

Dashboard



Inhoudsopgave

Т.	Overzicht van	
	dashboards	2
	a. Filters	
	b. Kaart-dashboard	
	c. Samenvatting-dashboard	
	d. Enquêtes-dashboard	
П.	Bestaande dashboards personaliseren	10
Ш.	Gepersonaliseerde dashboards aanmaken	11
	a. Stap-voor-stap handleiding	
	b. Dashboard-opties	
IV.	De mobiele app gebruiken	14
ν.	Betaalde premiumdiensten	15
VI.	Aanvullende informatie	16



Overzicht van dashboards

Het dashboard biedt inzicht in de prestaties van uw bedrijf met betrekking tot de reputatiescore en aanvullende statistieken.

Het tabblad **Dashboards** bevat vooringevulde, openbare dashboards om het sentiment, de reputatiescore, de prestaties in enquêtes en statistieken op hoog niveau te volgen.

U kunt ook uw gepersonaliseerde dashboards bekijken, evenals dashboards die anderen met u hebben gedeeld.

Klik op de pijl in de rechterbovenhoek van het navigatiemenu aan de linkerkant van uw venster om het Dashboards-menu uit te klappen.



Filters

De filters bovenaan bepalen welke gegevens er op het tabblad worden getoond. U kunt ook aanpassingen toevoegen aan elk dashboard.

MARKET-DMA		DISCONTINUE	D-OPS	ТҮРЕ		REGION		DISTRICT	
All	-	All	•	All	•	All	-	All	-
MARKET		STATE		LOCATION		DATE RANGE			
All	-	All	-	All	•	Last year	-		



Kaart-dashboard

Het Kaart-dashboard is het standaardscherm dat u ziet nadat u bent ingelogd op uw account (als u toegang heeft tot meerdere locaties).



Duik dieper in de Kaart-dashboardgegevens en -inzichten door op verschillende staten of provincies te klikken en de onderstaande stappen te volgen:



Het Kaart-dashboard bestaat uit de volgende vier componenten:

Reputatiescore

De gemiddelde reputatiescore van alle geselecteerde locaties.

- Het Sectorgemiddelde vertegenwoordigt 1.000 bedrijven in uw bedrijfstak (klanten en niet-klanten van Reputation).
- De Best presterenden vertegenwoordigt de hoogste scores binnen deze steekproef van 1.000 bedrijven.

Voorlopers en achterlopers

691 △21 pts. 0 1,000 ■ Industry Average: 417 ◆ Best in Class: 910

No Data

100 - 199

200 - 299

300 - 399

400 - 499

500 - 599

600 - 699

700 - 799 800 - 1,000

Reputation Score

De regio's met de hoogste gemiddelde reputatiescore en de laagste. Als u de map inkleurt op basis van de sterrenscore in plaats van de reputatiescore, leidt de locatie met de hoogste gemiddelde sterrenscore en komt de locatie met de laagste gemiddelde sterrenscore op de laatste plaats. Als er geen locatie in aanmerking komt voor de geselecteerde filters, wordt er een grijs veld getoond.

Leading	Trailing
AZ	WY
910	163

Legenda

Gegevens worden gesegmenteerd in een reeks op basis van het kleurfilter (reputatie- of sterrenscore) dat in de Aangepaste instellingen is geselecteerd.

Geen gegevens betekent dat geen enkele regio in de selectie is gekoppeld aan uw account of dat er geen beoordelingen zijn gekoppeld aan die regio.

Benchmark

Met het filter Benchmark onder Aanpassingen kunt u de kaart inkleuren om te zien welke regio's onder of boven het sectorgemiddelde, de best presterende bedrijven of het gemiddelde van mijn locaties liggen. Als u ook de oplossing Concurrentie-inzichten heeft geactiveerd, kunt u de kaart inkleuren om uw bedrijf te vergelijken met een specifieke concurrent of alle concurrenten.



Reputation

Samenvatting-dashboard

Het Samenvatting-dashboard bevat benchmarks voor de oplossingen zijn ingeschakeld voor uw account. Als u een specifieke locatie heeft geselecteerd in het Kaartdashboard, is het locatiefilter al ingesteld. <u>Het is mogelijk dat niet alle oplossingen in uw</u> <u>account beschikbaar zijn.</u>



Reputatiescore

Toont de reputatiescore van uw account voor de geselecteerde periode. Onder de resultaten vindt u het sectorgemiddelde en de scores voor de best presterenden, waarmee u uw eigen locaties kunt vergelijken. Daarbij is de score van uw account voor de vorige tijdsperiode ook beschikbaar ter vergelijking.



Enquêtes

Toont de Net Promoter Score (NPS), de gemiddelde sterrenscore en het volume aan ingediende enquêtes (dit verschilt van online beoordelingen). Onder de resultaten wordt de procentuele verandering aangegeven op basis van de vorige vergelijkbare geselecteerde periode.

De Net Promoter Score is een index van -100 tot 100 die aangeeft hoe bereid klanten zijn om uw producten en diensten aan anderen aan te bevelen. Deze score is gebaseerd op een NPS-enquêtevraag, zoals in de onderstaande afbeelding:

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

Klanten die u een 6 of minder geven zijn Tegenstanders, als zij een score van 7 of 8 geven, worden zij Passieven genoemd en met een 9 of 10 zijn zij Promotors. Om uw Net Promotor Score te berekenen trekt het systeem het percentage Tegenstanders af van het percentage Promotors. Als 50 procent van de deelnemers Promotors zijn en 10 procent Tegenstanders, is uw Net Promoter Score 40.



Beoordelingen

Toont de gemiddelde sterrenscore van en beoordelingsvolume voor de geselecteerde filters.

Onder de resultaten wordt de procentuele verandering aangegeven op basis van de vorige vergelijkbare periode.



Vermeldingen

Toont overzichten en acties ondernomen met betrekking tot clicks naar telefoongesprekken, clicks naar routebeschrijvingen en websitebezoeken vanuit uw bedrijfsvermeldingen.



Sociale media

Toont socialemediastatistieken voor het totaal aantal berichten, volgers en betrokkenheid (bijv. opmerkingen en vind-ik-leuks). Onder de resultaten wordt de procentuele verandering aangegeven op basis van de vorige vergelijkbare periode.



Kiosk

Toont de resultaten van beoordelingen die zijn ingediend door systemen met Kiosk-functies (verouderd). Het aantal beoordelingen verwijst naar voltooiing van de enquête op locatie.





Acties

Toont de actieparameters voor openstaande tickets, het aantal achterstallige tickets en het percentage tickets dat op tijd is afgehandeld.



Inbox

Toont statistieken voor het aantal gesprekken, de gemiddelde reactietijd en het responspercentage.

De onder de resultaten getoonde statistiek is gebaseerd op de vorige vergelijkbare periode.

Opmerking: gebruik de filters bovenaan de pagina om de gegevens te sorteren. Personaliseer uw filters in het Samenvatting-dashboard en andere dashboards in het platform.

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

Enquêtes-dashboard

Het Enquêtes-dashboard biedt een overzicht op hoog niveau van de prestaties van al uw actieve enquêtes. Dit dashboard bevat speciale dashboardwidgets waarmee de gegevens van alle enquêtes kunnen worden samengevoegd. U kunt elke widget personaliseren als u niet alle enquêtes in uw dashboard wilt opnemen.

Totale NPS

Toont de totale NPS voor de geselecteerde enquêtes. Bekijk uw percentage Promotors en Tegenstanders.



NPS-trend

Toont de NPS per periode voor de geselecteerde enquêtes. Beweeg de muiscursor over de grafiek om NPS-gegevens voor elke periode te zien.



Opmerking: wijzig de aangepaste instellingen voor Totale NPS en/of NPS-trend om de sterrenscore weer te gevan als KPI-type in plaats van de NPS.



Enquêtegezondheid

Toont de klikfrequentie en het invulpercentage voor alle geselecteerde enquêtes. Bekijk de statistieken voor verzonden, aangeklikte, ingevulde en afgebroken enquêtes onderaan de widget en door over de cirkels in de grafiek te bewegen met de muiscursor.



Opmerkingen-snapshot

Toont opmerkingen uit de enquêtes die in de geselecteerde filters zijn opgenomen. Klik op **Meer tonen** om de volledige opmerking en de score te zien.

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	BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome! Show More

Bestaande dashboards personaliseren

Combineer widgets uit elke oplossing in een gepersonaliseerd dashboard dat u zelf ontwerpt.

Het Dashboard-menu is onderverdeeld in drie categorieën:

- **Openbaar**: systeemdashboards die u kunt personaliseren.
- Door mij aangemaakt: gepersonaliseerde dashboards die u configureert.
- Met mij gedeeld: gepersonaliseerde dashboards die door iemand anders in uw organisatie zijn geconfigureerd.



Om toegang te krijgen tot dashboards:

- **1.** Klap het Dashboard-menu uit door op de pijl aan de linkerkant van het venster te klikken. Klik hierop om een dashboard te openen.
- **2.** Beweeg de muiscursor over een dashboardwidget voor aanvullende configuratieopties:
 - **Filters negeren**: filter alleen de gegevens in de widget op basis van andere instellingen dan de filters bovenaan de pagina.
 - **Personaliseren**: pas gepersonaliseerde instellingen toe op de widget, zoals titel en andere instellingen die specifiek zijn voor elke widget.
- **3.** Bekijk de wijzigingen live in het dashboard of klik op **Opslaan als** om deze op te slaan als een nieuw dashboard.



Gepersonaliseerde dashboards aanmaken

Maak een gepersonaliseerd dashboard aan met de statistieken die het belangrijkst zijn voor uw bedrijf.

Om een gepersonaliseerd dashboard aan te maken:

- 1. In het menu Dashboards klikt u op Aanmaken.
- 2. In de dashboardbouwer voegt u een **naam** en een beschrijving toe aan het dashboard.

<			Name 🖉					💿 Save	Cancel
Dashboar	Dashboard Builder 🔞								
Modules			ACCOUNT-OWNER	CSM-NAME	C	SM-SEGMENT		INDUSTRY	
 Reviews 			All	✓ All	-	All	*	All	-
			ARR	TENANT-ID	D	ATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHURNE	D
			All		*	All	*	All	*
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT	STORE	D	ATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	▼ All	*	Last year	*		
ıll	e		A Hide Filters 📿	Reset Filters					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source							
					Drag Modu	ules here			

- 3. Stel de filters in die u op de widgets wilt toepassen.
- 4. Uit het overzicht met Modules vouwt u de module uit die u wilt gebruiken en sleept u vervolgens de widget(s) naar het dashboard. U kunt verschillende kolommen aanmaken.
 Dashboard Builder @

	Modules		
Dashboard Builder 🕝	✓ Reviews		
Modules			-10
Reviews			_
Requests	Overall Summary	Period Summary	Sentiment Trend
 Listings 			
 Kiosk 	and a		
 Surveys 			
	Rating Trend	Source Breakdown	By Source

5. Klik op **Opslaan**. Het dashboard wordt getoond onder **Door mij aangemaakt** in de Dashboard-homepagina.



Dashboard-opties

BDP-Uptown CSAT 🗊 2 Download PDF Download CSV Reviews & Surveys - Goal: 4.0 Download Excel Schedule 🕢 Forward æ Share <mark>3.9</mark>/5 Save Save As New Ø Edit × Delete ☆ Set as Default 74% 5% 21% Positive Neutral Negative

Voor aanvullende opties klikt u op de ellipsen in de rechterbovenhoek van elk dashboard.

De beschikbare dashboardopties zijn:

Optie	Beschrijving
Verwijderen	Verwijder een gepersonaliseerd dashboard uit de sectie Door mij aangemaakt. Openbare dashboards en dashboards in Met mij gedeeld kunt u niet verwijderen.
Pdf downloaden	Exporteer het huidige dashboard als een pdf-rapport. De titelpagina van het rapport bevat uw accountlogo, de naam van het dashboard, de geselecteerde periode en de geselecteerde locaties.
CSV downloaden	Exporteer de huidige dashboardgegevens als een CSV-bestand. Er wordt één ZIP-bestand gedownload dat een afzonderlijk CSV-bestand bevat voor elke widget in uw dashboard.
Bewerken	Bewerk een bestaand, gepersonaliseerd dashboard.
Doorsturen	Verstuur het huidige dashboard via e-mail met een pdf- of CSV-bijlage naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specificeer het onderwerp en het bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen.
Instellen als standaard	Selecteer een dashboard als standaard, zodat het wordt getoond wanneer u inlogt op het platform. Het systeem toont standaard het Kaart-dashboard.

Optie	Beschrijving				
Plannen	Plan een rapport in om automatisch een e-mail met de huidige gegevensverzameling als pdf- of CSV-bijlage te versturen naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e- mailadressen buiten het account. Specifieer een rapportnaam, frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks, per kwartaal, jaarlijks), formaat en bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen. U kunt ingeplande rapporten bewerken vanuit het tabblad Rapporten.				
Delen	Deel uw dashboard met anderen in uw organisatie. Zoek de gebruiker of rol waarvoor u toegangsrechten wilt instellen en stel vervolgens de gewenste rechten in (geen, bekijken, bewerken). Klik op + om rechten toe te wijzen en op Opslaan wanneer u klaar bent. Het dashboard wordt vervolgens getoond onder Met mij gedeeld voor elke gebruiker met wie u het heeft gedeeld.				
	User: Kasey Kerschner Edit 👻 🗙				
	admin Select 🔹 🕂				
	User: Jeanne Profenna User: Dean Repiso User: Lauren Stohler Cancel Save Role: Admin 30 davs ago: 268				
Opslaan	Sla de wijzigingen op die u in uw dashboard heeft doorgevoerd.				
Opslaan als nieuw	Maak een kopie van een bestaand dashboard. Voeg een naam en een beschrijving voor de kopie toe, stel een leveringsschema in (indien gewenst) en sla op om verder te gaan. De kopie van uw dashboard is nu beschikbaar onder Door mij aangemaakt.				

E-mails bevatten een link om het rapport te downloaden en een link om het rapport in het platform te openen om met de gegevens te werken en aanpassingen door te voeren (beschikbaar voor gebruikers met de inloggegevens voor het account). <u>De links in de rapporten zijn 7 dagen geldig.</u>



De mobiele app gebruiken

Gebruik de mobiele app van Reputation om altijd en overal toegang tot uw reputatiedashboards te hebben.

Via de mobiele app van Reputation, beschikbaar in de Google Play Store en Apple App Store, heeft u eenvoudig toegang tot uw gegevens en dashboards via meerdere inlogmethoden, waaronder Magic Links, e-mailadres en wachtwoord en Single Sign-On.

De homepagina bevat een overzicht van prestatiestatistieken voor de oplossingen die zijn ingeschakeld in uw account. U kunt er uw reputatiescore bekijken, een sentimenttrend van uw beoordelingen, al uw statistieken met inbegrip van uw gemiddelde score en beoordelingsvolume, trendgegevens voor gekoppelde socialemediakanalen en enquêtestatistieken, waaronder uw gemiddelde NPS-score en enquêtevolume.

Naast het bekijken van gegevens via uw mobiele apparaat, kunt u met de mobiele app van Reputation ook op de volgende manieren eenvoudig uw reputatie beheren:

- Monitor, beantwoord en stuur beoordelingen door van externe websites
- Verzoek om beoordelingen voor uw locaties
- Maak content aan, beheer gesprekken en reageer op opmerkingen op gekoppelde socialemediakanalen
- Onderneem actie voor tickets door wachtrijen, niveaus en tags aan te passen, opmerkingen bij te werken, bijlagen toe te voegen of tickets te sluiten
- Maak waar nodig nieuwe tickets aan via de mobiele app
- Beheer en beantwoord enquêtefeedback of stuur enquêtes door naar teamleden

Download de gratis app van Reputation uit de Google Play Store of Apple App Store om altijd en overal toegang tot uw informatie te hebben.

Neem contact op met uw accountbeheerder of de klantenservice voor meer informatie.



Betaalde premiumdiensten

Zet de experts van ons betaalde premiumdienstenplatform voor u aan het werk.

Hoewel wij ons platform zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk proberen te maken, begrijpen wij ook dat uw tijd waardevol is en bronnen en bandbreedte beperkt zijn. Reputation heeft een speciaal team van experts dat u kan bijstaan met het beheren van uw vermeldingen, optimaliseren van SEO, het schrijven, publiceren en beheren van uw socialemediaberichten en reageren op beoordelingen. Wij garanderen uitmuntendheid via deze suite van waardetoevoegende diensten voor ons platform en onze producten. Deze experts helpen u met:

- Verder gaan dan nauwkeurigheid (beheerde bedrijfsvermeldingen)
- De aantrekkingskracht van uw bedrijfsprofielen maximaliseren (beheerde diensten voor Google)
- Profiteren van de kracht van sociale media (beheerde sociale media)
- Het merk dat het meest om klanten geeft, wint (beheerde beoordelingsreacties)



Neem contact op met uw accountbeheerder voor meer informatie over onze betaalde premiumdiensten.



Aanvullende informatie

Bekijk ons complete aanbod van gebruikershandleidingen om meer te weten te komen over het Reputation-platform.

- Acties
- Beheer
- Social branding
- Bedrijfsvermeldingen
- Ervaring
- Inbox
- Mobiele app
- Pagina's en locators
- Contact opnemen

- Reputatiescore
- Rapporten
- Verzoeken
- Beoordelingen
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets

