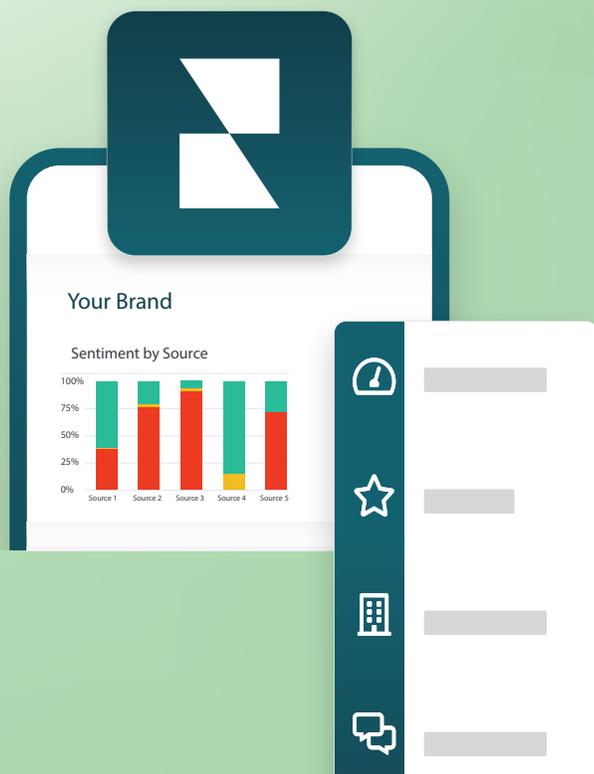


Aplicação para smartphone



Visão geral do aplicativo de celular

Use o aplicativo de celular do Reputation para acessar seus dados de reputação em qualquer momento em seu dispositivo móvel (iOS | Android).

Com o aplicativo de celular do Reputation, disponível na Google Play Store e na App Store da Apple, você pode acessar seus dados e visualizar seus painéis facilmente, com várias formas de fazer login, incluindo uma opção de “link mágico”, acesso com e-mail e senha, e autenticação única (Single Sign On).

A Página inicial proporciona uma visão geral das métricas de desempenho de todas as soluções habilitadas para suas localidades. Você pode ver a sua Pontuação de reputação; uma Tendência de sentimento de suas avaliações; métricas "de todos os tempos", incluindo Classificação média e Volume de avaliações; dados de tendência para contas conectadas de redes sociais; e métricas de pesquisas, incluindo Classificação média de NPS e Volume de pesquisas.

Além de permitir que você veja seus dados em seu celular, o aplicativo de celular da Reputation permite um conveniente gerenciamento de reputação:

- Monitore, responda, encaminhe, e responda a avaliações de sites de terceiros.
- Solicite avaliações para suas localidades
- Crie conteúdo, gerencie conversas, e responda a comentários em redes sociais conectadas
- Inicie, visualize e responda as mensagens dos seus clientes
- Ver as mensagens dos seus clientes e responder a partir do seu dispositivo móvel.
- Administre tíquetes ao ajustar filas, estágios e tags; atualizar comentários; adicionar anexos; ou fechar tíquetes completamente
- Crie novos tíquetes através do aplicativo quando necessário
- Gerencia e responda a feedbacks de pesquisa, ou encaminhe pesquisas a um membro da sua equipe

Nota: seu aplicativo móvel pode parecer diferente do que mostramos neste guia, pois depende de quais soluções você tem acesso no aplicativo para computador.

Baixe o aplicativo de celular da Reputation gratuitamente na Google Play Store ou na App Store da Apple para começar a acessar suas informações em qualquer lugar.

Android

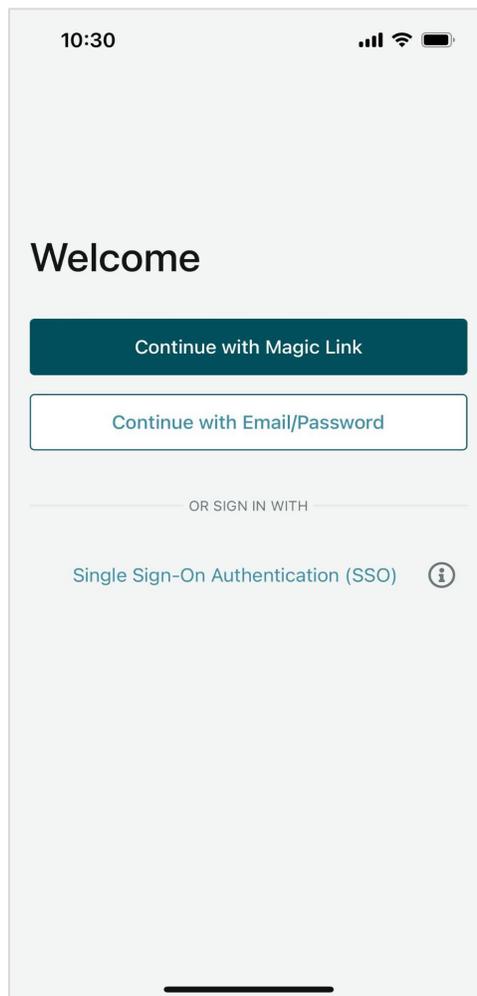


iOS



Fazendo login no aplicativo de celular

Existem três maneiras de entrar em sua plataforma Reputation a partir do seu dispositivo móvel. Você pode usar um link mágico, o e-mail e a senha que você usa para fazer login em um computador ou SSO dentro da plataforma.



Para fazer login no aplicativo com um nome de usuário e senha:

1. Abra o aplicativo Reputation em seu dispositivo móvel e toque em **Continuar com e-mail/senha**).
2. Digite seu e-mail e senha e toque em **Fazer login**.

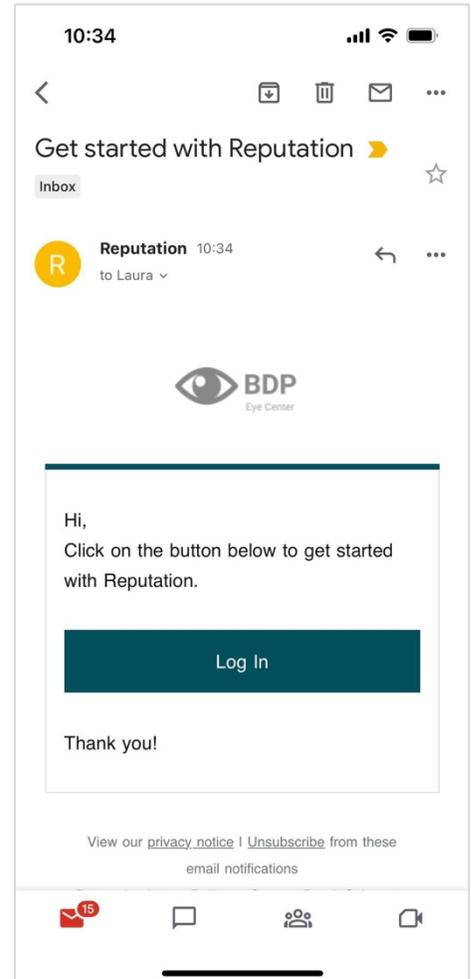
Para fazer login no aplicativo com um link mágico (sem senha):

1. Abra o aplicativo Reputation em seu dispositivo móvel e clique em Continuar com Link mágico.
2. Digite o endereço de e-mail associado à sua conta no Reputation e toque em Enviar um link mágico.
3. Verifique seu e-mail em seu dispositivo móvel. Se você não vir o e-mail, verifique sua pasta de Spam.
4. No e-mail, toque no link/botão de Login.

Para fazer login no aplicativo usando autenticação única (sem nome de usuário e senha):

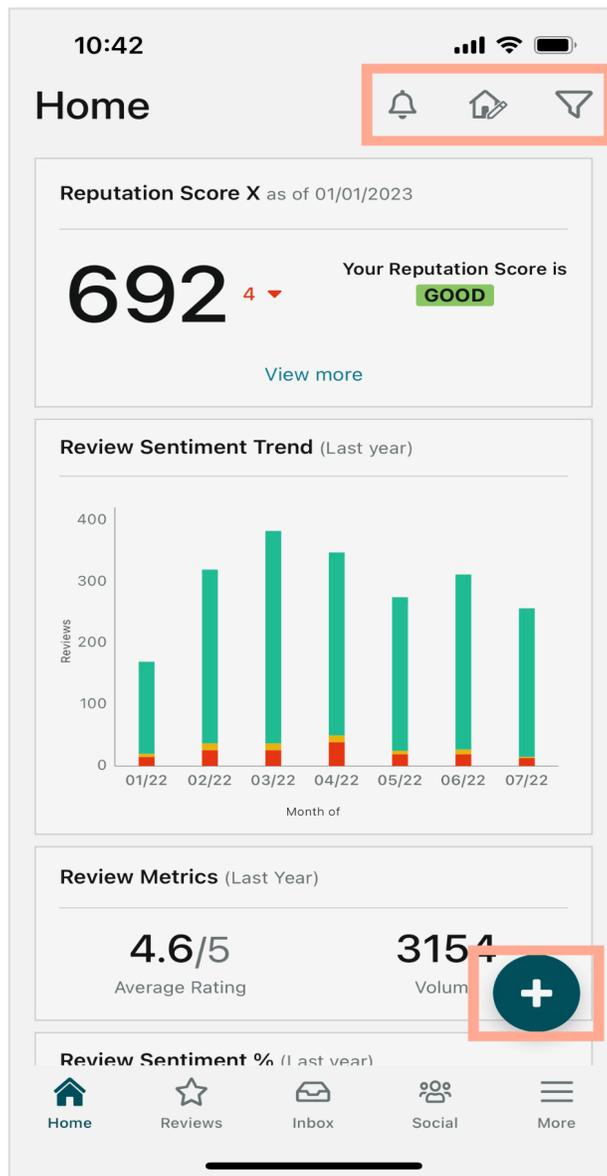
Se você costuma entrar na plataforma Reputation por meio de um painel corporativo e tem um ID corporativo, use este método para fazer login.

1. Abra <https://app.reputation.com> no navegador do seu celular. Se você ainda não estiver conectado, acesse seu aplicativo de autenticação única para iniciar o painel do Reputation.
2. Na parte inferior da tela, toque no link Abrir no aplicativo.

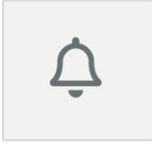


Tela inicial

Na tela inicial, você verá seus dados em todas as soluções que a sua conta utiliza. Essa exibição é personalizável com base no que você prefere ver ao abrir o aplicativo de celular.



Toque nos ícones a seguir na tela inicial para:



Visualizar todas as notificações ou filtrar suas notificações para todas as marcadas como não lidas.
Para criar, modificar ou excluir notificações, visite a plataforma da web ou entre em contato com a equipe de suporte do Reputation.



Este ícone permite selecionar, reordenar ou ocultar determinados widgets da exibição do painel. Os widgets disponíveis incluem:

- Pontuação de reputação X
- Avaliar Tendência de sentimento
- Avaliar Métricas
- Avaliar % de sentimento
- Sites de avaliação
- Métricas de redes sociais
- Métricas de pesquisa
- Tendência NPS de pesquisa
- Métricas de ações

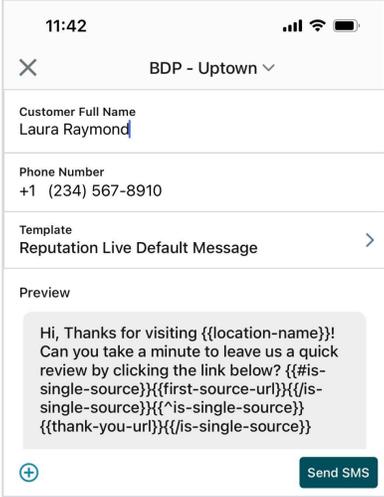


Filtre os dados do seu painel na tela inicial por estado, intervalo de datas, local etc. Esta informação é personalizável com base nas suas necessidades. Entre em contato com o suporte ou com o Gerente de Sucesso do Cliente para obter assistência.



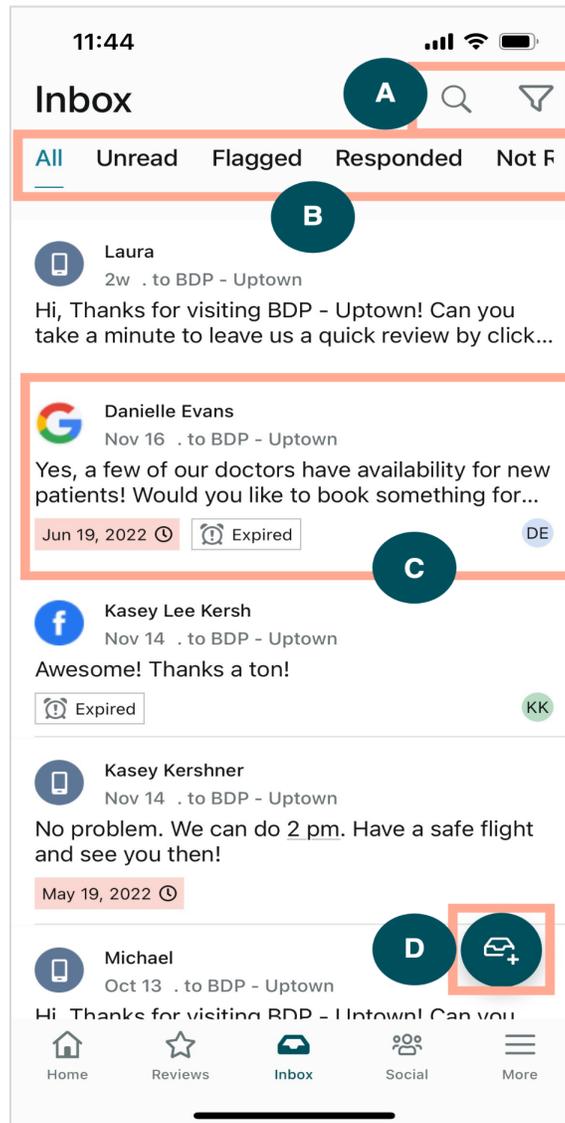
Toque no ícone de 'mais' para:

1. Iniciar uma conversa via Caixa de entrada,
2. Criar uma postagem de rede social
3. Ou enviar um Convite de avaliação

A	Filtre quais avaliações aparecem em seu painel.
B	Isso mostra de qual fonte a avaliação veio, por exemplo, Facebook, Google, Glassdoor etc.
C	Isso mostra se a avaliação foi respondida ou ainda não.
D	Responda à mensagem dentro do aplicativo ou envie para a pessoa apropriada para encaminhar um problema adicional.
E	<p>Solicite avaliações dos seus clientes por meio de mensagens SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toque neste ícone para começar. 2. Toque nos locais dos quais você gostaria que essa solicitação viesse. 3. Adicione o nome completo e o número de telefone do cliente. 4. Escolha o modelo de solicitação de revisão que deseja usar. 5. Toque no ícone de 'mais' (+) no canto inferior direito para adicionar a mídia. 6. Toque em Enviar SMS para enviar uma solicitação. 

Caixa de entrada

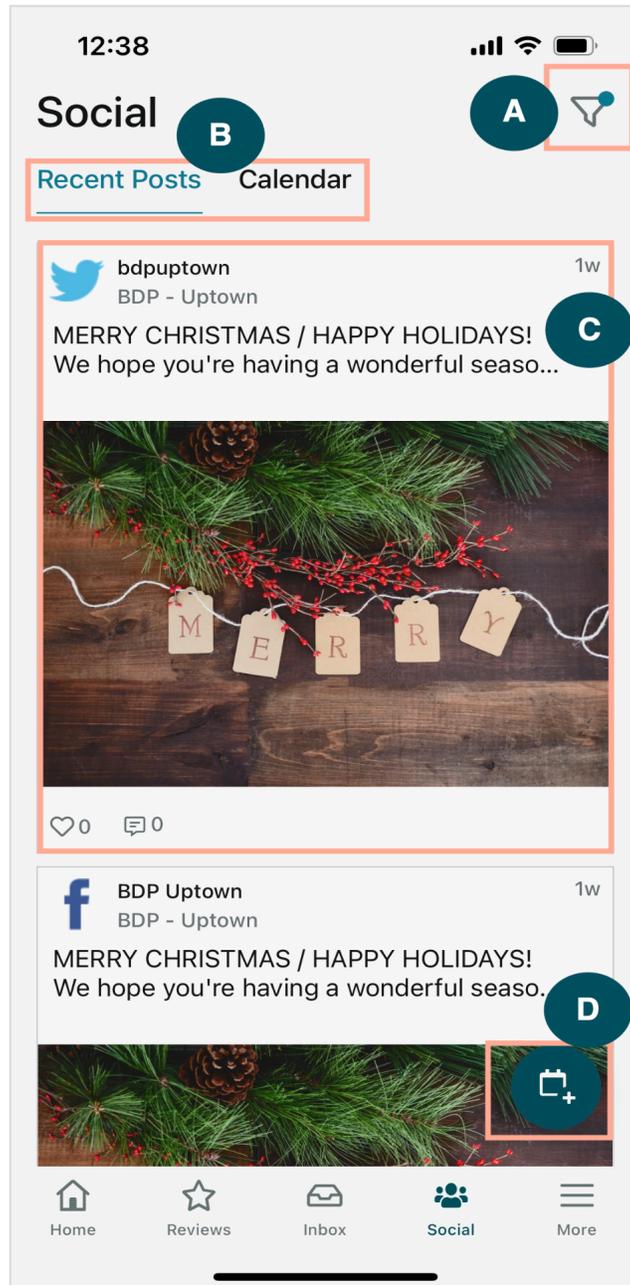
Toque em **Caixa de entrada** no menu de navegação inferior da tela para gerenciar mensagens recebidas e enviadas a seus clientes.



A	Use a lupa para pesquisar uma mensagem específica ou use o ícone de funil para filtrar suas mensagens.
B	Filtre suas mensagens para mostrar Todas as mensagens, Não lidas, Sinalizadas, Respondidas ou Não respondidas.
C	Toque em uma mensagem para se aprofundar nos detalhes da conversa. Ao abrir a conversa, você pode: <ul style="list-style-type: none">• Responder (digite sua própria mensagem ou use uma das respostas macro modelo)• Atribuir a• Definir estágio (aberto ou fechado)• Definir a causa principal (motivo da avaliação)• Marcar como Não lida• Marcar como Sinalizada• Definir ou remover uma data de vencimento (para responder em um momento oportuno)• Adicionar Notas de conversa
D	Toque neste ícone para iniciar uma nova conversa usando mensagens SMS.

Redes sociais

Toque em **Redes sociais** no menu de navegação inferior da tela para ver suas postagens recentes das redes sociais ou seu próximo calendário.



A	Filtre quais postagens das redes sociais você gostaria de exibir em seu Painel de redes sociais.
B	Navegue entre Postagens recentes ou Calendário: <ul style="list-style-type: none">• A guia Postagens recentes mostra o conteúdo que já foi postado em seus canais sociais. Você também pode visualizar o engajamento pelo número de curtidas e comentários exibidos em cada postagem.• A guia Calendário permite visualizar postagens agendadas.
C	Toque em uma postagem individual para obter mais opções. Aqui, você pode comentar a postagem e responder a outras pessoas com uma mensagem escrita, foto ou vídeo.
D	Este ícone permite que você crie uma postagem. <ol style="list-style-type: none">1. Toque no ícone.2. Selecione as contas nas quais deseja postar a partir das redes sociais conectadas. Conexões de fontes de mídia social podem ser adicionadas na plataforma Reputation.3. Carregue suas imagens/vídeos a serem postados ou selecione a mídia na biblioteca de recursos.4. Clique em Publicar ou agendar para mais tarde.

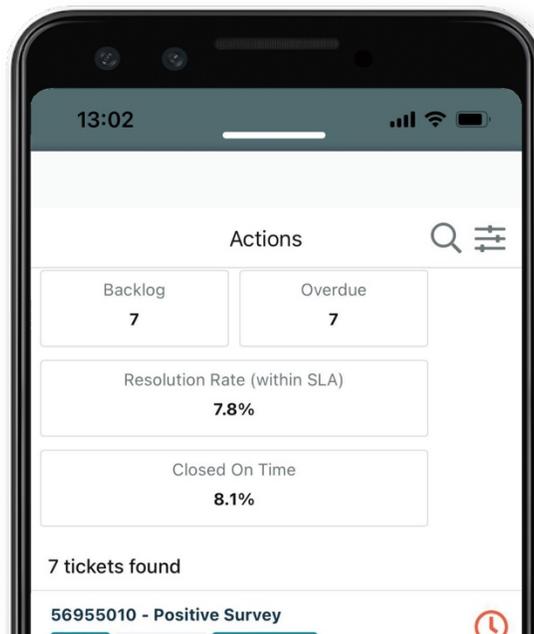
Mais

Toque em **Mais** no menu de navegação inferior da tela obter para recursos adicionais. Aqui, você pode se aprofundar ainda mais nos dados de Ações e Pesquisas, verificar seu Ranking de solicitações e ajustar suas Configurações.

Nota: essas opções de menu podem ser diferentes com base nas soluções que sua empresa usa na plataforma Reputation. *Nem todo mundo tem uma guia Mais.*

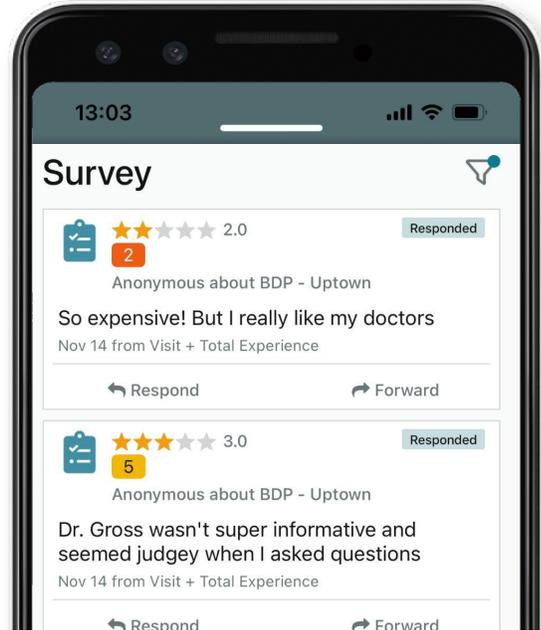
Ações

Verifique o status dos tíquetes dos clientes em seu próprio dispositivo móvel. Veja quantos tíquetes estão pendentes ou vencidos, sua taxa de resolução e a porcentagem de tíquetes que foram fechados no prazo. Além disso, você pode responder ao tíquete, enviar ou compartilhar para encaminhar e até mesmo criar um novo tíquete.



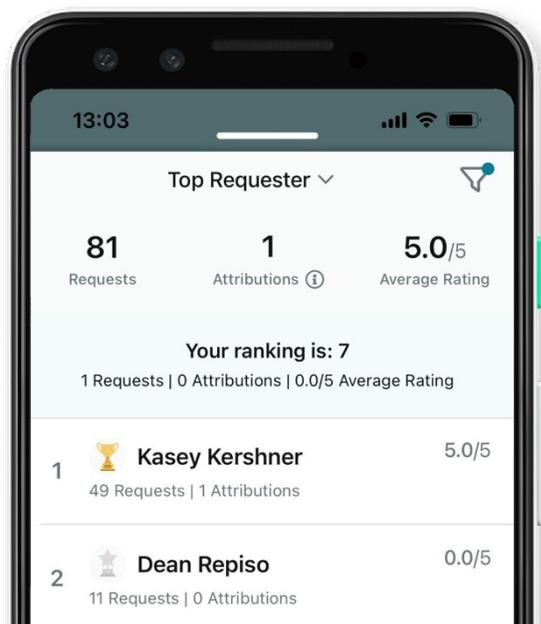
Pesquisa

Responda ou encaminhe o feedback da pesquisa com um simples toque do seu dedo.



Ranking de solicitações

Veja como sua equipe está se saindo quando se trata de solicitações de avaliação. Este ranking mostra cada usuário, quantas solicitações eles enviaram e quantas avaliações eles geraram.



Recursos adicionais

- **Ações**
- **Administrador**
- **Brand Social**
- **Anúncios de empresa**
- **Painéis**
- **Experiência**
- **Caixa de entrada**
- **Páginas e localizadores**
- **Conectar-se com um representante**
- **Pontuação de reputação**
- **Relatórios**
- **Solicitações**
- **Avaliações**
- **Escuta social**
- **Social Suite**
- **Pesquisas**
- **Widgets**