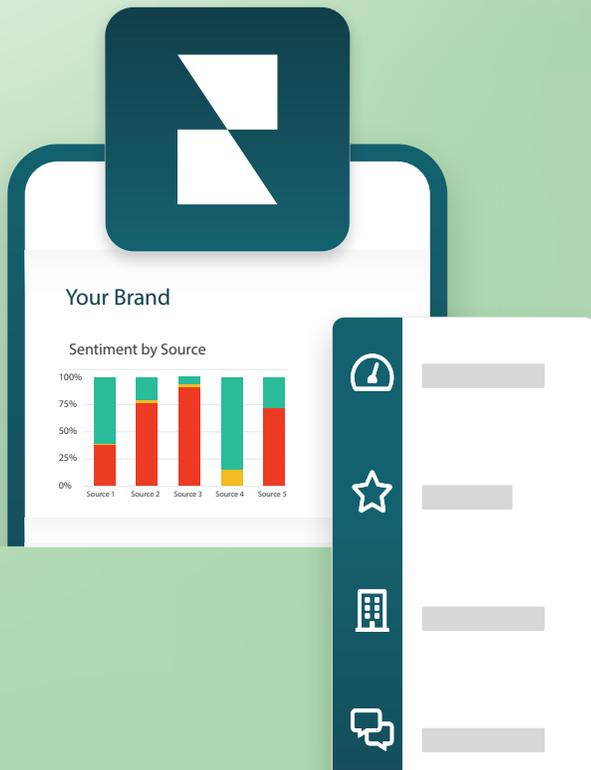


# App Mobile



# Panoramica sull'app mobile

Utilizzare l'App mobile Reputation per aver accesso ai dati sulla reputazione in qualsiasi momento sui propri dispositivi mobili (iOS | Android).

Con l'app mobile Reputation disponibile nel Play Store di Google e nell'App Store di Apple è possibile visualizzare facilmente i pannelli e accedere ai dati e tramite diverse modalità di accesso, tra cui l'opzione "Magic link", l'inserimento di email e password e Single Sign On.

L'home page fornisce una panoramica sulle metriche delle prestazioni tra le soluzioni abilitate per le proprie località. È possibile visualizzare il punteggio di reputazione, la tendenza delle valutazioni delle recensioni, le metriche "di tutti i tempi", tra cui la valutazione media e il volume delle recensioni; i dati di tendenza per gli account social collegati e le metriche sui sondaggi, tra cui la valutazione media dell'NPS e il volume dei sondaggi.

Oltre a visualizzare i dati sul dispositivo mobile, l'app mobile di Reputation consente di gestire comodamente la reputazione con le seguenti modalità:

- Monitoraggio, replica, inoltro e risposta alle recensioni di siti di terze parti.
- Richiesta di recensioni per le proprie località
- Creazione di contenuti, gestione di conversazioni e risposta ai commenti sui siti social collegati
- Creare, visualizzare e rispondere ai messaggi di clienti
- Visualizzare i messaggi dei clienti e rispondere dal tuo dispositivo mobile.
- Azioni sui ticket regolando code, fasi e tag, aggiornando commenti, aggiungendo allegati o chiudendo completamente i ticket
- Creazione di nuovi ticket se necessario grazie all'app mobile
- Gestione e risposta al feedback dei sondaggi o inoltro dei sondaggi a un membro del team

**Nota:** l'app mobile potrebbe avere un aspetto diverso da quello mostrato in questa guida; ciò dipende dalle soluzioni a cui si ha accesso nell'app per desktop.

È possibile scaricare l'app mobile gratuita di Reputation dal Play Store di Google o dall'App Store di Apple per accedere alle informazioni in qualsiasi momento.

*Android*

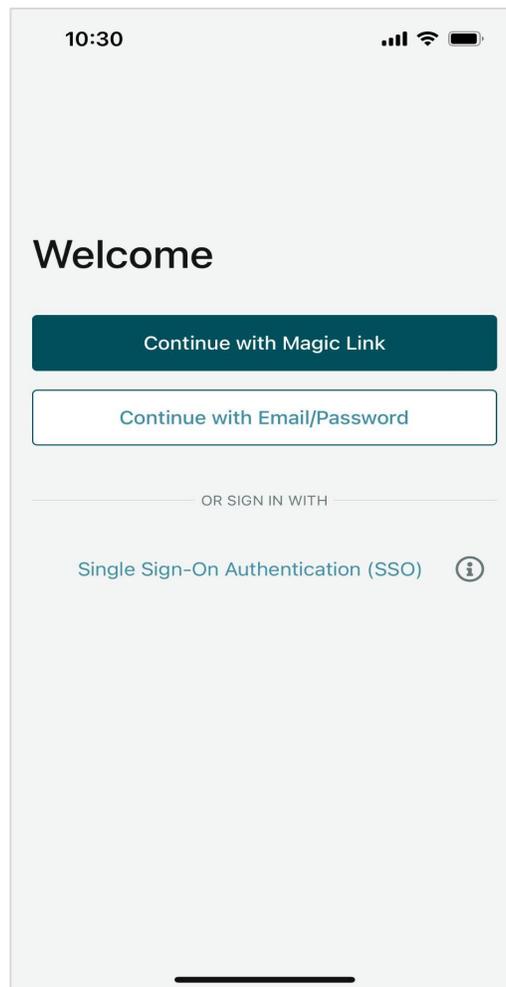


*iOS*



# Accedere all'app mobile

È possibile accedere all'app Reputation in tre modi diversi usando il proprio dispositivo mobile. Si può utilizzare un Magic Link, l'email e la password usate per accedere su un computer o l'SSO della piattaforma.



## *Login all'app con Nome utente e Password:*

1. Aprire l'app Reputation sul dispositivo mobile e fare clic su **Continue with Email/Password (Continua con email/password)**.
2. Inserire email e password e fare clic su **Sign In (Accedi)**.

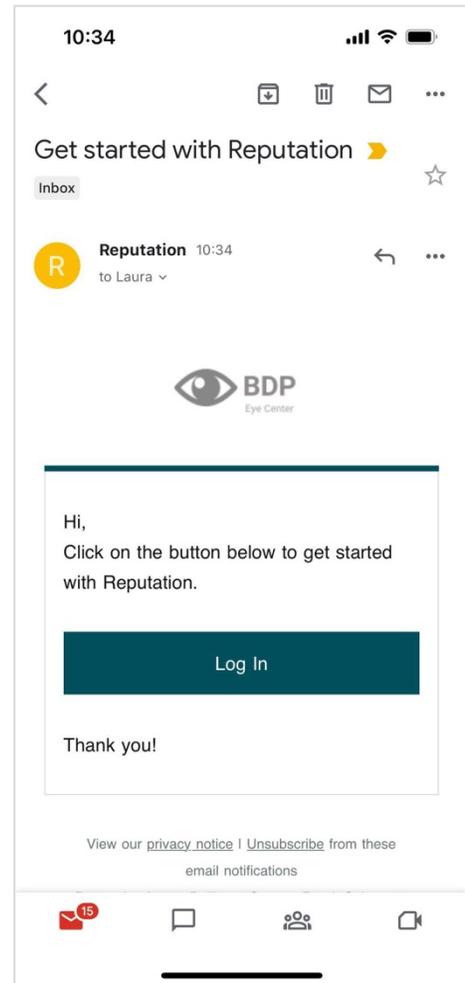
**Accedere all'app con un magic link (senza password):**

1. Aprire l'app Reputation sul dispositivo mobile e fare clic su **Continue with Magic Link (Continua con Magic Link)**.
2. Inserire l'email associata al proprio account Reputation e toccare **Send Me a Magic Link (Inviarmi un Magic Link)**.
3. Controllare la mail sul dispositivo mobile. Controllare la casella Spam se non si riceve alcuna email.
4. Nell'email, toccare il tasto/link Log In (Accedi).

**Accedere all'app con SSO (senza nome utente/password):**

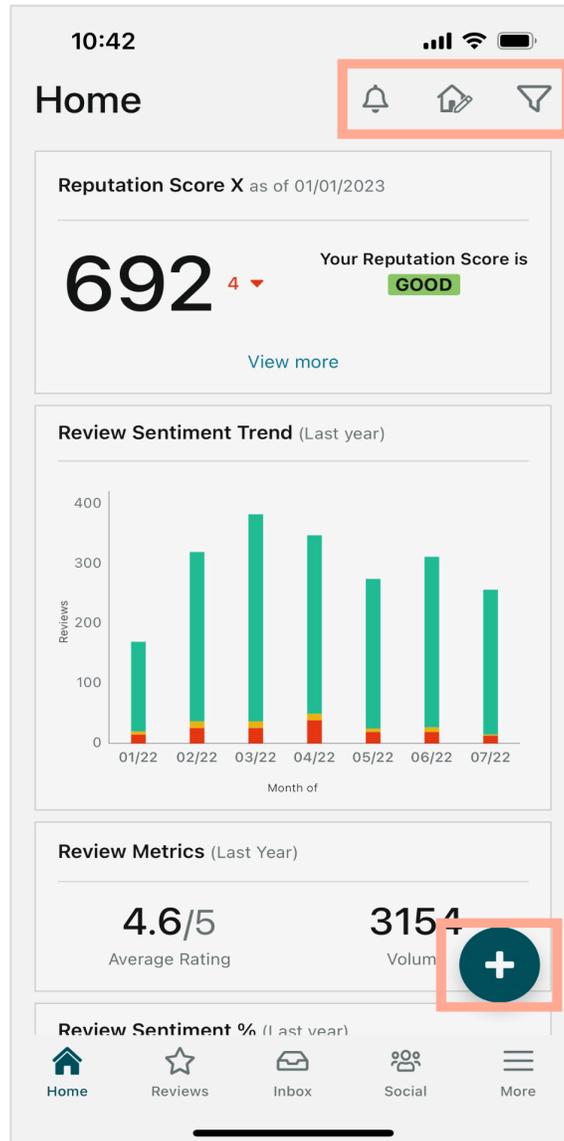
Se di solito si effettua l'accesso alla piattaforma Reputation tramite dashboard aziendale e si dispone di un ID aziendale, utilizzare questo metodo.

1. Aprire <https://app.reputation.com> sul browser del cellulare. Se non si è già effettuato l'accesso, accedere all'applicazione single sign-on per avviare la dashboard di Reputation.
2. Nella parte inferiore dello schermo, toccare il link Open in App (Apri nell'App).



# Schermata principale

Nella schermata principale è possibile vedere i propri dati in tutte le soluzioni usate dall'account. Questa visualizzazione è personalizzabile in base a cosa si preferisce vedere quando si apre l'app mobile.



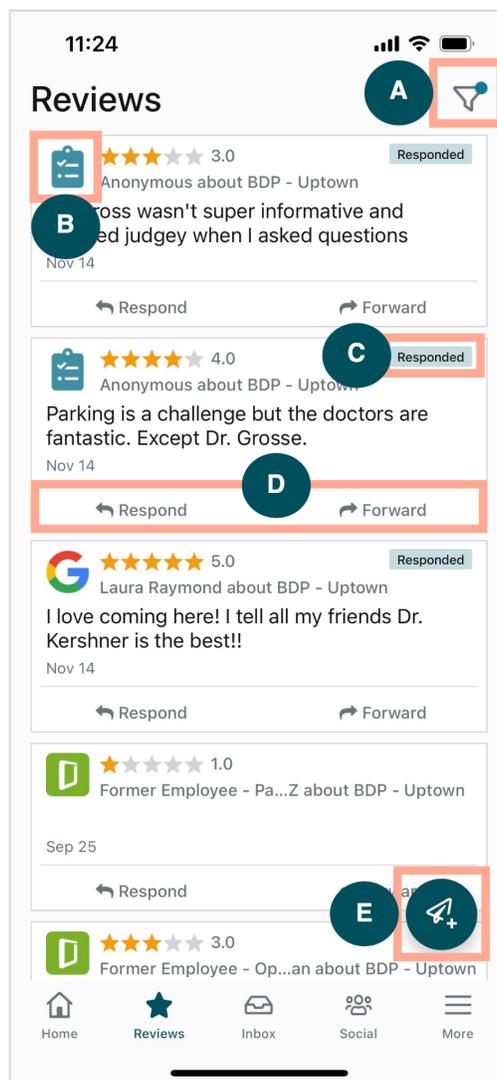
Toccare le icone seguenti sulla schermata principale per le azioni indicate qui sotto:

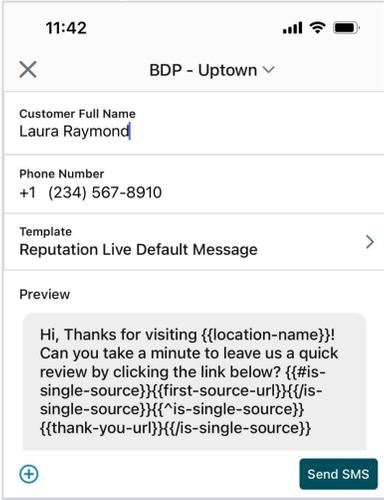
	<p>Visualizzare tutte le notifiche o filtrare le notifiche scegliendo quelle contrassegnate come non lette. Per creare, modificare o eliminare le notifiche, visitare la piattaforma Web o contattare il team di assistenza di Reputation.</p>
	<p>Questa icona consente di selezionare, riordinare o nascondere determinati widget dalla vista dalla propria dashboard. I widget disponibili includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Punteggio di reputazione X</li> <li>● Review Sentiment Trend (Controlla tendenza opinioni)</li> <li>● Review Metrics (Controlla metriche)</li> <li>● Review Sentiment % (Controlla % opinioni)</li> <li>● Siti di recensioni</li> <li>● Social Metrics (Metriche social)</li> <li>● Survey Metrics (Metriche sondaggi)</li> <li>● Survey NPS Trend (Sondaggio tendenza NPS)</li> <li>● Action Metrics (Metriche azioni)</li> </ul>
	<p>È possibile filtrare i dati della dashboard sulla schermata principale in base a State (Stato), Date range (Intervallo date), Location (Posizione), ecc. Queste informazioni si possono modificare in base alle proprie esigenze. Contattare l'assistenza o il proprio Customer Success Manager per ricevere assistenza.</p>
	<p>Toccare l'icona con il segno "+" per:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniziare una conversazione in Inbox (Posta in arrivo)</li> <li>2. Creare un post sui social</li> <li>3. Inviare un invito di recensione</li> </ol>

# Recensioni

Toccare **Reviews (Recensioni)** nel menu di navigazione nella parte inferiore della schermata. In questo modo si visualizzeranno tutte le recensioni che l'azienda ha ricevuto.

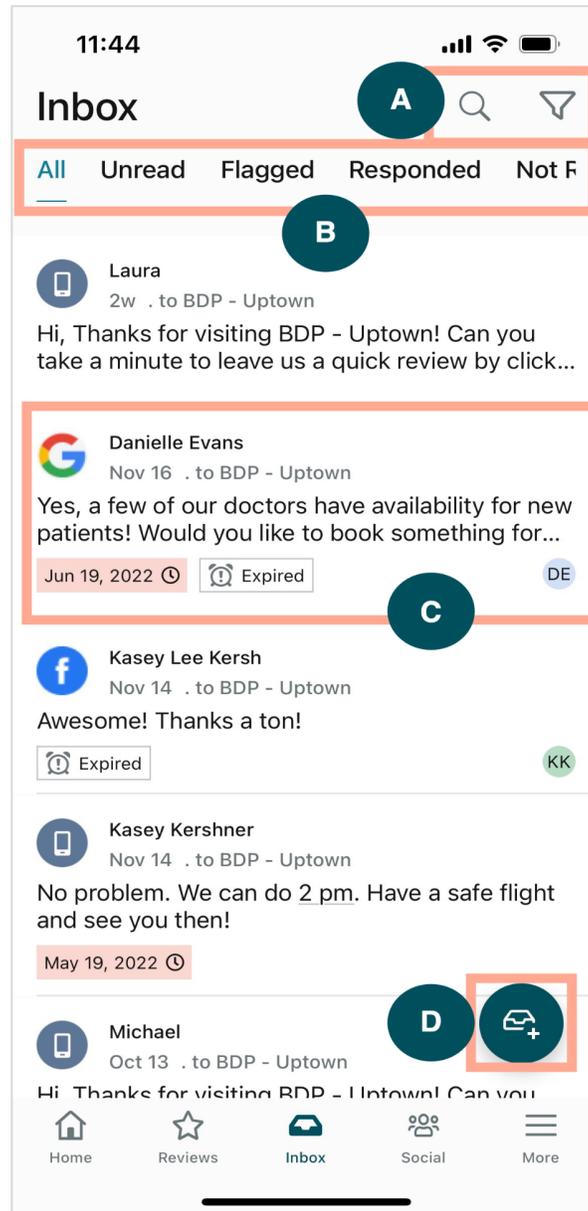
**Nota:** assicurarsi che le fonti siano connesse correttamente. È possibile regolare le proprie connessioni controllando le fonti (Sources) in General Settings (Impostazioni generali) dal desktop.



A	Per filtrare le recensioni che compaiono nella dashboard.
B	Mostra la fonte da cui proviene la recensione, ad es., Facebook, Google, Glassdoor, ecc.
C	Mostra se la recensione ha ricevuto o meno una risposta.
D	Per rispondere al messaggio nell'app o per inoltrarlo alla persona appropriata per eseguire un'ulteriore escalation di un problema.
E	<p>Per richiedere recensioni ai propri clienti tramite messaggistica SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toccare questa icona per iniziare.</li> <li>2. Toccare le posizioni da cui si desidera che provenga questa richiesta.</li> <li>3. Aggiungere il nome e il numero di telefono completi del cliente.</li> <li>4. Scegliere il modello di richiesta della recensione che si desidera utilizzare.</li> <li>5. Toccare l'icona (+) nell'angolo in basso a destra per aggiungere contenuti multimediali.</li> <li>6. Toccare <b>Send SMS (Invia SMS)</b> per inviare la richiesta.</li> </ol> 

# Posta in arrivo

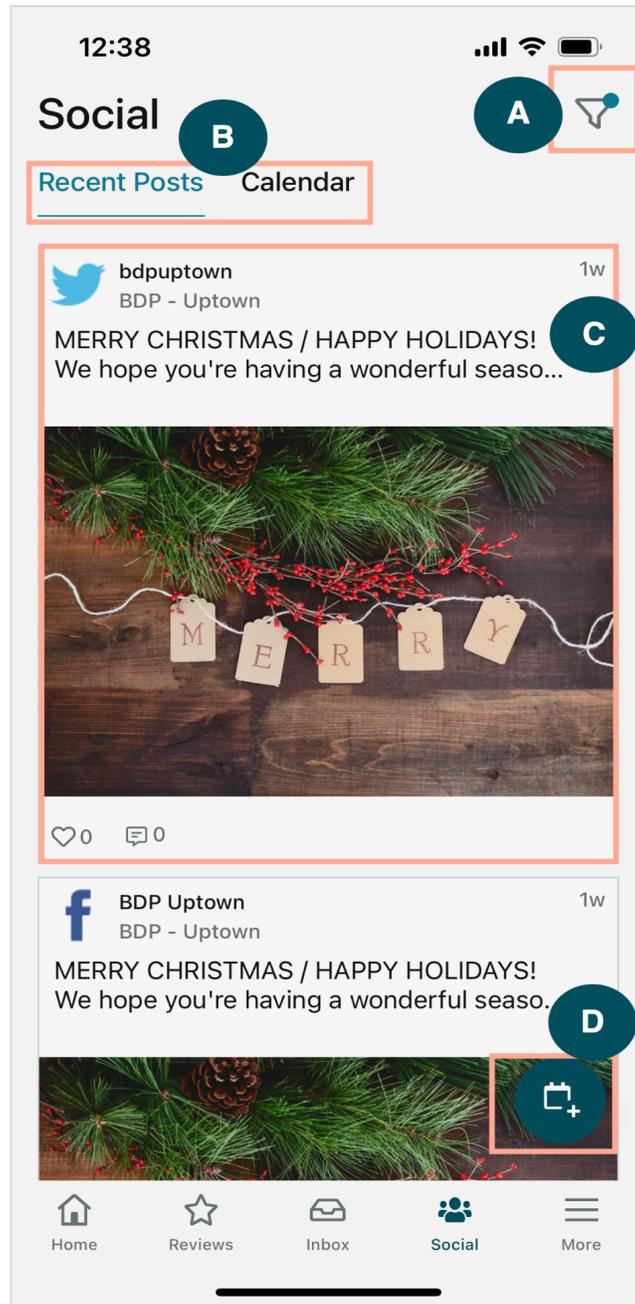
Toccare **Inbox (Posta in arrivo)** nel menu di navigazione nella parte inferiore dello schermo per gestire i messaggi da e per i clienti.



<b>A</b>	Utilizzare la lente di ingrandimento per cercare un messaggio specifico o usare l'icona con l'imbuto per filtrare i messaggi.
<b>B</b>	Filtrare i messaggi per mostrare All messages (Tutti i messaggi) e quelli Unread (Non letti), Flagged (Contrassegnati), Responded (Che hanno ricevuto risposta) o Not Responded (Che non hanno ricevuto risposta).
<b>C</b>	<p>Toccare su un messaggio per visualizzare altri dettagli della conversazione. Dopo aver aperto la conversazione, è possibile eseguire le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rispondere con "Respond" (toccare il proprio messaggio o usarne uno dalle risposte macro basate su modelli).</li> <li>● Assign To (Assegna a)</li> <li>● Set Stage (Imposta fase, aperta o chiusa)</li> <li>● Set Root Cause (Impostare causa principale, motivo per la recensione)</li> <li>● Mark as Unread (Contrassegna come non letto)</li> <li>● Mark as Flagged (Contrassegna come segnalato)</li> <li>● Set or Remove a Due Date (Imposta o rimuovi una scadenza, per rispondere tempestivamente)</li> <li>● Add Conversation Notes (Aggiungi note alla conversazione)</li> </ul>
<b>D</b>	Toccare questa icona per aprire un nuovo messaggio con la messaggistica SMS.

# Social

Toccare **Social** nel menu di navigazione della parte inferiore dello schermo per visualizzare i post recenti sui social o il calendario imminente.



<b>A</b>	Per filtrare i post sui social che si desidera mostrare nella Social Dashboard (Dashboard dei social).
<b>B</b>	<p>Per navigare tra Recent Posts (Post recenti) o Calendar (Calendario):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La scheda Recent Posts (Post recenti) mostra i contenuti già pubblicati nei canali social. È possibile visualizzare anche l'engagement per numero di like e commenti mostrati su ogni post.</li> <li>• La scheda Calendar (Calendario) consente di visualizzare i post pianificati.</li> </ul>
<b>C</b>	Toccare su un singolo post per più opzioni. Qui è possibile commentare il post e rispondere agli altri con un messaggio, scritto, un'immagine o un video.
<b>D</b>	<p>Questa icona consente di creare un post.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toccare l'icona.</li> <li>2. Selezionare gli account da cui si desidera postare dai social network collegati. Nella piattaforma Reputation è possibile aggiungere le connessioni alle fonti dei contenuti multimediali dei social.</li> <li>3. Caricare le immagini/video da postare o selezionare i contenuti multimediali dalla raccolta risorse.</li> <li>4. Fare clic su <b>Publish (Pubblica)</b> o pianificare per un secondo momento.</li> </ol>

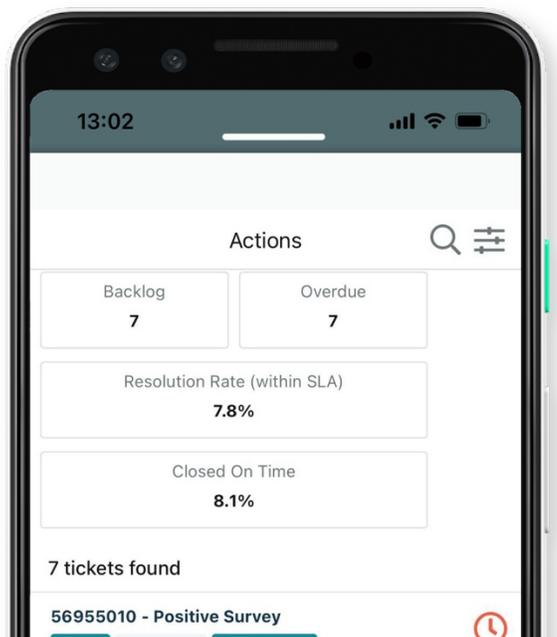
## More (Altro)

Toccare **More (Altro)** nel menu di navigazione nella parte inferiore dello schermo per funzioni aggiuntive. Qui è possibile saperne di più sui dati relativi ad Actions (Azioni) e Surveys (Sondaggi), controllare la Requests Leaderboard (Classifica delle richieste) e regolare le Impostazioni (Settings).

**Nota:** queste opzioni del menu possono variare in base alle soluzioni utilizzate dalla propria azienda nella piattaforma Reputation. Non tutti gli utenti dispongono della scheda More (Altro).

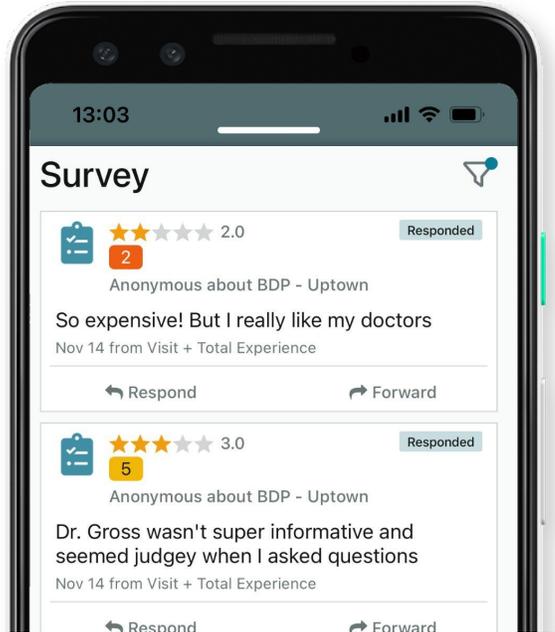
## Azioni

Fare clic sullo stato dei ticket dei clienti sul proprio dispositivo mobile. È possibile visualizzare i ticket in backlog o scaduti, il tasso di risoluzione e la percentuale di ticket chiusi in tempo. Inoltre, è possibile rispondere al ticket, inoltrarlo o scegliere di effettuare l'escalation e anche crearne uno nuovo.



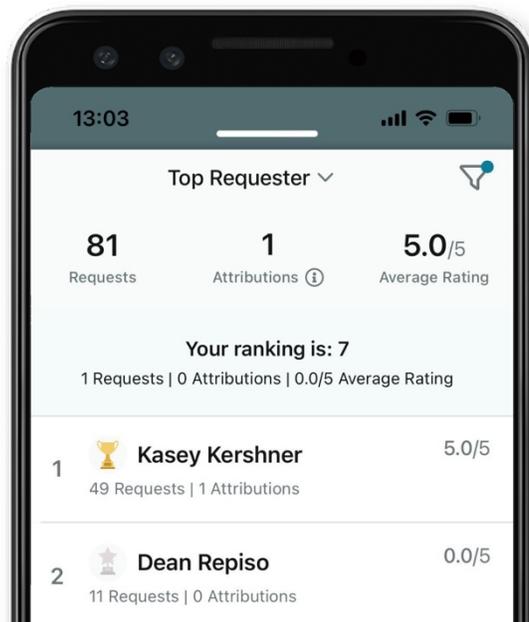
## Sondaggio

È possibile rispondere al feedback di un sondaggio o inviarlo con un semplice tocco.



## Requests Leaderboard (Classifica delle richieste)

Qui si possono vedere le prestazioni del proprio team per le richieste di recensioni. Questa Classifica mostra ogni utente, quante richieste hanno inviato e quante recensioni hanno generato.



## Risorse aggiuntive

- **Azioni**
- **Amministratore**
- **Social branding**
- **Inserzioni commerciali**
- **Dashboard**
- **Esperienza**
- **Posta in arrivo**
- **Pagine e localizzatori**
- **Rep Connect**
- **Punteggio di reputazione**
- **Resoconti**
- **Requests (Richieste)**
- **Recensioni**
- **Social listening**
- **Suite social**
- **Sondaggi**
- **Widget**