

Aplicației Pentru Mobil



Prezentare generală a aplicației mobile

Folosiți aplicația Reputation pentru mobil pentru a accesa din mers datele despre reputație pe dispozitivul dvs. mobil (iOS | Android).

Cu aplicația mobilă Reputation disponibilă în Google Play Store și în Apple App Store, puteți vizualiza cu ușurință panourile de comandă și vă puteți accesa datele folosind diverse metode de autentificare, inclusiv opțiunea „Link magic”, introducerea e-mailului și a parolei și conectarea unică.

Pagina de pornire oferă o imagine de ansamblu asupra indicatorilor de performanță din cadrul soluțiilor activate pentru locațiile dvs. Vă puteți vedea Scorul de Reputație; tendința sentimentelor din recenzii dvs.; indicatori „De la început”, inclusiv evaluarea medie și volumul recenziilor; date despre tendințe pentru conturile de rețele sociale conectate; și indicatori ai sondajelor, inclusiv evaluarea medie NPS și volumul sondajelor.

Pe lângă vizualizarea datelor pe dispozitivul dvs. mobil, aplicația mobilă Reputation vă permite gestionarea convenabilă a reputației în următoarele moduri:

- Monitorizați, răspundeți, redirecționați și răspundeți la recenzii de pe site-uri terțe.
- Solicitați recenzii pentru locațiile dvs.
- Creați conținut, gestionați conversații și răspundeți la comentarii de pe site-urile de rețele sociale conectate
- Inițiați, vizualizați și răspundeți la mesajele primite de la clienții dvs.
- Vizualizați mesaje de la clienții dvs. și răspundeți de pe dispozitivul dvs. mobil.
- Luați măsuri în privința tichetelor ajustând cozile, etapele și etichetele, actualizând comentarii, adăugând atașări sau închizând tichete cu totul
- Creați tichete noi după caz, chiar prin aplicația mobilă
- Gestionați și răspundeți la feedbackul din sondaj sau transmiteți sondajele unui membru al echipei

Notă: Este posibil ca aplicația dvs. mobilă să arate diferit față de ceea ce prezentăm în acest ghid, deoarece depinde de soluțiile la care aveți acces în aplicația desktop.

Descărcați aplicația mobilă gratuită Reputation din Google Play Store sau Apple App Store pentru a vă putea accesa informațiile din mers.

Android

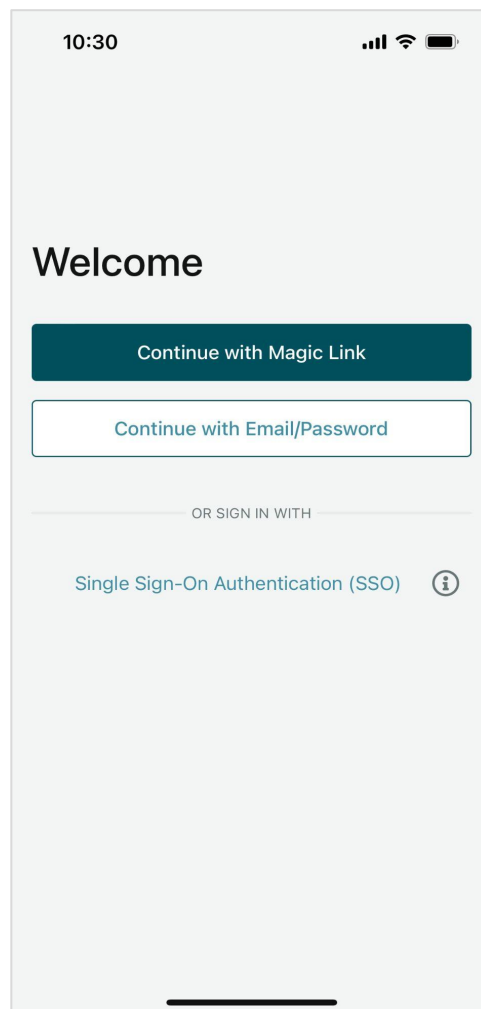


iOS



Autentificarea în aplicația mobilă

Există trei modalități în care vă puteți conecta la platforma Reputation de pe dispozitivul dvs. mobil. Puteți utiliza fie un Link Magic, e-mailul și parola pe care le folosiți pentru a vă autentifica pe un computer, fie SSO în cadrul platformei.



Pentru a vă conecta în aplicație cu un Nume de utilizator și o parolă:

1. Deschideți aplicația Reputation pe dispozitivul dvs. mobil și apăsați **Continue with Email/Password** (Continuare cu e-mail/parolă).
2. Introduceți e-mailul și parola dvs., apoi apăsați pe **Sign In** (Conectare).

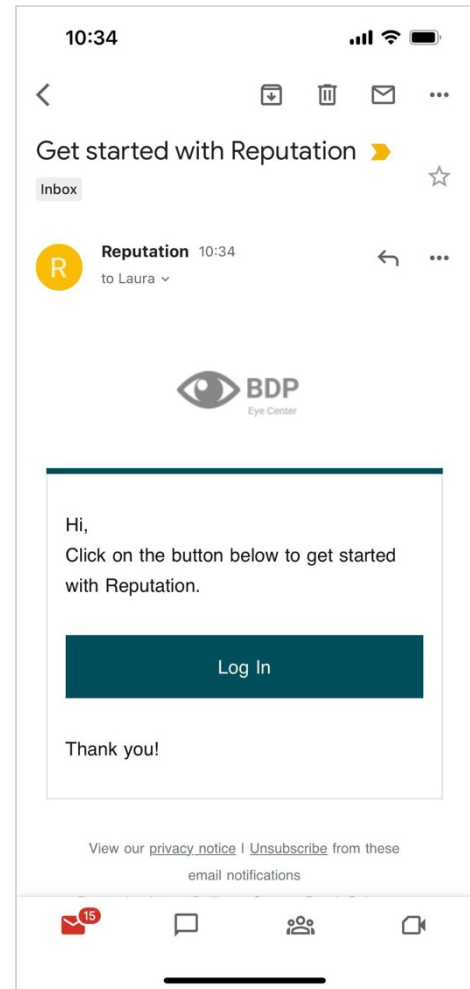
Pentru a vă conecta în aplicație cu un link magic (fără parolă):

1. Deschideți aplicația Reputation pe dispozitivul dvs. mobil și apăsați **Continue with Magic Link** (Continuare cu Link Magic).
2. Introduceți adresa de e-mail asociată contului dvs. Reputation și apăsați **Send Magic Link** (Trimitere Link Magic).
3. Verificați-vă e-mailul de pe dispozitivul mobil. Dacă nu găsiți e-mailul, verificați folderul Spam.
4. Din e-mail, apăsați pe linkul/butonul **Log In** (Conectare).

Pentru a vă conecta în aplicație folosind SSO (fără nume de utilizator/parolă):

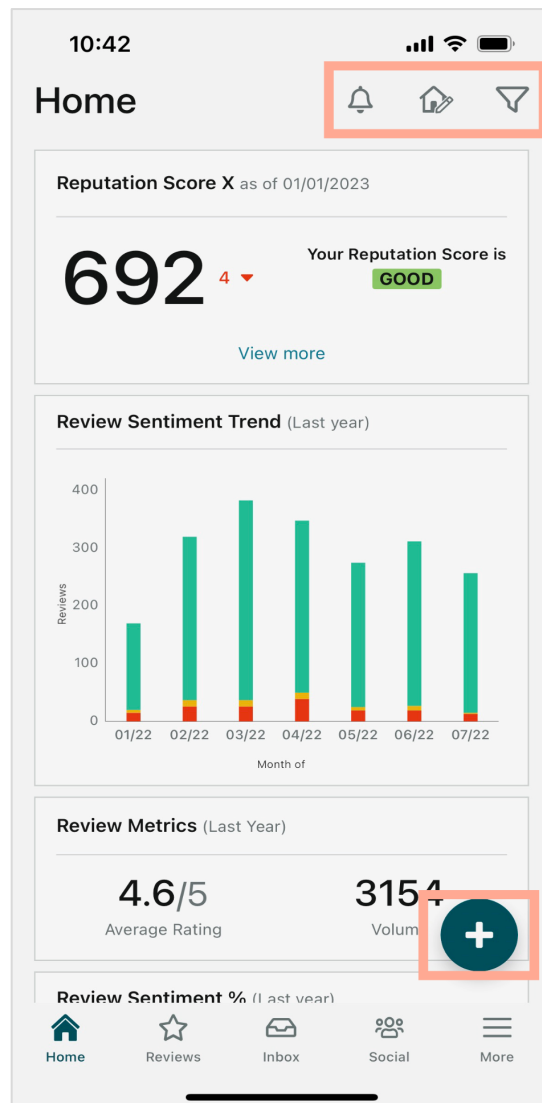
Dacă vă conectați de obicei la platforma Reputation prin intermediul unui panou de comandă al companiei și aveți un ID al companiei, utilizați această metodă pentru a vă conecta.

1. Deschideți <https://app.reputation.com> în browserul dispozitivului dvs. mobil. Dacă nu sunteți conectat deja, accesați aplicația pentru conectare unică pentru a lansa panoul de comandă Reputation.
2. Din partea de jos a ecranului, apăsați pe linkul **Open in App** (Deschidere în aplicație).

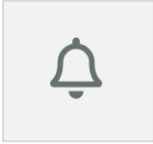


Ecranul de pornire

Din Ecranul de pornire, veți vedea datele dvs. din toate soluțiile pe care le utilizează contul dvs. Această vizualizare poate fi personalizată în funcție de ceea ce preferați să vedeți la deschiderea aplicației mobile.

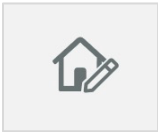


Apăsați pe următoarele pictograme de pe ecranul de pornire pentru următoarele:



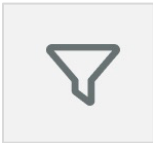
Pentru a vizualiza toate notificările sau pentru a filtra notificările la toate cele marcate ca necitite.

Pentru a crea, modifica sau șterge notificări, vă rugăm să vizitați platforma web sau să contactați echipa de asistență pentru Reputation.

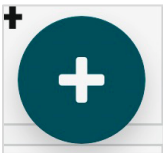


Această pictogramă vă permite să selectați, să reordonați sau să ascundeți anumite widget-uri din panoul de comandă. Printre widget-urile disponibile se numără:

- Scorul de Reputație X
- Analiza tendinței sentimentelor
- Indicatori de recenzie
- Sentimentul recenziilor %
- Site-uri de recenzii
- Indicatori sociali
- Indicatori de sondaj
- Analiza tendinței NPS
- Indicatorii Acțiunilor



Pentru a filtra datele din panoul de comandă de pe ecranul de pornire în funcție de stat, intervalul de date, locație etc. Aceste informații pot fi personalizate în funcție de nevoile dvs. Contactați Serviciul de asistență sau Managerul de succes al clienților pentru ajutor.



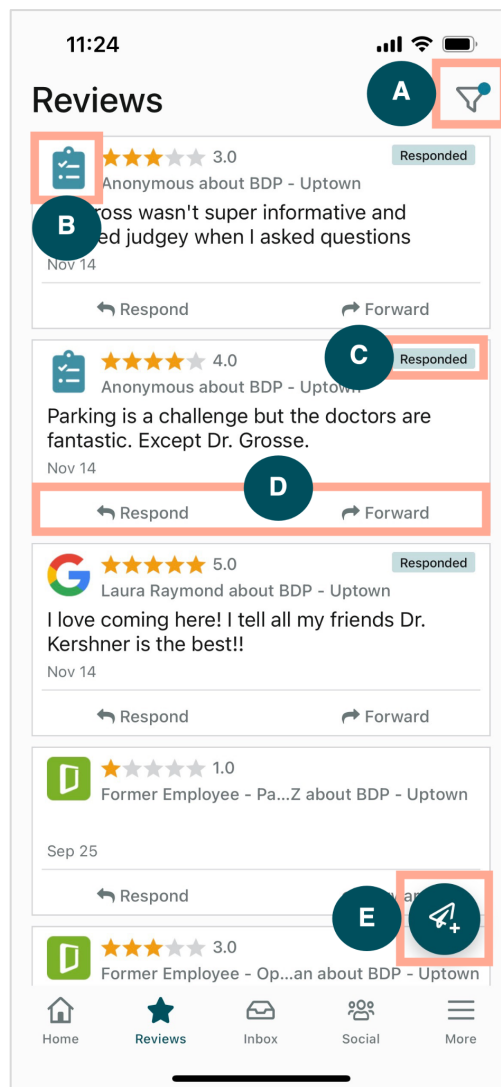
Apăsați pictograma plus pentru:

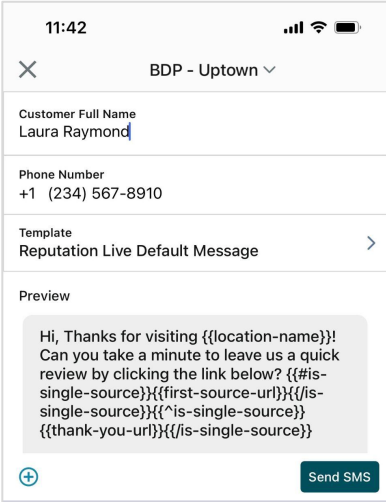
1. A începe o conversație prin Inbox,
2. A crea o postare socială,
3. Sau a trimite o invitație de recenzie

Recenzii

Apăsați **Recenzii** în meniul de navigare din partea de jos a ecranului. Astfel, vor apărea toate recenziile pe care le-ați primit pentru afacerea dvs.

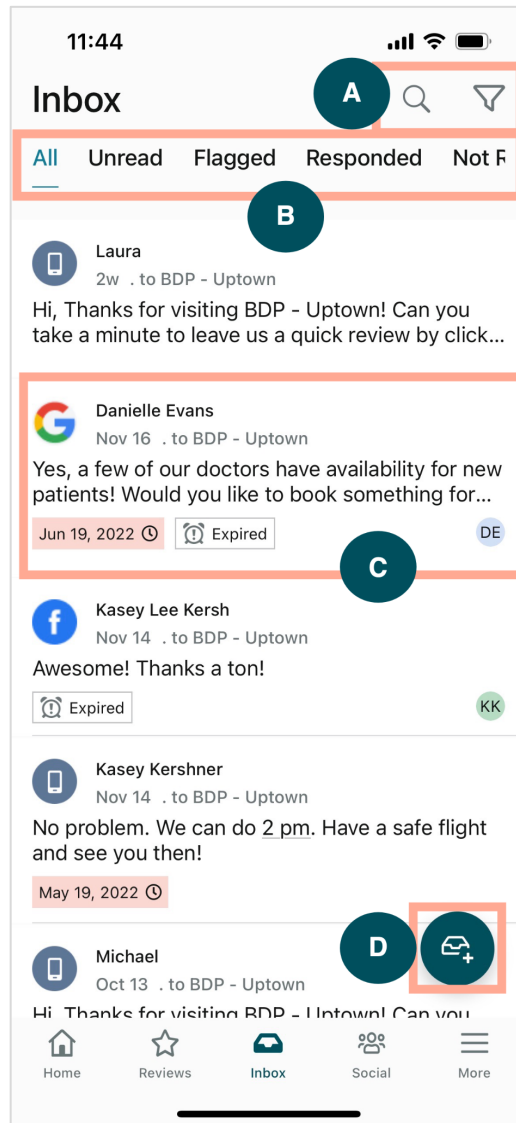
Notă: Asigurați-vă că sursele dvs. sunt conectate corect. Ajustați-vă conexiunile verificând Sursele în Setări generale de pe desktop.



A	Filtraiți recenziile care apar în panoul dvs. de comandă.
B	În acest fel se arată din ce sursă provine recenzia, de exemplu, Facebook, Google, Glassdoor etc.
C	Acest lucru indică dacă s-a răspuns sau nu la recenzie.
D	Răspundeți la mesaj în cadrul aplicației sau transmiteți mesajul către persoana potrivită pentru soluționarea problemei la nivelul următor.
E	<p>Solicitați recenzii de la clienții dvs. prin intermediul mesajelor SMS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apăsați pe această pictogramă pentru a începe. 2. Apăsați locația (locațiile) din care doriți să provină această solicitare. 3. Adăugați numele complet și numărul de telefon al clientului. 4. Alegeți modelul de cerere de opinie pe care doriți să îl utilizați. 5. Apăsați pictograma plus (+) din colțul din dreapta jos pentru a adăuga conținut media. 6. Apăsați Send SMS (Trimitere SMS) pentru a trimite o solicitare. 

Inbox

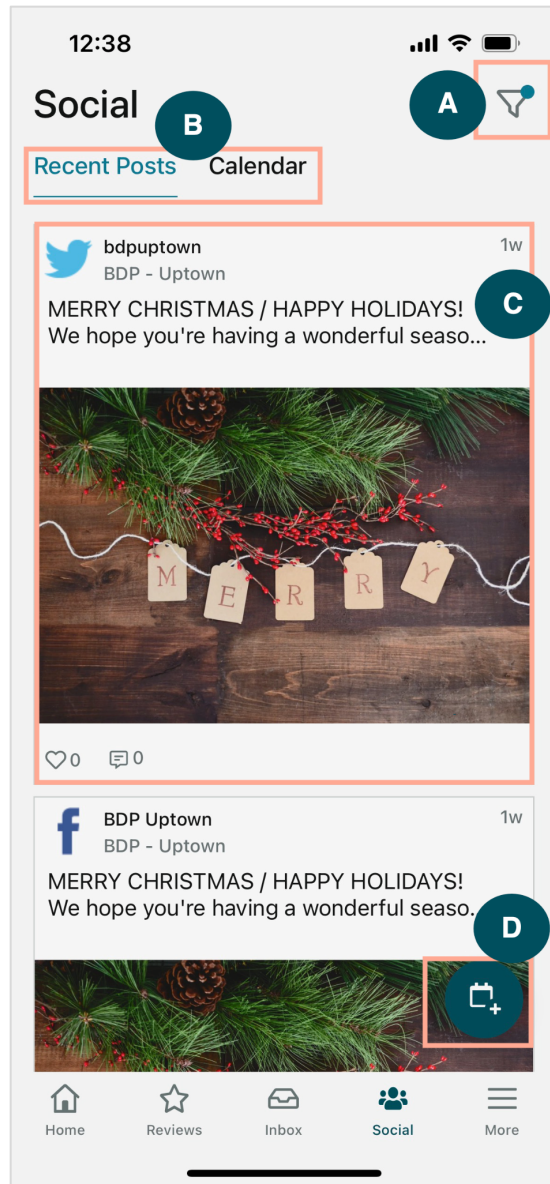
Apăsați **Inbox** din meniul de navigare din partea de jos a ecranului dvs. pentru a gestiona mesajele către și de la clienții dvs.



A	Folosiți lupa pentru a căuta un anumit mesaj sau utilizați pictograma pâlnie pentru a filtra mesajele.
B	Filtrați mesajele pentru a afișa Toate mesajele, Necitite, Semnalate, La care s-a răspuns sau La care nu s-a răspuns.
C	<p>Apăsați pe un mesaj pentru a vedea mai multe detalii despre conversație. După deschiderea conversației, puteți:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Răspunde (tastați propriul mesaj sau folosiți unul dintre răspunsurile macrostilizate) ● Alocați către ● Stabiliți context (deschis sau închis) ● Stabiliți cauza principală (motivul pentru recenzie) ● Marcați ca necitit ● Marcați ca semnalat ● Setați sau eliminați o Dată limită (pentru a răspunde în timp util) ● Adăugați Note de conversație
D	Apăsați această pictogramă pentru a începe un mesaj nou utilizând mesageria SMS.

Social

Apăsați butonul **Social** din meniul de navigare din partea de jos a ecranului pentru a vă vizualiza postările sociale recente sau calendarul viitor.



A	Filtrați postările sociale pe care doriți să le afișați în Panoul de comandă Social.
B	<p>Navigați între Postări recente și Calendar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fila Postări recente afișează conținutul care a fost deja postat pe canalele dvs. sociale. De asemenea, puteți vizualiza implicarea prin numărul de aprecieri și comentarii afișate la fiecare postare. • Fila Calendar vă permite să vizualizați postările programate.
C	Apăsați pe o postare individuală pentru mai multe opțiuni. Aici, puteți adăuga un comentariu la postare și puteți răspunde altora cu un mesaj scris, o imagine sau un videoclip.
D	<p>Această pictogramă vă permite să creați o postare.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apăsați pictograma. 2. Selectați conturile pe care doriți să faceți postări din rețelele sociale conectate. În cadrul platformei Reputation, se pot adăuga conexiuni la sursele de social media. 3. Încărcați imaginile/videoclipurile pe care doriți să le postați sau selectați conținut media din biblioteca de resurse. 4. Faceți click pe Publish (Publicare) sau programați pentru mai târziu.

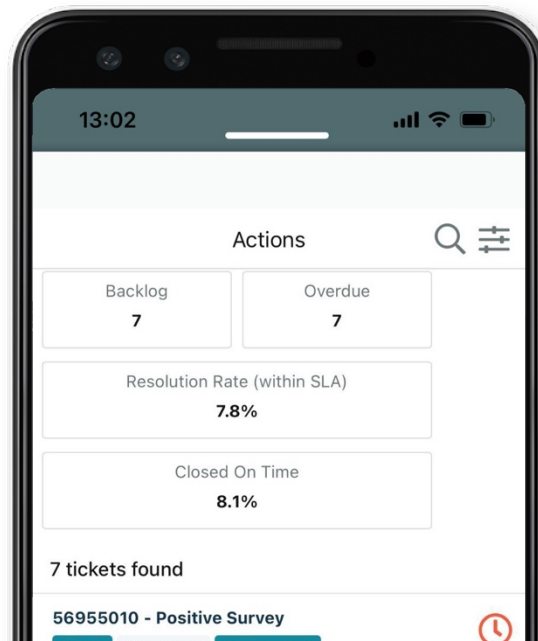
Mai mult

Apăsați butonul **More** (Mai mult) din meniul de navigare din partea de jos a ecranului dvs. pentru funcții suplimentare. Aici, puteți să intrați mai departe în Acțiuni și Date din sondaje, să verificați Clasamentul cererilor și să vă ajustați Setările.

Notă: Aceste opțiuni de meniu pot fi diferite în funcție de soluțiile pe care le utilizează afacerea dvs. în cadrul platformei Reputation. Nu toți au o filă More (Mai mult).

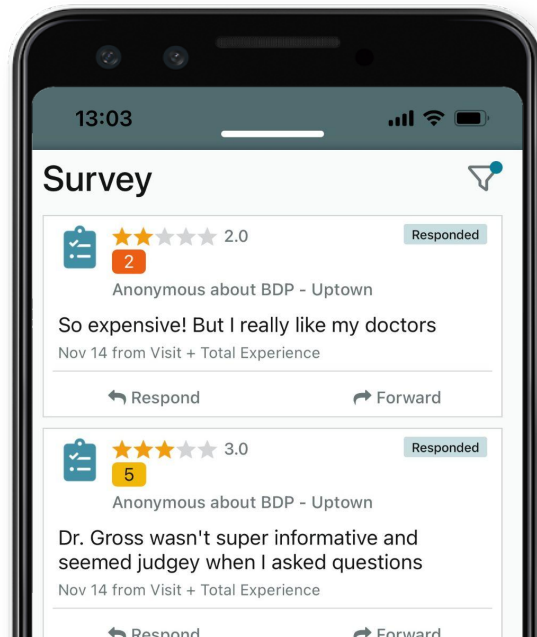
Acțiuni

Verificați starea tichetelor clienților de pe propriul dispozitiv mobil. Vizualizați câte tichete sunt restante sau întârziate, rata de rezolvare și procentul de tichete care sunt închise la timp. În plus, puteți răspunde la tichet, puteți transmite sau redirecționa tichetul pentru soluționare la nivelul următor și chiar crea un nou tichet.



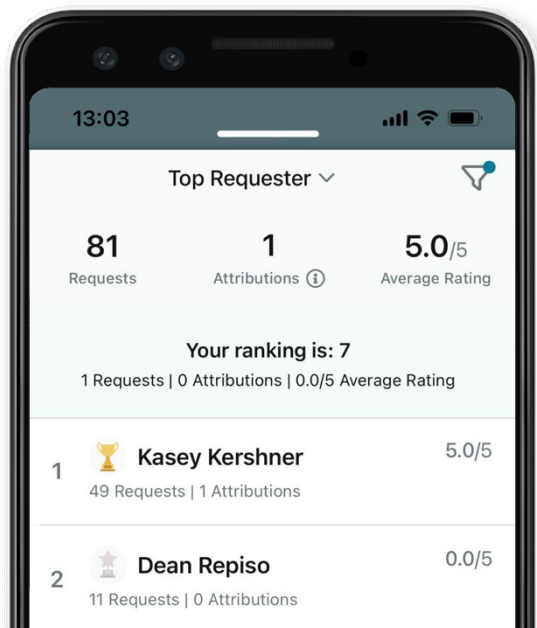
Sondaj

Răspundeți sau redirecționați feedback-ul din sondaje printr-o simplă atingere a ecranului.



Clasamentul solicitărilor

Vedeți cum se descurcă echipa dvs. în legătură cu cererile de recenzie. Acest Clasament arată fiecărui utilizator câte solicitări a trimis și câte recenzii a generat.



Resurse suplimentare

- **Acțiuni**
- **Administrator**
- **Brandul pe rețelele de socializare**
- **Listările firmei**
- **Panouri de comandă**
- **Experiență**
- **Inbox**
- **Pagini și localizatori**
- **Conectare Rep**
- **Scorul de Reputație**
- **Rapoarte**
- **Solicitări**
- **Recenzii**
- **Listări pe rețelele sociale**
- **Suita de rețele de socializare**
- **Sondaje**
- **Widgeturi**