

Engagor

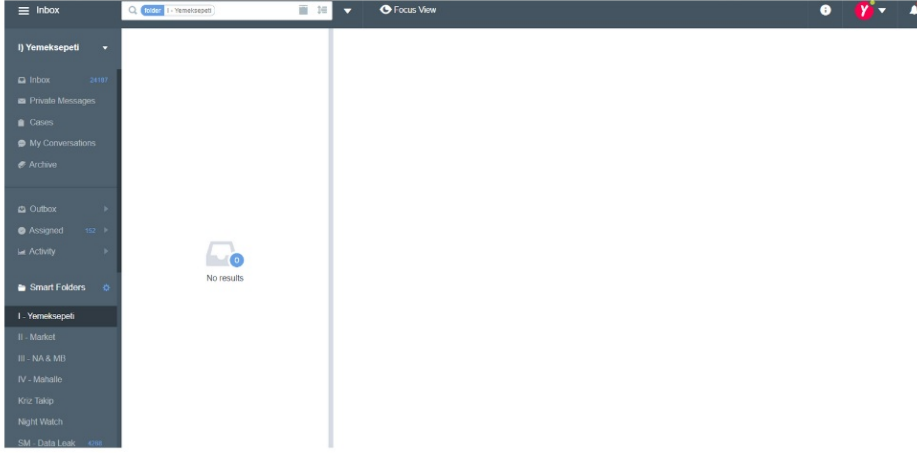
Son Değiştirilme Tarihi 29/11/2024 7:20 am EST

Engagor Nedir?

Sosyal medya bildirimlerini anlık takip ettiğimiz bir arayüz.

Engagor Kullanımı

Görsel, Engagor'a giriş yaptığımızda görüntülenen ana ekrandır.



I- Yemeksepeti klasörüne tıkladığımızda "No Result" ifadesi ile karşılaşıyorsak bekleyen bir ileti olmadığını ifade eder.

Üst menüdeki **I) Yemeksepeti klasörünü** ana klasör olarak kabul edilir.

Bu klasörü seçtiğimizde ekranımıza;

- Private Massages
- I- Yemeksepeti
- II- Market
- III- Nevzat Aydın & Mert Baki
- IV- Mahalle
- V- Kriz Takip (Sadece RT'ler)

Yukarıdaki alt klasörlere düşen tüm iletiler gelecektir.

Activity alanında da My Activity ve All Activity olarak 2 adet klasör bulunur. All Activity

alanından **resolve ettiğimiz** geçmiş iletileri görebiliriz.

Engagor Üzerinden Hangi Alanları Takip Edebiliriz?

Engagor arayüzü sayesinde **Twitter, Facebook, Instagram** gibi birçok sosyal medya platformunda Yemeksepeti hakkında konuşulanları, bize ulaşması amaçlanan olumlu - olumsuz tüm iletileri görebiliriz.

Neden Assigne Ediyoruz?

Kullanıcıyı kaybetmek istemiyorum ilk fırsatta arayacağım dediğimiz zamanlarda(yoğunluk zamanlarında) assigne işlemi yapıyoruz.



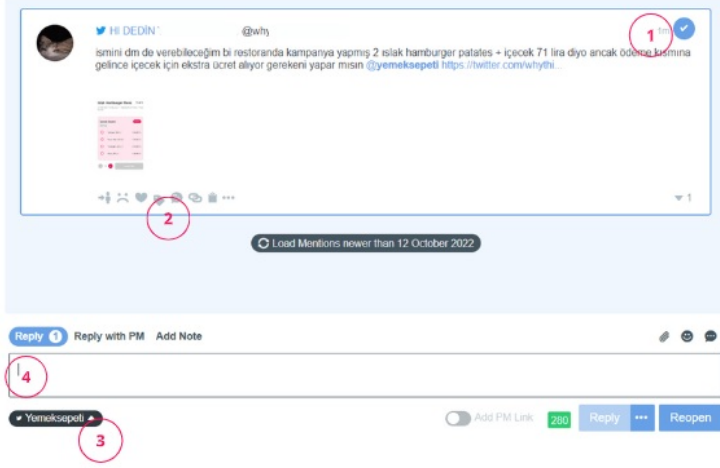
Engagor Üzerinde Filtreleme Nasıl Yapılır?

Tarih Filtreleme

Engagor ana sayfasında **1** numaralı alandaki takvim ikonuna tıklanıp ardından **Advanced** butonu ile talep edilen tarih aralığı seçilir.

Engagor Üzerinde İletiyeye Nasıl Yanıt Verilir?

Ana sayfaya ulaşan her iletiyi okuyup inceledikten sonra **resolve** etmeli, **ilgilenilmesi gerekiyor ise** konuyla ilgili **etiketi seçip hazır yanıtlar** ile resmi hesaplardan yanıt verilmelidir.



1 numaralı alandaki tik işareti ile resolve edilir.

2 numaralı alandan uygun etiket seçilip etiketlenir.

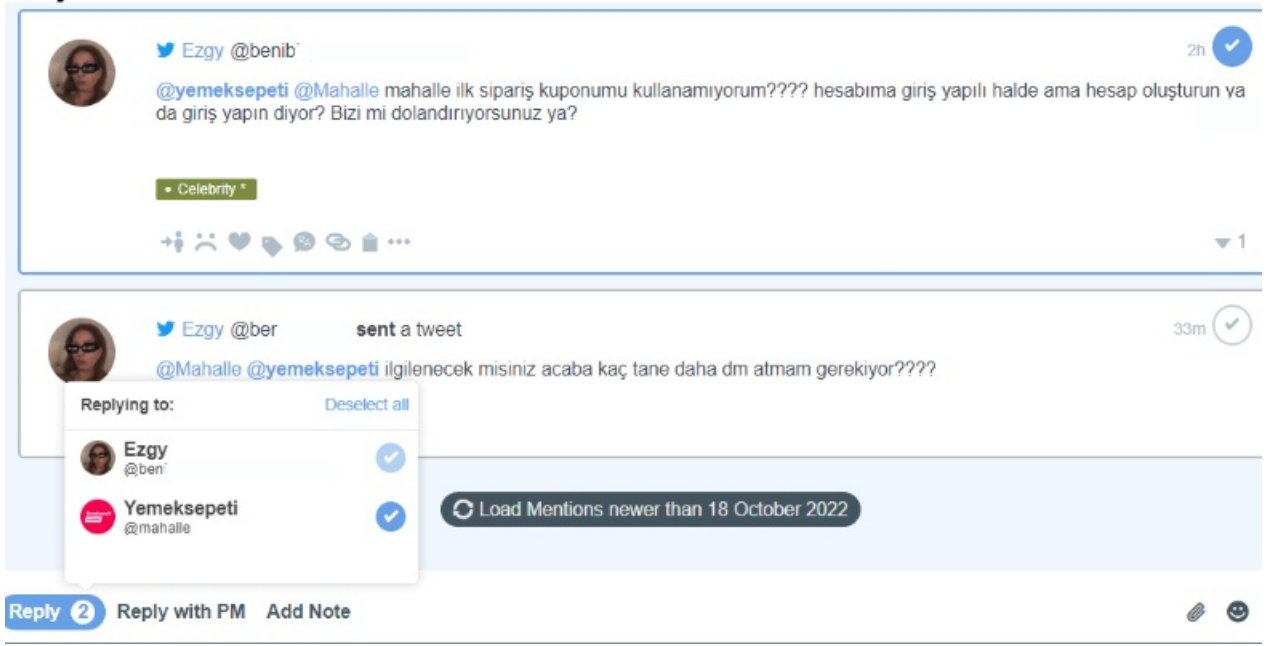
İletide kişi hangi markayı işaret etti ise cevap verirken default olarak o markanın ismi yer alır ancak birden fazla @yemeksepeti @yemeksepetimahalle gibi etiketleme durumları var ise konu **hangi marka ile ilgili ise 3** numaralı alandan seçim yapıp güncellenir.

4 numaralı alana hazır yanıt eklenip Reply butonu ile tamamlanır.

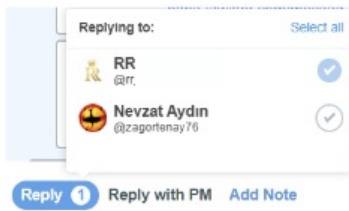
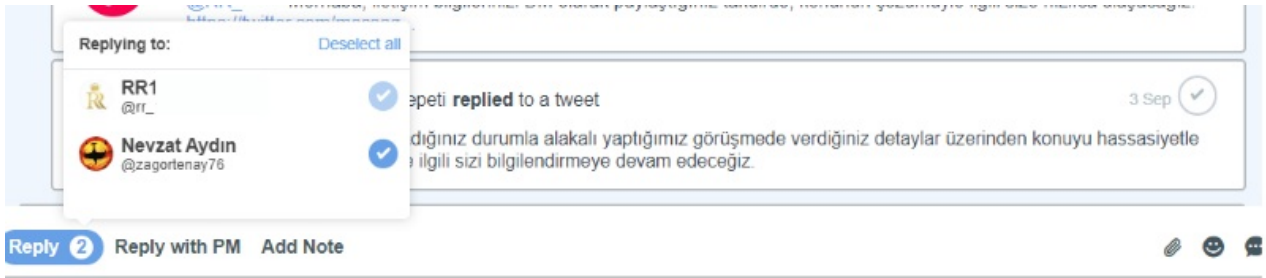
Önemli Not:

Sosyal medyadan ulaşan kişi her zaman sadece **tek bir kişi ya da markayı etiketlememiş** olabilir.

Nevzat Bey, Mert Bey veya farklı markalar, kişiler etiketlendiğinde diğer kişiler çıkarılarak **sadece ileti sahibine** yanıt verilmelidir. Reply butonun yanında yer alan **1** - **2** gibi rakamlar, yanıtın ulaşacağı kişi sayısını gösterir.



Reply botuna tıklandığında açılan pencereden çıkarılması gereken kişiler seçilip isminin hemen yanındaki tik (✓) işareti ile kaldırılması gerekir.



Engagorda Hangi İleti İçin Hangi Yanıt Verilmeli?

Kişinin bilgilerine ulaşabiliyorsak kendileriyle iletişime geçileceği paylaşılır. Eğer bilgilere ulaşamıyorsa bilgi istenir.

Kişiyi destek olduktan sonra sosyal medya üzerinden ikinci temas yanıtı verilir.

Örnek, bir sipariş sorunu için şu şekilde ilerlenir.

Sipariş bilgilerine ulaştığımızda;	Sipariş bilgilerine ulaşamadığımızda;
Merhaba, siparişinizde yer alan iletişim bilgileri üzerinden, size ulaşmak için ekibimizi görevlendirdik. Bildiriminiz için teşekkür ederiz.	Merhaba, sipariş numaranızı DM olarak bizimle paylaşabilir misiniz? Konunun çözümüyle ilgili size hızlıca ulaşacağız.

Kişiyi destek olduktan sonra sosyal medya üzerinden aşağıda belirtildiği şekilde kullanıcıya tekrar yanıt vereceğiz.

"Yeniden merhaba, belirttiğiniz konu ile alakalı ekibimiz sizinle iletişime geçti. Desteğe ihtiyaç duyarsanız dilediğiniz zaman tekrar iletişime geçebilirsiniz."

Her İletiyeye Yanıt Verecek Miyim?

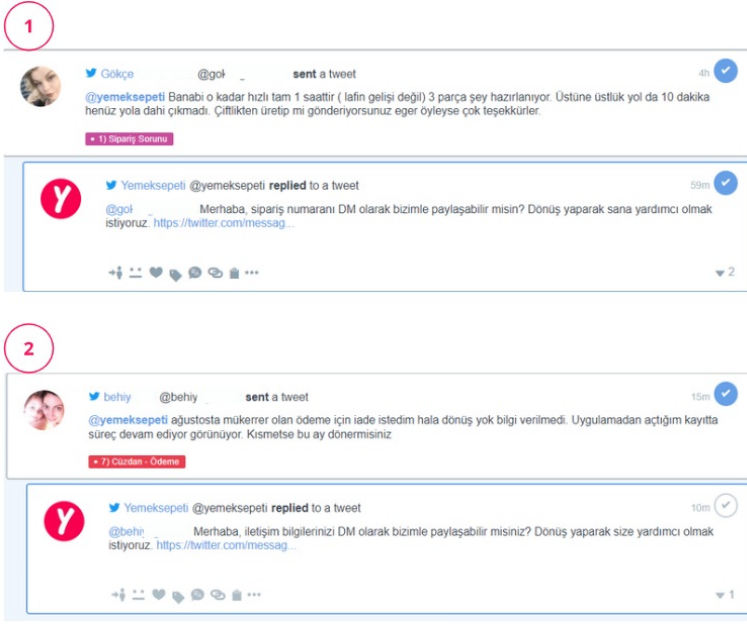
Sosyal medya üzerinden kişiler olumlu ya da olumsuz geri bildirimlerini paylaşabilir. Bu sebeple ulaşan her iletiye yanıt verilmiyor ya da müdahale edilmiyor.

Bu noktada aklına takılan her soruda yöneticin ya da kıdemli uzmanından destek alabilirsin.

Yol gösterecek örnek iletiler 1:

Örneklerde olduğu gibi Yemeksepeti ürünlerinden birini ya da Mert Bey'i, Nevzat Bey'i etiketleyerek hizmetle ilgili bir aksaklık bildiriliyorsa ilgilenmeliyiz.

İletiyeye ilgilendikten sonra Nevzat Bey ya da Mert Bey etiketli ise mutlaka konuya göre drive üzerinden uygun kontak seçip bilgi vermeliyiz.



Yol gösterecek örnek iletiler 2:

1. Örnekteki gibi etiket yok ise kişinin bizim tarafımızdan görünmek istemediğini ve sadece eleştirisini paylaşmak istediğini anlıyor ve iletiyle bu sebeple ilgilenmiyoruz.

Ancak 2.örnekteki gibi etiket olmamasına karşın iletide yer alan konu **taciz, küfür gibi hassas bir durum ise** kişiyle temasa geçip ilgileniyoruz.



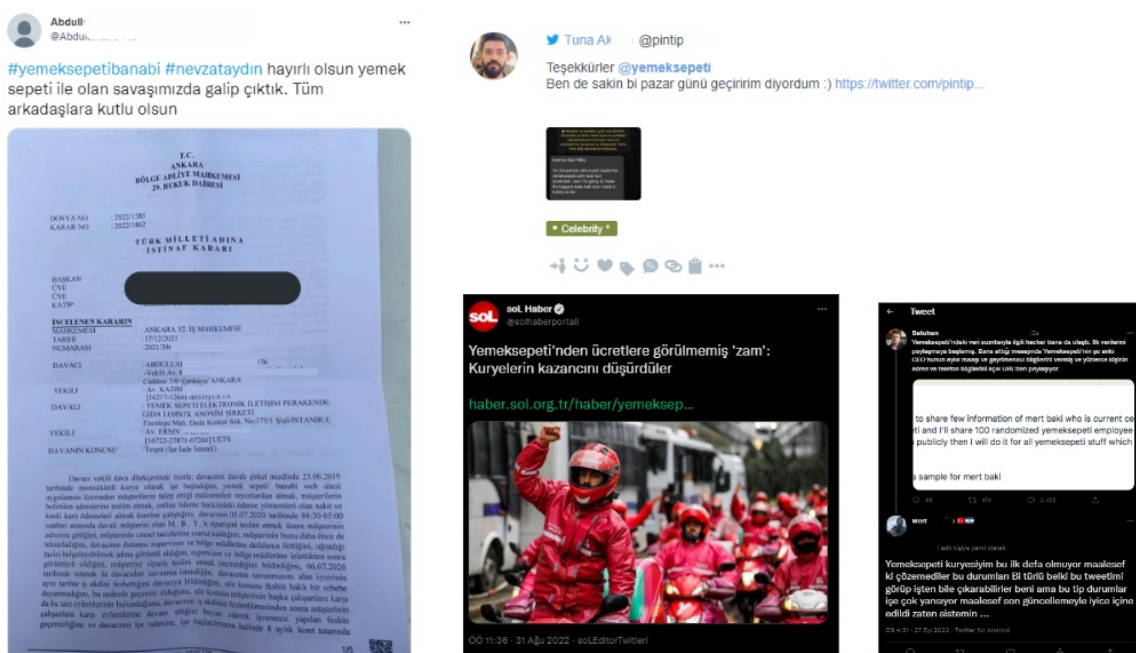
Yol gösterecek örnek iletiler 3:

Bu örneklerde kişilerin bize özel taleplerini ya da müdahale alanımızda olmayan eleştirilerini paylaştığını görüyoruz. Bu gibi durumlarda **yanıtsız kalıyoruz**.



Yol gösterecek örnek iletiler 4:

Aşağıdaki örneklerdeki gibi doğrudan **iletiyi paylaşan kişiyle temasa geçmediğimiz** ama konunun hassasiyeti ve sosyal medyada bulacağı yankı sebebiyle üst düzey yöneticilere ve ilgili ekiplere bilgi verdiğimiz süreçler de bulunuyor.



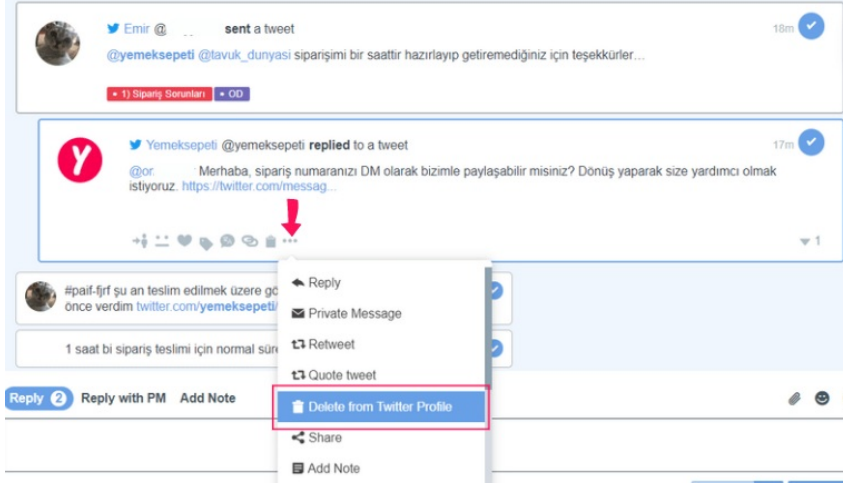
Hatalı Yanıt Verdiğimde Nasıl Silebilirim?

Engagor üzerinden verdiğimiz bir yanıtı silebilmek için yanıt seçilip ... ikonuna tıklanır. Açılan pencereden **Delete From Twitter Profile** butonunu seçmemiz yeterli.

DİKKAT!

Twitter - Private Messages (PM) ve Instagram - Direct Messages (DM) kısmından verilen yanıtlar **silinmiyor**. Sadece **public / açık** olarak verilen

yanıtlar silinebilir.



Hazır Yanıtlar ve Etiketlerin Tamamına Nasıl Ulaşırım?

Hazır yanıtlar [Drive](#) üzerinden kontrol edilir.