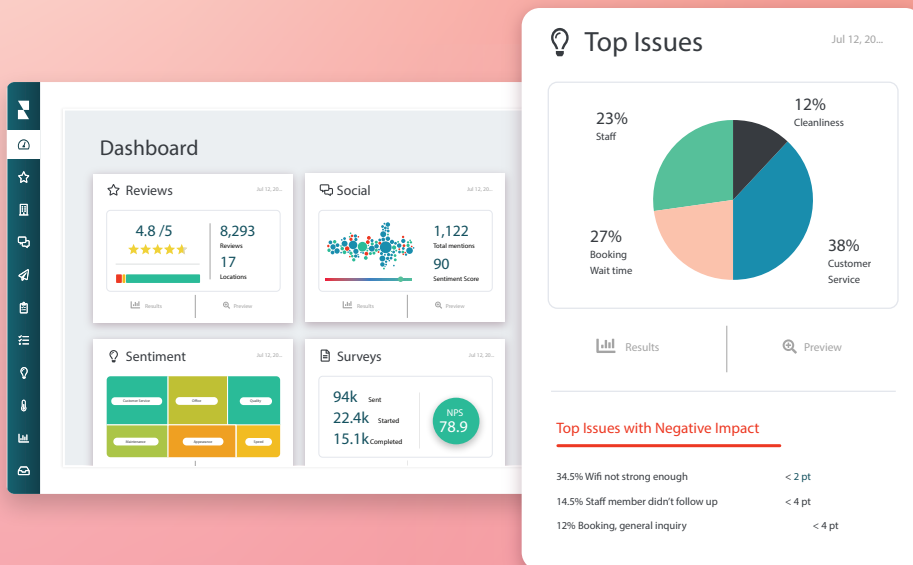


# Tableau De Bord



# Table des matières

<b>I.</b>	Aperçu du Tableau de Bord .....	2
	<b>a.</b> Filtres	
	<b>b.</b> Tableau de Bord de cartographie	
	<b>c.</b> Résumé du Tableau de Bord	
	<b>d.</b> Tableau de Bord des sondages	
<b>II.</b>	Personnaliser les Tableau de Bord existants .....	10
<b>III.</b>	Créer des Tableaux de Bord personnalisés .....	11
	<b>a.</b> Mode d'emploi étape par étape	
	<b>b.</b> Options de Tableau de Bord	
<b>IV.</b>	Utiliser l'application mobile .....	14
<b>V.</b>	Services payants Premium. ....	15
<b>VI.</b>	Ressources supplémentaires.....	16

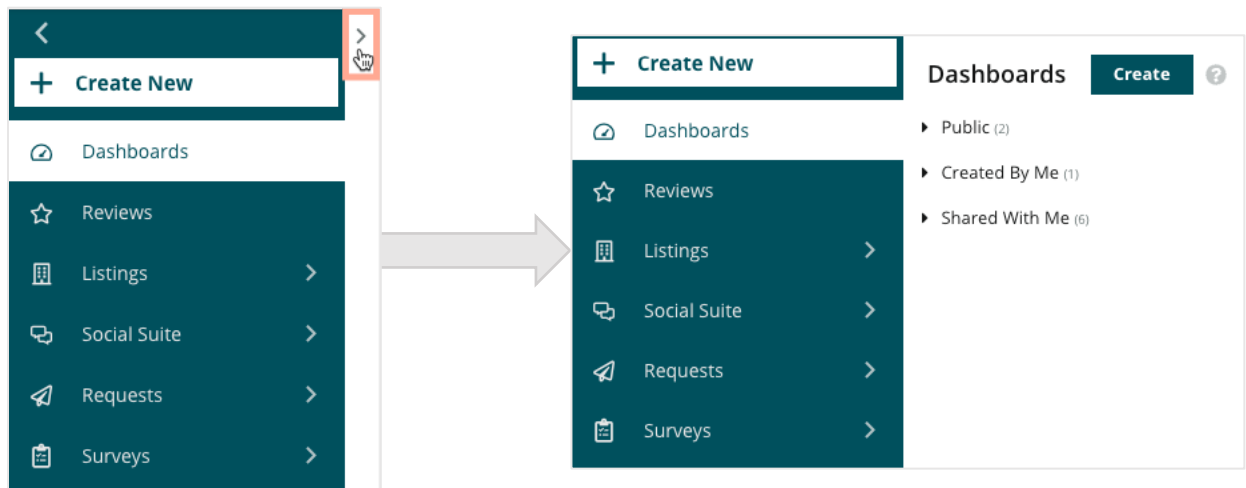
# Aperçu du Tableau de Bord

Le Tableau de Bord (tableau de bord) donne un aperçu du niveau de performance de votre entreprise en ce qui concerne le Score Reputation et les indicateurs supplémentaires.

L'onglet **Tableau de Bords** est constitué de tableaux de bord publics prédéfinis visant à suivre l'opinion, le Score Reputation, performance des sondages ainsi que les indicateurs de haut niveau par solution.

Vous avez également la possibilité de consulter vos Tableau de Bord personnalisés ainsi que les Tableau de Bords que d'autres ont partagés avec vous.

Pour développer le menu Tableau de Bords, cliquez sur la flèche dans le coin supérieur de droite du menu de navigation, situé à gauche de votre écran.



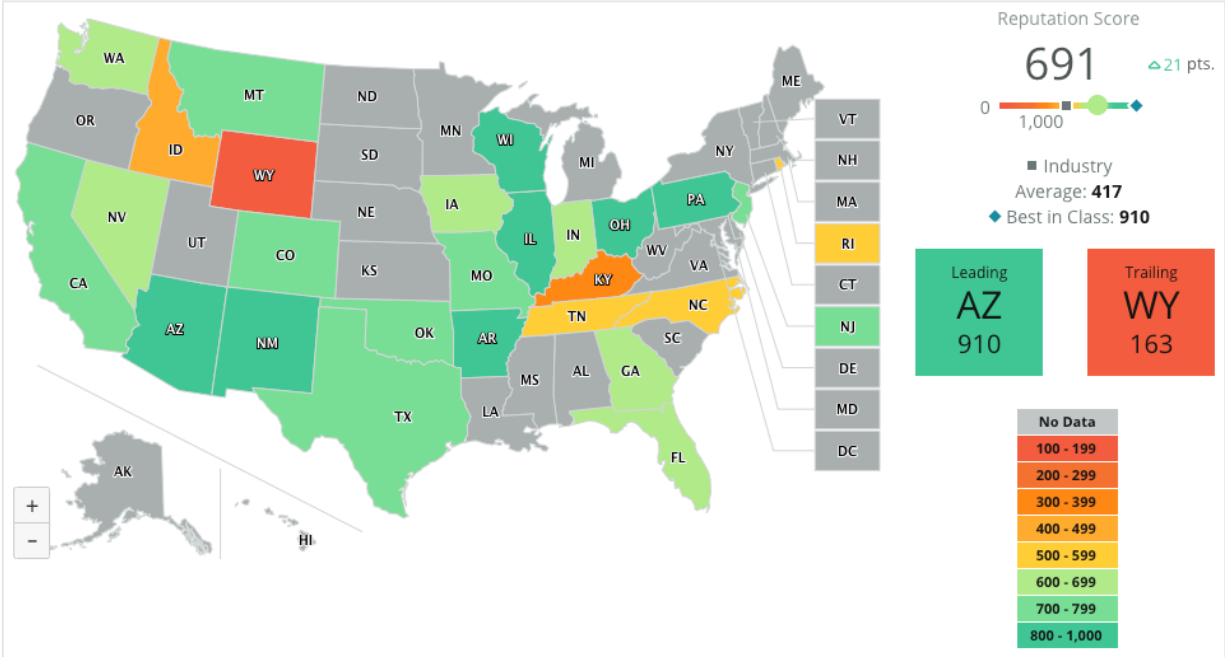
## Filtres

Les filtres affectent les données affichées sur l'onglet. Vous pouvez également ajouter des personnalisations à chaque Tableau de Bord.

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

## Tableau de Bord de cartographie

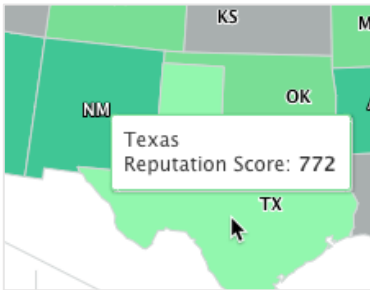
Le Tableau de Bord de cartographie est une page par défaut qui s'affiche après connexion sur votre compte (si vous avez accès à plusieurs sites).



Plongez dans les données et les informations du Tableau de Bord de cartographie en cliquant sur les différents états et en suivant les étapes indiquées ci-dessous :

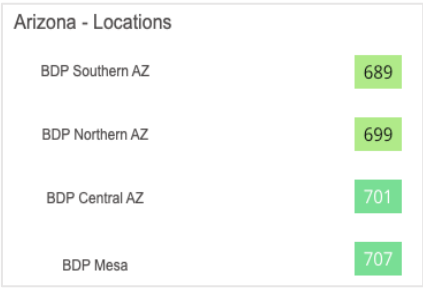
1

Passez le curseur sur les zones colorées de la carte pour visualiser le Score Reputation d'une région.



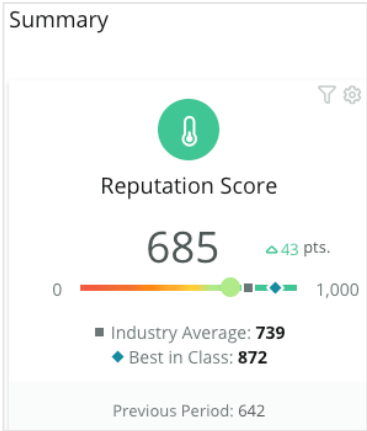
2

Cliquez sur une région pour afficher un instantané des sites individuels.



3

Cliquez sur un site individuel pour ouvrir le Résumé du Tableau de Bord pour ce site spécifique.



Les quatre composants suivants constituent le Tableau de Bord de cartographie :

### Score Reputation

Le Score Reputation moyen de tous les sites sélectionnés.

- La **Moyenne du secteur d'activité** est réalisée à partir de 1 000 entreprises de votre secteur (clients et non-clients sur Reputation.com).
- **Premiers** représente les meilleurs scores sur cet échantillon de 1 000 entreprises.

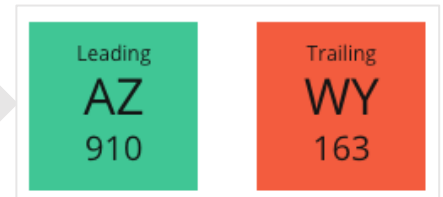


### Premiers et derniers

Les régions ayant le score Reputation moyen le plus élevé et celles avec le score Reputation moyen le plus bas.

Si vous coloriez la carte en fonction du classement par étoiles plutôt que du score Reputation, Premier représente le site dont le classement moyen par étoiles est le plus élevé et Dernier représente le site dont le classement moyen par étoiles est le plus bas.

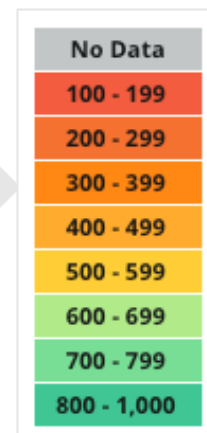
Si aucun site ne répond aux critères des filtres sélectionnés, une case grise vide s'affiche.



### Légende

Les données sont segmentées en catégories, en fonction du filtre Colorier la carte par (Score Reputation ou Classement par étoiles) sélectionné dans les paramètres de Personnalisation.

Aucune donnée n'indique qu'aucune région de la sélection n'est associée à votre compte ni qu'aucun avis n'a été associé à cette région.



### Référence

Le filtre Référence sous Personnalisation vous permet de colorier la carte pour voir quelles régions se situent au-dessus ou en dessous de Moyenne du secteur, Premiers ou Moyenne de mes sites.

En outre, si vous avez activé une solution de Renseignements concurrentiels, vous pouvez colorier la carte pour comparer vos données à celles d'un concurrent spécifique ou de tous les concurrents.



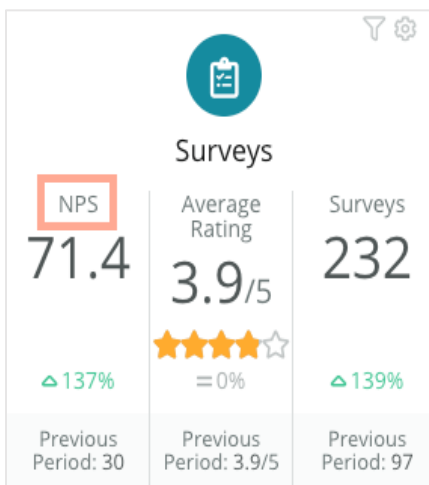
## Résumé du Tableau de Bord

Le Résumé du Tableau de Bord fournit des références relatives aux modules que votre compte a activés. Si vous avez sélectionné un site spécifique à partir de la Cartographie du Tableau de Bord, le filtre de site est déjà défini. Toutes les solutions peuvent ne pas être disponibles sur votre compte.



### Score Reputation

Affiche le Score Reputation de votre compte ou succursale pour la période sélectionnée. En dessous des résultats, la moyenne d'étoiles du secteur d'activité et les meilleurs scores de la catégorie sont disponibles pour contraster votre classement. En outre, le score de votre compte au cours de la période précédente est également disponible à titre de comparaison.



### Sondages

Affiche le taux de recommandation net (NPS), le classement par étoiles et le volume de réponses au sondage (différent des avis en ligne) en fonction de vos sondages actifs. En dessous des résultats, la variation de pourcentage est indiquée en fonction de la période comparable précédente sélectionnée.

Le taux de recommandation net est un indice allant de - 100 à 100, qui évalue la disposition des clients de recommander vos produits et services à d'autres personnes. Ce score est basé sur un type de question du sondage « NPS », comme indiqué dans l'image ci-dessous :

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.

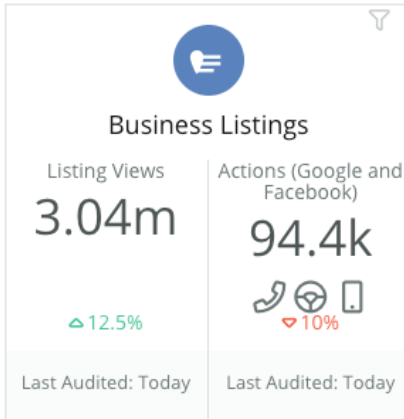
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Not Likely											Very Likely

Les clients qui vous attribuent un 6 ou moins sont des Détracteurs, ceux qui attribuent un score de 7 ou 8 sont appelés Passifs et ceux qui attribuent un 9 ou 10 sont des Promoteurs. Pour calculer votre taux de recommandation net, le système déduit le pourcentage des Détracteurs du pourcentage des Promoteurs. Ainsi, si 50 % de vos répondants sont des Promoteurs et 10 %, des Détracteurs, le score de votre taux de recommandation net est de 40.

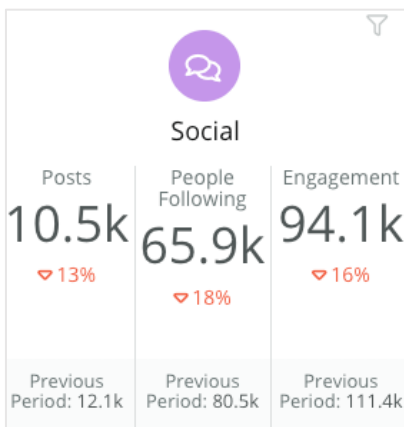
**Avis**

Affiche la moyenne du classement par étoiles et du volume d'avis pour les filtres sélectionnés.

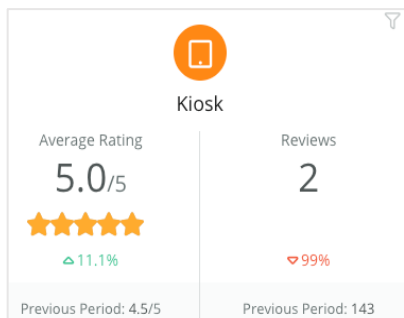
En dessous des résultats, le pourcentage de modification est indiqué en fonction de la période comparable précédente.

**Listings**

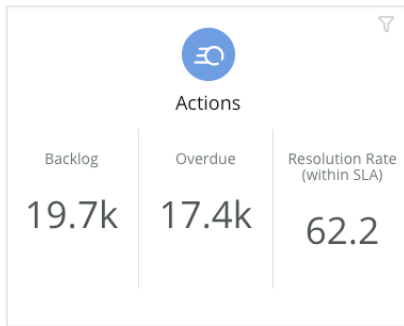
Affiche les listes de vues et d'actions prises en fonction des clics pour les appels, clics pour les itinéraires et visites du site web initiées à partir de vos listings d'entreprise.

**Réseaux sociaux**

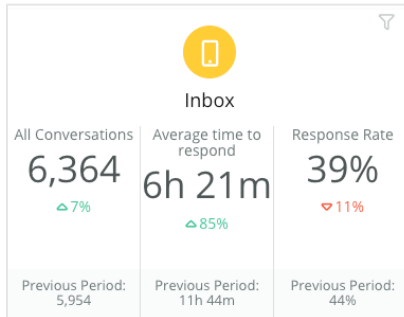
Affiche les indicateurs sociaux pour le total de publications, le nombre d'abonnés et le total des engagements (par ex. : commentaires, likes). En dessous des résultats, le pourcentage de modification est indiqué en fonction de la période comparable précédente.

**Kiosques**

Affiche les résultats des avis émis à partir des systèmes de Kiosque (référence historique). Le nombre d'avis fait référence à l'accomplissement du sondage sur place (première partie).

**Actions**

Affiche les indicateurs d'actions pour les arriérés de tickets, le nombre de tickets en retard et le pourcentage des tickets fermés dans les temps.

**Boîte de réception**

Affiche les indicateurs de quantité des conversations, du délai moyen de réponse et du taux de réponse.

En dessous des résultats, l'indicateur affiché représente la période comparable précédente.

**Remarque :** utilisez les filtres en haut de la page pour trier les données. Personnalisez vos filtres dans Résumé, ainsi que dans tous vos Tableaux de Bords de la plateforme.

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

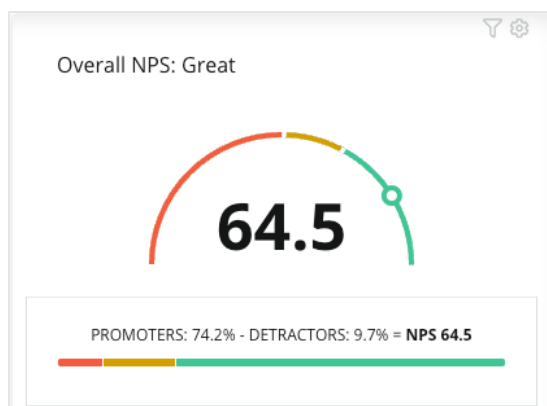


## Tableau de Bord des sondages

Le Tableau de Bord des sondages fournit un aperçu approfondi du niveau de performance de vos sondages actifs. Ce Tableau de Bord comprend des « widgets de Tableau de Bord » spéciaux qui permettent de regrouper toutes les données de tous les sondages. Vous pouvez personnaliser chaque widget si vous ne souhaitez pas inclure tous les sondages de votre Tableau de Bord.

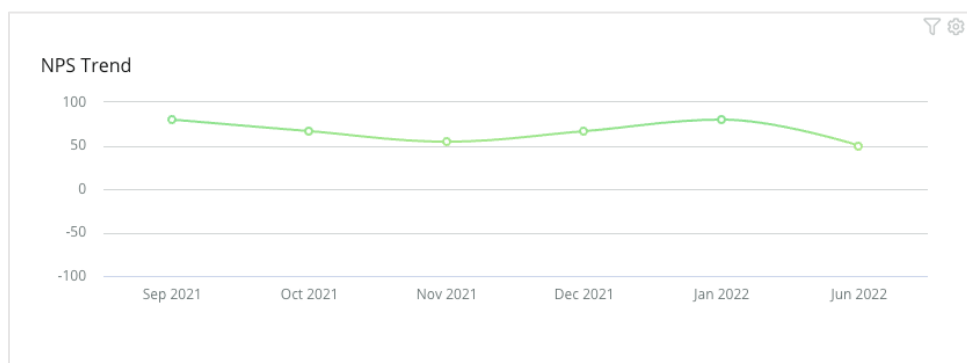
### *NPS global*

Affiche le taux NPS global pour les sondages sélectionnés. Consultez vos pourcentages de promoteurs et de détracteurs.



### *Evolution du NPS*

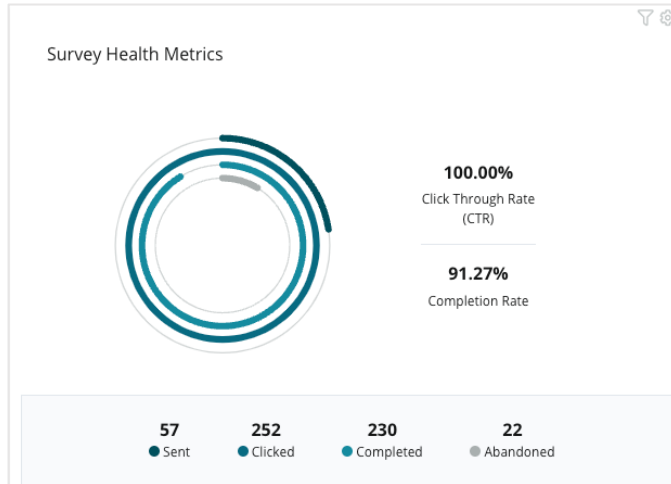
Afficher le taux NPS au fil du temps pour les sondages sélectionnés. Passez le curseur sur le graphique pour afficher les données NPS pour chaque période.



**Remarque :** ajustez les paramètres de Personnalisation pour le taux NPS global et/ou la Tendence du NPS pour consulter le classement par étoiles comme type de KPI plutôt que de NPS.

### Indicateurs d'intégrité du sondage

Affiche le taux de clics et le taux d'accomplissement de tous les sondages sélectionnés. Consultez les indicateurs des données envoyées, activées par un clic, terminées et abandonnées en dessous du widget en passant le curseur sur les cercles du graphique.



### Aperçu des commentaires

Affiche les commentaires à partir des sondages inclus dans les filtres sélectionnés. Cliquez sur **Afficher plus** pour voir le commentaire complet et la note attribuée.

Comment Snapshot

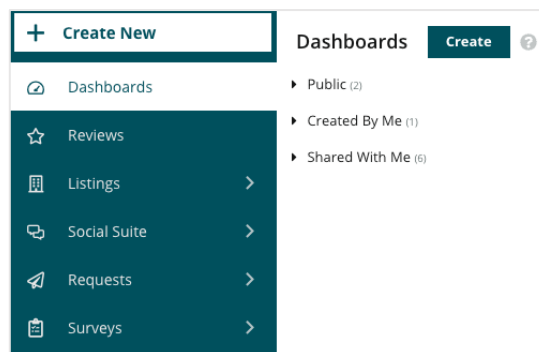
<p>It was meh.</p> <p><a href="#">Show More</a></p>	<p>This place is great! Staff is very friendly!</p> <p><a href="#">Show More</a></p>
<p>Horrible! Dr. Grosse was the worst!</p> <p><a href="#">Show More</a></p>	<p>Great!</p> <p><a href="#">Show More</a></p>
<p>Dr. Kershner was amazing! She was very knowledgeable about my exam.</p> <p><a href="#">Show More</a></p>	<p>I definitely don't recommend this place. Parking was a nightmare and Dr. Grosse was very inappropriate during my visit. Someone needs to talk to him about his conduct.</p> <p><a href="#">Show More</a></p>
<p>This place is terrible! I really dislike Dr. Grosse-- he was awful to work with and I think he intentionally overcharged me for the service. It was NOT the price I was told when...</p> <p><a href="#">Show More</a></p>	<p>BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome!</p> <p><a href="#">Show More</a></p>

# Personnaliser les Tableau de Bords existants

Combinez les widgets correspondants à chaque solution à des Tableau de Bords personnalisés conçus par vous-même.

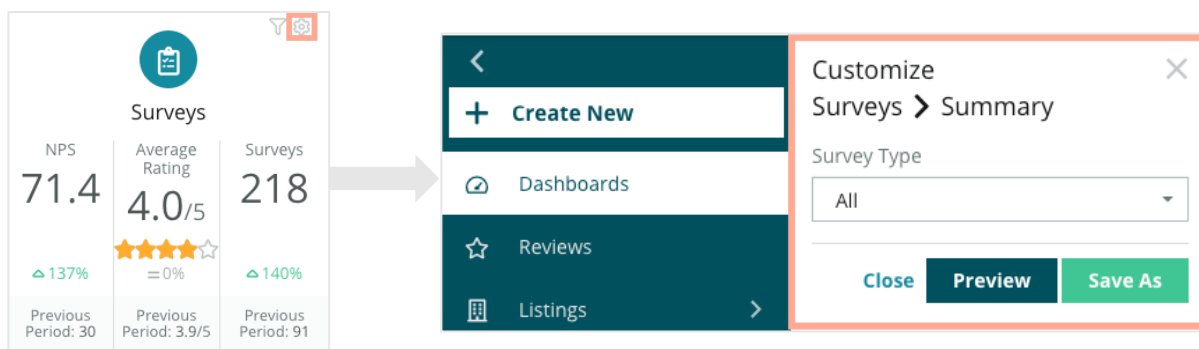
Le menu Tableau de Bord est réparti en trois catégories :

- **Public** - Tableau de Bords système disponibles pour être personnalisés.
- **Créé par moi** - Tableau de Bords que vous configurez.
- **Partagé avec moi** - Tableau de Bords personnalisés configurés par quelqu'un d'autre dans votre entreprise.



## Pour accéder aux Tableau de Bords :

1. Déroulez le menu Tableau de Bord en cliquant sur la flèche de développement à gauche de l'écran. Cliquez pour ouvrir un Tableau de Bord.
2. Passez le curseur sur le widget d'un Tableau de Bord pour afficher des options de configuration supplémentaires :
  - **Ignorer les filtres** - Filtrez uniquement les données du widget dont les paramètres sont différents de ceux des filtres.
  - **Personnaliser** - Appliquez les paramètres de personnalisation au widget, tels que le titre et d'autres paramètres spécifiques à chaque widget.



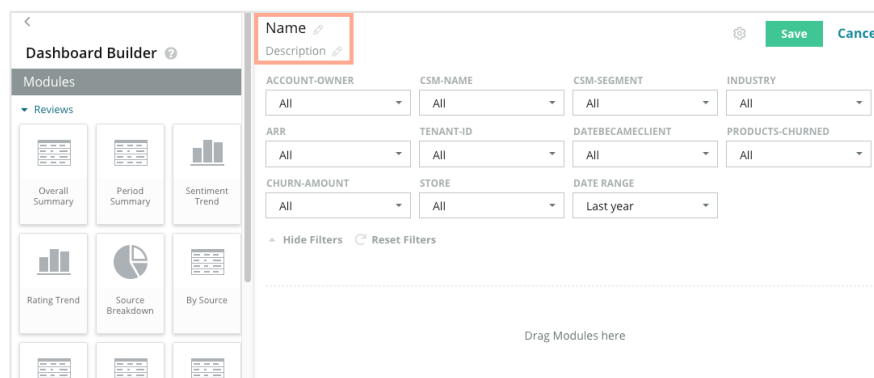
3. Prévisualisez les modifications pour qu'elles s'affichent sur le Tableau de Bord en direct ou cliquez sur **Enregistrer sous** pour les sauvegarder sous un nouveau Tableau de Bord.

# Création de Tableau de Bords personnalisés

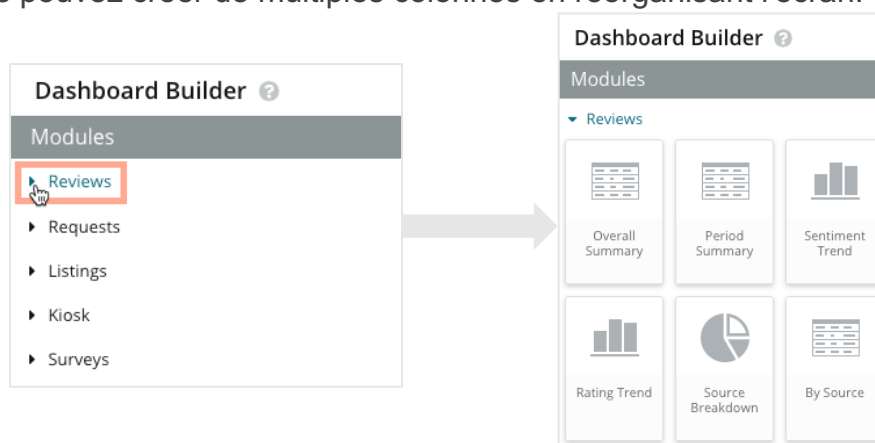
Créez un Tableau de Bord contenant les indicateurs les plus importants pour votre entreprise.

## Pour créer un Tableau de Bord :

1. Dans le menu Tableau de Bords, cliquez sur **Créer**.
2. Dans le Créateur de Tableau de Bord, ajoutez un **Nom** et une description pour le Tableau de Bord.



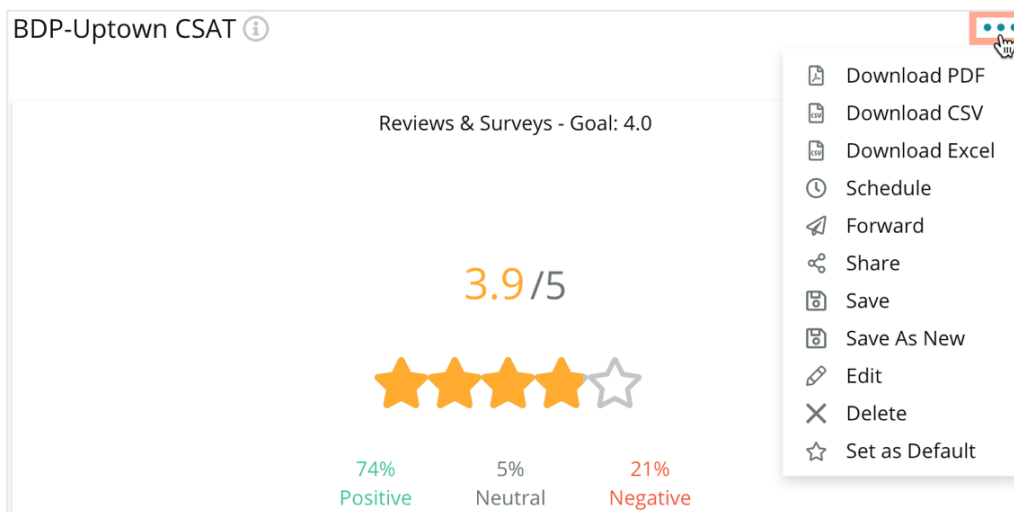
3. Définissez les filtres que vous souhaitez appliquer aux widgets.
4. À partir de la liste des Modules, développez le module que vous souhaitez utiliser, puis faites glisser et déposez le ou les widgets sur le Tableau de Bord. Vous pouvez créer de multiples colonnes en réorganisant l'écran.



5. Cliquez sur **Enregistrer**. Le Tableau de Bord apparaît sous la rubrique **Créé par moi** sur la page d'accueil du Tableau de Bord.

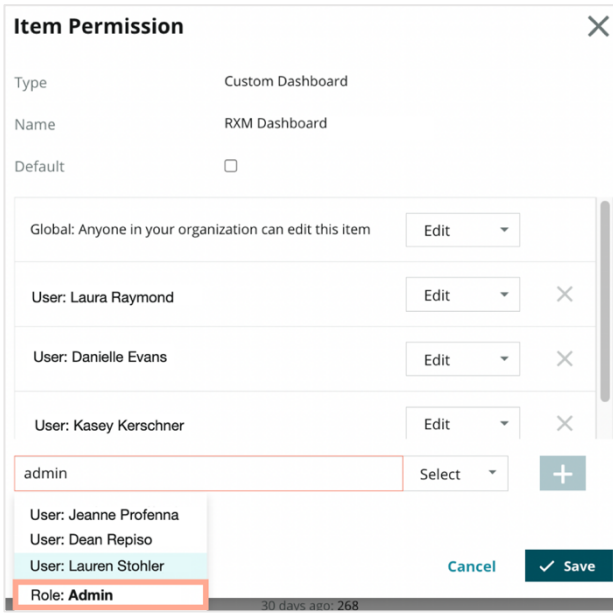
## Options de Tableau de Bords

Pour accéder aux options supplémentaires, cliquez sur les points de suspension dans le coin supérieur droit de chaque Tableau de Bord.



Les options du Tableau de Bord disponibles sont définies comme suit :

Option	Description
<b>Supprimer</b>	Supprimez un Tableau de Bord personnalisé à partir de la rubrique <b>Créé par moi</b> . Les Tableaux de Bords publics et les Tableaux de Bords contenus dans <b>Partagé avec moi</b> ne peuvent être supprimés.
<b>Télécharger le PDF</b>	Exportez le Tableau de Bord actuel sous forme de rapport PDF. La page Titre du rapport contient le logo de votre compte, le nom du Tableau de Bord, la période sélectionnée et les sites choisis.
<b>Télécharger le CSV</b>	Exportez les données du Tableau de Bord actuel au format CSV. Un dossier zip sera téléchargé, contenant un fichier CSV individuel pour chaque widget de votre Tableau de Bord.
<b>Modifier</b>	Apportez des modifications à un Tableau de Bord personnalisé existant.
<b>Transférer</b>	Envoyez le Tableau de Bord actuel sous forme de pièce jointe au format PDF ou CSV à d'autres utilisateurs de la plateforme (individuellement ou par rôle) ou aux adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un Objet et un Message à inclure dans le corps de l'e-mail.

Option	Description
<b>Planifier</b>	<p>Créez un rapport planifié pour envoyer automatiquement un e-mail avec le Tableau de Bord actuel, sous forme de pièce jointe au format PDF ou CSV, à d'autres utilisateurs sur la plateforme (individuellement ou par rôle) ou aux adresses e-mail en dehors du compte. Spécifiez un nom de rapport, la fréquence, (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, annuelle), le format et le message à rédiger dans le corps de l'e-mail. Vous pouvez modifier les rapports planifiés à partir de l'onglet Rapports.</p>
<b>Partager</b>	<p>Partagez votre Tableau de Bord avec les autres personnes de votre entreprise. Recherchez l'utilisateur ou le rôle pour lequel vous souhaitez définir des autorisations, puis définissez l'autorisation souhaitée (Aucune, Affichage, Modification). Cliquez sur + pour ajouter les autorisations et enregistrez une fois cela terminé. Le Tableau de Bord apparaîtra alors dans le menu Partagé avec moi pour toute personne avec laquelle vous avez partagé.</p> 
<b>Enregistrer</b>	<p>Enregistrez toute modification apportée à votre Tableau de Bord.</p>
<b>Enregistrer sous Nouveau</b>	<p>Créez une copie de votre Tableau de Bord existant. Ajoutez un nom et une description pour la copie, définissez un calendrier de livraison (si vous le souhaitez), puis enregistrez pour continuer. La copie de votre Tableau de Bord est désormais disponible dans Créé par moi.</p>
<b>Définir par défaut</b>	<p>Sélectionnez un Tableau de Bord qui s'affichera par défaut lors de la connexion à la plateforme. Par défaut, le système affiche le Tableau de Bord de cartographie.</p>

Les e-mails de livraison incluent un lien permettant d'afficher le rapport ainsi qu'un autre lien pour lancer le rapport sur la plateforme et interagir avec les données, puis ajouter des personnalisations (disponibles pour les utilisateurs disposant des identifiants du compte). Les liens vers le rapport restent actifs pendant 7 jours.

# Utiliser l'application mobile

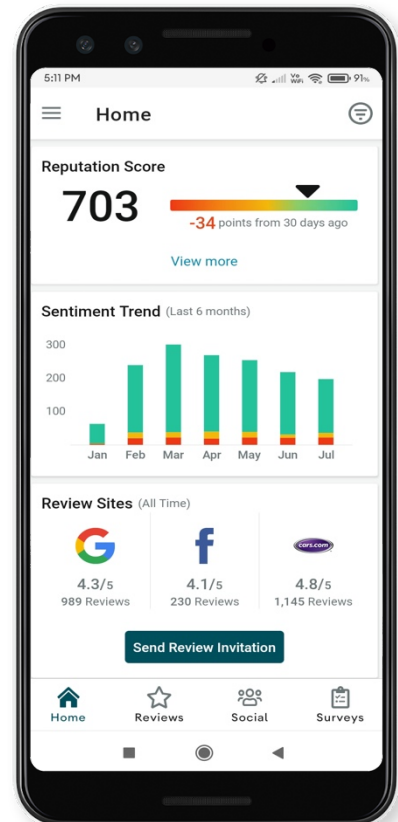
Avec l'application mobile Reputation, disponible dans Google Play Store et l'App store d'Apple, accédez facilement à vos données et consultez vos Tableau de Bords grâce à plusieurs méthodes de connexion, notamment l'option « Lien magique », la saisie de l'adresse e-mail et du mot de passe et l'authentification unique.

La page d'accueil fournit un aperçu des indicateurs de performance des modules activés sur vos sites. Vous pouvez consulter votre Score Reputation, la Tendance d'opinions de vos avis, les indicateurs «depuis Toujours », y compris le moyenne d'étoiles et le Volume des avis, les données sur la tendance des comptes sociaux connectés et les indicateurs de sondage, notamment la Note moyenne du NPS et le volume de sondages.

Outre la possibilité de consulter vos données sur votre appareil portable, l'application mobile Reputation permet une gestion pratique de la réputation via les moyens suivants :

- Analyser, réagir, transmettre et répondre aux avis provenant de sites tiers.
- Demander des avis sur vos sites
- Créer du contenu, gérer des conversations et répondre aux commentaires sur les réseaux sociaux connectés
- Prendre des mesures concernant les tickets en ajustant les files d'attente, les étapes et les étiquettes, en mettant à jour les commentaires, en ajoutant des pièces jointes ou en fermant complètement les tickets
- Créer de nouveaux tickets si nécessaire directement à partir de l'application mobile
- Gérer et répondre aux commentaires sur les sondages ou transmettre les sondages à un membre de l'équipe

Téléchargez l'application mobile gratuite de Reputation depuis Google Play Store ou l'App store d'Apple pour commencer à accéder à vos informations à tout moment.



Contactez votre Gestionnaire de compte ou l'équipe d'assistance pour plus d'informations.

# Services payants Premium

Faites appel à nos experts de la plateforme Services payants Premium pour obtenir de l'aide.

Nous nous efforçons de rendre notre plateforme intuitive et efficace et nous comprenons bien que votre temps est précieux, mais les ressources et votre temps peuvent être limitées. Reputation dispose d'une équipe d'experts prêts à vous aider à gérer vos listings, à optimiser le référencement, à publier et à gérer vos publications sur les réseaux sociaux, ainsi qu'à gérer les réponses aux avis. Nous pouvons garantir l'excellence au client grâce à cet ensemble de services à valeur ajoutée, alimenté par notre plateforme et nos produits. Ces experts vous aideront à :

- Aller au-delà de la **Précision** (Listings d'entreprises gérés)
- Optimiser l'**Attrait** de vos profils d'entreprise (Services gérés pour Google)
- Exploiter la **puissance** des réseaux sociaux (réseaux sociaux gérés)
- La marque la plus à **l'écoute** gagne (Réponse à l'avis gérée)



Contactez votre Gestionnaire de compte pour plus d'informations sur nos Services payants Premium.



# Ressources supplémentaires

Consultez l'ensemble de nos guides de l'utilisateur pour en savoir plus sur la plateforme Reputation.

- Actions
- Administrateur
- Réseaux sociaux de la marque
- Listings d'entreprises
- **Expérience du client**
- Boîte de réception
- Application mobile
- Pages et localisateurs
- Rep Connect
- Score Reputation
- Rapports
- Demandes
- Avis
- Veille sociale
- Suite sociale
- Sondages
- Widgets