

мобільним додатком



Огляд мобільного застосунку

Використовуйте мобільний додаток Reputation для доступу до своїх даних Репутації на мобільному пристрої (iOS | Android).

Завдяки мобільному застосунку Reputation, доступному у магазинах Google Play Store і App store від Apple, ви можете легко переглядати свої інформаційні панелі та отримувати доступ до ваших даних. Пропонується кілька способів входу, включно з опцією Magic Link («Магічне посилання»), входу за допомогою електронної пошти або технології єдиного входу.

На домашній сторінці наведено огляд показників продуктивності для рішень, включених для ваших філій. Ви можете бачити оцінку репутації, тенденції тональності для відгуків, статистику за весь час, середній рейтинг та кількість відгуків, дані трендів для підключених облікових записів соціальних мереж, статистику за опитуваннями, включаючи середній показник індексу споживчої лояльності (NPS) та обсяг опитувань.

Завдяки мобільному застосугку Reputation ви можете не тільки переглядати свої дані на мобільному пристрої, але також зручно керувати репутацією компанії таким чином:

- Відстежуйте, відповідайте, пересилайте та відповідайте на відгуки зі сторонніх сайтів.
- Запитуйте відгуки про свої філії
- Створюйте вміст, керуйте бесідами та відповідайте на коментарі з підключених соціальних мереж
- Надсилайте й переглядайте повідомлення, а також відповідайте на повідомлення, отримані від клієнтів
- Переглянути повідомлення від клієнтів та відповісти на них зі свого мобільного пристрою.
- Реагуйте на заявки, налаштовуючи черги, етапи та теги, оновлюючи коментарі, додаючи вкладення або закриваючи всі заявки
- При необхідності створюйте нові заявки прямо в мобільному застосунку
- Керуйте та відповідайте на відгуки на опитування або пересилайте опитування учасникам команди



Примітка. Ваш мобільний застосунок може візуально відрізнятися від того, як він зображений у цьому посібнику. Це залежить від того, які рішення доступні вам у настільному застосунку.

Завантажте безкоштовний мобільний застосунок Reputation з Google Play Store або Apple's App store, щоб мати доступ до інформації на ходу.



Android

iOS





Вхід у мобільний застосунок

Існує три способи входу на платформу Reputation з мобільного пристрою. Ви можете скористатися опцією Magic Link, здійснити вхід за допомогою електронної пошти й пароля, які ви використовуєте для входу на комп'ютері, або увійти за допомогою технології єдиного входу (SSO) на платформі.

10:30 ! ? =
Welcome
Continue with Magic Link
Continue with Email/Password
OR SIGN IN WITH
Single Sign-On Authentication (SSO)

Щоб увійти в додаток за допомогою імені користувача та паролю:

- 1. Відкрийте застосунок Reputation на мобільному пристрої та торкніться Увійти за допомогою електронної пошти/пароля.
- 2. Введіть адресу електронної пошти та пароль і натисніть Увійти.



Щоб увійти в додаток за допомогою Magic Link (магічного посилання) (без пароля):

- Відкрийте застосунок Reputation на мобільному пристрої та натисніть Продовжити з магічним посиланням.
- Введіть адресу електронної пошти, пов'язану з вашим обліковим записом у системі Reputation, і натисніть Надіслати магічне посилання.
- Перевірте електронну пошту зі свого мобільного пристрою. Якщо ви не бачите листа, перевірте папку «Спам».
- Натисніть на кнопку/перейдіть за посиланням «Увійти», що міститься в електронному листі.

Щоб увійти в додаток, використовуючи систему єдиного входу (без імені користувача/пароля):

Якщо ви зазвичай входите на платформу

Reputation через корпоративну інформаційну панель і маєте корпоративний ідентифікатор, використайте цей метод входу.

- 1. Відкрийте https://app.reputation.com у браузері мобільного пристрою. Якщо ви ще не ввійшли в систему, скористайтеся застосунком для єдиного входу, щоб запустити інформаційну панель Reputation.
- **2.** Перейдіть за посиланням «Відкрити в застосунку» у нижній частині екрана.





Головний екран

На головному екрані ви побачите свої дані за усіма рішеннями, які використовуються вашим обліковим записом. Цей вид можна налаштувати залежно від того, що ви хочете бачити після відкриття мобільного застосунку.





Торкніться наступних іконок на головному екрані, щоб отримати доступ до зазначених опцій:



Переглядайте сповіщення або відфільтровуйте сповіщення, щоб позначити їх як непрочитані.

Щоб створити, змінити або видалити сповіщення, відвідайте вебплатформу або зверніться до команди підтримки Reputation.



Ця іконка дозволяє вибрати, приховати віджети або змінити порядок їх розташування на інформаційній панелі. Доступні віджети:

- Показник Репутації Х
- Перегляд тенденцій тональності для відгуків
- Перегляд показників
- Перегляд % тональності
- Сайти відгуків
- Соціальна статистика
- Статистика за опитуваннями
- Тренд показників індексу споживчої лояльності (NPS)
- Показники дій



Відфільтровуйте дані інформаційної панелі на головному екрані за штатом, діапазоном дат, філіями тощо. Цю інформацію можна налаштувати відповідно до ваших потреб. Зверніться по допомогу до служби підтримки або свого менеджера по роботі з клієнтами.



Торкніться іконки «Плюс», щоб:

- 1. Почніть розмову через папку «Вхідні»
- 2. Створіть публікацію в соціальних мережах
- 3. Надішліть запрошення на відгук



Відгуки

Торкніться опції Відгуки в нижньому навігаційному меню на екрані. Відкриється доступ до усіх відгуків, які ви отримали про свій бізнес.

Примітка. Переконайтеся, що ваші джерела підключено належним чином. Налаштуйте підключення, перевіривши джерела в загальних налаштуваннях на робочому столі.





Α	Відфільтруйте відгуки, які відображатимуться на вашій інформаційній панелі.			
В	Тут відображається джерело, з якого надійшов відгук, як-от Facebook, Google, Glassdoor тощо.			
С	Тут можна побачити, чи було н	надіслано відп	ювідь на відгу	к.
D	Відповідайте на повідомлення особі на подальший розгляд.	в застосунку	або пересила	йте його відповідній
E	 Запитуйте відгуки у своїх клієн 1. Торкніться цієї іконки, ц 2. Торкніться філії, з якої 3. Додайте повне ім'я та н 4. Виберіть шаблон запит 5. Торкніться значка плюсоціальну мережу. 6. Натисніть Надіслати S 	нтів за допомо цоб розпочати ви хочете наді номер телефон су на відгук, яки с (+) у нижньом MS, щоб надіс 11:42 К вDP- Сиstomer Full Name Laura Raymond Phone Number +1 (234) 567-8910 Template Reputation Live Default I Preview Hi, Thanks for visiting Can you take a minutur review by clicking the single-source}}{{fis- {{thank-you-url}}{{fis-	гою SMS-пові, іслати цей заг ну клієнта. ий ви бажаєте иу правому ку слати запит. 	домлень. ит. використати. ті, щоб додати



Вхідні

Торкніться опції **Вхідні** в нижньому навігаційному меню на екрані, щоб керувати повідомленнями, які ви отримуєте від клієнтів.





Α	Скористайтеся лупою, щоб знайти певне повідомлення, або натисніть на іконку воронки, щоб відфільтрувати повідомлення.
В	Відфільтруйте повідомлення, щоб відобразити Усі повідомлення, Непрочитані повідомлення, Позначені повідомлення, Повідомлення з відповіддю або Повідомлення без відповіді.
С	 Торкніться повідомлення, щоб переглянути деталі розмови. Відкривши бесіду, ви можете: Надіслати відповідь (введіть власне повідомлення або скористайтеся одним із шаблонів відповідей) Призначити виконавця Установити стадію (відкрите чи закрите) Установити першопричину (причину перевірки) Позначити повідомлення як непрочитане Позначити повідомлення як позначене Встановити або видалити дату виконання (для своєчасної відповіді) Додати нотатки до розмови
D	Торкніться цієї іконки, щоб розпочати нову бесіду за допомогою SMS- повідомлень.



Соцмережі

Торкніться опції Соцмережі в нижньому навігаційному меню на екрані, щоб переглянути останні публікації в соціальних мережах або календар запланованих публікацій.





Α	Фільтруйте публікації, які ви хочете бачити в соціальних мережах на своїй інформаційній панелі соціальних мереж.
В	 Навігація останніми публікаціями або календарем: У вкладці «Останні публікації» відображається вміст, опублікований раніше у ваших соціальних мережах. Ви також можете переглянути залученість за кількістю лайків і коментарів до кожної публікації. Вкладка «Календар» дозволяє переглядати заплановані публікації.
С	Торкніться окремої публікації, щоб переглянути додаткові параметри. Тут ви можете прокоментувати публікацію та надіслати іншим користувачам відповідь у формі письмового повідомлення, зображення або відео.
D	 За допомогою цієї іконки можна створити публікацію. Торкніться іконки. Виберіть облікові записи в підключених соціальних мережах, з яких ви бажаєте зробити публікацію. Підключення до соціальних мереж, які є джерелами, можна додати на платформі Reputation. Завантажте зображення/відео для публікації або виберіть медіафайл із бібліотеки ресурсів. Натисніть Опублікувати або заплануйте публікацію на пізніше.



Детальніше

Натисніть кнопку **Детальніше** в нижньому навігаційному меню на екрані, щоб отримати додаткові можливості. Тут можна детальніше дослідити дані за діями та опитуваннями, перевірити таблицю лідерів запитів і змінити налаштування.

Примітка. Ці параметри меню можуть відрізнятися залежно від того, які рішення використовуються вашою компанією на платформі Reputation. *Вкладка «Детальніше»* <u>відображається не у всіх.</u>

Дії

Перевіряйте статус заявок клієнтів із власного мобільного пристрою. Перевірте кількість необроблених або прострочених заявок, відсоток вирішення та відсоток вчасно закритих заявок. Крім того, ви можете відповісти на заявку, переслати її або передати на подальший розгляд і навіть створити нову заявку.

13:02		II
	Actions	Q. <u></u> ≢
Backlog 7	Overdue 7	
Resolution Ra 7.8	te (within SLA) 3%	
Closed 8.	On Time 1%	
7 tickets found		



Опитування



Відповідайте на опитування або надсилайте відгук на опитування в один клік.

Таблиця лідерів запитів

Перевірте ефективність роботи вашої команди у надісланні запитів на відгук. Ця таблиця лідерів показує всім користувачам, скільки запитів вони надіслали та скільки відгуків вони створили.





Додаткові ресурси

- Дії
- Адміністратор
- Бренд у соціальних мережах
- Бізнесоголошення
- Інформаційні панелі
- Досвід
- Вхідні
- Сторінки й покажчики
- Rep Connect

- Показник репутації
- Звіти
- Запити
- Відгуки
- Оголошення в соціальних мережах
- Соціальний модуль
- Опитування
- Віджети

