

# Dashboards



## Obsah

I.	Přehled ovládacích panelů2
	a. Filtry
	b. Ovládací panel Mapa
	c. Ovládací panel Shrnutí
	d. Ovládací panel Průzkumy
II.	Přizpůsobení stávajících ovládacích panelů10
III.	Vytvoření vlastních ovládacích panelů11
	a. Podrobný postup
	<b>b.</b> Možnosti ovládacích panelů
IV.	Použití mobilní aplikace
V.	Prémiové placené služby15
VI.	Další zdroje



## Přehled ovládacích panelů

Ovládací panel poskytuje přehled o výkonnosti vaší společnosti s ohledem na Hodnocení reputace a další ukazatele.

Karta **Ovládací panely** poskytuje předvyplněné veřejné ovládací panely pro sledování názorů, Hodnocení reputace, výkonnosti průzkumu a metrik na vysoké úrovni pro jednotlivá řešení.

Můžete si také zobrazit uložené vlastní ovládací panely a ovládací panely, které s vámi sdíleli ostatní.

Chcete-li rozvinout nabídku Ovládací panely, klikněte na šipku v pravém horním rohu navigační nabídky po levé straně vaší obrazovky.



### **Filtry**

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Ke každému ovládacímu panelu můžete také přidat vlastní úpravy.

MARKET-DMA	DISCONTINUED-OPS	TYPE	REGION	DISTRICT
All -	All -	All 👻	All	All
MARKET	STATE	LOCATION	DATE RANGE	
All -	All -	All 👻	Last year 👻	

## Reputation

© 2022 Reputation, Inc. | 2

## Ovládací panel Mapa

Ovládací panel Mapa je výchozí obrazovka po přihlášení k účtu (pokud máte přístup k více než jedné lokalitě).



Hlouběji do údajů a postřehů ovládacího panelu Mapa proniknete kliknutím na různé stavy a v souladu s následujícími kroky:



**Reputation** 

#### Ovládací panel Mapa se skládá z následujících čtyř složek:

#### Hodnocení reputace

Průměrné Hodnocení reputace všech vybraných míst.

- Průměr odvětví představuje 1 000 podniků ve vašem oboru (zákazníků Reputation.com i ostatních).
- Nejlepší ve třídě představuje nejvyšší skóre v rámci vzorku 1 000 podniků.



#### Vedení a sledování

Regiony s nejvyšším průměrným Hodnocením reputace a nejnižším průměrným Hodnocením reputace.

Pokud mapu barvíte podle hodnocení hvězdičkami na rozdíl od Hodnocení reputace, je vedoucím místem místo s nejvyšším průměrným hodnocením hvězdičkami a posledním místem místo s nejnižším průměrným hodnocením hvězdičkami.

Pokud zvoleným filtrům neodpovídá žádné umístění, zobrazí se šedý rámeček.



#### Vysvětlivky

Data jsou rozdělena do rozsahu v závislosti na filtru Barevná mapa podle (Hodnocení reputace nebo Hodnocení hvězdičkami) vybraném v nastavení Přizpůsobit.

Žádná data znamenají, že k vašemu účtu není přiřazen žádný region ve výběru, nebo že k danému regionu nebyly přiřazeny žádné recenze.

#### Srovnávací hodnocení

Filtr Srovnávací hodnocení v části Přizpůsobit umožňuje barevně odlišit mapu a zjistit, které regiony jsou nad nebo pod Průměrem odvětví, Nejlepší ve své třídě nebo Průměrem mých lokalit.

Pokud máte povoleno řešení Postřehy o konkurenci, můžete navíc mapu barevně odlišit a porovnat ji s konkrétním konkurentem nebo se všemi konkurenty.



Industry
 Average: 417
 Best in Class: 910

## **Reputation**

## Ovládací panel Shrnutí

Ovládací panel Shrnutí poskytuje referenční hodnoty pro řešení, která má váš účet povolena. Pokud jste zvolili konkrétní místo na ovládacím panelu Mapy, filtr místa je již nastaven. *Pro váš účet nemusí být k dispozici všechna řešení.* 



#### Hodnocení reputace

Zobrazí Hodnocení reputace vašeho účtu za vybrané období. Pod výsledky jsou k dispozici průměrné výsledky v oboru a nejlepší výsledky ve třídě, abyste zjistili, jak jste na tom ve srovnání s nimi. Kromě toho je pro srovnání k dispozici také skóre vašeho účtu za předchozí období.

		人物
	Surveys	
NPS 71.4	Average Rating <b>3.9</b> /5	Surveys 232
△137%	=0%	<b>△</b> 139%
Previous Period: 30	Previous Period: 3.9/5	Previous Period: 97

#### Průzkumy

Zobrazuje Net Promoter Score (NPS), průměrné hvězdičkové hodnocení a objem odeslaných dotazníků (odlišný od online recenzí) z průzkumů. Pod výsledky je uvedena procentuální změna na základě zvoleného předchozího srovnatelného období.

Net Promoter Score je index v rozmezí od -100 do 100, který měří ochotu zákazníků doporučit vaše produkty a služby ostatním. Toto hodnocení vychází z typu otázky v průzkumu "NPS" podle následujícího obrázku:



Zákazníci, kteří vám dají známku 6 nebo nižší, se označují jako Odpůrci, zákazníci se známkou 7 nebo 8 se označují jako Pasivní a zákazníci se známkou 9 nebo 10 se označují jako Příznivci. Pro výpočet Net Promoter Score systém odečte procento Odpůrců od procenta Příznivců. Pokud tedy 50 % respondentů bylo příznivců a 10 % odpůrců, vaše skóre Net Promoter je 40.



#### Recenze

Zobrazí průměrné hodnocení hvězdičkami a počet recenzí pro vybrané filtry.

Pod výsledky je uvedena procentuální změna oproti předchozímu srovnatelnému období.



#### Výpisy

Zobrazuje výpis a provedené akce, pokud jde o kliknutí na telefonní hovory, kliknutí na pokyny k jízdě a návštěvy webových stránek vyvolané z vašich firemních profilů.



#### Sociální sítě

Zobrazuje sociální metriky pro celkový počet příspěvků, počet sledujících a celkové zapojení (např. komentáře, lajky). Pod výsledky je uvedena procentuální změna oproti předchozímu srovnatelnému období.



#### Kiosek

Zobrazuje výsledky přezkoumání odeslané ze systémů s podporou kiosku (starší funkce). Počet recenzí se vztahuje k dokončení průzkumu na místě (první strana).





#### Akce

Zobrazuje metriky akcí pro nevyřízené tikety, počet zpožděných tiketů a procento včas uzavřených tiketů.



#### Doručená pošta

Zobrazuje metriky množství konverzací, průměrný čas na odpověď a míru odezvy.

Pod výsledky je uvedena metrika oproti předchozímu srovnatelnému období.

**Poznámka:** Pomocí filtrů v horní části stránky můžete údaje třídit. Upravte si své filtry ve shrnutí i na jakýchkoli vašich ovládacích panelech na platformě.

STATE	CITY		LOCATION	ZONE	
All 👻	All	•	All -	All	•
BRAND	DATE RANGE				
All 👻	Last year	-			



### Ovládací panel Průzkumy

Ovládací panel Průzkumy poskytuje přehled o výkonnosti aktivních průzkumů na vysoké úrovni. Tento přístrojový panel obsahuje speciální "widgety ovládacích panelů", které umožňují agregaci všech údajů ze všech průzkumů. Pokud nechcete do panelu zahrnout všechny průzkumy, můžete si jednotlivé widgety přizpůsobit.

#### Celkové NPS

Zobrazí celkové NPS pro vybrané průzkumy. Zobrazte si procentuální zastoupení příznivců a odpůrců.



#### Trend NPS

Zobrazí NPS v průběhu času pro vybrané průzkumy. Najetím na graf zobrazíte údaje NPS za jednotlivá období.



**Poznámka:** Upravte si nastavení Přizpůsobit pro celkové NPS a/nebo trend NPS, abyste mohli zobrazit hvězdičkové hodnocení jako typ KPI namísto NPS.



#### Průzkum zdravotních ukazatelů

Zobrazí míru prokliku a míru dokončení pro všechny vybrané průzkumy. Zobrazení metrik pro odeslané, kliknuté, dokončené a opuštěné stránky v dolní části widgetu a po najetí na kruhy v grafu.



#### Snímek komentáře

Zobrazí komentáře z průzkumů zahrnutých do vybraných filtrů.

Kliknutím na tlačítko Show More (Zobrazit více) zobrazíte celý komentář a hodnocení.



# Přizpůsobení stávajících ovládacích panelů

Kombinujte widgety z jednotlivých řešení do vlastního ovládacího panelu, který si sami navrhnete.

Nabídka Ovládací panel je rozdělena do tří kategorií:

- Veřejné Systémové ovládací panely, které si můžete přizpůsobit.
- **Vytvořeno mnou** Vlastní ovládací panely, které si nakonfigurujete.
- Sdíleno se mnou Vlastní ovládací panely, které byly nakonfigurovány někým jiným ve vaší organizaci.

## Přístup k ovládacím panelům:



- 1. Rozbalte nabídku Ovládací panel kliknutím na rozbalovací šipku na levé straně obrazovky. Kliknutím otevřete ovládací panel.
- 2. Další možnosti konfigurace získáte najetím na widget ovládacího panelu:
  - **Přepsat filtry** filtrujte pouze data ve widgetu na základě jiných nastavení, než jsou filtry horního řádku.
  - **Přizpůsobit** Použijte vlastní nastavení widgetu, například název a další nastavení specifická pro každý widget.



 Zobrazte náhled změn, abyste je viděli v živém zobrazení ovládacího panelu, nebo klikněte na tlačítko Save as (Uložit jako) a uložte je do nového ovládacího panelu.

Reputation

# Vytvoření vlastních ovládacích panelů

Vytvořte si vlastní ovládací panel zahrnující metriky, které jsou pro vaši firmu nejdůležitější.

Vytvoření vlastního ovládacího panelu:

- 1. V nabídce ovládacích panelů klikněte na možnost Create (Vytvořit).
- V nástroji Tvůrce ovládacích panelů přidejte Name (název). a popis ovládacího panelu.
- 3. Nastavte filtry, které chcete na widgety použít.
- 4. V seznamu Moduly rozbalte modul, který chcete použít, a poté přetáhněte widget(y) na ovládací panel. Přeskupením na obrazovce můžete vytvořit více sloupců.
  Deskhoard Builder O

					Dasii	board	Sulluer 😈	
< Dashboa	d Builder	0	Name @ Description @				l Save	Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER	CSM-NAME	CSM-SEGMENT	1	INDUSTRY	
<ul> <li>Reviews</li> </ul>			All	✓ All	✓ All	-	All	-
		_	ARR	TENANT-ID	DATEBECAMECLIE	NT	PRODUCTS-CHURNED	
			All	✓ All	✓ All	-	All	•
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT	STOR	ATE RANGE			int
Summary	Summary	Trend	All	✓ All	<ul> <li>Last year</li> </ul>	•		
Ш	¢		▲ Hide Filters C <sup>1</sup>	Reset Filters				
Rating Trend	Source Breakdown	By Source						E
					Drag Modules here			ce

 Klikněte na Save (Uložit). Ovládací panel se zobrazí pod nadpisem Created By Me (Vytvořeno mnou) na domovské stránce ovládacích panelů.



## Možnosti ovládacích panelů

BDP-Uptown CSAT 🕕 ... Download PDF Download CSV CSV Reviews & Surveys - Goal: 4.0 Download Excel Schedule Forward ŝ Share **3.9**/5 Save Save As New Ø Edit × Delete ☆ Set as Default 74% 5% 21% Positive Neutral Negative

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu každého ovládacího panelu.

#### Dostupné možnosti ovládacích panelů jsou určeny takto:

Možnost	Popis
Smazat	Odstranit vlastní ovládací panel z části <b>Vytvořeno mnou</b> . Veřejné ovládací panely a ovládací panely v sekci <b>Sdíleno se mnou</b> nelze odstranit.
Stáhnout PDF	Exportovat aktuální ovládací panel do zprávy PDF. Titulní stránka zprávy obsahuje logo účtu, název ovládacího panelu, vybrané časové období a vybraná umístění.
Stáhnout CSV	Exportovat aktuální data ovládacího panelu do formátu CSV. Stáhne se jedna složka zip obsahující jednotlivé soubory CSV pro každý widget na ovládacím panelu.
Upravit	Proveďte změny na stávajícím vlastním ovládacím panelu.
Přeposlat	Odeslat aktuální ovládací panel e-mailem s přílohou PDF nebo CSV dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo na e-mailové adresy mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu.

Plánování	Vytvořte naplánovanou zprávu, která automaticky odešle e-mail s aktuálním ovládacím panelem jako přílohu PDF nebo CSV ostatním uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo e-mailovým adresám mimo účet. Zadejte Název zprávy, Frekvenci (Denně, Týdně, Měsíčně, Čtvrtletně, Ročně), Formát a Zprávu, která bude uvedena v těle e-mailu. Naplánované zprávy můžete upravit na kartě Zprávy.						
Sdílet	Sdílejte svůj ovládací panel s ostatními ve uživatele nebo roli, pro kterou chcete nasta požadované oprávnění (Žádné, Zobrazit, L přidejte oprávnění a po dokončení klikněte panel se pak zobrazí v nabídce Sdíleno se sdílíte. Item Permission Type Custom Dashboard Default Global: Anyone in your organization can edit this ite User: Laura Raymond User: Danielle Evans	vaší organizaci. Vyhledejte avit oprávnění, a poté nastavte Jpravit). Kliknutím na tlačítko + na tlačítko Save (Uložit). Ovládací mnou u všech osob, s nimiž jej					
	User: Kasey Kerschner	Edit - ×					
	User: Jeanne Profenna User: Dean Repiso User: Lauren Stohler Role: Admin 30 davs aro: 26	Cancel V Save					
Uložit	Uložte všechny změny provedené na ovlác	dacím panelu.					
Uložit jako nový	Vytvořte kopii existujícího ovládacího panelu. Přidejte název a popis kopie, nastavte plán doručování (pokud je požadován) a pokračujte uložením. Vaše kopie ovládacího panelu je nyní k dispozici v části Vytvořeno mnou.						
Nastavit jako výchozí	Vyberte jeden ovládací panel jako výchozí, který se zobrazí po přihlášení do platformy. Ve výchozím nastavení systému se zobrazí ovládací panel Mapy.						

Dodací e-maily obsahují odkaz pro zobrazení zprávy a také odkaz pro spuštění zprávy v rámci platformy za účelem interakce s daty a přidání přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu). *Odkazy na zprávy zůstanou v provozu 7 dní.* 

# Použití mobilní aplikace

Pomocí mobilní aplikace Reputation získáte přístup k údajům o své pověsti na cestách na svém mobilním zařízení.

Díky mobilní aplikaci Reputation dostupné v obchodu Google Play a obchodu App společnosti Apple můžete snadno získat přístup ke svým údajům a zobrazovat své ovládací panely s několika možnostmi přihlášení včetně možnosti odkazu "Magic Link", zadání e-mailu a hesla a jednorázovým přihlášením.

Domovská stránka přináší přehled metriky výkonnosti v řešeních, která jsou pro vaše místa povolena. Uvidíte Reputation Score; trend názoru u vašich recenzí; metriku za celou dobu včetně průměrného hodnocení a objemu recenzí; údaje o trendu k připojeným účtům na sociálních sítích; a metriku průzkumu včetně průměrného hodnocení NPS a objemu průzkumů.

Kromě zobrazování vašich údajů na vašem mobilním zařízení mobilní aplikace Reputation umožňuje praktickou správu reputace, a to následujícím způsobem:

- Monitorování, reakce, přeposílání a odpovídání na recenze ze stránek třetích stran.
- Vyžádání recenzí k vašim umístěním.
- Vytvářejte obsah, spravujte konverzace a odpovídejte na komentáře na připojených sociálních sítích
- Pracujte s tikety upravováním fronty, fází a štítků, aktualizací komentářů, přidáváním příloh nebo úplným uzavíráním tiketů
- Vytvářejte nové tikety podle potřeby přímo přes mobilní aplikaci
- Spravujte a reagujte na zpětnou vazbu k průzkumu, nebo přeposílejte průzkumy členovi týmu

Stažením bezplatné mobilní aplikace Reputation z obchodu Google Play nebo z obchodu App store společnosti Apple získáte přístup k vašim informacím na cestách.

Další informace vám poskytne váš manažer pro správu účtu nebo tým podpory.



guides

# Prémiové placené služby

Nechte naše odborníky z platformy prémiových placených služeb, aby pracovali za vás.

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě - a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Jít nad rámec přesnosti (spravované firemní profily)
- Maximalizovat dosah vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout sílu sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce stará, vyhrává (spravovaná odpověď na recenzi)



Váš manažer pro správu účtu vám poskytne další informace o našich Prémiových placených službách

Reputation

# Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Akce
- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Zkušenost
- Doručená pošta
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory
- Rep Connect

- Hodnocení reputace
- Zprávy
- Vyžádání
- Recenze
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety

