentage de tickets qui sont fermés à temps. De plus, vous pouvez répondre au ticket, le transférer ou le partager pour le faire remonter, et même créer un nouveau ticket.



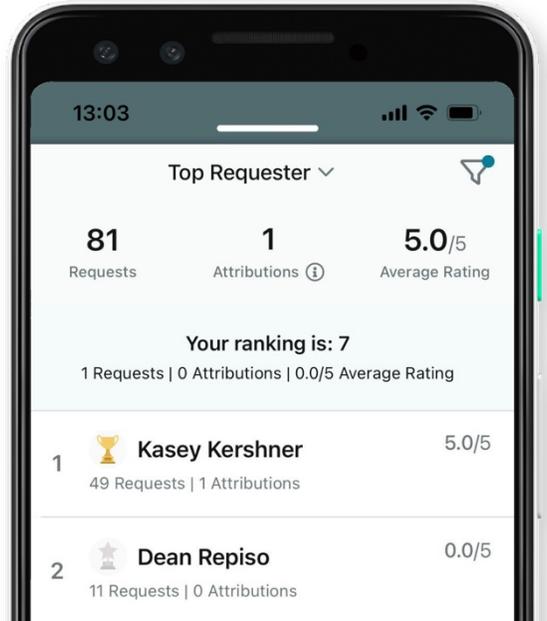
Sondage

Répondez à une enquête ou transmettez vos commentaires d'une simple pression du doigt.



Classement des demandes

Découvrez les performances de votre équipe en matière de demandes d'avis. Ce classement indique pour chaque utilisateur le nombre de demandes qu'il a envoyées et le nombre d'avis qu'il a générés.



Ressources supplémentaires

- **Actions**
- **Administrateur**
- **Réseaux sociaux de la marque**
- **Listings d'entreprises**
- **Tableau de Bord**
- **Expérience du client**
- **Score Reputation**
- **Rapports**
- **Demandes**
- **Avis**
- **Veille sociale**
- **Suite sociale**

- **Boîte de réception**
- **Pages et localisateurs**
- **Rep Connect**
- **Sondages**
- **Widgets**