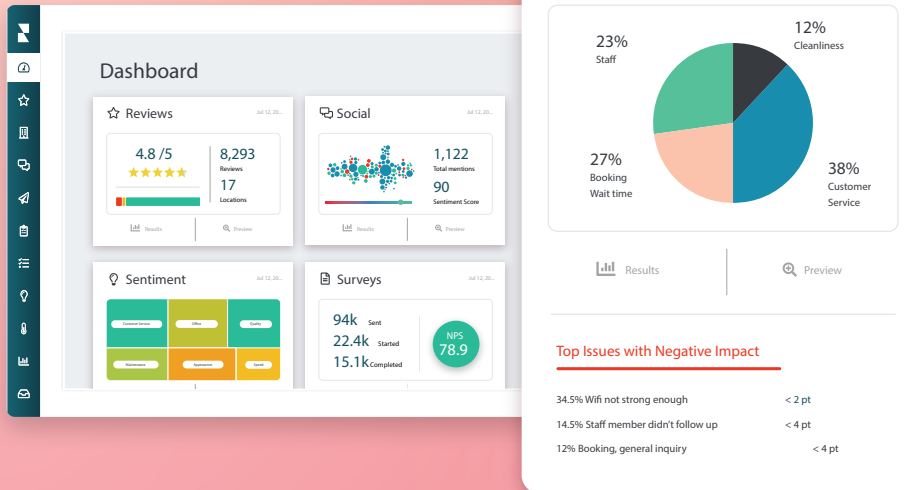


# Dashboard



# Inhaltsverzeichnis

<b>I.</b>	Dashboard Übersicht.....	2
	<b>a.</b> Filter	
	<b>b.</b> Map-Dashboard	
	<b>c.</b> Dashboard Zusammenfassung	
	<b>d.</b> Dashboard Umfragen	
<b>II.</b>	Bestehende Dashboards individuell Anpassen.....	10
<b>III.</b>	Benutzerdefinierte Dashboards erstellen.....	11
	<b>a.</b> Schrittweise Anleitung	
	<b>b.</b> Dashboard-Optionen	
<b>IV.</b>	Verwendung der Mobile App.....	14
<b>V.</b>	Kostenpflichtige Premium-Dienst.....	15
<b>VI.</b>	Zusätzliche Ressourcen.....	16



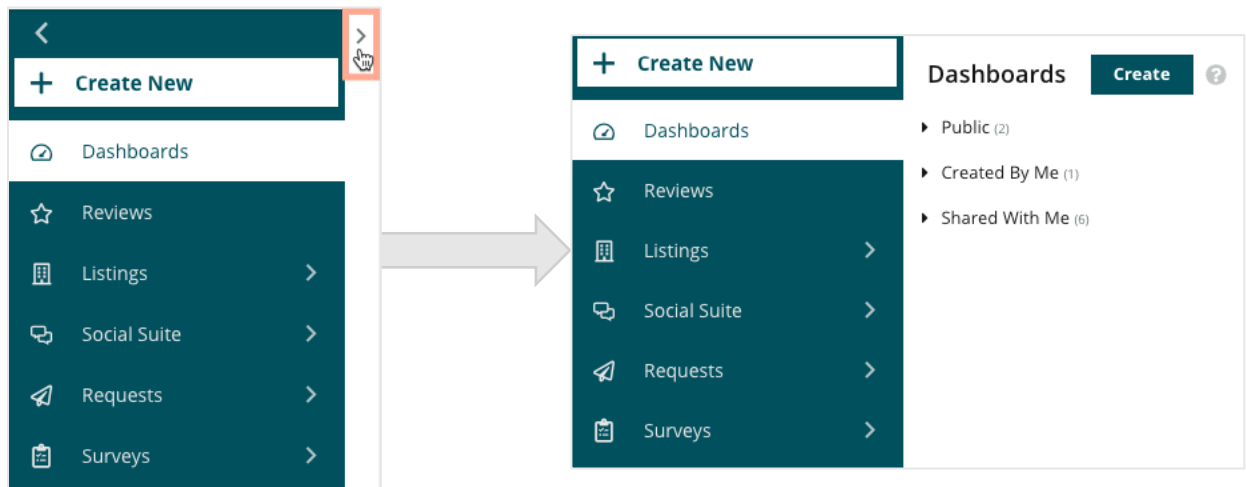
# Dashboard - Übersicht

Das Dashboard gibt Ihnen Aufschluss über die Leistung Ihres Unternehmens in Bezug auf den Reputations-Score und weitere Kennzahlen.

Auf der Registerkarte **Dashboards** finden Sie vorkonfigurierte, allgemeine Dashboards zum Verfolgen von Sentiment, Reputations-Score, Performance von Umfragen sowie der wichtigsten Kennzahlen pro Lösung.

Sie können auch Ihre gespeicherten benutzerdefinierten Dashboards sowie Dashboards anzeigen, die andere für Sie freigegeben haben.

Um das Dashboards-Menü zu erweitern, klicken Sie auf den Pfeil in der oberen rechten Ecke des Navigationsmenüs, das sich auf der linken Seite Ihres Bildschirms befindet.



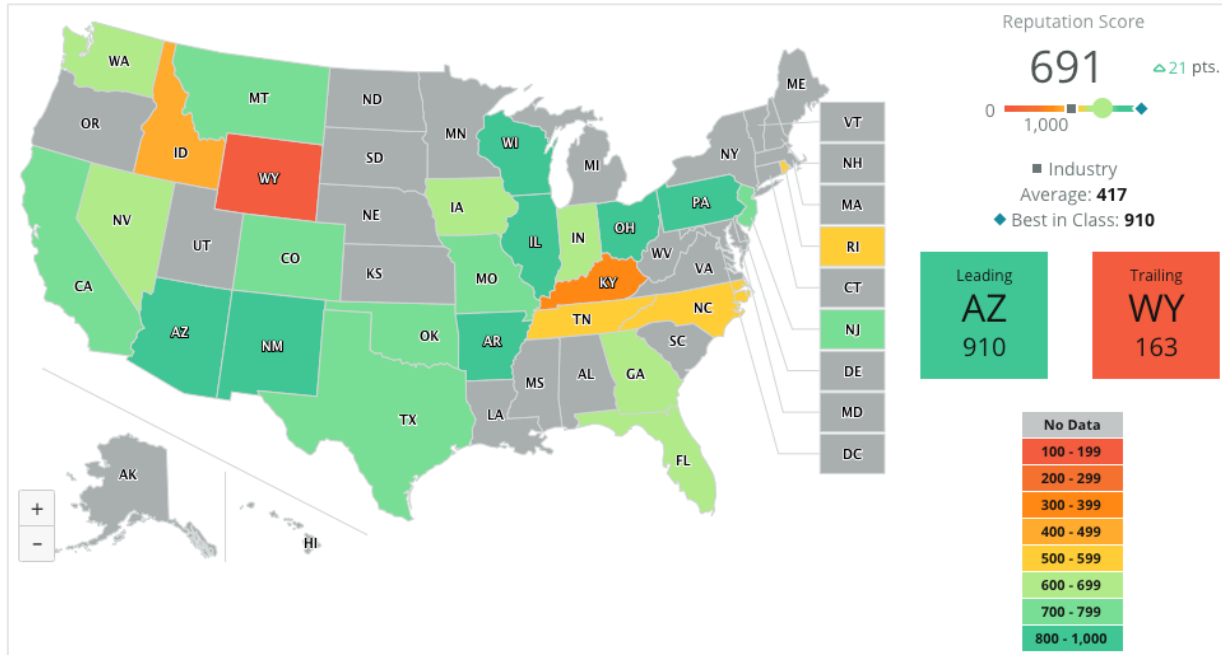
## Filter

Filter in der obersten Zeile bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sie können bei jedem Dashboard auch Anpassungen hinzufügen.

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

## Map-Dashboard

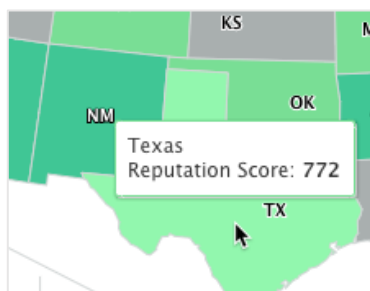
Das Map-Dashboard ist der Standardbildschirm nach der Anmeldung in Ihrem Konto (wenn Sie Zugang zu mehr als einem Standort haben).



Sie können tiefer in die Dashboard-Daten und -Erkenntnisse der Karte eintauchen, indem Sie auf die einzelnen Staaten klicken und die unten aufgeführten Schritte ausführen:

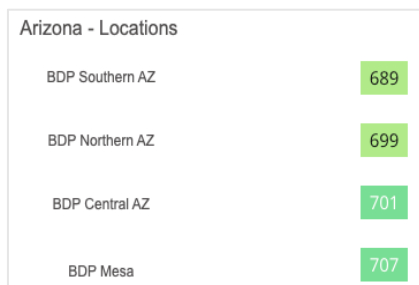
1

Bewegen Sie den Mauszeiger über farbige Bereiche auf der Karte, um den Reputation-Score für eine Region anzuzeigen.



2

Klicken Sie auf eine Region, um eine Momentaufnahme der einzelnen Standorte anzuzeigen.



3

Klicken Sie auf einen einzelnen Standort, um das Dashboard 'Zusammenfassung' für diesen speziellen Standort zu öffnen (siehe unten).



Das Map-Dashboard besteht aus den folgenden vier Komponenten:

### Reputation-Score

Der durchschnittliche Reputation-Score aller ausgewählten Standorte.

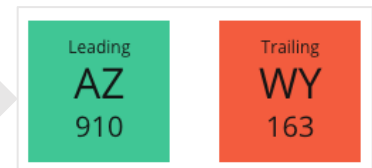
- Der **Industry Average** bezieht sich auf 1.000 Unternehmen in Ihrer Branche (Kunden und Nicht-Kunden von Reputation.com).
- Der **Best in Class** entspricht der höchsten Punktzahl innerhalb 1.000 Unternehmen.



### Führend und Schlusslicht

Die Regionen mit dem höchsten und dem niedrigsten durchschnittlichen Reputation-Score.

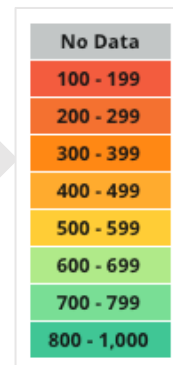
Wenn Sie die Map nach Rating (Sterne) und nicht nach dem Reputation-Score einfärben, bezeichnet 'Führend' den Ort mit dem höchsten durchschnittlichen Rating und 'Schlusslicht' den Ort mit dem niedrigsten durchschnittlichen Rating (Sterne). Wenn kein Standort für die ausgewählten Filter in Frage kommt, erscheint ein leeres graues Feld.



### Legende

Die Daten werden in Intervalle unterteilt, die sich nach der Filterauswahl unter 'Karte einfärben nach' (Reputation-Score oder Rating (Sterne)) in den individuellen Einstellungen richten.

Keine Daten bedeutet, dass keine Region in der Auswahl mit Ihrem Konto verknüpft ist oder keine Bewertungen mit dieser Region verbunden wurden.



### Maßstab

Der Filter 'Maßstab' unter 'Individualisieren' ermöglicht es Ihnen, in der Karte farblich anzuzeigen, welche Regionen über oder unter dem Branchendurchschnitt, dem Klassenbesten oder dem Durchschnitt für 'Meine Standorte' liegen.

Falls Sie außerdem Competitive Insights (Erkenntnisse zum Wettbewerb) als eine Lösung aktiviert haben, können Sie in der Map einen Vergleich mit einem bestimmten Mitbewerber oder mit allen Mitbewerbern farblich anzeigen lassen.



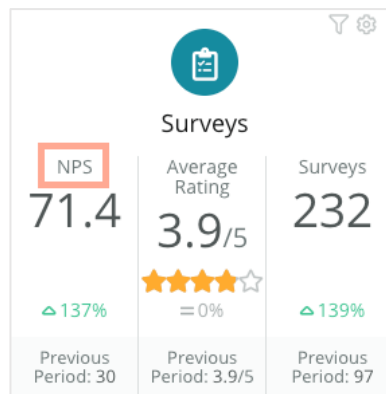
## Dashboard Zusammenfassung

Das Dashboard 'Zusammenfassung' bietet Maßstäbe für die in Ihrem Konto aktivierten Anwendungen. Wenn Sie im Map-Dashboard einen bestimmten Standort ausgewählt haben, ist der Standortfilter bereits eingestellt. Möglicherweise sind nicht alle Lösungen für Ihr Konto verfügbar.



### Reputation-Score

Zeigt den Reputation-Score Ihres Kontos für den ausgewählten Zeitraum an. Unterhalb der Ergebnisse sind der Branchendurchschnitt und die Spitzenreiter verfügbar, um zu sehen, wie Sie im Vergleich abschneiden. Außerdem steht der Score Ihres Kontos für den vorherigen Zeitraum ebenfalls als Vergleich zur Verfügung.



### Umfragen

Zeigt den Net Promoter Score (NPS), das durchschnittliche Rating (Sterne) und das Volumen der Umfrageeinsendungen (verschieden von Online-Bewertungen) aus Umfragen an. Unterhalb der Ergebnisse wird die prozentuale Veränderung auf Basis des ausgewählten vorherigen Vergleichszeitraums angezeigt.

Der "Net Promoter Score" ist eine Kennzahl, die von -100 bis 100 reichen kann und die Bereitschaft der Kunden misst, anderen Personen Ihre Produkte und Dienstleistungen zu empfehlen. Dieser Wert basiert auf einem "NPS"-Fragetyp, wie in der Abbildung unten dargestellt:

1. Based on your recent experience with BDP Optometry, how likely are you to recommend to a friend, family member, or a colleague?  
Click on a star to set a rating.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely						Very Likely				

Kunden, die Ihnen eine 6 oder weniger geben, gelten als 'Kritiker', ein Wert von 7 oder 8 wird als 'Passive' bezeichnet und eine 9 oder 10 sind 'Befürworter'. Zur Berechnung Ihres "Net Promoter Scores" zieht das System den Prozentsatz der Kritiker (Detractors) vom Prozentsatz der Befürworter (Promoters) ab. Wenn also 50 % der Befragten zu den Befürwortern und 10 % zu den Kritikern gehören, ergibt sich ein "Net Promoter Score" von 40.



### Bewertungen

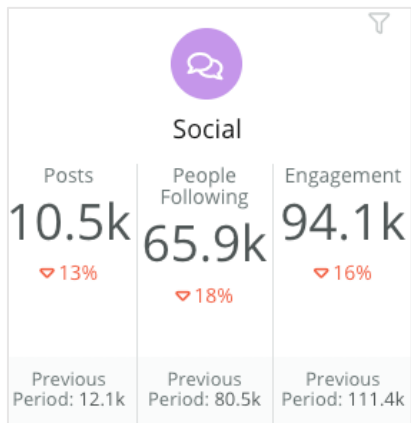
Zeigt das durchschnittliche Rating (Sterne) und die Anzahl der Bewertungen für die ausgewählten Filterparameter an.

Unterhalb der Ergebnisse wird die prozentuale Veränderung gegenüber dem vorherigen Vergleichszeitraum angegeben.



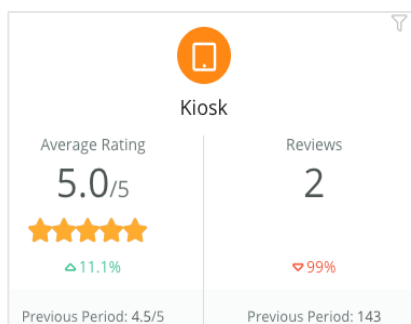
### Verzeichnisse

Zeigt die Aufrufe von Verzeichnissen und die durchgeführten Aktionen in Bezug auf Klicks zu Telefonanrufen, Klicks zu Wegbeschreibungen sowie Website-Besuche an, die von Ihren Firmenverzeichnissen ausgegangen sind.



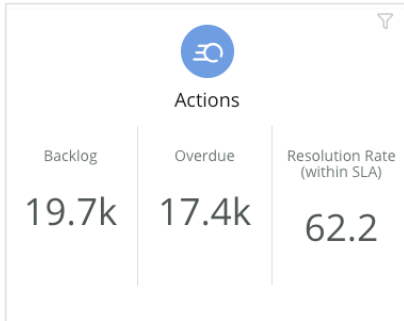
### Social Media

Zeigt Social Media-Kennzahlen für die Gesamtzahl der Beiträge, die Anzahl der Follower und die Interaktion insgesamt (z. B. Kommentare, "Gefällt mir") an. Unterhalb der Ergebnisse wird die prozentuale Veränderung gegenüber dem vorherigen Vergleichszeitraum angegeben.

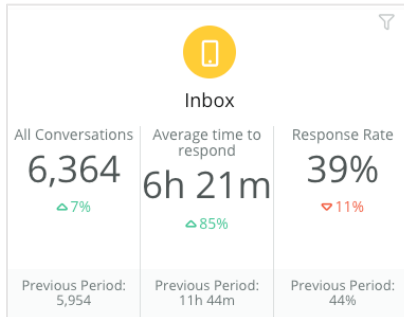


### Kiosk

Zeigt die Bewertungsergebnisse an, die von Kiosk-fähigen Systemen übermittelt wurden (Legacy-Funktion). Die Anzahl der Bewertungen bezieht sich auf den Abschluss der Umfrage vor Ort (Auf eigener Seite).

**Aktionen**

Zeigt Aktions-Kennzahlen für Ticketrückstand, die Anzahl der überfälligen Tickets und den Prozentsatz der fristgerecht geschlossenen Tickets an.

**Posteingang**

Zeigt Kennzahlen für die Anzahl der Konversationen, die durchschnittliche Zeit bis zur Antwort und die Beantwortungsrate an.

Die unter den Ergebnissen angegebene Kennzahl bezieht sich auf den vorangegangenen Vergleichszeitraum.

**Note:** (Hinweis) Verwenden Sie zum Sortieren der Daten die Filter am oberen Rand der Seite. Passen Sie Ihre Filter unter 'Zusammenfassung' sowie alle Ihre Dashboards innerhalb der Plattform an.

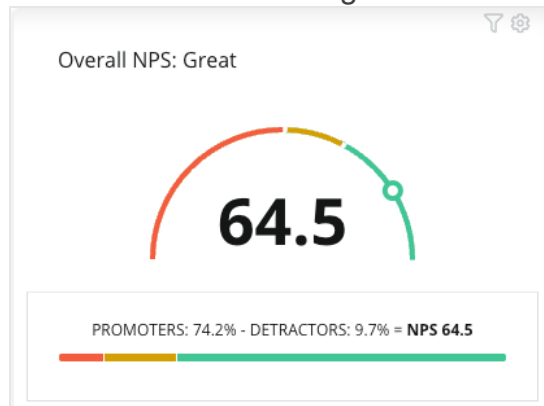
STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	DATE RANGE		
All	Last year		

## Dashboard Umfragen

Das Umfrage-Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über die Leistungsbilanz Ihrer aktiven Umfragen. Dieses Dashboard enthält spezielle "Dashboard-Widggets", mit denen Sie alle Daten aus allen Umfragen aggregieren können. Sie können jedes Widget individuell einstellen, wenn Sie nicht alle Umfragen in Ihr Dashboard aufnehmen möchten.

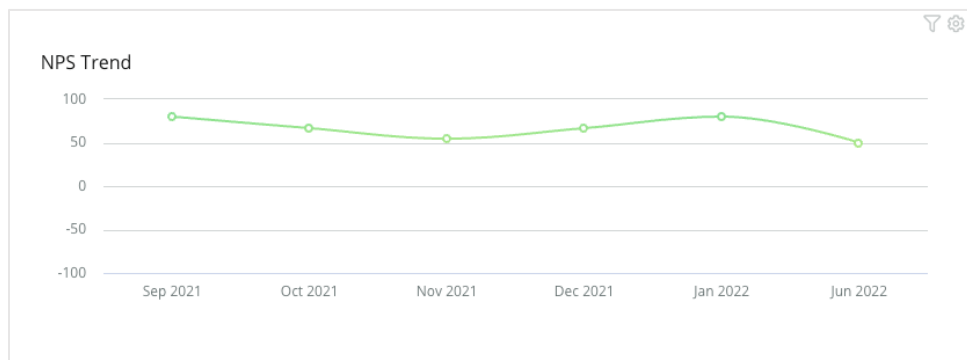
### Gesamt-NPS

Zeigt den Gesamt-NPS für die ausgewählten Umfragen an. Lassen Sie sich die Prozentanteile für Befürworter und Kritiker anzeigen.



### NPS-Trend

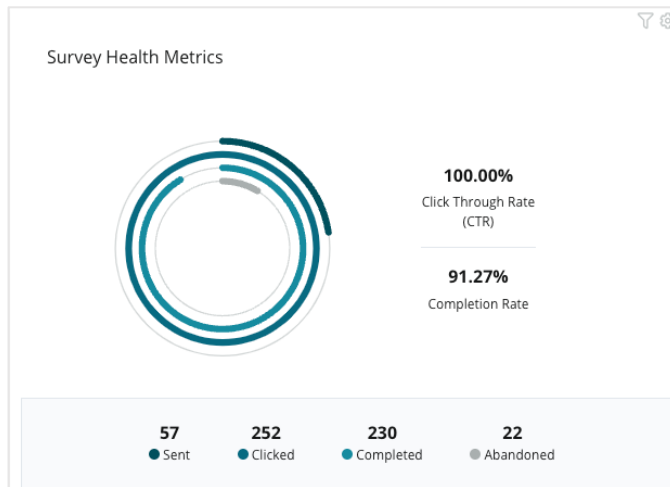
Zeigt den NPS im Zeitverlauf für die ausgewählten Umfragen an. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Diagramm, um die NPS-Daten für jede Periode anzuzeigen.



**Note:** (Hinweis) Ändern Sie die Einstellungen für den Gesamt-NPS und/oder den NPS-Trend und lassen Sie als KPI-Typ anstelle des NPS das Sterne-Rating anzeigen.

### Gesundheitsmetriken für Umfragen

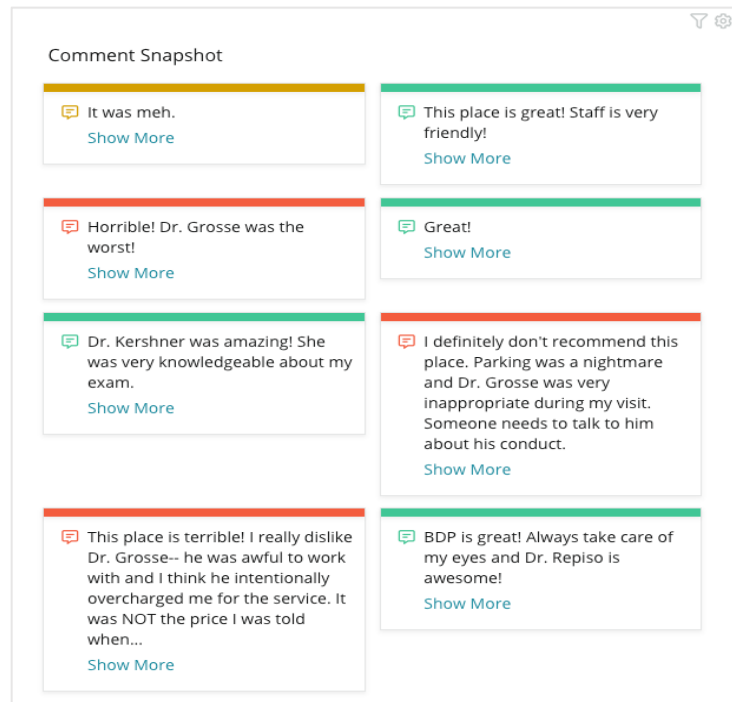
Zeigt die Klickrate und die Abschlussrate für alle ausgewählten Umfragen an. Sie können die Kennzahlen für gesendete, angeklickte, abgeschlossene und abgebrochene Umfragen am unteren Rand des Widgets und durch Bewegen des Mauszeigers über die Kreise im Diagramm anzeigen lassen.



### Kommentar-Überblick

Zeigt Kommentare aus den Umfragen an, die in den ausgewählten Filtern enthalten sind.

Klicken Sie auf **Show More** (Weitere Informationen), um den vollständigen Kommentar und die Bewertung anzuzeigen.



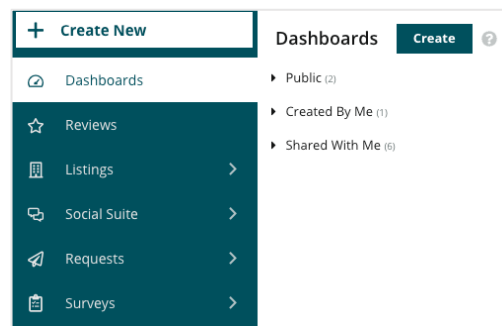


# Bestehende Dashboards individuell anpassen

Kombinieren Sie Widgets aus jeder Lösung in einem von Ihnen gestalteten Dashboard.

Das Dashboard-Menü ist in drei Kategorien unterteilt:

- **Public** (Öffentlich) – System-Dashboards, die Ihnen zur Verfügung stehen und die Sie anpassen können.
- **Created By Me** (Von mir erstellt) – Benutzerdefinierte Dashboards, die Sie selbst konfigurieren.
- **Shared With Me** (Für mich freigegeben) – Benutzerdefinierte Dashboards, die von einer anderen Person in Ihrer Organisation konfiguriert wurden.



## So greifen Sie auf Dashboards zu:

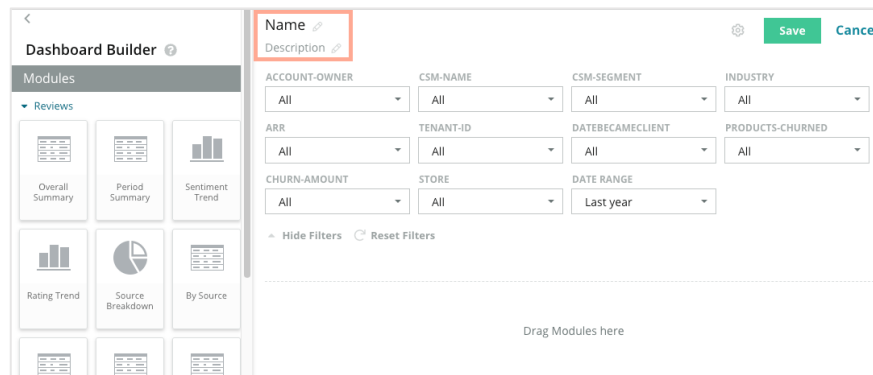
1. Klappen Sie das Dashboard-Menü auf, indem Sie auf den Erweiterungspfeil auf der linken Seite des Bildschirms klicken. Klicken Sie, um ein Dashboard zu öffnen.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Dashboard-Widget, um zusätzliche Optionen für die Konfiguration einzusehen:
  - **Override Filters** (Filter überschreiben) – Filtert nur die Daten im Widget anhand anderer Einstellungen als den Filtern in der oberen Zeile.
  - **Customise** (Individualisieren) – Wenden Sie benutzerdefinierte Einstellungen auf das Widget an, z. B. Titel und andere für jedes Widget spezifische Einstellungen.
3. Zeigen Sie die Änderungen in der Vorschau an, um zu sehen, wie sie sich im aktuellen Dashboard auswirken, oder klicken Sie auf **Save As** (Speichern als), um sie unter einem neuen Dashboard zu speichern.

# Benutzerdefinierte Dashboards erstellen

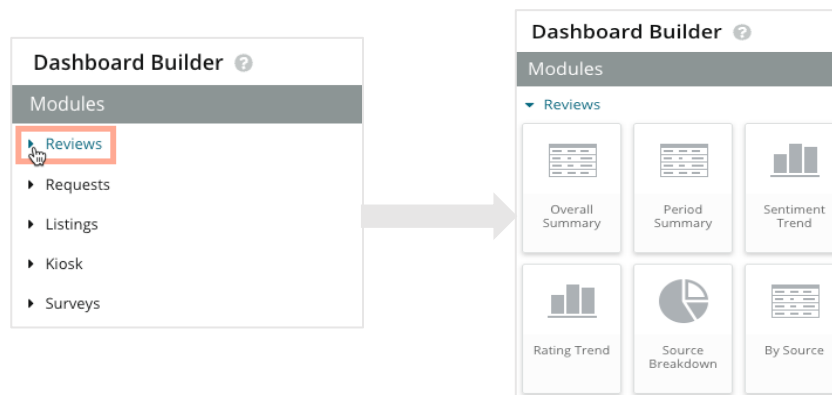
Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Dashboard mit den Kennzahlen, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind.

## So erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Dashboard:

1. Klicken Sie im Menü 'Dashboards' auf **Create** (Erstellen).
2. Fügen Sie im Dashboard Builder ein Name (Namen) und eine Beschreibung für das Dashboard hinzu.



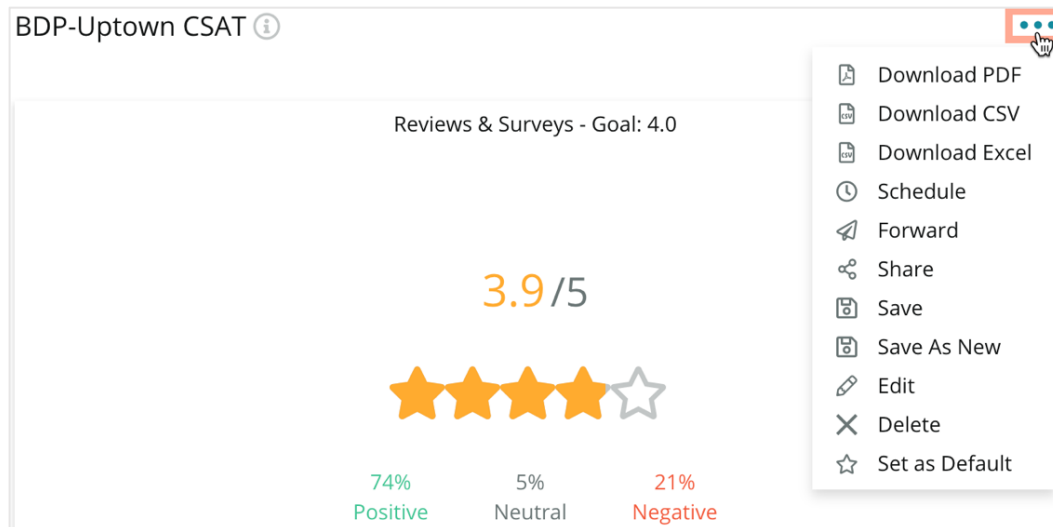
3. Legen Sie die Filter fest, die Sie auf die Widgets anwenden möchten.
4. Erweitern Sie in der Liste der Module das gewünschte Modul und ziehen Sie dann das/die Widget(s) per Drag-and-Drop auf das Dashboard. Durch Neuordnung auf dem Bildschirm können Sie mehrere Spalten erstellen.



5. Klicken Sie auf **Save** (Speichern). Das Dashboard wird auf der Dashboard-Startseite unter der Überschrift **Created By Me** (Von mir erstellt) angezeigt.

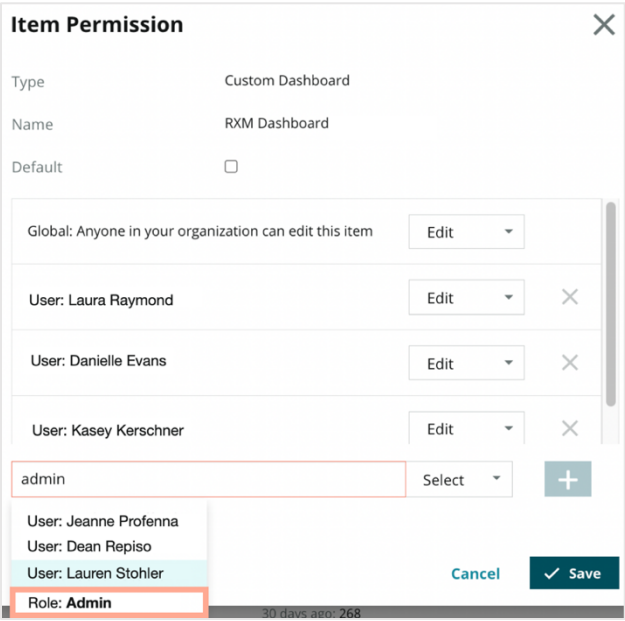
## Dashboard-Optionen

Um auf zusätzliche Optionen zuzugreifen, klicken Sie auf die drei Punkte in der oberen, rechten Ecke jedes Dashboards.



Die verfügbaren Dashboard-Optionen sind wie folgt definiert:

Option	Beschreibung
<b>Löschen</b>	Löscht ein benutzerdefiniertes Dashboard aus der Rubrik <b>Created By Me</b> . (Von mir erstellt) Dashboards in den Rubriken 'Öffentlich' und <b>Shared With Me</b> (Für mich freigegeben) können nicht gelöscht werden.
<b>PDF herunterladen</b>	Exportieren Sie das aktuelle Dashboard in einen PDF-Bericht. Die Titelseite des Berichts enthält das Logo Ihres Kontos, den Namen des Dashboards, den ausgewählten Zeitraum und die ausgewählten Standorte.
<b>CSV herunterladen</b>	Exportieren Sie die aktuellen Dashboard-Daten in ein CSV-Format. Es wird ein Zip-Ordner heruntergeladen, der eine einzelne CSV-Datei für jedes Widget in Ihrem Dashboard enthält.
<b>Bearbeiten</b>	Bearbeiten Sie ein vorhandenes Dashboard.
<b>Weiterleiten</b>	Senden Sie das aktuelle Dashboard per E-Mail mit einem PDF- oder CSV-Anhang an andere Teilnehmer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen.
<b>Als Standard festlegen</b>	Wählen Sie ein Dashboard aus, das als Standard bei der Anmeldung auf der Plattform angezeigt werden soll. Das System zeigt nach dem Einloggen standardmäßig das Map-Dashboard an.

<b>Terminieren</b>	Erstellen Sie einen terminierten Bericht, um automatisch eine E-Mail mit dem aktuellen Dashboard als PDF- oder CSV-Anhang an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos zu senden. Geben Sie einen Berichtsname, die Häufigkeit (täglich, wöchentlich, monatlich, vierteljährlich, jährlich), das Format sowie eine Nachricht ein, die im Text der E-Mail enthalten sein soll. Sie können terminierte Berichte auf der Registerkarte 'Berichte' bearbeiten.
<b>Teilen</b>	Teilen Sie Ihr Dashboard mit anderen in Ihrer Organisation. Suchen Sie nach dem Empfänger oder der Rolle, für die Sie Berechtigungen festlegen möchten, und legen Sie dann die gewünschte Berechtigung fest (Keine, Anzeige, Bearbeiten). Klicken Sie zum Hinzufügen einer Berechtigung auf + und 'Speichern', wenn Sie fertig sind. Das Dashboard wird dann für alle, für die Sie es freigegeben haben, im Menü "Für mich freigegeben" angezeigt. 
<b>Speichern</b>	Speichern Sie alle an Ihrem Dashboard vorgenommenen Änderungen.
<b>Als neu speichern</b>	Erstellt eine Kopie eines vorhandenen Dashboards. Fügen Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kopie hinzu, legen Sie einen Zeitplan für die Zustellung fest (falls gewünscht), und speichern Sie, um fortzufahren. Die Kopie Ihres Dashboards ist nun unter "Von mir erstellt" verfügbar.

Die Zustellungs-E-Mails enthalten einen Link zum Anzeigen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto). Berichtslinks bleiben 7 Tage lang aktiviert.

# Verwendung der Mobile App

Verwenden Sie die Reputation-Mobile App, um Ihre Reputation-Dashboards und andere Daten auch unterwegs auf Ihrem mobilen Gerät abzurufen.

Mit der Reputation-Mobile App, die im Google Play Store und im App Store von Apple erhältlich ist, können Sie ganz einfach auf Ihre Daten und Dashboards zugreifen und sich auf verschiedene Arten anmelden, einschließlich einer "Magic Link"-Option, E-Mail- und Passworteingabe und Single Sign On.

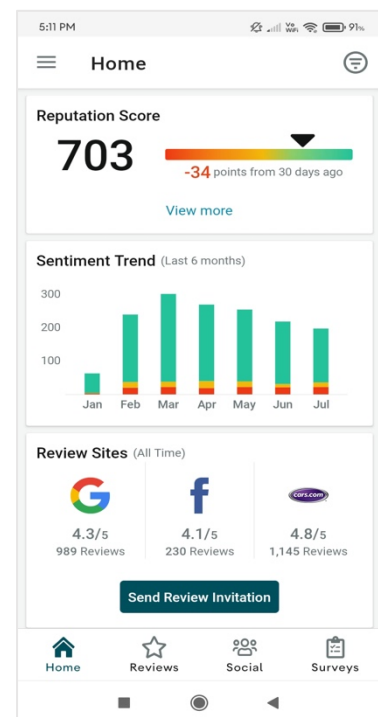
Die Startseite bietet einen Überblick über die Leistungskennzahlen der für Ihre Standorte aktivierten Lösungen. In der Anzeige erscheinen Ihr Reputation-Score, ein Sentiment-Trend für Ihre Bewertungen, "Gesamt"-Kennzahlen einschließlich Rating-Durchschnitt und Anzahl der Bewertungen, Trenddaten für verknüpfte Social Media-Konten sowie Umfrage-Kennzahlen einschließlich durchschnittlichen NPS-Ratings und Umfragevolumen.

Neben der Anzeige Ihrer Daten auf Ihrem mobilen Gerät ermöglicht die Reputation-Mobile App eine bequeme Verwaltung Ihrer Reputation auf folgende Weise:

- Überwachen, beantworten, weiterleiten und auf Bewertungen von externen Webseiten eingehen.
- Bewertungen für Ihre Standorte erfragen
- Inhalte erstellen, Konversationen verwalten und auf Kommentare auf verbundenen Social Media-Seiten antworten
- Tickets bearbeiten, indem Sie Warteschlangen, Bearbeitungsstufen und Tags anpassen, Kommentare aktualisieren, Anhänge hinzufügen oder Tickets ganz schließen
- Bei Bedarf neue Tickets direkt über die mobile App erstellen
- Verwalten und Beantworten von Umfrage-Feedback oder Weiterleiten von Umfragen an ein Teammitglied

Laden Sie die kostenlose Reputation-Mobile App über den Google Play Store oder den App Store von Apple herunter, um von unterwegs auf Ihre Informationen zuzugreifen.

Wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihre/n Kundenbetreuer/in oder das Support-Team.



# Kostenpflichtige Premium-Dienste

Lassen Sie unsere Plattform-Experten für Premiumdienste gegen Bezahlung für Sie arbeiten.

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur **Accuracy** (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale **Appeal** (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste für Google)
- Die **Power** (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten **Cares** (Kundenbetreuung) **Wins** (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)



Kontaktieren Sie Ihre/n Kundenbetreuer/in für weitere Informationen zu unseren  
kostenpflichtigen Premium-Diensten.

## Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- Aktionen
- Admin
- Social Media-Markenbewusstsein
- Unternehmensverzeichnisse
- Nutzererlebnis
- Posteingang
- Mobile App
- Seiten & Widgets zur Verzechnissuche
- Rep Connect
- Reputation-Score
- Berichte
- Anfragen
- Bewertungen
- Social Media-Analyse
- Social Suite
- Umfragen
- Widgets