

Pannello Di Controllo



Sommario

| I. | Panoramica dashboard | 2 |
|------|--|----|
| | a. Filtri | |
| | b. Dashboard mappe | |
| | c. Dashboard di riepilogo | |
| | d. Dashboard sondaggi | |
| II. | Personalizzazione di dashboard esistenti | 10 |
| III. | Creazione di dashboard personalizzate | 11 |
| | a. Istruzioni dettagliate | |
| | b. Opzioni dashboard | |
| IV. | Utilizzo dell'app mobile, | 14 |
| V. | Servizi premium a pagamento | 15 |
| VI. | Risorse aggiuntive | 16 |



Panoramica dashboard

La dashboard fornisce informazioni sulle prestazioni dell'azienda per quanto riguarda il punteggio di reputazione e le statistiche aggiuntive.

La scheda **Dashboard** fornisce dashboard pubbliche precompilate per tenere traccia dell'opinione, del punteggio di reputazione, delle prestazioni del sondaggio e delle statistiche di alto livello per soluzione.

È possibile anche visualizzare dashboard personalizzate e salvate o quelle condivise da altri.

Per espandere il menu delle dashboard, fare clic sulla freccia nell'angolo in alto a destra del menu di navigazione lungo il lato sinistro dello schermo.



Filtri

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. Si possono anche aggiungere personalizzazioni a ciascuna dashboard.

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



Dashboard mappe

La dashboard mappe è la schermata predefinita dopo aver effettuato l'accesso all'account (se si ha accesso a più di una località).



Per approfondire i dati e le informazioni della dashboard mappe, fare clic sui diversi stati e seguire i passaggi qui riportati:



Reputation Questa guida è stata utile? Faccelo sapere: https://bit.ly/rep-guides

I quattro componenti che seguono compongono la dashboard mappe:

Punteggio di reputazione

Il punteggio di reputazione medio di tutte le località selezionate.

- La **media del settore** rappresenta 1.000 aziende del settore (clienti e non clienti di Reputation.com).
- Il migliore della categoria rappresenta i punteggi più alti all'interno di quel campione di 1.000 imprese.

Prima e ultima

Le regioni con il punteggio di reputazione medio più alto e più basso.

Se si colora la mappa in base alla valutazione in stelle anziché in base al punteggio di reputazione, la prima è la località con la valutazione in stelle media più alta e l'ultima è quella con la valutazione in stelle media più bassa.

Se nessuna località è idonea per i filtri selezionati viene visualizzata una casella grigia.

I dati sono segmentati in un intervallo a seconda del

reputazione o valutazione a stelle) selezionato nelle

filtro Colora mappa in base a (punteggio di

Nessun dato indica che nessuna regione nella selezione è associata al proprio account o nessuna recensione è stata associata a quella regione.

impostazioni Personalizzazione.

Leading Trailing WY 910 163

| No Data |
|-------------|
| 100 - 199 |
| 200 - 299 |
| 300 - 399 |
| 400 - 499 |
| 500 - 599 |
| 600 - 699 |
| 700 - 799 |
| 800 - 1,000 |



Benchmark

Legenda

Il filtro Benchmark in Personalizza consente di colorare la mappa per vedere quali regioni sono al di sopra o al di sotto della media del settore, del migliore della categoria o della media delle proprie località.

Inoltre, se è attivata una soluzione Dettagli su competitività, è possibile colorare la mappa per confrontarla con un concorrente specifico o con tutti.



Questa guida è stata utile? Faccelo sapere: https://bit.ly/rep-guides

Dashboard di riepilogo

La dashboard di riepilogo fornisce riferimenti per le soluzioni abilitate nel proprio account. Se è stata selezionata una località specifica dalla dashboard mappe, il filtro della località è già impostato. <u>Non tutte le soluzioni potrebbero essere disponibili per il proprio account.</u>



Punteggio di reputazione

Visualizza il punteggio di reputazione dell'account per il periodo selezionato. Sotto i risultati, sono disponibili la media del settore e i punteggi migliori della categoria per poter fare confronti. Inoltre, è disponibile anche il punteggio del proprio account per il periodo di tempo precedente per poter fare un confronto.



Sondaggi

Visualizza il Net Promoter Score (NPS), la valutazione in stelle media e il volume per i sondaggi inviati (diverso dalle recensioni online) da Sondaggi. Al di sotto dei risultati è indicata la variazione percentuale in base al precedente periodo di confronto selezionato.

Net Promoter Score è un indice che va da -100 a 100 e misura la volontà dei clienti di consigliare i prodotti e servizi ad altre persone. Questo punteggio si basa su un tipo di domanda nel sondaggio "NPS", come mostrato nell'immagine qui sotto:

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

I clienti che danno un voto pari o inferiore a 6 sono chiamati Detrattori, con 7 o 8 sono detti Passivi e con 9 o 10 sono Promotori. Per calcolare il Net Promoter Score, il sistema sottrae la percentuale di detrattori dalla percentuale di promotori. Quindi, se il 50% degli intervistati è promotore e il 10% detrattore, il punteggio di Net Promoter è 40.







Visualizza la valutazione in stelle media e il volume delle recensioni per i filtri selezionati.

Al di sotto dei risultati è indicata la variazione percentuale rispetto al precedente periodo di confronto.



Inserzioni

Mostra le visualizzazioni delle inserzioni e le azioni intraprese in relazione ai clic su chiamate telefoniche, clic su indicazioni stradali e visite al sito web richiamate dalle proprie inserzioni commerciali.

Social

Visualizza le statistiche social per i post totali, il numero di follower e il coinvolgimento totale (ad es. commenti, Mi piace). Al di sotto dei risultati è indicata la variazione percentuale rispetto al precedente periodo di confronto.



Kiosk

Visualizza i risultati delle recensioni inviati da sistemi abilitati per Kiosk (funzione legacy). Il numero di recensioni si riferisce al completamento del sondaggio in loco (diretto).





Azioni

Visualizza le metriche delle azioni per il backlog dei ticket, il numero di ticket scaduti e la percentuale di ticket chiusi entro le scadenze.



Posta in arrivo

Visualizza le metriche per quantità di conversazioni, tempo medio di risposta e tasso di risposta.

Al di sotto dei risultati è indicata la metrica rispetto al precedente periodo di confronto.

| Nota: utilizzare i filtri nella parte superiore della pagina per ordinare i dati. |
|---|
| Personalizzare i filtri in Riepilogo, così come in qualsiasi altra dashboard |
| all'interno della piattaforma. |

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



Dashboard sondaggi

La dashboard sondaggi offre una panoramica di alto livello delle prestazioni dei sondaggi attivi. Questa dashboard include speciali "widget della dashboard" che consentono l'aggregazione di tutti i dati di tutti i sondaggi. È possibile personalizzare ciascun widget se non si desidera includere tutti i sondaggi nella dashboard.

NPS complessivo

Visualizza l'NPS complessivo per i sondaggi selezionati. Visualizza le percentuali di promotori e detrattori.



Tendenza NPS

Visualizza l'NPS nel tempo per i sondaggi selezionati. Passare il mouse sopra il grafico per visualizzare i dati NPS per ogni periodo.



Nota: modificare le impostazioni Personalizzazione per l'NPS complessivo e/o la tendenza NPS per visualizzare la valutazione in stelle anziché l'NPS come tipo di KPI.



Statistiche sulla salute del sondaggio

Visualizza la percentuale di clic e la percentuale di completamento per tutti i sondaggi selezionati. Visualizzare le statistiche relative a inviati, clic, completati e abbandonati nella parte inferiore del widget e passando con il mouse sui cerchi nel grafico.



Istantanea dei commenti

Visualizza i commenti dei sondaggi inclusi nei filtri selezionati.

Fare clic su Mostra altro per visualizzare il commento completo e la valutazione forniti.



Personalizzazione di dashboard esistenti

È possibile combinare i widget di ciascuna soluzione in una dashboard personalizzata progettata su misura.

Il menu Dashboard è suddiviso in tre categorie:

- **Pubbliche**: dashboard di sistema disponibili per la personalizzazione.
- **Create da me**: dashboard personalizzabili e configurabili dall'utente.
- Condivise con me: dashboard personalizzate configurate da qualcun altro all'interno dell'organizzazione.



Per accedere alle dashboard:

- **1.** Espandere il menu Dashboard facendo clic sulla freccia sul lato sinistro dello schermo. Fare clic per aprire una dashboard.
- **2.** Passare il mouse su un widget della dashboard per ulteriori opzioni di configurazione:
 - **Sostituisci i filtri**: filtra solo i dati nel widget in base a impostazioni diverse rispetto ai filtri della riga superiore.
 - **Personalizza**: applica impostazioni personalizzate al widget, come il titolo e altre impostazioni specifiche per ogni widget.



3. Visualizzare in anteprima le modifiche per vederle nella dashboard in tempo reale o fare clic su **Salva con nome** per salvarle in una nuova dashboard.

Creazione di dashboard personalizzate

È possibile creare una dashboard personalizzata che include le metriche più importanti per l'attività.

Per creare una dashboard personalizzata:

- 1. Dal menu Dashboard, fare clic su Crea.
- 2. Nel configuratore, aggiungere un Nome e una descrizione per la dashboard.
- 3. Impostare i filtri che si desidera applicare ai widget.

| < | | | Name 🦉 | | | | | 🕸 Save | Cancel |
|-----------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|---------------|--------|------------------|---|----------------|--------|
| Dashboar | d Builder | 0 | Description 🖉 | | | | | | |
| Modules | | | ACCOUNT-OWNER | CSM-NAME | | CSM-SEGMENT | | INDUSTRY | |
| Reviews | | | All | ✓ All | * | All | * | All | - |
| | | _ | ARR | TENANT-ID | | DATEBECAMECLIENT | | PRODUCTS-CHURN | IED |
| | | | All | ▼ AII | * | All | * | All | * |
| Overall | Period | Sentiment | CHURN-AMOUNT | STORE | | DATE RANGE | | | |
| Summary | Summary | Trend | All | ▼ All | * | Last year | * | | |
| | | | ▲ Hide Filters C ⁴ | Reset Filters | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| Derive Treed | | B. C. | | | | | | | |
| Raung menu | Breakdown | by source | | | | | | | |
| | | | | | Drag M | odules here | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

4. Dall'elenco Moduli, espandere il modulo che si desidera utilizzare, quindi trascinare e rilasciare i widget sulla dashboard. È possibile creare più colonne riordinandole sullo schermo.
Dashboard Builder @

| Dashboard Ruildon | | Modules | | | |
|---|--|--------------------|---------------------|--------------------|--|
| Madulas | | ▼ Reviews | | | |
| Reviews | | | | | |
| RequestsListings | | Overall Summary | Period Summary | Sentiment Trend | |
| KioskSurveys | | | e | | |
| | | Rating Trend | Source Breakdown | By Source | |

5. Fare clic su **Salva**. La dashboard compare sotto l'intestazione **Create da me** nell'homepage della dashboard.



Opzioni dashboard

Per accedere a opzioni aggiuntive, fare clic sui puntini di sospensione nell'angolo in alto a destra di ciascuna dashboard.



Le opzioni della dashboard disponibili vengono definite come segue:

| Opzione | Descrizione |
|----------------|--|
| Elimina | Consente di rimuovere una dashboard personalizzata dalla sezione Create da me . Le dashboard pubbliche e le dashboard Condivise con me non possono essere eliminate. |
| Scarica PDF | Consente di esportare la dashboard attuale in un resoconto PDF. La pagina del titolo del resoconto include il logo dell'account, il nome della dashboard, il periodo di tempo selezionato e le località. |
| Scarica CSV | Consente di esportare i dati della dashboard attuale in formato CSV. Verrà scaricata una cartella zip, contenente un singolo file CSV per ciascun widget nella dashboard. |
| Modifica | Consente di apportare modifiche a una dashboard personalizzata esistente. |
| Inoltra | Consente di inviare la dashboard attuale tramite e-mail con un allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o ruolo) o a indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail. |

| Opzione | Descrizione | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| Pianifica | Consente di creare un resoconto programmato da inviare automaticamente per e-mail con la dashboard corrente come allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o ruolo) o a indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare nome, frequenza (giornaliera, settimanale, mensile, trimestrale, annuale), formato e messaggio del resoconto da includere nel corpo dell'e-mail. È possibile modificare i resoconti pianificati dalla scheda Resoconti. | | | | |
| Condividi | Consente di condividere la propria dashboard con altri all'interno dell'organizzazione. Cercare l'utente o il ruolo per cui impostare le autorizzazioni, quindi impostare l'autorizzazione desiderata (nessuna, visualizza, modifica). Fare clic su + per aggiungere l'autorizzazione e su Salva al termine. La dashboard comparirà quindi nel menu Condivise con me a tutti coloro con cui è stata condivisa. Item Permission X Type Custom Dashboard Default Global: Anyone In your organization can edit this Item Edit X User: Laura Raymond Edit X User: Kasey Kerschner Edit X User: Kasey Kerschner Edit X User: Joanne Profenna User: Dean Repiso Default Cancel X Save | | | | |
| Salva | Consente di salvare eventuali modifiche apportate alla dashboard. | | | | |
| Salva come nuovo | Consente di creare una copia della dashboard esistente. Aggiungere un nome e una descrizione per la copia, impostare un programma di consegna (se lo si desidera) e salvare per continuare. La copia della dashboard è ora disponibile in Create da me. | | | | |
| Imposta come predefinita | Consente di selezionare una dashboard come predefinita da mostrare al momento dell'accesso alla piattaforma. Il sistema per impostazione predefinita mostra la dashboard mappe al momento dell'accesso. | | | | |

Le e-mail di consegna includono un collegamento per visualizzare il resoconto e un collegamento per avviare il resoconto all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con le credenziali dell'account). *I link ai resoconti sono attivi per 7 giorni.*



Utilizzo dell'app mobile

Usa l'app mobile di Reputation per accedere alle dashboard sulla reputazione e ad altri dati in qualsiasi momento sul tuo dispositivo mobile.

Con l'app mobile di Reputation disponibile nel Play Store di Google e nell'App Store di Apple è possibile accedere facilmente ai propri dati e visualizzare le dashboard tramite diverse modalità di accesso, tra cui l'opzione "Magic link", l'inserimento di e-mail e password, e Single Sign On.

L'home page fornisce una panoramica sulle metriche delle prestazioni tra le soluzioni abilitate per le proprie località. È possibile visualizzare il punteggio di reputazione, la tendenza delle valutazioni delle recensioni, le metriche "di tutti i tempi", tra cui la valutazione media e il volume delle recensioni; i dati di tendenza per gli account social collegati e le metriche sui sondaggi, tra cui la valutazione media dell'NPS e il volume dei sondaggi.

Oltre a visualizzare i dati sul dispositivo mobile, l'app mobile di Reputation consente di gestire comodamente la reputazione con le seguenti modalità:

- Monitoraggio, replica, inoltro e risposta alle recensioni di siti di terze parti.
- Richiesta di recensioni per le proprie località
- Creazione di contenuti, gestione di conversazioni e risposta ai commenti sui siti social collegati
- Azioni sui ticket regolando code, fasi e tag, aggiornando commenti, aggiungendo allegati o chiudendo completamente i ticket
- Creazione di nuovi ticket se necessario grazie all'app mobile
- Gestione e risposta al feedback dei sondaggi o inoltro dei sondaggi a un membro del team

È possibile scaricare l'app mobile gratuita di Reputation dal Play Store di Google o dall'App Store di Apple per accedere alle informazioni in qualsiasi momento.

Contattare l'Account executive o il Team di supporto per maggiori informazioni.



Reputation Questa guida è stata utile? Faccelo sapere: https://bit.ly/rep-guides

Servizi premium a pagamento

Lascia che i nostri esperti della piattaforma Servizi premium a pagamento si occupino di tutto al posto tuo.

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'accuratezza (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'attrattiva dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio più attento è quello che vince (risposte alle recensioni gestite)



Contatta il tuo Account executive per maggiori informazioni sui nostri servizi premium a pagamento.



Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- Azioni
- Amministratore
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Esperienza
- Posta in arrivo
- App mobile
- Pagine e localizzatori
- Rep Connect

- Punteggio di reputazione
- Resoconti
- Richieste
- Recensioni
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget

