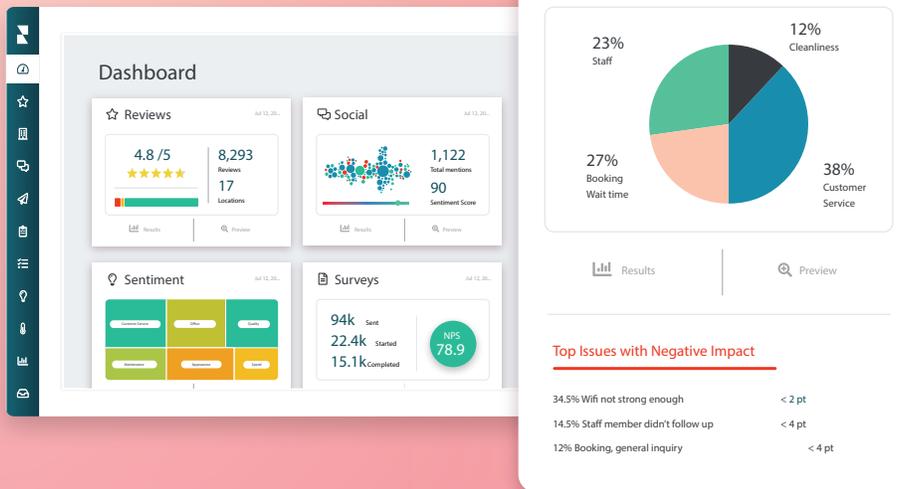


대시보드



목차

I.	대시보드 개요.....	2
	a. 필터	
	b. 지도 대시보드	
	c. 요약 대시보드	
	d. 설문 조사 대시보드	
II.	기존 대시보드 맞춤 설정.....	10
III.	맞춤형 대시보드 구축.....	11
	a. 단계별 방법	
	b. 대시보드 옵션	
IV.	모바일 앱 사용.....	14
V.	유료 프리미엄 서비스.....	15
VI.	추가 리소스.....	16

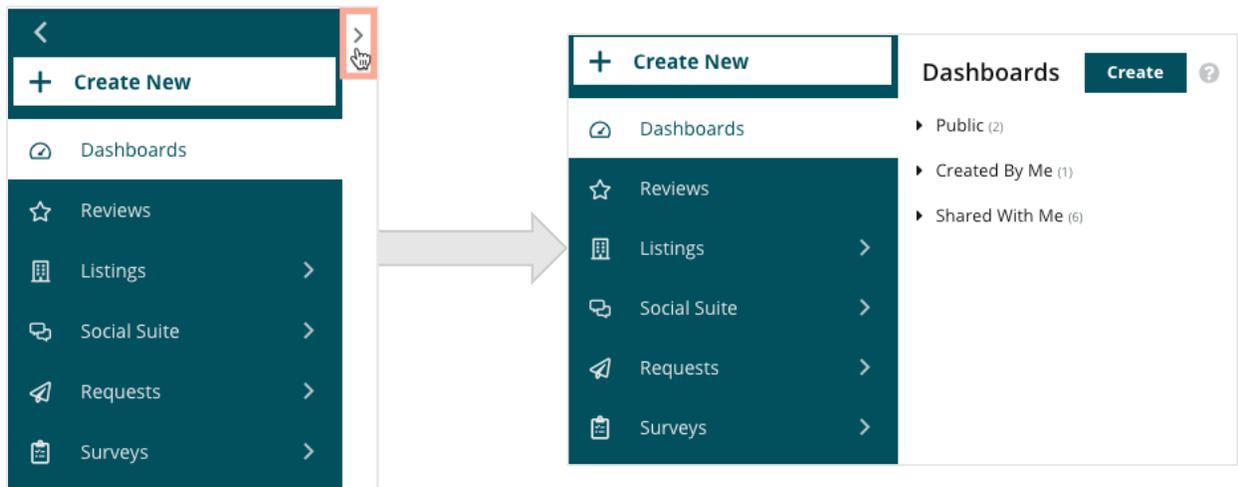
대시보드 개요

대시보드는 평판 점수 및 추가적인 메트릭스를 통해 업체의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다.

대시보드 탭은 솔루션별センチメント, 평판 점수, 설문 조사 성과 및 높은 수준의 메트릭을 추적할 수 있는 미리 채워진 공개 대시보드를 제공합니다.

저장된 사용자 지정 대시보드뿐만 아니라 다른 사용자가 공유한 대시보드도 볼 수 있습니다.

대시보드 메뉴를 확장하려면 화면 좌측의 탐색 메뉴에서 우측 상단 코너에 있는 화살표를 클릭하세요.



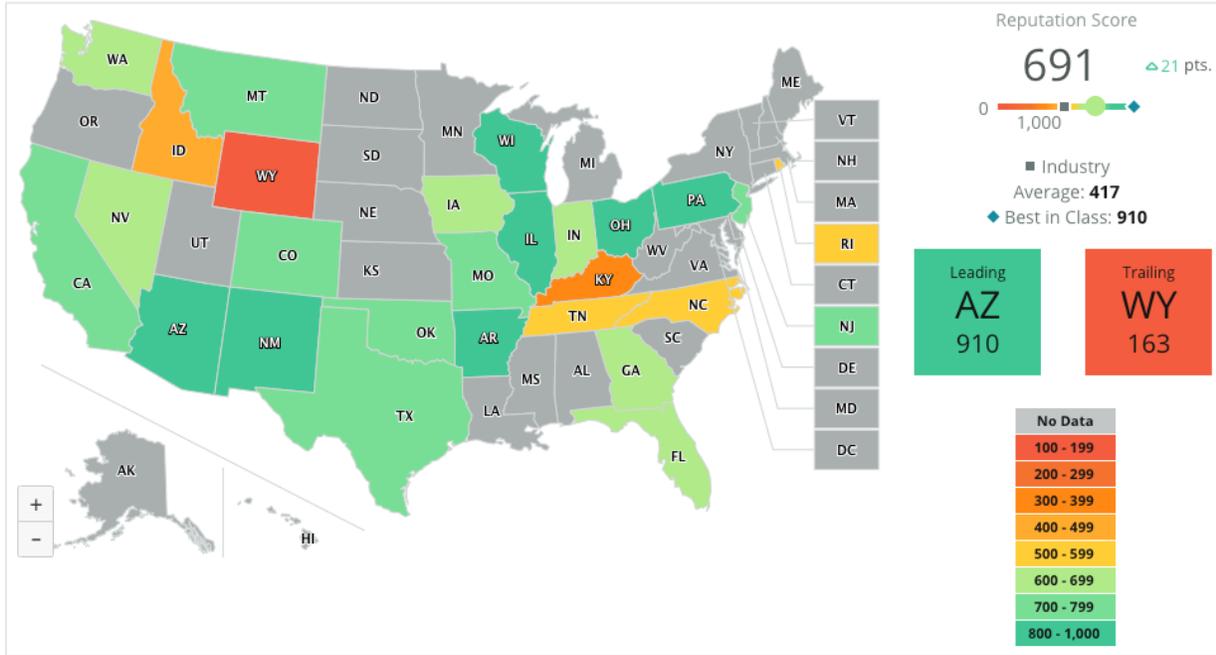
필터

상단 라인의 필터는 탭에 나타나는 데이터에 작용합니다. 각 대시보드에 맞춤 설정을 추가할 수도 있습니다.

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

지도 대시보드

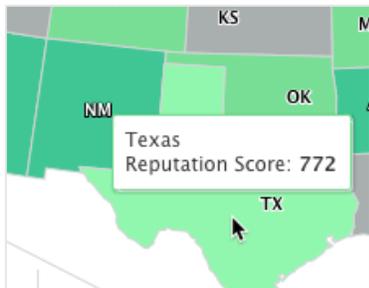
지도 대시보드는 계정 로그인하고 나서 바로 보이는 기본 화면입니다. (사업장 액세스 권한이 한 개 이상인 경우)



각 지역을 클릭하고 다음과 같은 단계에 따르면 해당 지도의 대시보드 데이터와 인사이트를 더 자세히 알아볼 수 있습니다.

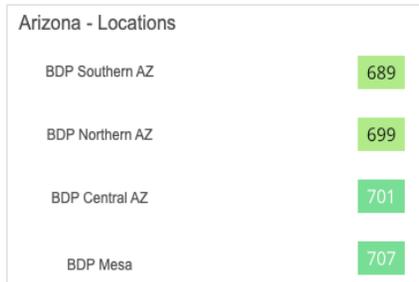
1

지도에서 컬러로 표시된 지역에 마우스를 올리면 해당 지역의 평판 점수를 조회하게 됩니다.



2

한 지역을 클릭하면 개별 사업장의 스냅샷을 조회하게 됩니다.



3

개별 사업장을 클릭하면 해당 사업장의 요약 대시보드가 열립니다.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요.

<https://bit.ly/rep-guides>

지도 대시보드를 구성하는 요소는 다음 네 가지입니다.

평판 점수

선택된 모든 사업장의 평균 평점입니다.

- **업계 평균**은 해당 산업 분야의 1,000 개의 업체를 대표합니다. (Reputation.com 의 고객과 비교객)
- **등급 최고**는 1,000 개의 사업체 표본 내에서 가장 높은 점수를 나타냅니다.



상위권 및 하위권

평균 평점이 가장 높은 지역과 가장 낮은 지역을 가리킵니다. 평판 점수가 아닌 별점으로 지도의 컬러를 바꾸면 상위권은 별점이 가장 높은 사업장, 하위권은 별점이 가장 낮은 사업장을 표시합니다. 선택한 필터에 적합한 사업장이 없는 경우 빈 회색 상자가 나타납니다.



범례

데이터는 사용자 맞춤 설정에서 선택한 컬러 지도 필터(평판 점수 또는 별점)에 따라 각 범위로 분할됩니다. 데이터가 없다는 것은 선택 항목에서 귀하의 계정과 연결된 지역이 없거나 해당 지역과 관련된 후기가 없음을 나타냅니다.



벤치마크

사용자 맞춤에 속하는 벤치마크 필터는 업계 평균, 등급 최고 또는 나의 사업장 평균 점수보다 높거나 낮은 지역을 지도 색상으로 확인해 드립니다. 또한, 경쟁력 인사이트 솔루션이 활성화되면 특정 경쟁업체 또는 모든 경쟁업체와의 대조를 컬러 지도로 확인할 수 있습니다.



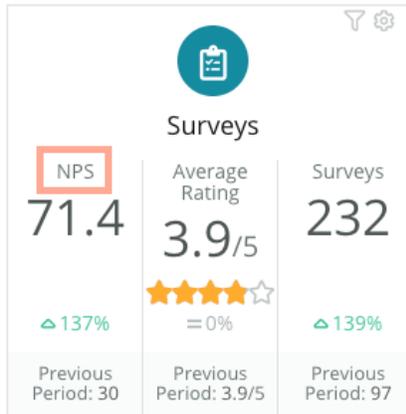
요약 대시보드

요약 대시보드는 계정이 활성화한 솔루션에 벤치마크를 제공합니다. 지도 대시보드에서 특정 사업장을 선택한 경우, 해당 사업장의 필터가 이미 설정되어 있습니다. 일부 솔루션은 귀하의 계정에 제공되지 않을 수 있습니다.



평판 점수

해당 계정의 평판 점수를 날짜 범위로 보여드립니다. 결과 점수 아래에서는 업계 평균 및 동급 최고 점수를 비교하여 확인할 수 있습니다. 그리고, 해당 계정의 이전 기간 점수와 비교해 볼 수도 있습니다.

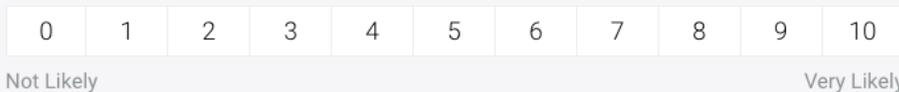


설문 조사

순수 고객 추천 지수(NPS), 평균 별점, 그리고 설문 조사 제출 수량(온라인 후기와는 다름)이 표시됩니다. 결과 아래에는 선택한 이전 기간과 비교되는 변화율이 표시됩니다. 순수 고객 추천 지수는 -100 에서 100 까지의 범위 지수로, 고객이 귀사의 제품과 서비스를 타인에게 추천할 의향을 측정합니다. 이 점수는 아래 이미지와 같이 'NPS' 설문 질문 유형을 기반으로 합니다.

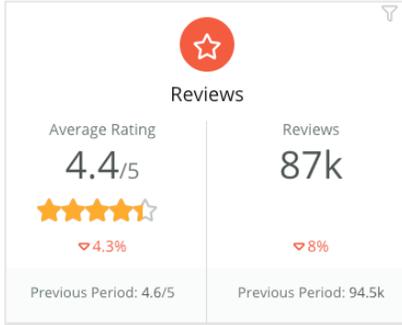
1. Based on your recent experience with BDP Optometry, how likely are you to recommend to a friend, family member, or a colleague?

Click on a star to set a rating.



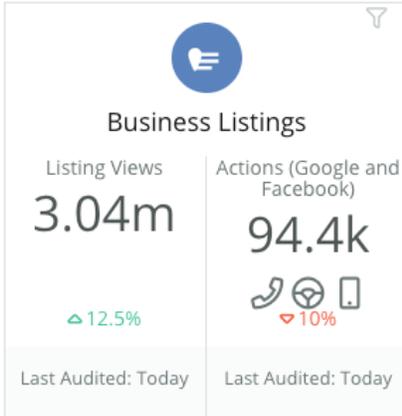
6 점 이하를 준 고객은 비추천 고객, 7 점 또는 8 점을 준 고객은 수동 고객, 9 점 또는 10 점을 준 고객은 추천 고객이라고 합니다. 순수 고객 추천의 점수를 계산하기 위해 시스템은 추천 고객 비율에서 비추천 고객의 비율을 차감합니다. 응답자의 50%가 추천 고객이고 10%가 비추천 고객인 경우, 순수 고객 추천 지수는 40 으로 됩니다.





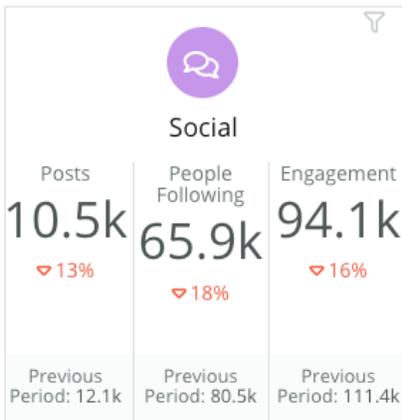
후기

선택된 필터의 평균 별점 및 후기 수량이 표시됩니다. 결과 아래에는 이전 기간과 비교된 변화율이 표시됩니다.



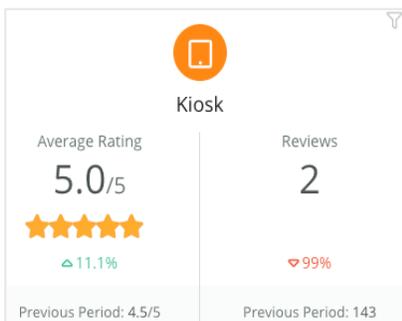
리스팅

전화 통화 클릭, 운전 안내 클릭과 업체 리스팅에서 호출된 웹 사이트 방문과 관련하여 수행된 보기 및 작업을 표시합니다.



소셜

게시물 총 수량, 총 팔로워 수 및 총 참여 수(예: 댓글, 좋아요)에 대한 소셜 메트릭스가 표시됩니다. 결과 아래에는 이전 기간과 비교된 변화율이 표시됩니다.



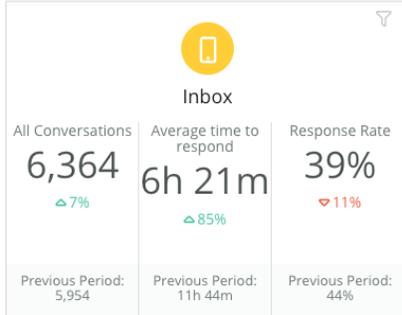
키오스크

키오스크 지원 시스템에서 제출한 후기 결과가 표시됩니다. (레거시 특성) 후기의 수량은 현장(퍼스트 파티) 설문 조사에서 완성된 후기를 가리킵니다.



조치

티켓 백 로그, 만료된 티켓 수량, 정시에 마감된 티켓의 비율에 대한 활동 메트릭이 표시됩니다.



받은 편지함

대화 수량, 평균 응답 소요 시간 및 응답률에 대한 메트릭이 표시됩니다. 결과 아래에는 이전 기간과 비교된 메트릭이 표시됩니다.

참고: 페이지 상단의 필터를 사용하여 데이터를 정렬하세요. 개요나 플랫폼 대시보드에서 필터를 맞춤 설정해 보세요.

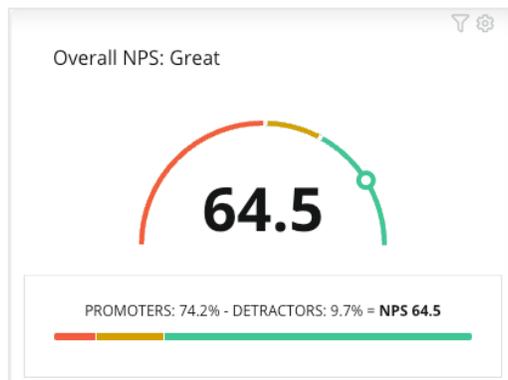
STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	DATE RANGE		
All	Last year		

설문 조사 대시보드

설문 조사 대시보드는 현재 설문 조사 전반에 걸쳐 높은 수준의 성과 개요를 제공합니다. 이 대시보드에는 모든 설문 조사의 모든 데이터를 집계할 수 있는 특별한 '대시보드 위젯'이 포함되어 있습니다. 대시보드에 모든 설문 조사를 집계하는 것을 원치 않으시면 각 위젯을 맞춤 설정할 수 있습니다.

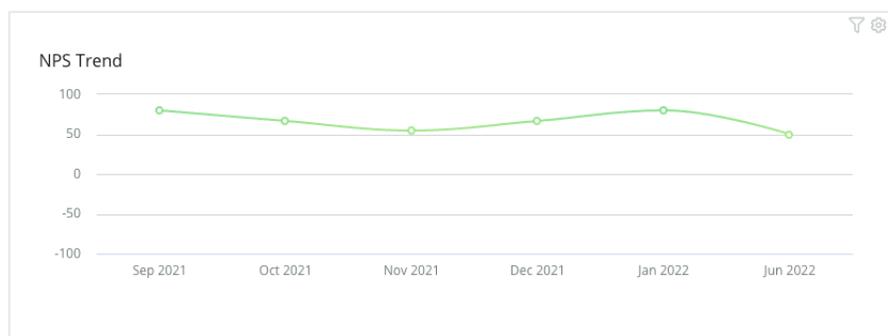
종합 NPS(순수 고객 추천 지수)

선택된 설문 조사의 종합 NPS(순수 고객 추천 지수)가 표시됩니다. 추천 고객과 비추천 고객의 비율을 조회해 보세요.



NPS(순수 고객 추천 지수) 트렌드

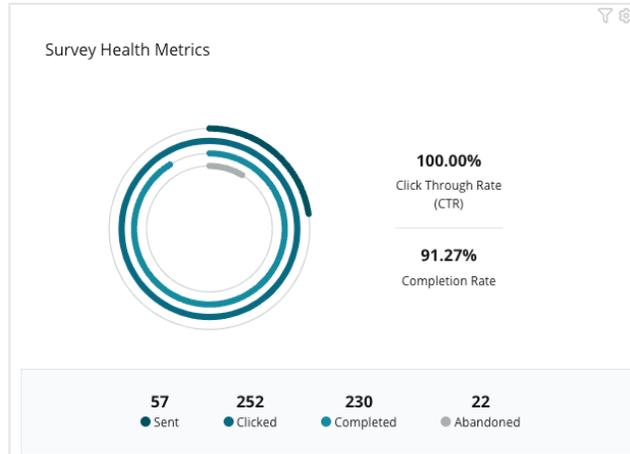
선택된 설문 조사에 시간 경과에 따른 NPS 가 표시됩니다. 차트에 마우스를 올려 각 기간의 NPS 데이터를 조회하세요.



참고: 종합 NPS 및/또는 NPS 트렌드를 맞춤 설정하고 NPS 가 아닌 KPI 유형에 따라 별점을 조회하세요.

설문 조사의 무결성 메트릭스

선택된 모든 설문 조사의 클릭률 및 완료율을 보여줍니다. 위젯 하단의 차트 동그라미 위로 마우스를 가져가면 전송, 클릭, 완료 및 폐기에 대한 메트릭스를 조회하게 됩니다.



댓글 스냅샷

선택된 필터에 포함된 설문 조사의 댓글을 나타냅니다. 더 보기를 클릭하면 전체 댓글과 평점을 조회하게 됩니다.

Comment Snapshot

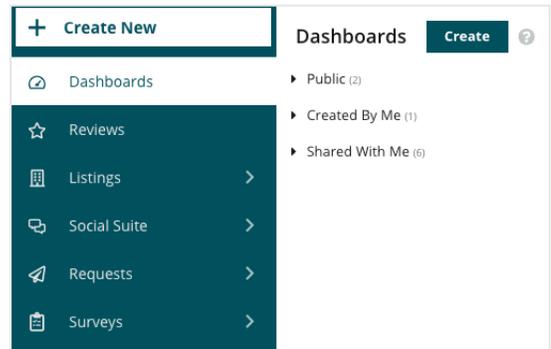
- It was meh. [Show More](#)
- This place is great! Staff is very friendly! [Show More](#)
- Horrible! Dr. Grosse was the worst! [Show More](#)
- Great! [Show More](#)
- Dr. Kershner was amazing! She was very knowledgeable about my exam. [Show More](#)
- I definitely don't recommend this place. Parking was a nightmare and Dr. Grosse was very inappropriate during my visit. Someone needs to talk to him about his conduct. [Show More](#)
- 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... [Show More](#)
- BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome! [Show More](#)

기존 대시보드 맞춤 설정

각 솔루션의 위젯을 사용자가 설계하는 사용자 지정 대시보드로 결합합니다.

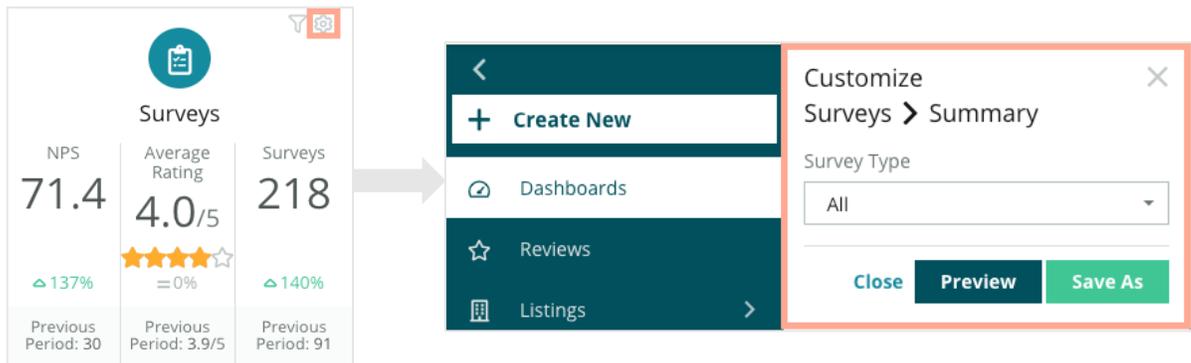
대시보드 메뉴는 다음 세 가지 카테고리로 나뉩니다.

- **공개** - 맞춤 설정을 할 수 있는 시스템 대시보드입니다.
- **나의 작성** - 사용자가 설정하는 맞춤 대시보드입니다.
- **나와 공유됨** - 조직의 다른 사용자가 설정한 맞춤 대시보드입니다.



대시보드에 액세스하는 방법:

1. 화면 왼쪽에 있는 확장 화살표를 클릭하여 대시보드 메뉴를 확장합니다. 클릭하여 대시보드를 엽니다.
2. 대시보드 위젯 위에 마우스를 올려 놓으면 추가 구성 옵션이 표시됩니다.
 - **필터 재정의** - 상단 라인 필터와 다른 설정을 기반으로 위젯의 데이터만을 필터링합니다.
 - **맞춤화** - 타이틀, 각 위젯 별 기타 설정 등의 맞춤 설정을 위젯에 적용합니다.



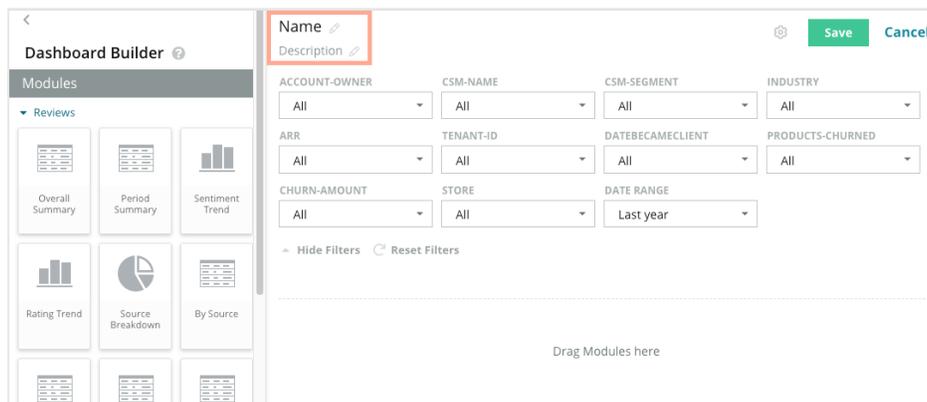
3. **미리보기** - 대시보드에 반영되는 변경 사항을 라이브로 볼 수 있습니다. 또는 **다른 이름으로 저장**을 클릭하여 새로운 대시보드에 저장됩니다.

맞춤형 대시보드 구축

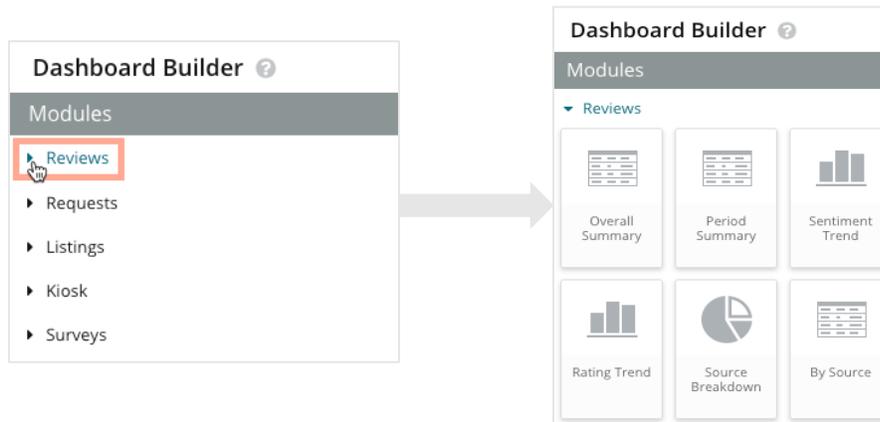
업체에 가장 중요한 메트릭을 포함하는 사용자 맞춤형 대시보드를 만듭니다.

맞춤형 대시보드를 구축하는 방법:

1. 대시보드 메뉴에서 **생성**을 클릭합니다.
2. 대시보드 구축기에서 해당 대시보드에 대한 **이름**과 설명을 추가합니다.



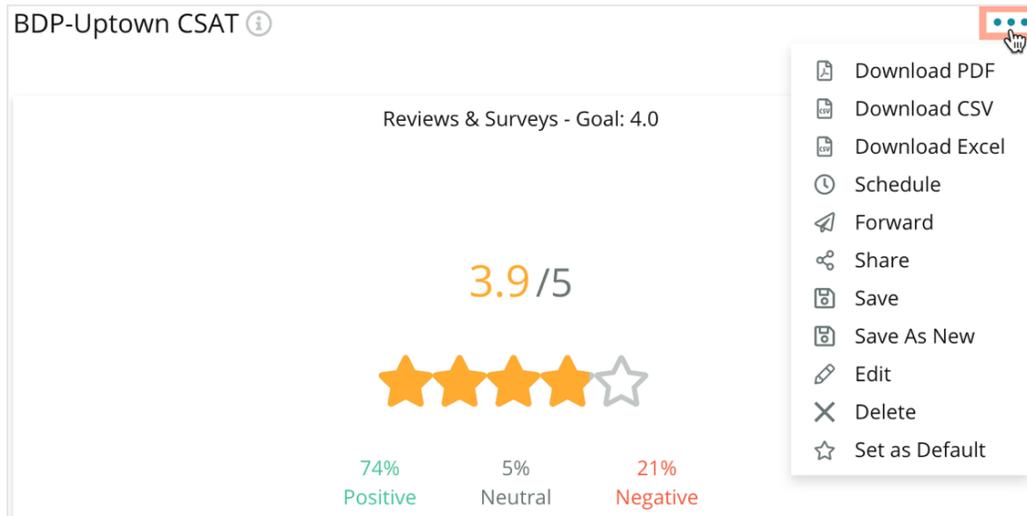
3. 해당 위젯에 적용하고자 하는 필터를 설정합니다.
4. 모듈 목록에서 사용하려는 모듈을 확장한 후 위젯을 대시보드로 끌어다 놓습니다. 화면에서 재정렬하여 여러 열을 생성할 수 있습니다.



5. **저장**을 클릭합니다. 대시보드 홈페이지에서 **나의 작성** 헤더 아래에 대시보드가 나타납니다.

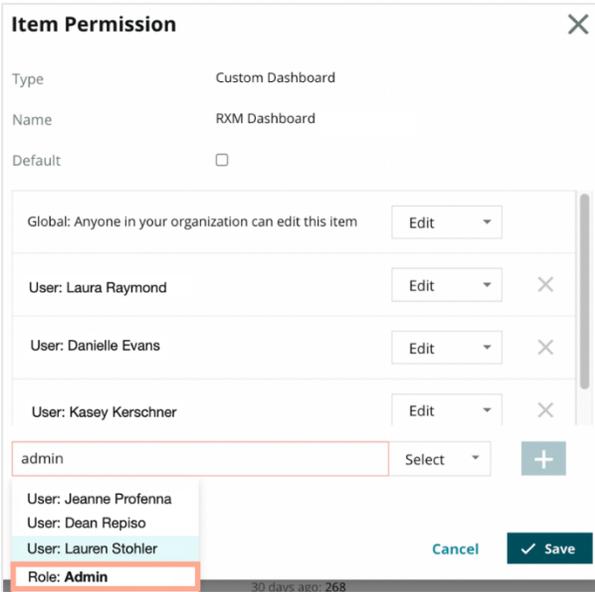
대시보드 옵션

추가 옵션에 액세스하려면 각 대시보드의 오른쪽 상단 모서리의 생략 부호를 클릭하세요.



사용할 수 있는 대시보드 옵션을 아래와 같이 정의합니다.

옵션	설명
삭제	나의 작성 섹션에서 맞춤형 대시보드를 삭제합니다. 공개 대시보드와 나와 공유됨에 있는 대시보드는 삭제할 수 없습니다.
PDF 다운로드	지금의 대시보드를 PDF 보고서로 내보냅니다. 보고서의 제목 페이지에는 계정 로고, 대시보드 이름, 선택한 기간 및 선택한 사업장이 포함됩니다.
CSV 다운로드	지금의 대시보드 데이터를 CSV 형식으로 내보냅니다. 대시보드의 각 위젯을 위한 개별 CSV 파일이 들어있는 압축 폴더가 다운로드됩니다.
편집	기존 맞춤형 대시보드를 변경합니다.
전달	지금의 대시보드를 PDF 또는 CSV 첨부파일로 만들고 이메일을 통해 플랫폼 내에서 다른 사용자들(개인 또는 역할) 또는 계정 밖의 이메일 주소로 송부합니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다.

옵션	설명
예약	<p>플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 이메일 주소에게 PDF 또는 CSV 첨부 파일로 현재 대시보드가 포함된 이메일을 자동으로 보내도록 예약된 보고서를 생성합니다. 메일 본문에 포함할 보고서 이름, 빈도(일별, 주간, 월간, 분기별, 연도별), 양식 및 메시지를 정합니다. 예약된 보고서를 보고서 탭에서 편집할 수 있습니다.</p>
공유	<p>조직 내 다른 사용자와 대시보드를 공유합니다. 사용 권한을 설정할 사용자 또는 역할을 검색한 다음 원하는 사용 권한(없음, 보기, 편집)을 설정합니다. '+' 를 클릭하여 권한을 추가하고 완료되면 저장을 클릭합니다. 따라서 공유한 모든 사용자의 나와 공유됨 메뉴 아래에 대시보드가 나타납니다.</p> 
저장	<p>대시보드에 적용한 변경 사항을 저장합니다.</p>
새로 저장	<p>기존 대시보드의 복사본을 만듭니다. 복사본의 이름과 설명을 추가하고, 전달 일정을 설정하고(원하는 경우), 다음 단계로 넘어가기 위해 저장을 합니다. 이제 나의 작성에서 대시보드 복사본을 확인할 수 있습니다.</p>
기본값으로 설정	<p>기본값 설정으로 선택된 대시보드는 플랫폼에 로그인할 때 표시됩니다. 시스템은 지도 대시보드를 표시하도록 기본 설정되어 있습니다.</p>

전달 이메일에는 보고서를 조회할 수 있는 링크와 플랫폼 내에서 보고서를 열고 데이터와 맞춤 설정할 요소를 조정할 수 있는 링크가 포함되어 있습니다(인증 정보를 갖춘 계정에만 적용됨). 보고서 링크는 7일 동안 유효합니다.

모바일 앱 사용

Reputation 모바일 앱을 이용하면 모바일 기기에서 계속 귀하의 평판 점수 데이터에 액세스할 수 있습니다.

Google Play Store 와 Apple 의 App Store 에 있는 Reputation 모바일 앱에서 '매직 링크', 이메일, 패스워드 입력, Single Sign On 등 다양한 로그인 방법으로 데이터에 쉽게 액세스하고 대시보드를 볼 수 있습니다.

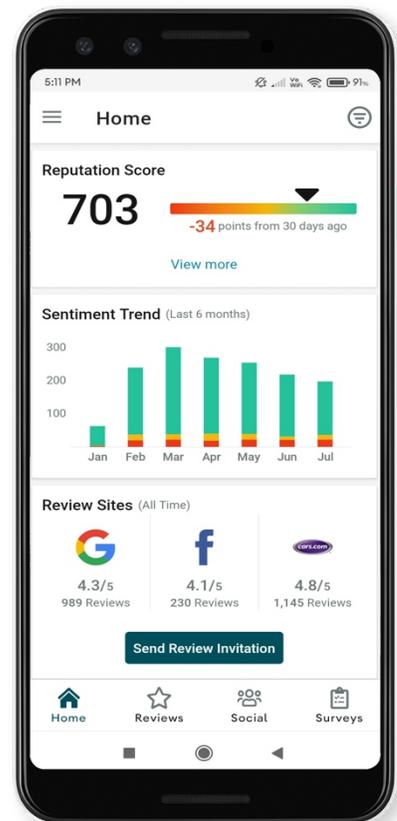
홈페이지는 해당 사업장에서 사용할 수 있는 솔루션의 성능 메트릭 개요를 제공합니다. 귀하의 평판 점수, 후기의センチメント 흐름, 평균 평점과 후기 수량을 비롯한 '전체 기간'의 메트릭, 연결된 소셜네트워크 계정의 흐름 데이터, 평균 NPS 평점 및 설문 수량을 비롯한 설문 조사 메트릭을 볼 수 있습니다.

모바일 기기에서 데이터를 보는 것 외에도 Reputation 모바일 앱을 사용하면 다음과 같은 방법으로 평판 점수를 편리하게 관리할 수 있습니다.

- 서드파티 웹사이트의 후기를 모니터링하고, 해당 후기에 대응하고, 전달하거나 회답할 수 있습니다.
- 사업장에 대한 후기를 요청할 수 있습니다.
- 콘텐츠를 만들고 대화를 관리하고 연결된 소셜 사이트의 댓글에 응답할 수 있습니다.
- 대기열, 단계 및 태그 조정, 댓글 업데이트, 첨부파일 추가, 모든 티켓 종료 등 티켓에 대한 조치 작업을 실행할 수 있습니다.
- 모바일 앱을 통해 바로 새 티켓을 생성할 수 있습니다.
- 설문 피드백을 관리하고 이에 응답하거나 팀원에게 설문을 전달할 수 있습니다.

Google Play Store 또는 Apple App Store 에서 Reputation 모바일 앱을 무료로 다운로드하고 언제 어디서든 정보에 접근하세요.

자세한 내용은 계정 담당자 또는 지원 팀에 문의하세요.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요.

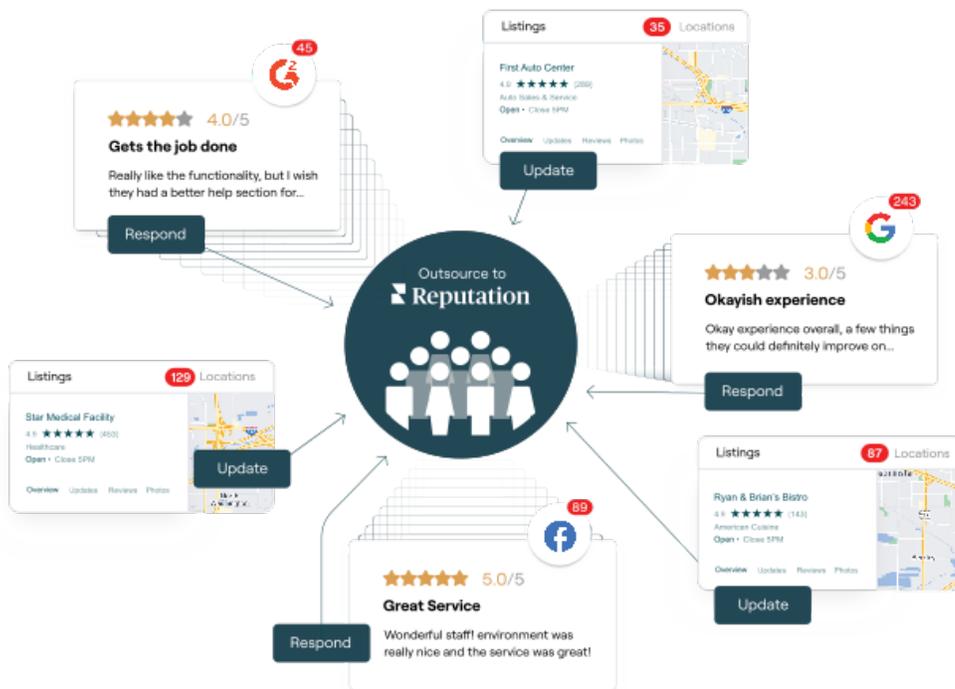
<https://bit.ly/rep-guides>

유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퍼테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- **정확함**(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 **매력**을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 **역량**을 활용
- 가장 **세심히 살피는** 브랜드가 **우승합니다**(후기 응답 관리 서비스)



유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.



추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 경험
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터
- Rep Connect
- 평판 점수
- 보고서
- 요청 중
- 후기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문 조사
- 위젯