

Mobilnej Aplikácie



Prehľad mobilnej aplikácie

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation získate prístup k údajom o svojej reputácii vo svojom mobilnom zariadení (iOS | Android).

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation, ktorá je k dispozícii v obchode Google Play a Apple App store, môžete ľahko zobrazovať svoje riadiace panely a získať prístup k svojim údajom prostredníctvom rôznych spôsobov prihlásenia vrátane možnosti "Magic Link", zadávania e-mailu a hesla a funkcie jednotného prihlásenia.

Domovská stránka poskytuje prehľad výkonnostných ukazovateľov v rámci riešení dostupných pre vaše lokality. Môžete si zobraziť skóre reputácie, trend sentimentu vašich recenzií, metriky "za celý čas" vrátane priemerného hodnotenia a objemu recenzií, údaje o trendoch pre pripojené sociálne účty a metriky prieskumov vrátane priemerného hodnotenia NPS a objemu prieskumov.

Okrem zobrazenia údajov na mobilnom zariadení mobilná aplikácia Reputation umožňuje pohodlnú správu reputácie týmito spôsobmi:

- Monitorujte, reagujte, preposielajte a odpovedajte na recenzie zo stránok tretích strán.
- Požiadať o recenzie pre svoje lokality
- Vytvárajte obsah, spravujte konverzácie a odpovedajte na komentáre na pripojených sociálnych sieťach
- Iniciujte, prezerajte a odpovedajte na správy od svojich zákazníkov
- Zobrazovať správy od zákazníkov a odpovedať na ne prostredníctvom svojho mobilného zariadenia.
- Vykonávajte akcie na lístkoch úpravou frontov, fáz a značiek, aktualizáciou komentárov, pripájaním príloh alebo úplným zatvorením lístkov.
- Vytvárajte lístky podľa potreby priamo v mobilnej aplikácii
- Spravujte alebo reagujte na spätnú väzbu z prieskumov alebo posielajte prieskumy ďalej členom tímu

Poznámka: Vaša mobilná aplikácie môže vyzerať inak ako tá, ktorú zobrazujeme v tejto príručke, pretože závisí od toho, ku ktorým riešeniam máte prístup v aplikácii na ploche.



Z obchodu Google Play alebo App Store od spoločnosti Apple si stiahnite bezplatnú mobilnú aplikáciu Reputation a získajte prístup k svojim informáciám, aj keď ste na cestách.

Android



iOS





Prihlásenie do mobilnej aplikácie

Existujú tri spôsoby prihlásenia na platformu Reputation z vášho mobilného zariadenia. Buď môžete použiť magický odkaz, e-mail a heslo, ktoré ste použili pri registrácii na počítači alebo SSO v rámci platformy.



Ak sa chcete do aplikácie prihlásiť pomocou používateľského mena a hesla, postupujte takto:

- V mobilnom zariadení otvorte aplikáciu Reputation a kliknite na Pokračovať s e-mailom/heslom.
- 2. Zadajte svoj e-mail a heslo a kliknite na Prihlásiť sa.



Ak sa chcete do aplikácie prihlásiť pomocou magického odkazu (bez hesla), postupujte takto:

- V mobilnom zariadení otvorte aplikáciu Reputation a kliknite na Pokračovať s magickým odkazom.
- Zadajte e-mailovú adresu priradenú k vášmu účtu Reputation a kliknite na Pošlite mi magický odkaz.
- V mobilnom zariadení skontrolujte svoj e-mail. Ak ste e-mail nedostali, skontrolujte priečinok so spamom.
- V e-maile klepnite na odkaz alebo tlačidlo Prihlásiť sa.

Ak sa chcete do aplikácie prihlásiť pomocou jediného prihlásenia (bez používateľského mena a hesla), postupujte takto:

Ak sa zvyčajne prihlasujete do platformy Reputation pomocou svojho podnikového ovládacieho panela a máte podnikové ID, použite na prihlásenie tento spôsob.

- V mobilnom prehliadači otvorte stránku https://app.reputation.com. Ak ešte nie ste prihlásený, prejdite do aplikácie jediného prihlásenia a spustite informačný panel platformy Reputation.
- 2. V dolnej časti obrazovky klepnite na odkaz Otvoriť v aplikácii.

10:34				ul) ,
<		∢	Ū	\square	
Get starte	d with R	eputa	ation	>	\$
Reputa to Laura	tion 10:34 ∽			¢	•••
		BDP Eye Center			
Hi, Click on th with Reput	e button be ation.	elow to	get st	arted	
	Log	g In			
Thank you	!				
View our <u>p</u>	rivacy notice email no	Unsubso tifications	<u>ribe</u> fron	n these	
1 5		00	20	C)



Domovská obrazovka

Z domovskej obrazovky uvidíte údaje vo všetkých riešeniach, ktoré sa vo vašom účte používajú. Toto zobrazenie je možné prispôsobiť podľa toho, čo chcete vidieť pri otvorení mobilnej aplikácie.





Poklepte na tieto ikony na domovskej obrazovke a:



Zobrazte všetky oznámenia alebo filtrujte svoje oznámenia na všetky, ktoré sú označené ako neprečítané.

Ak chcete vytvoriť, zmeniť alebo vymazať oznámenia, navštívte webovú platformu alebo kontaktujte tím podpory platformy Reputation.



Táto ikona umožňuje zvoliť, zmeniť poradie alebo skryť niektoré widgety z vášho ovládacieho panela. Dostupné widgety zahŕňajú:

- Skóre reputácie X
- Trend sentimentu recenzie
- Metrika recenzie
- Sentiment recenzie %
- Stránky s recenziami
- Metrika sociálnej siete
- Metrika prieskumu
- Trend NPS prieskumu
- Metrika akcie



Filtrujte svoje údaje na ovládacom paneli na domovskej obrazovke podľa stavu, rozsahu údajov, miesta atď. Tieto informácie sú prispôsobiteľné podľa vašich potrieb. Ak potrebujete pomoc, kontaktujte podporu alebo manažéra pre úspech zákazníkov.



Poklepte na ikonu plus a:

- 1. spustite konverzáciu cez prijaté správy,
- 2. vytvorte príspevok na sociálnej sieti
- 3. alebo pošlite pozvánku na vytvorenie recenzie



Recenzie

Poklepte na položku **Recenzie** v spodnej časti navigačnej ponuky na svojej obrazovke. Tam nájdete všetky recenzie, ktoré váš podnik dostal.

Note: Poznámka: Dbajte na to, aby boli vaše zdroje riadne pripojené. Upravte svoje spojenia tak, že skontrolujte zdroje vo všeobecných nastaveniach z pracovnej plochy.





Α	Filtrujte, ktoré recenzie sa zobrazia na ovládacom paneli.		
В	Takto uvidíte, z ktorého zdroja rec Glassdoor atď.	enzia pochádza, napr. F	Facebook, Google,
С	Tu uvidíte, či má recenzia odpove	ď alebo nie.	
D	Odpovedzte na správu v aplikácii problém ďalej eskaluje.	alebo ju prepošlite zodp	ovedajúcej osobe, ktorá
E	 Vyžiadajte recenzie od zákazníkov 1. Poklepte na túto ikonu a za 2. Poklepte na miesto/miesta 3. Uveďte celé meno a telefó 4. Vyberte šablónu žiadosti o 5. Poklepte na ikonu plus (+) 6. Poklepte na položku Posla 	v SMS správami. ačnite. a, z ktorého chcete, aby f nne číslo zákazníka. recenziu, ktorú chcete j v pravom dolnom rohu a t' SMS a pošlite žiadosť 11:42	táto žiadosť pochádzala. použiť. a pridajte médiá.



Prijaté správy

Poklepte na položku **Prijaté správy** v dolnej navigačnej ponuke na svojej obrazovke a spravujte správy pre a od svojich zákazníkov.





B Filtrujte svo správy, na	ktoré ste odpovedali a neodpovedali.
C Poklepte na konverzácie • Odp mak • Prir: • Urči • Urči • Ozr • Ozr • Nas • Prid	a správu a pozrite si viac podrobností z konverzácie. Po otvorení e môžete: povedať (napíšte svoju vlastnú správu alebo použite jednu z odpovedí v cro šablóne) adiť ť fázu (otvorená alebo zatvorená) ť hlavnú príčinu (dôvod recenzie) ačiť ako neprečítanú ačiť ako označenú taviť alebo odstrániť termín (pre včasnú odpoveď) ať poznámky ku konverzácii
D Poklepte na	a túto ikonu a začnite novú správu pomocou SMS správ.



Sociálne siete

Poklepte na položku **Sociálna sieť** v spodnej navigačnej ponuke na vašej obrazovke a pozrite si posledné príspevky na sociálnej sieti alebo nadcházajúci kalendár.





Α	Filtrujte, ktoré príspevky na sociálnej sieti chcete zobraziť na svojom paneli sociálnej siete.
В	 Presúvajte sa medzi poslednými príspevkami alebo kalendárom: Karta Posledné príspevky zobrazuje obsah, ktorý sa už zverejnil na vašich sociálnych sieťach. Môžete si tiež pozrieť zapojenie podľa počtu lajkov alebo komentárov zobrazených v každom príspevku. Karta Kalendár vám umožňuje prezerať si naplánované príspevky.
С	Poklepte na niektorý príspevok a zobrazí sa viac možností. Tu môžete napísať komentár k príspevku a odpovedať ostatným písomnou správou, obrázkom alebo videom.
D	 Táto ikona umožňuje vytvoriť príspevok. Poklepte na ikonu. Vyberte účty, ktoré chcete zverejniť z prepojených sociálnych sietí. Zdrojové prepojenia sociálnych sietí je možné pridať v rámci platformy Reputation. Nahrajte svoje obrázky/videá do príspevku alebo vyberte médiá z knižnice. Kliknite na položku Zverejniť alebo naplánujte zverejnenie na neskôr.



Viac

Poklepte na položku **viac** v dolnej navigačnej ponuke na vašej obrazovke a získajte viac možností. Tu si môžete pozrieť viac podrobností k možnosti Akcie a Údaje prieskumu, pozrieť si svoj rebríček žiadostí a upraviť svoje nastavenia.

Poznámka: Tieto možnosti ponuky sa môžu líšiť v závislosti od toho, ktoré riešenia váš podnik na platforme Reputation používa. *Nie každý má kartu Viac.*

Opatrenia

Pozrite si stav lístkov zákazníkov na svojom mobilnom zariadení. Pozrite si, koľko lístkov je rozpracovaných alebo po termíne, vašu mieru vyriešenia a percentuálnu hodnotu lístkov, ktoré sa uzavreli načas. Okrem toho môžete odpovedať na lístok, preposlať ho alebo zdieľať na eskaláciu a dokonca vytvoriť nový lístok.

13:02		ul
	Actions	Q ≢
Backlog 7	Overdue 7	
Resolution R	ate (within SLA) .8%	
Closec 8	I On Time .1%	



Prieskum

Odpovedzte alebo prepošlite spätnú väzbu k prieskumu jednoduchým poklepaním prstom.



Rebríček žiadostí

Pozrite sa, ako sa vášmu tímu darí, pokiaľ ide o žiadosti o recenzie. Tento rebríček zobrazuje každému používateľovi, koľko žiadostí poslal a koľko vygeneroval.





Ďalšie zdroje

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Informačné panely
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k
 Reputation

- Skóre reputácie
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

