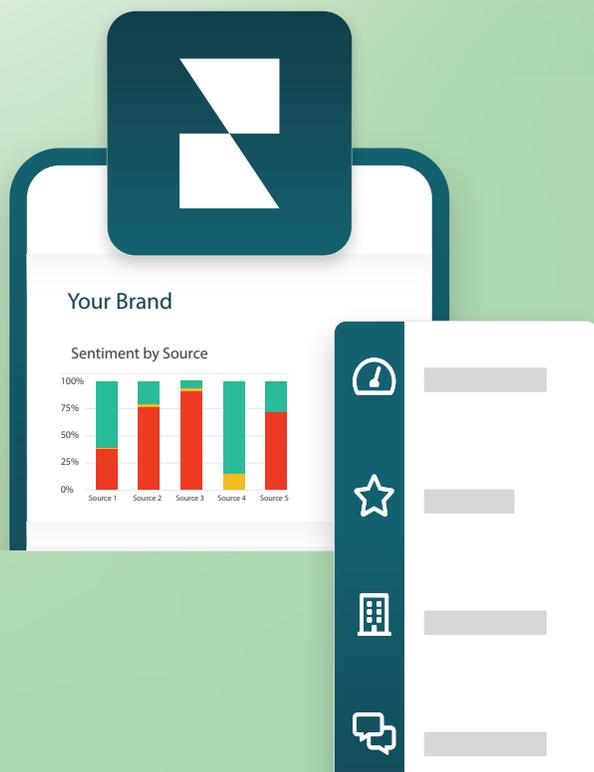


# Aplicação para smartphone



# Visão geral da aplicação de telemóvel

Use a aplicação móvel Reputation para aceder aos seus dados de reputação a qualquer momento no seu dispositivo móvel (iOS | Android).

Com a aplicação de telemóvel do Reputation, disponível na Google Play Store e na App Store da Apple, pode aceder aos seus dados e visualizar os seus painéis facilmente, com várias formas de fazer login, incluindo uma opção de “link mágico”, acesso com e-mail e palavra-passe, e autenticação única (Single Sign On).

A Página inicial proporciona uma visão geral das métricas de desempenho de todas as soluções ativadas para as suas localidades. 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 inquéritos, incluindo Classificação média de NPS e Volume de inquéritos.

Além de permitir que veja os seus dados no seu telemóvel, a aplicação de telemóvel Reputation permite uma conveniente gestão da reputação:

- Monitorize, execute ações, encaminhe e responda a avaliações de sites de terceiros.
- Solicite avaliações para as suas localizações
- Crie conteúdo, faça a gestão de conversas e responda a comentários em redes sociais associadas
- Inicie, visualize e responda as mensagens dos seus clientes
- Veja as mensagens dos seus clientes e responda a partir do seu dispositivo móvel.
- Administre tickets ao ajustar filas, fases e tags; atualizar comentários; adicionar anexos ou fechar tickets completamente
- Crie novos tickets através da aplicação quando necessário
- Faça a gestão e responda a feedbacks de inquéritos, ou encaminhe inquéritos para um membro da sua equipa

**Nota:** a sua aplicável móvel pode parecer diferente do que mostramos neste guia, pois depende de quais soluções tem acesso na aplicação para computador.

Descarregue a aplicação móvel Reputation gratuitamente na Google Play Store ou na App Store da Apple para começar a aceder às suas informações em qualquer lugar.

*Android*

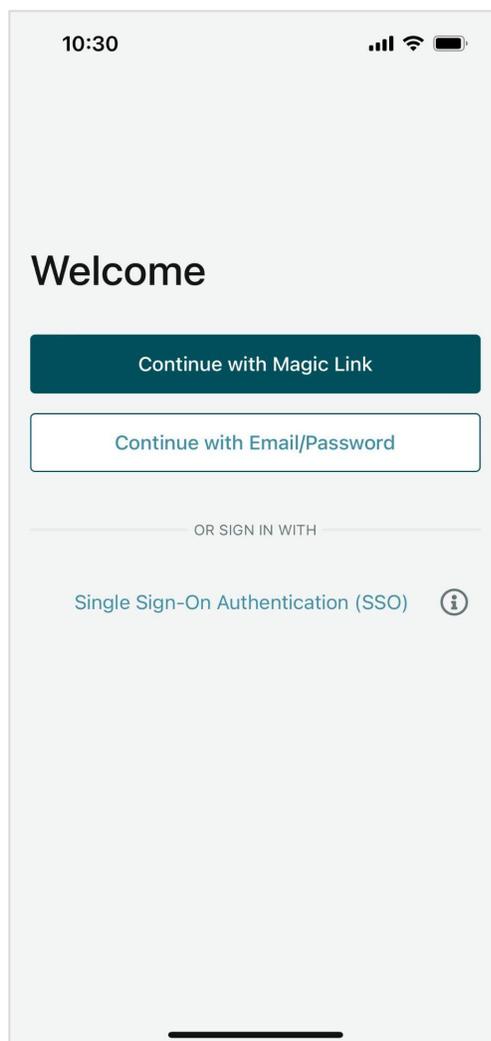


*iOS*



# Iniciar sessão na App Móvel

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



*Para fazer login na aplicação com um nome de utilizador e palavra-passe:*

1. Abra a aplicação Reputation no seu dispositivo móvel e toque em **Continuar com e-mail/palavra-passe**.
2. Digite seu e-mail e palavra-passe e toque em **Fazer login**.

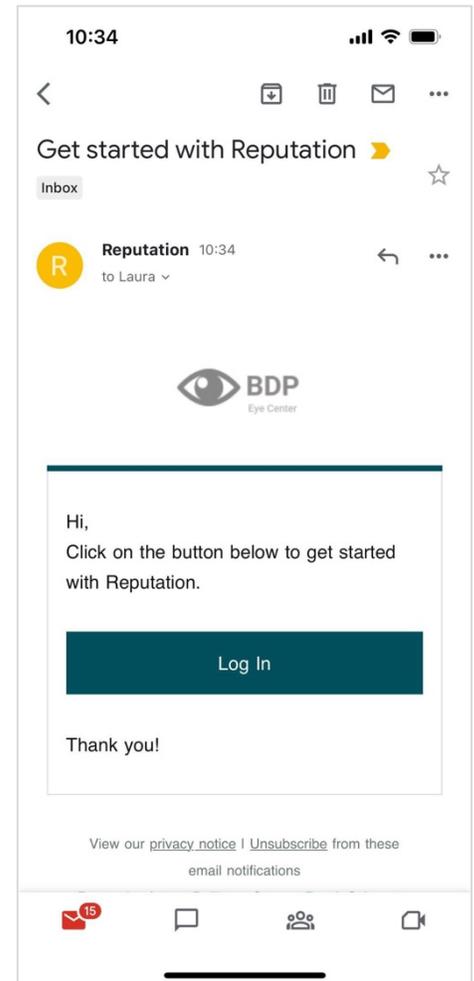
**Para fazer login na aplicação com um link mágico (sem palavra-passe):**

1. Abra a aplicação Reputation no 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 se recebeu o e-mail no seu dispositivo móvel. Se não vir o e-mail, verifique a sua pasta de Spam.
4. No e-mail, toque no link/botão de Login.

**Para fazer login na aplicação com autenticação única (sem nome de utilizador nem palavra-passe, SSO):**

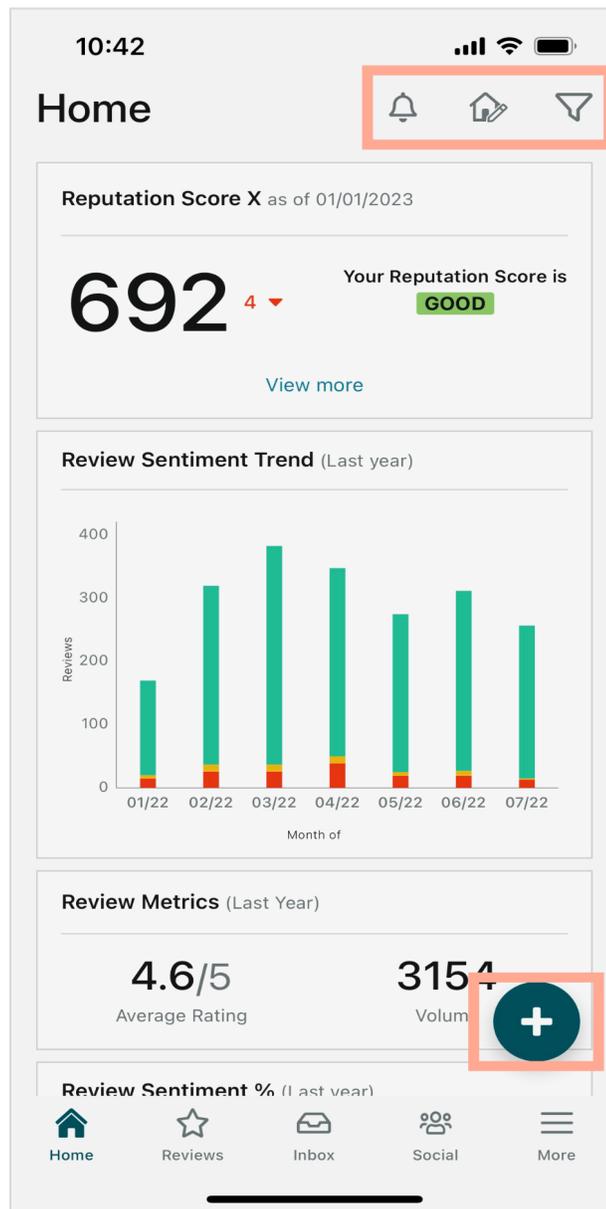
Se costuma entrar na plataforma Reputation através de um painel corporativo e tem uma ID corporativa, use este método para fazer login.

1. Abra <https://app.reputation.com> no navegador do seu dispositivo móvel. Se ainda não estiver conectado, aceda à sua aplicação de autenticação única para iniciar o painel do Reputation.
2. Na parte inferior do ecrã, toque no link Abrir na aplicação.



# Ecrã inicial

No ecrã inicial, verá os seus dados em todas as soluções que a sua conta utiliza. Essa exibição é personalizável com base no que prefere ver ao abrir a aplicação de telemóvel.



Toque nos ícones a seguir no ecrã inicial para:



Visualizar todas as notificações ou filtrar as 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 equipa de suporte do Reputation.



Este ícone permite seleccionar, 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 no ecrã inicial por estado, intervalo de datas, local etc. Esta informação é personalizável com base nas suas necessidades. Entre em contacto com o suporte ou com o Gerente de Sucesso do Cliente para obter assistência.



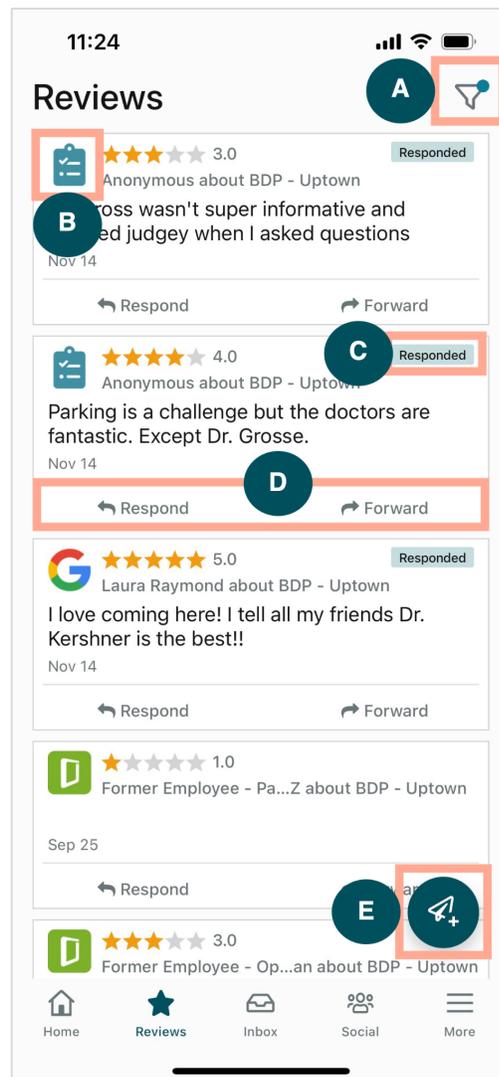
Toque no ícone de 'mais' para:

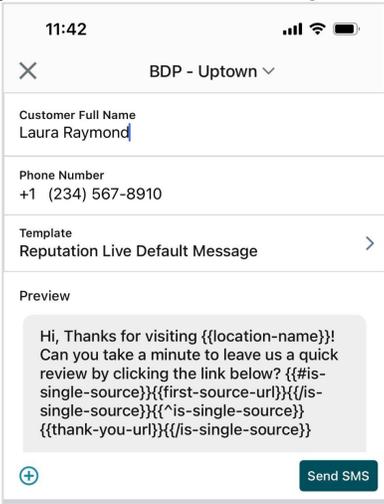
1. Iniciar uma conversa via Caixa de entrada,
2. Criar uma publicação de rede social
3. Ou enviar um Convite de avaliação

# Avaliações

Toque em **Avaliações** no menu de navegação inferior do ecrã. Isso mostrará todas as avaliações que recebeu sobre a sua empresa.

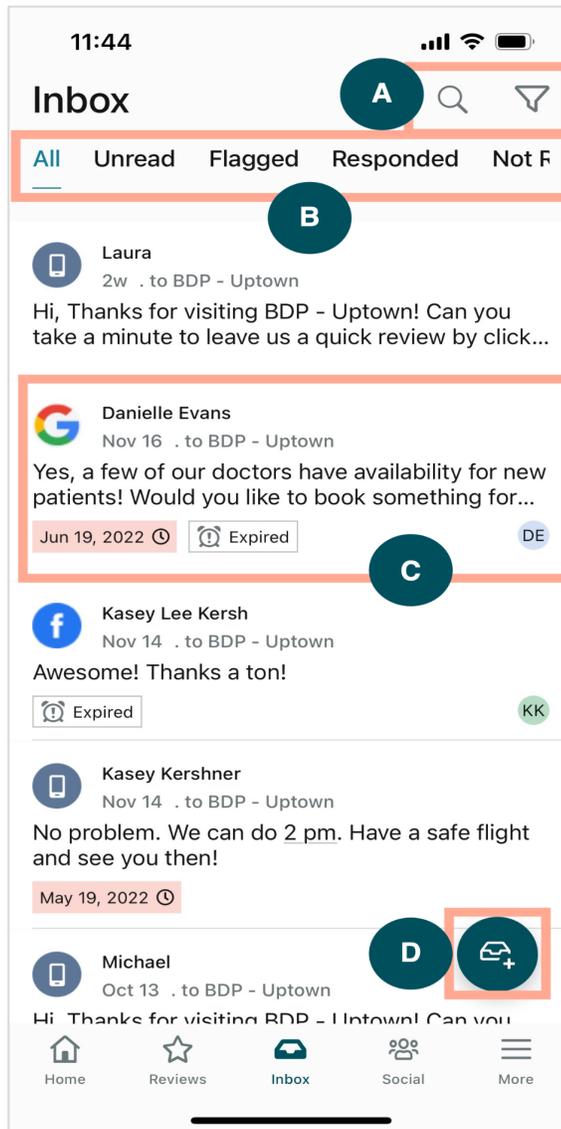
**Nota:** certifique-se de que as suas fontes estão conectadas corretamente. Ajuste as suas conexões verificando as suas fontes em Configurações gerais no seu computador.



A	Filtre que avaliações aparecem no seu painel.
B	Isso mostra de que 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 da aplicação ou envie para a pessoa apropriada para encaminhar um problema adicional.
E	<p>Solicite avaliações dos seus clientes através de mensagens SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toque neste ícone para começar.</li> <li>2. Toque nos locais dos quais gostaria que essa solicitação viesse.</li> <li>3. Adicione o nome completo e o número de telefone do cliente.</li> <li>4. Escolha o modelo de solicitação de revisão que deseja usar.</li> <li>5. Toque no ícone de 'mais' (+) no canto inferior direito para adicionar a media.</li> <li>6. Toque em <b>Enviar SMS</b> para enviar uma solicitação.</li> </ol> 

# Caixa de entrada

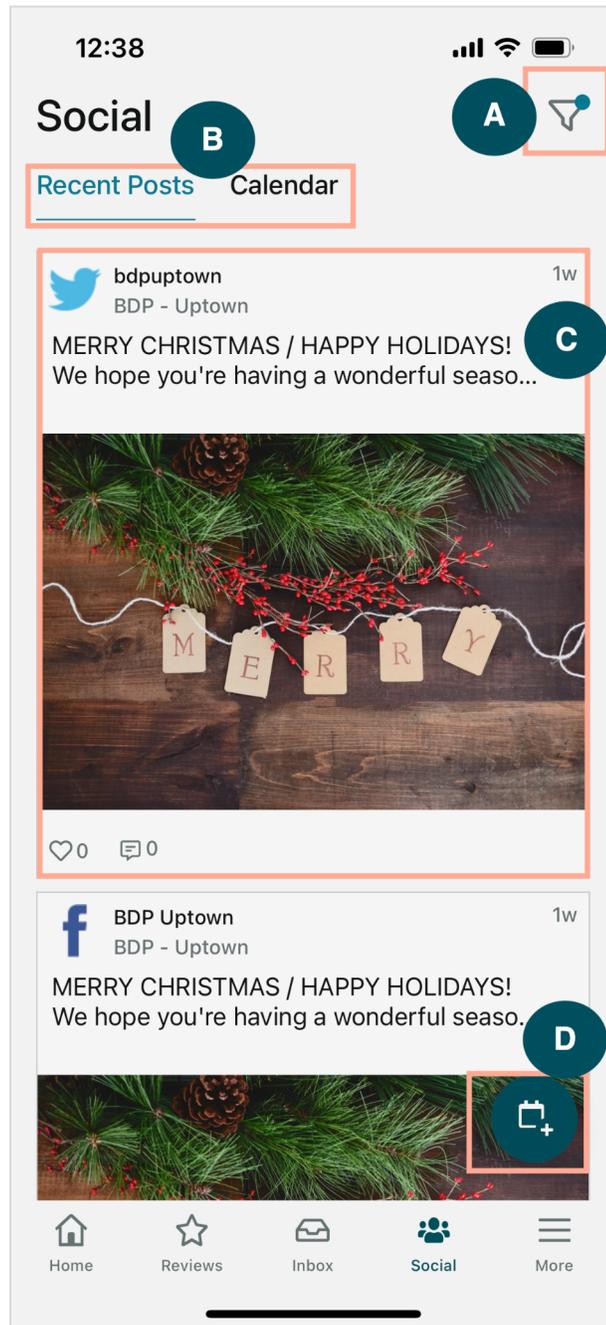
Toque em **Caixa de entrada** no menu de navegação inferior do ecrã para gerenciar mensagens recebidas e enviadas aos seus clientes.



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

# Redes sociais

Toque em **Redes sociais** no menu de navegação inferior do ecrã para ver as suas publicações recentes das redes sociais ou seu próximo calendário.



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

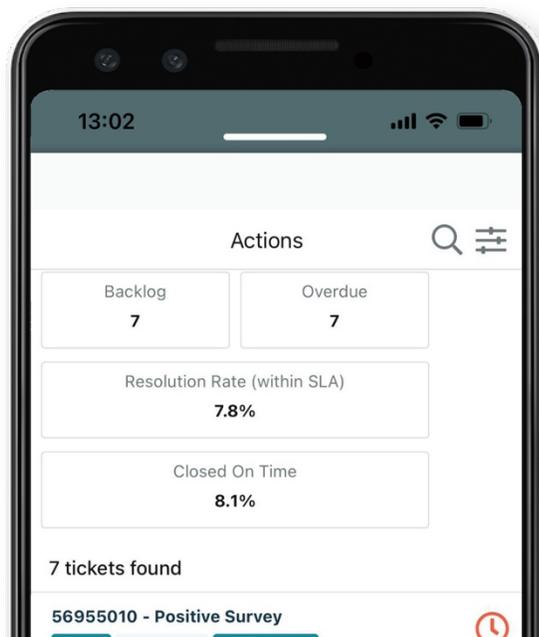
# Mais

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

**Nota:** certifique-se de que as suas fontes estão conectadas corretamente. Ajuste as suas conexões verificando as suas fontes em Configurações gerais no seu computador.

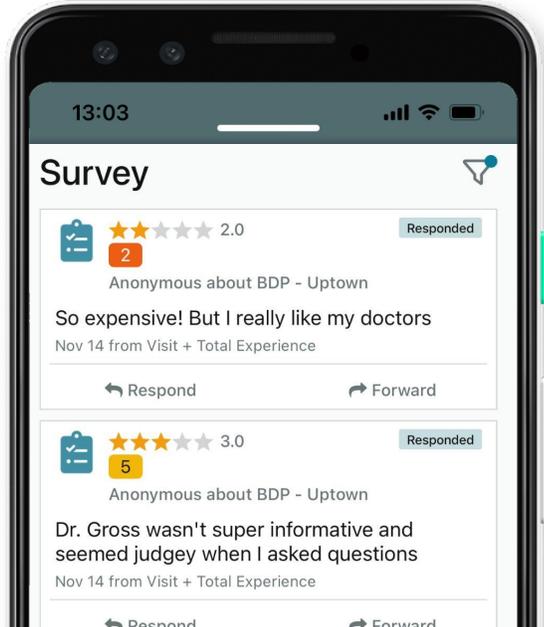
# Ações

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



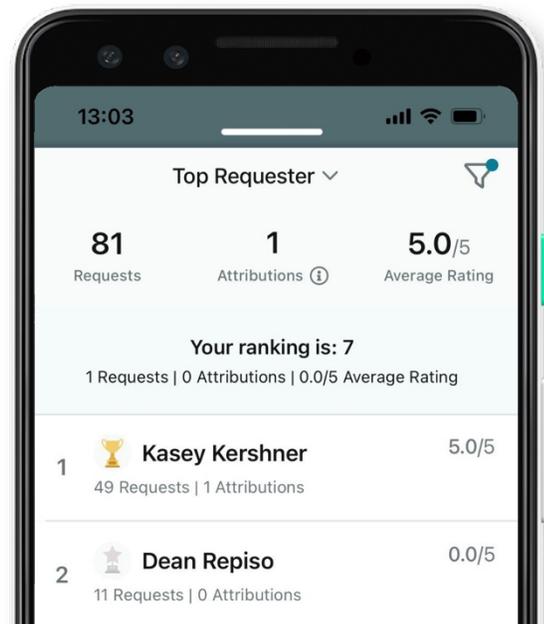
## Inquérito

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



## Ranking de solicitações

Veja como a sua equipa está a sair-se quando se trata de solicitações de avaliação. Este ranking mostra cada utilizador, quantas solicitações enviaram e quantas avaliações geraram.



# Recursos adicionais

- **Ações**
- **Admin**
- **Redes sociais da marca**
- **Anúncios de empresa**
- **Painéis**
- **Experiência**
- **Caixa de entrada**
- **Páginas e localizadores**
- **Ligar-se a um representante**
- **Pontuação de reputação**
- **Relatórios**
- **Solicitações**
- **Avaliações**
- **Escuta social**
- **Social Suite**
- **Inquéritos**
- **Widgets**