

Aplikacji Mobilnej



Przegląd aplikacji mobilnej

Korzystaj z aplikacji mobilnej Reputation, aby zawsze mieć dostęp do informacji o reputacji Twojej firmy na telefonie (iOS | Android).

Dzięki aplikacji mobilnej Reputation dostępnej w Google Play Store i Apple App Store możesz łatwo przeglądać swoje pulpity nawigacyjne i uzyskiwać dostęp do swoich danych na wiele sposobów logowania, w tym za pomocą opcji "Magic Link", wpisania emaila i hasła oraz pojedynczego logowania.

Strona główna zapewnia przegląd wskaźników wydajności w ramach rozwiązań włączonych dla Twoich lokalizacji. Możesz zapoznać się ze swoim wskaźnikiem reputacji; trendem opinii z recenzji; wskaźnikami podsumowującymi, w tym średnią oceną i liczbą recenzji; danymi o trendach dla połączonych kont społecznościowych oraz wskaźnikami ankiet, w tym średnim NPS i liczbą ankiet.

Poza prezentacją danych na urządzeniu mobilnym, aplikacja mobilna Reputation pozwala na wygodne zarządzanie reputacją w następujący sposób:

- Monitorowanie, reagowanie, przesyłanie i odpowiadanie na recenzje z zewnętrznych witryn
- Wysyłanie próśb o recenzje dla Twoich lokalizacji
- Tworzenie treści, zarządzanie rozmowami i odpowiadanie na komentarze na połączonych stronach społecznościowych
- Inicjowanie, przeglądanie i odpowiadanie na wiadomości od klientów
- Przeglądaj wiadomości od klientów i odpowiadaj z urządzenia mobilnego.
- Podejmowanie działań na podstawie zgłoszeń w formie korekty kolejek, etapów i tagów, aktualizacji komentarzy, dodawania załączników lub zamykania zgłoszeń
- Tworzenie w razie potrzeby nowych zgłoszeń bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnej
- Zarządzanie i odpowiadanie na opinie z ankiet lub przesyłanie ankiet do członka zespołu

Uwaga: Twoja aplikacja mobilna może wyglądać inaczej niż to, co pokazujemy w tym przewodniku, ponieważ zależy to od tego, do jakich rozwiązań masz dostęp w aplikacji desktopowej.



Pobierz bezpłatną aplikację mobilną Reputation z Google App Store lub Apple App Store, żeby uzyskać dostęp do informacji z urządzenia mobilnego.



iOS





Logowanie do aplikacji mobilnej

Istnieją trzy sposoby logowania się do platformy Reputation z urządzenia mobilnego. Możesz użyć Magic Link, adresu e-mail i hasła używanego do logowania na komputerze lub SSO na platformie.

10:30 ເ ໄ ຈົ	,
Welcome	
Continue with Magic Link	
Continue with Email/Password	
OR SIGN IN WITH	
Single Sign-On Authentication (SSO)	ì

Logowanie się do aplikacji przy użyciu nazwy użytkownika i hasła:

- 1. Otwórz aplikację Reputation na urządzeniu mobilnym i wybierz Kontynuuj za pomocą adresu e-mail/hasła.
- 2. Wpisz swój adres e-mail i hasło i kliknij Zaloguj się.



Logowanie się do aplikacji przy użyciu magicznego łącza (bez hasła):

- Otwórz aplikację Reputation na urządzeniu mobilnym i kliknij Kontynuuj za pomocą Magic Link.
- 2. Wprowadź adres e-mail powiązany z kontem Reputation i kliknij Wyślij Magic Link.
- Sprawdź wiadomości e-mail na swoim urządzeniu mobilnym. Jeśli nie możesz znaleźć wiadomości e-mail, sprawdź folder ze spamem.
- **4.** W wiadomości e-mail stuknij łącze/przycisk Zaloguj się.

Logowanie się do aplikacji przy użyciu SSO (bez nazwy użytkownika/hasła):

Jeśli zazwyczaj logujesz się do platformy Reputation za pośrednictwem korporacyjnego pulpitu nawigacyjnego i masz identyfikator korporacyjny, użyj tej metody, aby się zalogować.

- Wpisz adres https://app.reputation.com w swojej przeglądarce na telefonie. Jeśli nie jesteś jeszcze zalogowany, przejdź do aplikacji do logowania jednokrotnego, aby uruchomić pulpit Reputation.
- 2. U dołu ekranu dotknij łącza Otwórz w aplikacji.

10:34				ul 🗟 🛛	,
<		₽	Ū	\square	•••
Get started	with Re	eputa	ation	>	
Reputati to Laura ~	on 10:34			¢	•••
		BDP ye Center			
Hi, Click on the with Reputat	button bel tion.	low to	get sta	arted	
	Log	In			
Thank you!					
View our <u>priv</u>	<u>vacy notice</u> I <u>I</u> email notif	<u>Jnsubsc</u> ications	<u>ribe</u> from	these	
2 ¹⁵		Do Do	2)



Ekran główny

Na ekranie głównym zobaczysz swoje dane we wszystkich rozwiązaniach, z których korzysta Twoje konto. Ten widok można dostosować w oparciu o to, co wolisz widzieć po otwarciu aplikacji mobilnej.





Stuknij następujące ikony na ekranie głównym, aby uzyskać następujące informacje:



Wyświetlanie wszystkich powiadomień lub filtrowanie powiadomień do wszystkich, które są oznaczone jako nieprzeczytane. Aby utworzyć, zmodyfikować lub usunąć powiadomienia, odwiedź platformę internetową lub skontaktuj się z zespołem wsparcia Reputation.



Ta ikona pozwala wybrać, ukryć niektóre widżety w widoku pulpitu nawigacyjnego lub zmienić ich kolejność. Dostępne widżety obejmują:

- Reputation Score X
- Trend sentymentu recenzji
- Wskaźniki recenzji
- Sentyment recenzji %
- Witryny z recenzjami
- Wskaźniki społecznościowe
- Wskaźniki ankiety
- Trend NPS ankiet
- Wskaźniki działania



Filtruj dane pulpitu nawigacyjnego na ekranie głównym według stanu, zakresu dat, lokalizacji itp. Informacje te można dostosować do własnych potrzeb. Skontaktuj się z działem wsparcia lub z menedżerem ds. sukcesu klienta, aby uzyskać pomoc.



Dotknij ikony plusa, aby:

- 1. Rozpocznij rozmowę
- 2. Utworzyć posta
- 3. Lub wysłać zaproszenie do recenzji



Recenzje

Kliknij **Recenzje** w dolnym menu nawigacji na ekranie. Pokażą się wszystkie recenzje, która otrzymała Twoja firma.

Uwaga: Upewnij się, że źródła są prawidłowo podłączone. Dostosuj połączenia, sprawdzając Źródła w Ustawieniach ogólnych na pulpicie.





Α	Filtruj recenzje wyświetlane na pulpicie nawigacyjnym.			
В	Pokazuje to, z jakiego źródła pochodzi recenzja, np. Facebook, Google, Glassdoor itp.			
С	Pokazuje to, czy na recenzję udzielono odpowiedzi, czy jeszcze nie.			
D	Odpowiedz na wiadomość w aplikacji lub przekaż ją odpowiedniej osobie, aby dalej eskalować problem.			
E	Poproś klientów o opinie za poś 1. Dotknij tej ikony, aby roz 2. Wybierz lokalizacje, z kt 3. Podaj pełne imię i nazwi 4. Wybierz szablon prośby 5. Dotknij ikony plus (+) w 6. Wybierz Wyślij wiadom	srednictwem wiad począć. órych ma pochod isko klienta oraz r o recenzję, które prawym dolnym re ość SMS, aby wy 11:42 X BDP - Upt Customer Full Name Laura Raymond Phone Number +1 (234) 567-8910 Template Reputation Live Default Mess Preview Hi, Thanks for visiting {{lo Can you take a minute to review by clicking the link single-source}}{{frist-soing {{thank-you-url}}{{jis-sing {{thank-you-url}}{{frist-soing {{thank-you-url}}{{jis-sing {{thank-you-url}}{{frist-soing {{thank-you-url}}{{frist-soing {{thank-you-url}}{{trist-soing {{thank-you-url}}{{trist-soing {{	omości SMS zić ta prośba numer telefon go chcesz uż ogu, aby dod /słać prośbę. 	iu. żyć. lać multimedia.



Skrzynka odbiorcza

Stuknij **Skrzynka odbiorcza** w dolnym menu nawigacji na ekranie, aby zarządzać wiadomościami do i od klientów.





Α	Skorzystaj ze szkła powiększającego, żeby wyszukać konkretnych wiadomości lub użyj ikony lejka, żeby filtrować wiadomości.
В	Filtruj wiadomości, aby wyświetlić wszystkie wiadomości, nieprzeczytane, oznaczone, z odpowiedzią lub bez odpowiedzi.
С	 Dotknij wiadomości, aby zagłębić się w szczegóły rozmowy. Wraz z otwarciem rozmowy możesz: Odpowiedz (wpisz własną wiadomość lub użyj jednej z szablonowych odpowiedzi makra) Przypisz do Ustaw etap (otwarty lub zamknięty) Ustaw główną przyczynę (powód recenzji) Oznacz jako nieprzeczytana Oznacz jako oflagowane Ustaw lub usuń termin (aby odpowiedzieć w odpowiednim czasie) Dodaj notatki do rozmowy
D	Dotknij tej ikony, aby rozpocząć nową wiadomość za pomocą wiadomości SMS.



Media społecznościowe

Stuknij **Społecznościowe** w dolnym menu nawigacji na ekranie, aby wyświetlić ostatnie posty społecznościowe lub nadchodzący kalendarz.





Α	Filtruj posty społecznościowe, które chcesz wyświetlić w swoim Panelu społecznościowym.
В	 Poruszaj się między ostatnimi wpisami lub kalendarzem: Karta Ostatnie posty pokazuje treści, które zostały już opublikowane w Twoich kanałach społecznościowych. Możesz również wyświetlić zaangażowanie według liczby polubień i komentarzy wyświetlanych w każdym poście. Karta Kalendarz umożliwia wyświetlanie zaplanowanych postów.
С	Stuknij pojedynczy post, aby uzyskać więcej opcji. Tutaj możesz skomentować post i odpowiedzieć innym za pomocą pisemnej wiadomości, zdjęcia lub filmu.
D	 Ikona pozwala utworzyć post. Stuknij ikonę. Wybierz konta, na które chcesz publikować posty z połączonych sieci społecznościowych. Połączenia ze źródłami mediów społecznościowych można dodawać w ramach platformy Reputation. Prześlij swoje obrazy/filmy do opublikowania lub wybierz multimedia z biblioteki zasobów. Kliknij opcję Publikuj lub zaplanuj na później.



Więcej

Stuknij **Więcej** w dolnym menu nawigacyjnym na ekranie, aby uzyskać dodatkowe funkcje. Tutaj możesz zagłębić się w dane dotyczące działań i ankiety, sprawdzić tabelę wyników żądań i dostosować ustawienia.

Uwaga: Te opcje menu mogą się różnić w zależności od tego, z jakich rozwiązań korzysta Twoja firma na platformie Reputation. <u>*Nie każdy ma kartę Więcej.*</u>

Działania

Sprawdź status zgłoszeń klientów na własnym urządzeniu mobilnym. Zobacz, ile zgłoszeń jest zaległych lub przeterminowanych, jaki jest Twój współczynnik rozstrzygania sporów i jaki procent zgłoszeń jest zamykanych na czas. Ponadto możesz odpowiedzieć na zgłoszenie, przekazać je dalej lub udostępnić, aby je eskalować, a nawet utworzyć nowe zgłoszenie.

00		
13:02	_	ul ≎ ■
А	ctions	Q≢
Backlog	Overdue	
7	7	
Resolution Rate	e (within SLA)	
7.8	%	
Closed C)n Time	
8.1	%	
7 tickets found		
56955010 - Positive Su	urvey	0



Ankieta



Odpowiedz na ankietę lub prześlij ją dalej jednym dotknięciem palca.

Tablica wyników próśb

Zobacz, jak radzi sobie Twój zespół, jeśli chodzi o prośby o recenzje. Ta tablica wyników pokazuje każdemu użytkownikowi, ile próśb wysłał i ile opinii wygenerował.





Dodatkowe zasoby

- Działania
- Ustawienia administracyjne
- Brand Social
- Profile firmowe
- Panele nawigacyjne
- Doświadczenie
- Skrzynka odbiorcza
- Strony i lokalizatory
- Rep Connect

- Wskaźnik reputacji
- Raporty
- Prośby
- Recenzje
- Nasłuch mediów społecznościowyc h
- Zestaw narzędzi społecznościowyc h
- Ankiety
- Widżety

