

# Mobilalkalmazás Használata



# Mobilalkalmazás áttekintése

Használja a Reputation mobilalkalmazást, hogy a hírnévpontjaihoz menet közben is hozzáférjen a mobilkészítés (iOS | Android).

A Google Play Áruházban és az Apple App Store-ban elérhető Reputation mobilalkalmazással könnyen megtekintheti az egyes irányítópultokon és hozzáférhet az adataihoz többféle bejelentkezési lehetőséggel, beleértve a „varázslink” opciót, az e-mail-cím és a jelszó megadását, valamint az egyszeri bejelentkezést.

A Kezdőlap áttekintést nyújt az üzletei számára engedélyezett megoldások teljesítménymutatóiról. Láthatja a hírnévpontszámát, az értékelésekből származó megítélés trendjét, a „minden idők” mérőszámait, beleértve az átlagos értékelést és az értékelések számát, a csatlakoztatott közösségi fiókok trendadatait, valamint a felmérési mérőszámokat, beleértve az átlagos ügyfélhűségindexet (NPS) és a felmérések számát.

A Reputation mobilalkalmazás az adatok mobilkészítésen történő megtekintése mellett a következő módokon teszi lehetővé a kényelmes hírnévkezelést:

- Nyomon követheti, megválaszolhatja, továbbíthatja a harmadik fél oldalaira kapott értékeléseket.
- Üzletértékelési kérelmek
- Tartalmat hozhat létre, kezelheti a beszélgetéseket, és válaszolhat a kapcsolódó közösségi oldalakon megjelenő megjegyzésekre.
- Ügyfelei üzeneteinek kezdeményezése, megtekintése és megválaszolása
- Megtekintheti az ügyfelei üzeneteit, és válaszolhat rájuk a mobilkészítéséről.
- Lépéseket tehet a hibajegyekkel kapcsolatban a várólisták, szakaszok és címkék módosításával, a megjegyzések frissítésével, mellékletek hozzáadásával vagy a hibajegyek teljes lezárásával.
- Szükség szerint új hibajegyeket hozhat létre közvetlenül a mobilalkalmazáson keresztül.
- Kezelheti és megválaszolhatja a felmérések keretében kapott visszajelzéseket, vagy továbbíthatja a felméréseket egy csapattagnak.

**Megjegyzés:** Előfordulhat, hogy az Ön mobilalkalmazásában ez másképp jelenik meg, mint a jelen útmutatóban. Ez attól függ, hogy milyen megoldásokhoz fér hozzá az asztali alkalmazásban.



Töltse le az ingyenes Reputation mobilalkalmazást a Google Play Áruházból vagy az Apple App Store-ból, hogy útközben is hozzáférhessen az információkhoz.

*Android*

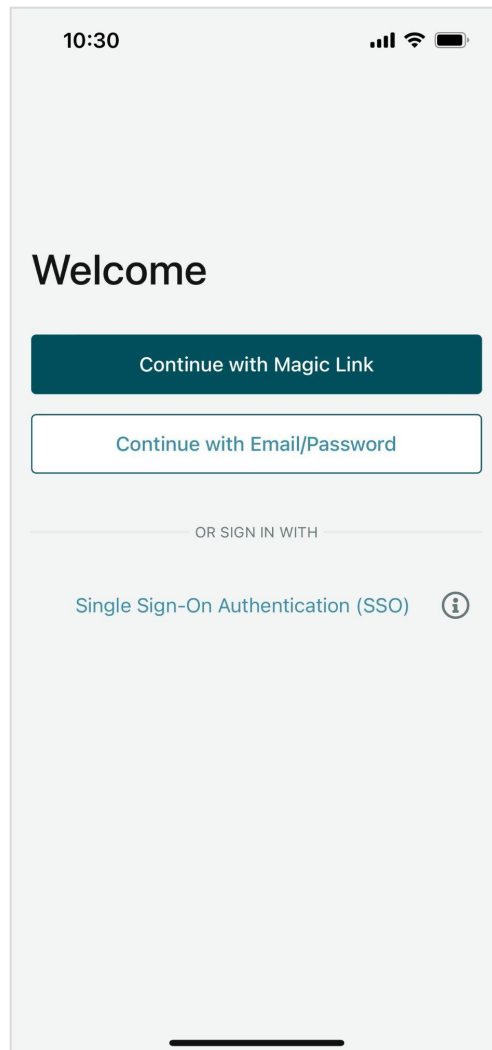


*iOS*



# Bejelentkezés a mobilalkalmazásba

A Reputation platformon háromféleképpen lehet jelentkezni mobileszközről. Használhatja a varázslinket, a számítógépes jelentkezéshez használt e-mail-címet és jelszót, vagy a platformon belüli SSO-t.



## *Bejelentkezés az alkalmazásba felhasználónévvel és jelszóval:*

1. Nyissa meg a mobileszközén a Reputation alkalmazást, majd kattintson a **Folytatás e-mail címmel/jelszó megadásával** gombra.
2. Adja meg az e-mail-címét és a jelszavát, majd kattintson a **Bejelentkezés** gombra.

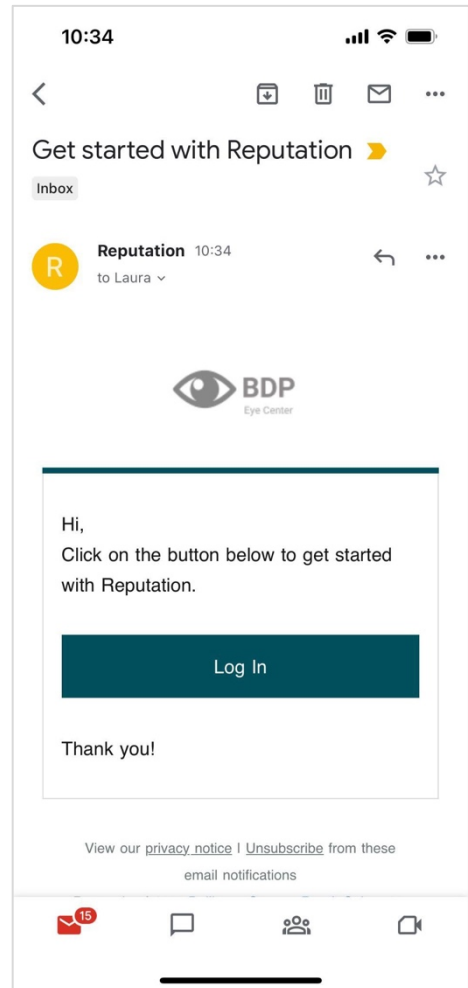
**Belépés az alkalmazásba varázslinkkel (jelszó nélkül):**

1. Nyissa meg a mobileszközén a Reputation alkalmazást, majd koppintson a Folytatás varázslinkkel gombra.
2. Adja meg a Reputation fiókjához tartozó e-mail-címét, majd koppintson a Kérem a varázslinket gombra.
3. Nyissa meg a mobileszközén kapott e-mailt. Ha nem lát beérkezett e-mailt, ellenőrizze a levélszemét mappát.
4. Az e-mailben koppintson a Bejelentkezés linkre/gombra.

**Belépés az alkalmazásba SSO-val (felhasználónév/jelszó nélkül):**

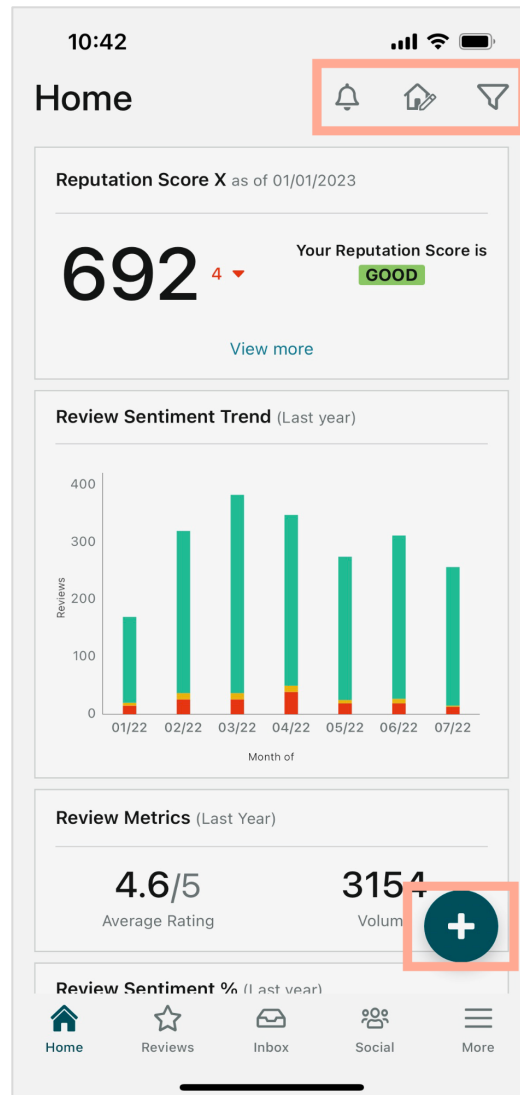
Ha jellemzően egy vállalati irányítópulton keresztül jelentkezik be a Reputation platformra, és rendelkezik vállalati azonosítóval, éljen ezzel a bejelentkezési móddal.

1. Nyissa meg a mobileszköze böngészőjében a <https://app.reputation.com> linket. Amennyiben még nincs bejelentkezve, éljen az egyszeri bejelentkezési módszerrel (SSO) a Reputation irányítópult elindításához.
2. A képernyő alján koppintson a Megnyitás az alkalmazásban linkre.



# Kezdőképernyő

A kezdőképernyőn láthatja a fiókja által használt összes megoldás adatait. Ez a nézet testre szabható az alapján, hogy mit kíván látni a mobilalkalmazás megnyitásakor.

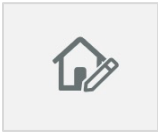


Koppintson a kezdőképernyőn megjelenő alábbi ikonokra a következőkért:



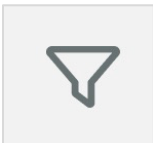
Az összes értesítés megtekintése vagy az olvasatlannak jelölt értesítések szűrése.

Értesítések létrehozásához, módosításához vagy törléséhez látogasson el a webes platformra, vagy forduljon a Reputation ügyfélszolgálatához.

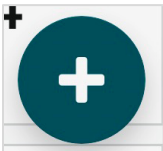


Ez az ikon lehetővé teszi bizonyos widgetek kiválasztását, átrendezését vagy elrejtését az irányítópult nézetből. A rendelkezésre álló widgetek a következők:

- X Hírnévpontszám
- Értékelések alapján kialakult megítélés
- Értékelési mérőszámok
- Értékelési megítélés %-a
- Véleményoldalak
- Közösségimédia-mérőszámok
- Felmérés mérőszámok
- Felmérési NPS-trend
- Műveleti mérőszámok



Szűrje az irányítópulton található adatokat a kezdőképernyőn állam, dátumtartomány, üzletek, stb. szerint. Ezt az információkat igény szerint testre szabhatja. Forduljon az ügyfélszolgálatához vagy az ügyfélsikerért felelős vezetőhöz segítségért.



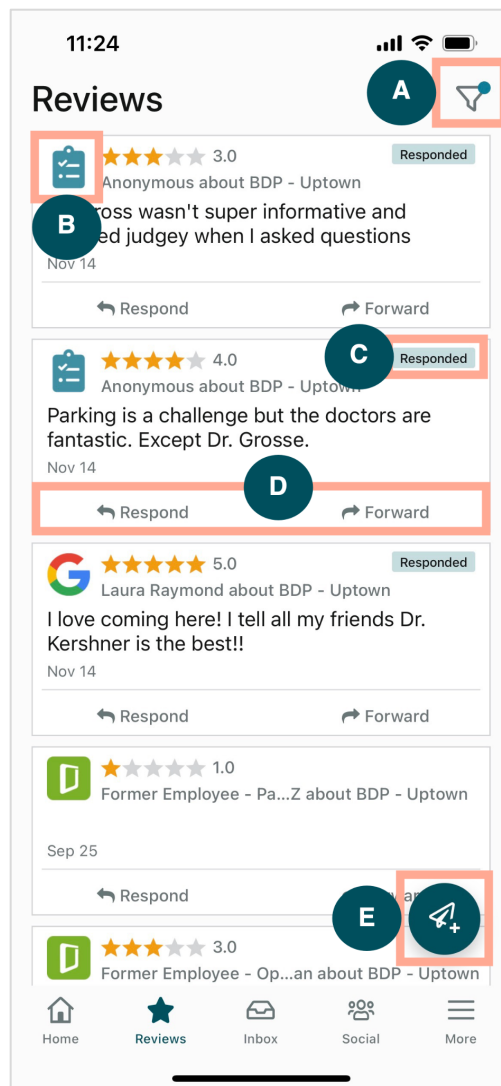
Koppintson a plusz ikonra a következőkért:

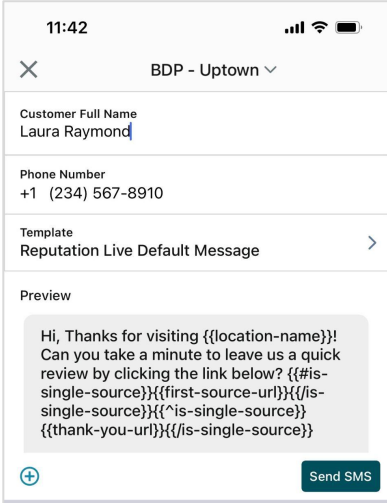
1. Beszélgetés kezdeményezése a Bejövő üzeneteken keresztül
2. Közösségimédia-poszt létrehozása
3. Vagy értékelési meghívó küldése

# Értékelések

Koppintson a képernyő alsó navigációs menüjének **Értékelések** elemére. Itt jelenik meg a céggel kapcsolatos összes értékelés.

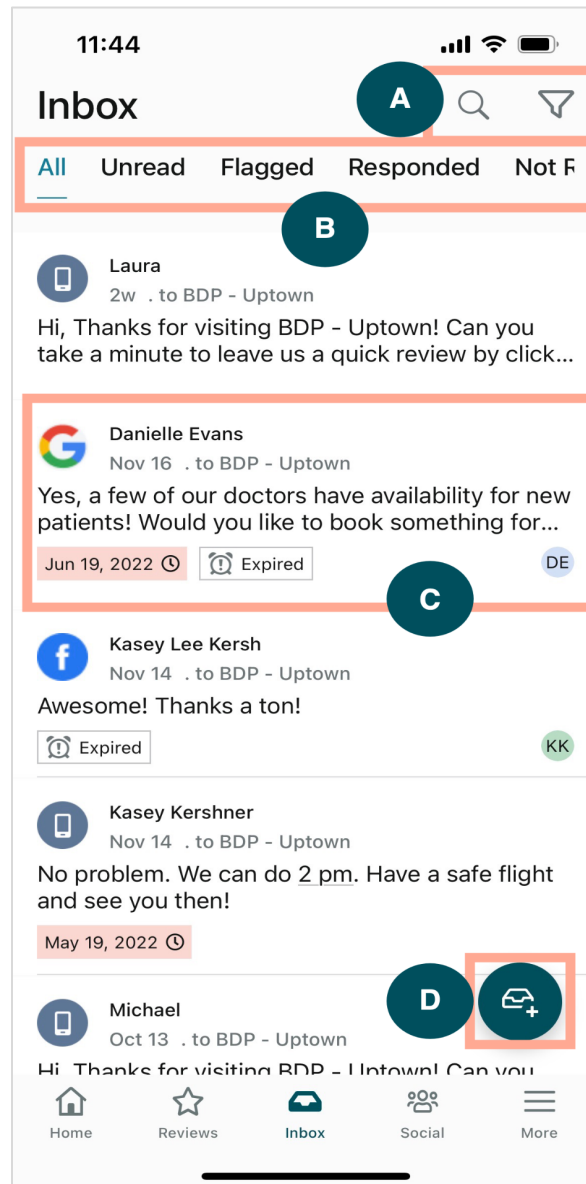
**Megjegyzés:** Győződjön meg róla, hogy a források megfelelően kapcsolódnak egymáshoz. Állítsa be a kapcsolatokat az asztalán keresztül az Általános beállításokban található Források ellenőrzésével.



A	Szűrjön rá, hogy mely értékelések jelenjenek meg az irányítópultján.
B	Ez megmutatja, hogy az értékelés melyik forrásból származik, pl. Facebook, Google, Glassdoor, stb.
C	Ez azt mutatja, hogy az értékelésre válaszoltak-e vagy sem.
D	Válaszoljon az üzenetre az alkalmazáson belül, vagy továbbítsa a megfelelő személynek az ügytovábbítás érdekében.
E	<p>Kérjen értékelést az ügyfeleitől SMS-ben.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Az indításhoz koppintson erre az ikonra.</li> <li>2. Koppintson az üzlet(ek)re, ahonnan a kérelmet várja.</li> <li>3. Adja hozzá az ügyfél teljes nevét és telefonszámát.</li> <li>4. Válassza ki a használni kívánt értékeléskérő sablont.</li> <li>5. A média hozzáadásához koppintson a jobb alsó sarokban lévő plusz (+) ikonra.</li> <li>6. Koppintson az <b>SMS küldése</b> elemre a kérelem elküldéséhez.</li> </ol> 

# Bejövő üzenetek

Koppintson a képernyő alsó navigációs menüjének **Bejövő üzenetek** elemére az ügyfeleinek küldött és az ügyfelektől érkező üzenetek kezeléséhez.

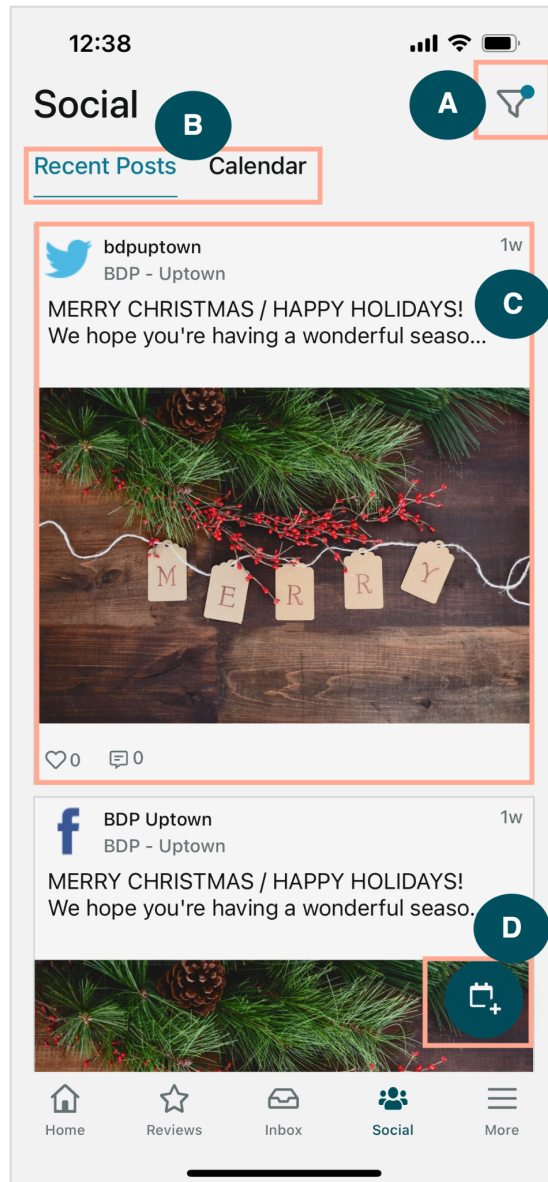




<b>A</b>	A nagyítóval megkereshet egy adott üzenetet, illetve a tölcser ikon segítségével szűrheti az üzeneteket.
<b>B</b>	Szűrje az üzeneteket az Összes üzenet, Olvasatlan, Megjelölt, Megválaszolt vagy a Nem megválaszolt üzenetek megjelenítéséhez.
<b>C</b>	<p>Koppintson egy üzenetre a beszélgetés részleteiért. A beszélgetés megnyitásával a következőket választhatja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Válasz (írja be a saját üzenetét, vagy használja a makrókat)</li> <li>• Hozzárendelés</li> <li>• Fázis beállítása (nyitott vagy zárt)</li> <li>• Kiváltó ok (az értékelés oka)</li> <li>• Megjelölés olvasatlanként</li> <li>• Megjelölés megjelöltként</li> <li>• Határidő beállítása vagy törlése (az időben történő válaszadás érdekében)</li> <li>• Beszélgetéssel kapcsolatos megjegyzések hozzáadása</li> </ul>
<b>D</b>	Koppintson erre az ikonra, ha új üzenetet szeretne indítani SMS-üzenetküldéssel.

# Közösségi média

Koppintson a képernyő alsó navigációs menüjében a **Közösségi média** elemre a legutóbbi közösségi posztok vagy a közelgő naptári események megtekintéséhez.



<b>A</b>	Szűrjön rá, hogy mely közösségi posztokat szeretné megjeleníteni a közösségimédia-irányítópultján.
<b>B</b>	<p>Navigáljon a Legutóbbi posztok vagy a Naptár között:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Legutóbbi posztok lapon a közösségi csatornákon már közzétett tartalmak láthatók. Az elkötelezettséget az egyes posztoknál megjelenő kedvelések és hozzászólások száma alapján is megtekintheti.</li> <li>• A Naptár lap lehetővé teszi az ütemezett posztok megtekintését.</li> </ul>
<b>C</b>	További opciókért koppintson az egyes posztokra. Itt hozzászólhat a poszthoz, és válaszolhat másoknak írott üzenettel, képpel vagy videóval.
<b>D</b>	<p>Ez az ikon lehetővé teszi egy poszt létrehozását.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koppintson az ikonra.</li> <li>2. Válassza ki a csatlakoztatott közösségi hálózatok közül azokat a fiókokat, amelyekre posztolni kíván. A közösségimédia-forrás kapcsolatai a Reputation platformon belül adhatók hozzá.</li> <li>3. Töltse fel a képeket/videókat a közzétételhez, vagy válasszon médiát az eszközkönyvtárból.</li> <li>4. Kattintson a <b>Közzététel</b> gombra, vagy válassza a későbbi ütemezést.</li> </ol>

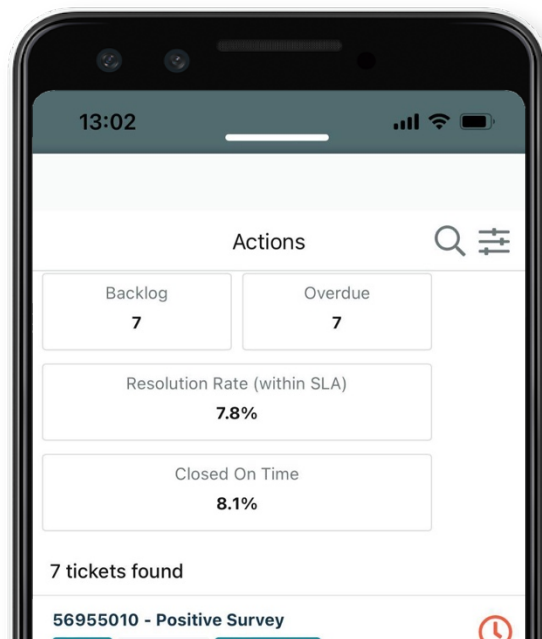
# Továbbiak

A képernyő alsó navigációs menüjében a további lehetőségek megtekintéséhez koppintson a **Továbbiak** elemre. Itt jobban elmerülhet a Műveletek és a Felmérés adataiban, ellenőrizheti a Kérések ranglistáját, és módosíthatja a Beállításokat.

**Megjegyzés:** Az egyes menüpontok eltérőek lehetnek annak függvényében, hogy a cége a Reputation platform mely megoldásait alkalmazza. *Nem mindenki rendelkezik Tovább lappal.*

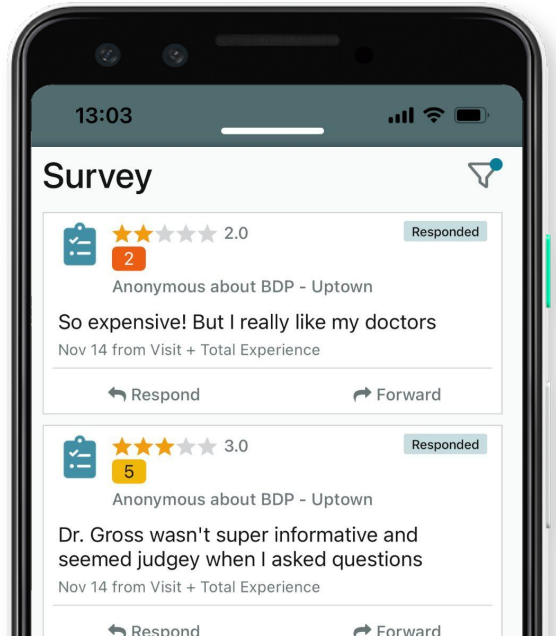
## Műveletek

Ellenőrizze az ügyfélhibajegyek státuszát a saját mobil eszközén. Jelentse meg a várakozó hibajegyek számát, a megoldási arányt és az időben lezárt jegyek százalékos arányát. Emellett válaszolhat a hibajegyre, továbbíthatja vagy megoszthatja a hibajegyet, és akár új hibajegyet is létrehozhat.



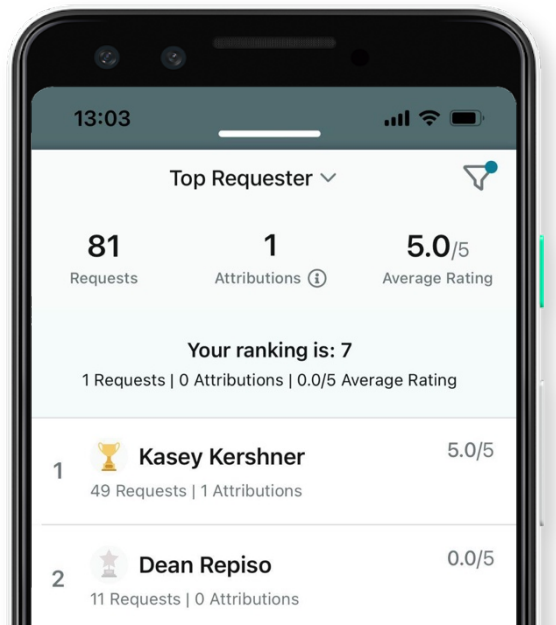
## Felmérés

Válaszoljon a felmérés visszajelzéseire vagy továbbítsa azokat egy egyszerű koppintással.



## Kérelmek ranglistája

Nézze meg, hogyan teljesít a csapata értékelési kérelmek terén. Ez a ranglista megmutatja az egyes felhasználóknak a kiküldött kérelmek, illetve a generált értékelések számát.



# További források

- **Műveletek**
- **Admin**
- **Márka a közösségi médiában**
- **Üzleti hirdetések**
- **Irányítópultok**
- **Tapasztalat**
- **Bejövő üzenetek**
- **Oldalak és lokátorok**
- **Rep Connect**
- **Hírnévpontszám**
- **Jelentések**
- **Kérelmek**
- **Értékelések**
- **Közösségimédia-elemzés**
- **Közösségimédia-csomag**
- **Felmérések**
- **Widgetek**