

Мобильное приложение



Мобильное приложение: обзор

Используйте мобильное приложение Reputation, чтобы всегда иметь доступ к своим данным на мобильном устройстве (iOS | Android).

Благодаря мобильному приложению Reputation, доступному в Google Play Store и Apple's App Store, вы легко можете просматривать свои информационные панели и получать доступ к своим данным, выбирая способ входа, включая опцию «Magic Link», ввод электронной почты и пароля, а также единый вход.

На домашней странице представлен обзор показателей эффективности для решений, включенных для ваших торговых точек. Вы можете видеть оценку репутации, тренд мнений для отзывов, статистику за все время, средний рейтинг и количество отзывов, данные трендов для подключенных аккаунтов социальных сетей, статистику по опросам, включая средний показатель индекса потребительской лояльности (NPS) и объем опросов.

Благодаря мобильному приложению Reputation вы можете не только просматривать свои данные на мобильном устройстве, но также удобно управлять репутацией компании следующим образом:

- Отслеживайте, реагируйте, пересылайте и отвечайте на отзывы со сторонних сайтов.
- Запрашивайте отзывы об объектах
- Создавайте контент, управляйте беседами и отвечайте на комментарии с подключенных социальных сетей
- Инициируйте, просматривайте и отвечайте на сообщения от ваших клиентов
- Просматривайте сообщения от клиентов и отвечайте на них со своего мобильного устройства.
- Реагируйте на обращения, настраивая очереди, этапы и теги, обновляя комментарии, добавляя вложения или закрывая все обращения
- По мере необходимости создавайте новые обращения прямо в мобильном приложении
- Управляйте отзывами на опросы и отвечайте на них или пересылайте опросы участникам команды

Примечание. Ваше мобильное приложение может выглядеть не совсем так, как показано в этом руководстве, поскольку это зависит от того, к каким решениям у вас есть доступ в приложении для стационарного компьютера.

Reputation

Скачайте бесплатное мобильное приложение Reputation с Google Play Store или Apple's App Store, чтобы иметь доступ к информации на ходу.



Android

iOS





Вход в мобильное приложение

Есть три способа войти на вашу платформу Reputation с мобильного устройства. Вы можете использовать Magic Link, адрес электронной почты и пароль, которые вы используете для входа на компьютере, или SSO внутри платформы.

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

Чтобы войти в приложение по имени пользователя и паролю:

- 1. Откройте приложение Reputation на своем мобильном устройстве и нажмите **Продолжить при помощи электронной почты / пароля**.
- 2. Введите свой адрес электронной почты и пароль и нажмите Войти.



Чтобы войти по ссылке (без пароля):

- Откройте приложение Reputation на своем мобильном устройстве и нажмите Продолжить по ссылке.
- 2. Введите свой адрес электронной почты, привязанный к аккаунту на платформе Reputation, и нажмите Отправить ссылку.
- 3. Проверьте свою электронную почту на мобильном устройстве. Если письмо не пришло, загляните в папку «Спам».
- **4.** Открыв письмо, нажмите на ссылку или кнопку «Войти».

Чтобы войти в приложение через SSO (не вводя имя пользователя / пароль):

Если вы обычно входите на платформу Reputation через корпоративную панель и имеете корпоративный идентификатор, используйте этот метод для входа.

- Откройте ссылку https://app.reputation.com в браузере мобильного устройства. Если вы еще не вошли, воспользуйтесь сквозной аутентификацией приложения, чтобы запустить информационную панель Reputation.
- 2. В нижней части экрана нажмите «Открыть в приложении».





Главный экран

На главном экране вы увидите свои данные во всех решениях, которые использует ваша учетная запись. Этот вид отображения настраивается в зависимости от того, что вы предпочитаете видеть при открытии мобильного приложения.





Коснитесь следующих значков на главном экране, чтобы выполнить следующие действия:

Просмотр всех уведомлений или фильтр всех уведомлений, отмеченных как непрочитанные.

Чтобы создать, изменить или удалить уведомления, посетите вебплатформу или обратитесь в службу поддержки Reputation.



Этот значок позволяет выбирать, изменять порядок или скрывать определенные виджеты на панели. Доступные виджеты включают:

- Оценка репутации Х
- Тренды мнений отзыва
- Показатели отзыва
- Мнение отзыва %
- Сайты отзывов
- Показатели социальных сетей
- Показатели исследования
- Исследование динамики изменения индекса потребительской лояльности
- Показатели действия



Отфильтруйте данные панели на главном экране по состоянию, диапазону дат, торговой точке и т. д. Эта информация настраивается в зависимости от ваших потребностей. Обратитесь за помощью в службу поддержки или к своему менеджеру по работе с клиентами.



Коснитесь значка плюса, чтобы:

- 1. Начать разговор через папку «Входящие»,
- 2. Создать пост для социальных сетей,
- 3. Или отправить приглашение для отзыва.



Отзывы

Нажмите **Отзывы** в нижнем меню навигации на экране. Здесь вы увидите все отзывы, которые вы получили относительно вашего бизнеса.

Примечание. Убедитесь, что ваши источники правильно подключены. Настройте свои подключения, проверив свои источники в общих настройках на рабочем столе.





Α	Отфильтруйте, какие отзывы будут отображаться вверху вашей панели.			
В	Это показывает, из какого источника был сделан отзыв, например, Facebook, Google, Glassdoor и т. д.			
С	Это показывает, был ли ответ на отзыв или еще нет.			
D	тветьте на сообщение в приложении или перешлите его соответствующему ицу для дальнейшего урегулирования проблемы.			
E	 Запрос отзывов от ваших клиентов с помощью SMS-сообщений. 1. Коснитесь этого значка, чтобы начать. 2. Нажмите, из каких торговых точек вы хотите получить этот запрос. 3. Добавьте полное имя и номер телефона клиента. 4. Выберите шаблон запроса на отзыв, который вы хотите использовать. 5. Коснитесь значка плюса (+) в правом нижнем углу, чтобы добавить медиа. 6. Нажмите Отправить SMS, чтобы отправить запрос. 11:42 BDP - Uptown Customer Full Name Proview Hi, Thanks for visiting ({location-name})) Can you take a minute to leave us a quick review by clicking the link below? (Rissingle-source)} (fitted-source) Gend SMS 			



Входящие сообщения

Коснитесь Входящие сообщения в нижнем навигационном меню на экране, чтобы управлять сообщениями для ваших клиентов и от них.





Α	Используйте увеличительное стекло для поиска определенного сообщения или используйте значок воронки для фильтрации сообщений.	
В	Отфильтруйте свои сообщения, чтобы показать все сообщения, непрочитанные, отмеченные флажком, отвеченные или неотвеченные.	
С	 Коснитесь сообщения, чтобы углубиться в подробности разговора. Открыв диалог, вы можете: Ответить (ввести собственное сообщение или использовать один из шаблонных ответов макроса) Назначить Установить этап («открыто» или «закрыто») Установить коренную причину (причина отзыва) Отметить непрочитанным Отметить отмеченным Установить или удалить дату выполнения (чтобы ответить своевременно) Добавить заметки к беседе 	
D	Коснитесь этого значка, чтобы создать новое сообщение с помощью SMS- сообщений.	





Социальные сети

Коснитесь Социальные сети в нижнем меню навигации на экране, чтобы просмотреть последние сообщения в социальных сетях или предстоящий календарь.





Α	Отфильтруйте, какие публикации в социальных сетях вы хотите отображать на панели управления социальными сетями.
В	 Навигация между недавними сообщениями или календарем: На вкладке «Последние публикации» отображается контент, который уже был опубликован в ваших социальных сетях. Вы также можете просмотреть вовлеченность по количеству лайков и комментариев к каждому посту. Вкладка «Календарь» позволяет просматривать запланированные сообщения.
С	Коснитесь отдельного поста, чтобы открыть дополнительные параметры. Здесь вы можете прокомментировать сообщение и ответить другим письменным сообщением, изображением или видео.
D	 Этот значок позволяет вам создать публикацию. 1. Коснитесь значка. 2. Выберите аккаунты, в которые вы хотите публиковать сообщения из подключенных социальных сетей. Связи с источниками в социальных сетях можно добавить на платформе Reputation. 3. Загрузите свои изображения/видео для публикации или выберите медиа из библиотеки ресурсов. 4. Нажмите Опубликовать или запланируйте публикацию на потом.



Еще

Коснитесь **Еще** в нижнем меню навигации на экране, чтобы открыть дополнительные возможности. Здесь вы можете углубиться в данные действий и опросов, проверить свою таблицу лидеров запросов и изменить настройки.

Примечание. Эти параметры меню могут различаться в зависимости от того, какие решения использует ваша компания на платформе Reputation. <u>*Не у всех есть*</u> екладка «Еще».

Действия

Проверяйте статус заявок пользователей на своем мобильном устройстве. Посмотрите, сколько заявок было отложено или просрочено, ваш коэффициент решения проблем и процент заявок, закрытых вовремя. Кроме того, вы можете ответить на заявку, переслать ее или поделиться ей для урегулирования и даже создать новую заявку.

13:02		ıl ? ■
	Actions	Q ≢
Backlog 7	Overdue 7	
Resolution Rat 7.8	te (within SLA) 3%	
Closed 8.	On Time 1%	
' tickets found		



Опрос

Отвечайте или пересылайте отзывы об опросах простым касанием пальца.



Таблица лидеров запросов

Посмотрите, как работает ваша команда, когда дело доходит до рассмотрения запросов. Эта таблица лидеров показывает каждого пользователя, сколько запросов они отправили и сколько отзывов они создали.





Дополнительные ресурсы

• Действия

- Администратор
- Бренд в социальных сетях
- Коммерческие объявления
- Информационные панели
- Опыт
- Входящие сообщения
- Страницы и указатели
- Подключение к Rep

- Оценка репутации
- Отчеты
- Запросы
- Отзывы
- Мониторинг социальных сетей
- Социальный модуль
- Опросы
- Виджеты

