

Panel De Control



Índice

I.	Resumen del Panel de control2
	a. Filtros
	b. Panel del Mapa
	c. Panel de Resumen
	d. Panel de Encuestas
II.	Personalización de los Paneles existentes10
III.	Generación de Paneles personalizados11
	a. Cómo hacerlo paso a paso
	b. Opciones del Panel de control
IV.	Uso de la aplicación móvil14
V.	Servicios premium de pago15
VI.	Recursos adicionales16



Resumen del panel de control

El panel de control proporciona una percepción sobre el rendimiento de tu empresa con respecto a la Puntuación de Reputation y otros indicadores adicionales.

La pestaña **Paneles de control** proporciona paneles públicos, previamente rellenados, para hacer un seguimiento de los sentimientos, la Puntuación de Reputation, el rendimiento de las encuestas y los indicadores de alto nivel por solución.

También puedes ver tus paneles personalizados guardados, además de los paneles que otros han compartido contigo.

Para expandir el menú Paneles de control, haz clic en la flecha en la esquina superior derecha del menú de navegación a lo largo del lado izquierdo de tu pantalla.



Filtros

Los filtros de la línea superior afectan a los datos que se muestran en la pestaña. También puedes añadir personalizaciones a cada panel.

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



Panel del Mapa

El Panel del mapa es una pantalla estándar que después de iniciar sesión en tu cuenta (si tienes acceso a más de una ubicación).



Profundiza más en los datos y percepciones del panel del mapa haciendo clic en diferentes estados y siguiendo los pasos que se muestran a continuación:



Coloca el cursor por encima de las zonas coloreadas del mapa para ver la Puntuación de Reputation de una región.



Haz clic en una región para ver la situacion/estatus actual de las ubicaciones individuales.

Arizona - Locations	
BDP Southern AZ	689
BDP Northern AZ	699
BDP Central AZ	701
BDP Mesa	707





Reputation ¿Fue útil esta guía? Cuéntanos: https://bit.ly/rep-guides

Los siguientes cuatro componentes conforman el Panel del mapa:

Puntuación de Reputation

La Puntuación de Reputation media de todas las ubicaciones seleccionadas.

- Media del sector representa a 1.000 negocios de tu sector (clientes y no clientes de Reputation.com).
- Referencia líder representa las puntuaciones más altas dentro de esa muestra de 1.000 negocios.



Destacado y rezagado

Las regiones que tengan la Puntuación de Reputation media más alta y más baja.

Si coloreas el mapa según la Calificación por estrellas en lugar de hacerlo según la Puntuación de Reputation, la ubicación Destacada es la que tiene la calificación media por estrellas más alta y la ubicación rezagada es la que tiene la calificación media por estrellas más baja.

Leading	Trailing
AZ	WY
910	163

No Data

100 - 199

200 - 299

300 - 399

400 - 499

500 - 599

600 - 699

700 - 799 800 - 1,000

Leyenda

La información es segmentada en un rango en función del mapa de color por filtro (Puntuación de Reputation o calificación por estrellas) seleccionado en los ajustes de Personalización.

No data (sin datos) indica que ninguna región de la selección está asociada a tu cuenta o que no se ha

Punto de referencia

El filtro de Punto de Referencia en la sección Personalización te permite colorear el mapa para saber qué regiones están por encima o por debajo de la media del sector, de la Referencia Líder o de la media de mis ubicaciones.

Además, si tienes habilitada la solución de Reflexiones de la Competencia, puedes colorear el mapa para compararlo con un competidor



Panel de Resumen

El Panel de Resumen proporciona puntos de referencia para las soluciones que has habilitado en tu cuenta. Si has seleccionado una ubicación específica del Panel del Mapa, el filtro de ubicación ya está configurado. *No todas las soluciones pueden estar disponibles para tu cuenta.*



Puntuación de Reputation

Muestra la Puntuación de Reputation de tu cuenta para el periodo seleccionado. Debajo de los resultados, están disponibles las puntuaciones de la media del sector y de la referencia líder para ver cómo te comparas con ellas. Además, la puntuación de tu cuenta para el periodo anterior también está disponible para poder hacer la comparación.



Encuestas

Muestra el Net Promoter Score (NPS) (índice de recomendación), la calificación media por estrellas, y el volumen de envíos de encuestas (diferente de las reseñas en línea) desde encuestas. Debajo de los resultados, se indica la variación porcentual basada en el periodo comparable anterior seleccionado.

El Net Promoter Score (índice de recomendación) es un índice que va de -100 a 100 y mide la disposición de los clientes a recomendar tus productos y servicios a otras personas. Esta puntuación se basa en un tipo de pregunta de encuesta "NPS", como se muestra en la imagen a continuación:



Los clientes que te dan una puntuación de 6 o menos son los Detractores, los que puntúan con 7 u 8 se les llama Pasivos, y los que puntúan con 9 o 10 son los Promotores. Para calcular el Net Promoter Score (índice de recomendación), el sistema resta el porcentaje de Detractores del porcentaje de Promotores. Por lo tanto, si el 50 % de los encuestados son Promotores y el 10 % son Detractores, tu índice de recomendación es de 40.





Reseñas

Muestra la calificación media por estrellas y el volumen de reseñas para los filtros seleccionados.

Debajo de los resultados, se indica la variación porcentual basada en el periodo comparable anterior.



Fichas

Muestra las visualizaciones de las fichas y las acciones realizadas con respecto a los clics a las llamadas telefónicas, los clics a las indicaciones de cómo llegar y las visitas a la página web que se han solicitado desde las fichas de empresas.



Redes sociales

Muestra los indicadores en redes sociales para el total de publicaciones, el número de seguidores y la participación total (por ejemplo, comentarios o "me gusta"). Debajo de los resultados, se indica la variación porcentual basada en el periodo comparable anterior.



Kiosco

Muestra los resultados de las reseñas enviadas desde los Sistemas de kioscos habilitados (función anterior). El número de reseñas se refiere a la finalización de la encuesta (propia) in situ.





Acciones

Muestra los indicadores de las acciones para la acumulación de boletos, el número de boletos atrasados y el porcentaje de boletos cerrados a tiempo.



Bandeja de entrada

Muestra los indicadores para la cantidad de conversaciones, el tiempo promedio de respuesta y la tasa de respuesta.

Debajo de los resultados, el indicador indicado se basa en el periodo comparable anterior.

Nota: usa los filtros en la parte superior de la página para ordenar los datos. Personaliza tus filtros en Resumen, así como cualquiera de tus paneles dentro de la plataforma.

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



Panel de Encuestas

El Panel de Encuestas proporciona un resumen de alto nivel del rendimiento de tus encuestas activas. Este panel incluye "widgets de panel de control" especiales que permiten agregar todos los datos de todas las encuestas. Puedes personalizar cada widget si no quieres incluir todas las encuestas en tu panel.

NPS total

Muestra el NPS total de las encuestas seleccionadas. Ver tus porcentajes de promotores y detractores.



Tendencias del NPS

Muestra el NPS a lo largo del tiempo para las encuestas seleccionadas. Coloca el cursor por encima del gráfico para ver los datos del NPS de cada periodo.



Nota: ajusta la configuración Personalizar para NPS total y/o Tendencia de NPS para ver la calificación de estrellas como un tipo de KPI en lugar de NPS.



Indicadores de salud de la encuesta

Muestra la proporción de clics y de finalización de todas las encuestas seleccionadas. Ver los indicadores de envío, clics, finalización y abandono en la parte inferior del widget al colocar el cursor por encima de los círculos del gráfico.



Panorama de Comentaros

Muestra los comentarios de las encuestas incluidas en los filtros seleccionados.

Haz clic en **Mostrar Más** para ver el comentario completo y la calificación proporcionada.



Personalización de los paneles existentes

Combina los widgets de cada solución en un panel personalizado que diseñes.

El menú Panel de Control se divide en tres categorías:

- **Público** Paneles del sistema disponibles para que los personalices.
- **Creado por mí** Paneles personalizados que configuras.
- **Compartidos conmigo** Paneles personalizados que han sido configurados por otra persona de tu organización.

Dashboards Public (2)	
Reviews Created By Me (1)	
In Listings	
😋 Social Suite 🗲 🗲	
🖻 Surveys 🗲	

Acceder a los paneles:

- 1. Despliega el menú Panel de control al hacer clic en la flecha de despliegue situada en la parte izquierda de la pantalla. Haz clic para abrir un panel.
- **2.** Coloca el cursor por encima de un widget del panel para obtener opciones de configuración adicionales:
 - **Anular filtros** Filtra únicamente los datos del widget en función de unos ajustes diferentes a los de los filtros de la línea superior.
 - **Personalización** Aplica ajustes personalizados al widget, como el título y otros ajustes específicos de cada widget.



3. Realiza una vista previa de los cambios para verlos reflejados en el panel activo, o haz clic en **Save As** (Guardar como) para guardarlos en un nuevo panel.

Generación de aneles personalizados

Crea un panel personalizado que incluya los indicadores más importantes para tu negocio.

Crear un panel personalizado:

- 1. En el menú Paneles de control, haz clic en Create (Crear).
- 2. En el Generador de paneles, añade Nombre y Descripción para el panel.

< Dashboar	rd Builder (9	Name 🖉 Description 🖉						ම Save	Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER		CSM-NAME		CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
 Reviews 			All	•	All	*	All	*	All	•
		_	ARR		TENANT-ID		DATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHURN	ED
			All	*	All	-	All	*	All	*
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT		STORE		DATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	*	All	*	Last year	*		
ıll	e		A Hide Filters 📿	Reset Fil	lters					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source								
						Drag M	odules here			

- 3. Establece los filtros que deseas aplicar a los widgets.
- En la lista Módulos, expande el módulo que desees utilizar y, a continuación, arrastra y suelta el/los widget/s en el panel. Puedes crear varias columnas si las reorganizas en la pantalla.

	Modules		
Dashboard Builder 🔞	 Reviews 		
Modules			
RequestsListings	Overall Summary	Period Summary	Sentiment Trend
KioskSurveys	<u>III</u>	e	
	Rating Trend	Source Breakdown	By Source

5. Haz clic en **Guardar**. El panel aparece bajo el encabezado **Creado por mí** en la página de inicio del Panel de control.

Opciones del Panel de control

Para acceder a otras opciones, haz clic en los puntos suspensivos de la esquina superior derecha de cada panel.



Las opciones disponibles del panel de control se definen de la siguiente manera:

Opción	Descripción
Eliminar	Elimina un panel de control personalizado de la sección Creado por mí . Los paneles públicos y los paneles en Compartido conmigo no se pueden eliminar.
Descargar PDF	Exporta el panel actual en un informe PDF. El Título de la página del informe incluye el logotipo de tu cuenta, el nombre del panel, el periodo de tiempo seleccionado y las ubicaciones seleccionadas.
Descargar CSV	Exporta los datos del panel actual en formato CSV. Se descargará una carpeta zip que contendrá un archivo CSV individual para cada widget de tu panel de control.
Editar	Realiza cambios en un panel de control personalizado existente.
Reenviar	Envía el panel de control actual por correo electrónico con un archivo adjunto en formato PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o a direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Asunto y Mensaje para incluir en el cuerpo del correo electrónico.
Guardar como nuevo	Crea una copia de un panel existente. Añade un nombre y una descripción para la copia, establece un horario de entrega (si lo deseas), y guarda para continuar. Tu copia del panel ya está disponible en Creado por mí.
Guardar	Guarda los cambios realizados en tu panel de control.

Opción	Descripción						
Programar	Crea un informe programado para enviar automáticamente un correo electrónico con el panel de control actual como archivo adjunto en formato PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o a direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Nombre del informe, Frecuencia (Diaria, Semanal, Mensual, Trimestral, Anual), Formato, y el Mensaje a incluir en el cuerpo del correo electrónico. Puedes editar los informes programados desde la pestaña Informes						
Compartir	Comparte tu panel de control con otras personas de tu organización. Busca el usuario o la función a la que quieres da permisos, y a continuación, establece el permiso deseado (Ninguno, Ver, Editar). Haz clic en + para añadir el permiso y e Guardar cuando termines. El panel del control aparecerá en el menú Compartido conmigo para cualquier persona con la que hayas compartido. Item Permission X Type Custom Dashboard Default Global: Anyone in your organization can edit this item Edit × User: Laura Raymond Edit × X User: Castor Response Edit × X User: Kasey Kerschner Edit × X Itser: Jeanne Perfenna	ır in lo					
	User: Dean Repiso User: Lauren Stohler Cancel ✓ Save Role: Admin 30 davs ago: 268						
Establecer como predeterminado	Selecciona un panel de control como el predeterminado para mostrar al iniciar la sesión en la plataforma. El sistema muestra de forma predeterminada el panel de Mapas.						

Los correos electrónicos de entrega incluyen un enlace para ver el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma para interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta). Los enlaces de informe permanecerán activos durante 7 días.



Uso de la aplicación móvil

Utiliza la aplicación móvil de Reputation para acceder a tus paneles de reputación y otros datos en directo en tu dispositivo móvil.

Con la aplicación móvil de Reputation, disponible en Google Play Store y en el App Store de Apple, accede fácilmente a tus datos y ver tus paneles con múltiples formas de iniciar sesión, incluida una opción de "Magic Link", introducción de correo electrónico y contraseña, e inicio de sesión único.

La Página de inicio proporciona una descripción general de los indicadores de rendimiento en todas las soluciones habilitadas para tus ubicaciones. Puedes ver tu Puntuación de Reputation; una Tendencia de sentimiento de tus reseñas; indicadores "de todos los tiempos", incluida la Calificación promedio y el Volumen de reseñas; datos de tendencias para cuentas de redes sociales conectadas; e indicadores de encuestas, incluida la Calificación Promedio de NPS y el Volumen de encuestas.

Además de ver tus datos en tu dispositivo móvil, la aplicación móvil Reputation te permite gestionar cómodamente la reputación de las siguientes maneras:

- Controlar, responder, reenviar y responder a reseñas de sitios de terceros.
- Solicitar reseñas para tus ubicaciones
- Crear contenido, administrar conversaciones y responder a comentarios en sitios de redes sociales conectados
- Tomar medidas en los boletos ajustando colas, etapas y etiquetas, actualizando comentarios, añadiendo archivos adjuntos o cerrando boletos por completo
- Crear nuevos boletos según sea necesario directamente a través de la aplicación móvil
- Administrar y responder a los comentarios de la encuesta, o reenviar las encuestas a un miembro del equipo

Descargar la aplicación móvil gratuita Reputation a través de Google Play Store o el App Store de Apple para empezar a acceder a tu información en cualquier lugar.

Contacta a tu Ejecutivo de Cuenta o a Equipo de Soporte para más información.



Servicios de pago premium

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios de pago premium.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la calidad del servicio al cliente a través de este conjunto de servicios de valor agregado que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Llevarte a una perfecta **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el Atractivo de tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el Poder de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se Preocupa, Siempre Gana (Gestión de Respuesta de reseña)



Contactar a tu Ejecutivo de Cuenta para más información sobre nuestros servicios de pago premium.



Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- Acciones
- Administrador
- Redes sociales de la marca
- Fichas de empresa
- Experiencia
- Bandeja de entrada
- Aplicación móvil
- Páginas y Localizadores
- Rep Connect

- Puntuación de Reputation
- Informes
- Solicitudes
- Reseñas
- Escuchar a social media
- Social Suite
- Encuestas
- Widgets

