

Panel Główny



Spis treści

I.	Prezentacja paneli
	a. Filtry
	b. Panel map
	c. Panel podsumowania
	d. Panel ankiet
II.	Personalizacja istniejących paneli10
III.	Tworzenie spersonalizowanych paneli11
	a. Poradnik krok po kroku
	b. Opcje panelu
IV.	Korzystanie z aplikacji mobilnej14
V.	Płatne usługi premium15
VI.	Dodatkowe zasoby16



Prezentacja paneli

Panel główny zawiera informacje o wskaźniku reputacji oraz dodatkowych wskaźnikach firmy.

W zakładce **Panele** znajdują się wstępnie uzupełnione panele z danymi publicznymi, które umożliwiają śledzenie opinii, wskaźnika reputacji, wyników ankiet oraz innych wskaźników wysokiego poziomu dla poszczególnych rozwiązań.

Możesz przeglądać zapisane spersonalizowane panele oraz panele udostępnione przez innych użytkowników.

Żeby rozwinąć menu Panele, kliknij strzałkę w prawym górnym rogu menu nawigacyjnego wzdłuż lewej strony ekranu.



Filtry

Górne filtry wpływają na to, jakie dane są wyświetlane w zakładce. Można także personalizować poszczególne panele.

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



Panel map

Panel map to widok domyślny, który ukazuje się po zalogowaniu na konto (jeśli użytkownik posiada dostęp do więcej niż jednej lokalizacji).



Przejdź głębiej do danych i informacji przeglądowych panelu map, klikając różne stany i postępując zgodnie z krokami poniżej:



Reputation

© 2022 Reputation, Inc. | 3

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

Następujące cztery elementy składają się na Panel map:

Wskaźnik reputacji

Średni wskaźnik reputacji dla wszystkich wybranych lokalizacji.

- Średnia branży dotyczy 1000 przedsiębiorstw z Twojej branży (klientów Reputation.com i innych podmiotów).
- Najlepszy w swojej klasie dotyczy najwyższych wyników w próbce przedsiębiorstw liczącej 1000 podmiotów.

Najwyższe i najniższe wyniki

Regiony o najwyższym średnim wskaźniku reputacji i najniższym średnim wskaźniku reputacji.

Jeśli kolory na mapie odpowiadają ocenie gwiazdkowej, a nie wskaźnikowi reputacji, wówczas Najwyższy wynik odpowiada lokalizacji o najwyższej średniej ocenie gwiazdkowej, a Najniższy wynik – lokalizacji o najniższej średniej ocenie gwiazdkowej.

Jeśli wybrane filtry nie mają zastosowania do żadnej z lokalizacji, pojawi się szare puste pole.



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

Industry Average: 417 Best in Class: 910

Legenda

Dane podzielone są na zakresy w zależności od wyboru filtra Koloruj mapę według (opcja Wskaźnik reputacji lub Ocena gwiazdkowa) w ustawieniach Personalizacji.

Brak danych oznacza, że żaden z wybranych regionów nie jest powiązany z Twoim kontem lub nie ma recenzji powiązanych z tym regionem.

Porównanie

Filtr Porównanie dostępny w opcjach Personalizacji umożliwia oznaczenie mapy kolorami, aby pokazać, które regiony znajdują się powyżej lub poniżej wskaźników Średnia branży, Najlepszy w swojej klasie lub Średnia moich lokalizacji.

Ponadto po aktywowaniu rozwiązania Informacje o konkurencji możliwe jest oznaczenie mapy kolorami w celu porównania ze wskaźnikami wybranego konkurenta lub wszystkich konkurentów.

Reputation

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

Panel podsumowania

Panel podsumowania umożliwia porównanie wskaźników w zakresie rozwiązań aktywowanych na Twoim koncie. Wybór konkretnej lokalizacji z Panelu map powoduje ustawienie filtra dla tej lokalizacji. <u>Nie wszystkie rozwiązania mogą być dostępne dla</u> <u>Twojego konta.</u>



Wskaźnik reputacji

Wyświetla Wskaźnik reputacji dla Twojego konta za wybrany okres. Pod wynikami prezentowane są dla porównania wskaźniki Średnia branży i Najlepszy w swojej klasie. Możesz także porównać wskaźniki swojego konta z wynikami z poprzedniego okresu.



Ankiety

Wyświetla Net Promoter Score (NPS), średnią ocenę gwiazdkową oraz liczbę przesłanych ankiet (inną niż liczba recenzji online) po ich wypełnieniu. Pod wynikami prezentowana jest zmiana procentowa na podstawie wybranego poprzedniego porównywalnego okresu.

Net Promoter Score to indeks o zakresie wartości od -100 do 100, który mierzy skłonność klientów do polecania Twoich produktów i usług innym osobom. Indeks opiera się na typie pytania ankietowego "NPS" wskazanego na obrazie poniżej:

1.	Based or recomm Click or	on your mend to a star t	recent o a frien to set a i	experie Id, fami rating.	ence wi ly mem	th BDP nber, or	Optom a collea	etry, ho ague?	w likely	are yo	u to
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Not Likely Very Likely										

Klienci, którzy podają wartość 6 lub niższą to Krytycy, wartość 7 lub 8 podają Pasywni, a 9 lub 10 Promotorzy. Aby obliczyć Net Promoter Score, system odejmuje odsetek Krytyków od odsetka Promotorów. Zatem jeśli 50% respondentów to Promotorzy, a 10% to Krytycy, Twój Net Promoter Score wynosi 40.





Recenzje

Wyświetla średnią ocenę gwiazdkową i liczbę recenzji dla wybranych filtrów.

Pod wynikami prezentowana jest zmiana procentowa na podstawie poprzedniego porównywalnego okresu.



Profile

Prezentuje odsłony profili i podejmowane działania związane z kliknięciem na połączenia telefoniczne, instrukcje dojazdu oraz przekierowania na stronę internetową z Twoich profili.



Media społecznościowe

Wyświetla wskaźniki mediów społecznościowych dla łącznej liczby postów, obserwujących oraz ogólnego zaangażowania (np. komentarze, polubienia). Pod wynikami prezentowana jest zmiana procentowa na podstawie poprzedniego porównywalnego okresu.



Kiosk

Wyświetla wyniki dotyczące recenzji wystawianych w systemach obsługiwanych przez kioski (funkcja ze starszej wersji). Liczba recenzji dotyczy ankiet wypełnionych fizycznie (bezpośrednio).

Reputation

© 2022 Reputation, Inc. | 6

Panele | Reputation



Działania

Wyświetla wskaźniki dotyczące działań, takie jak zaległe zgłoszenia, liczba zaległych zgłoszeń oraz procent zgłoszeń zamkniętych na czas.



Skrzynka odbiorcza

Wyświetla wskaźniki dla liczby rozmów, średniego czasu odpowiedzi oraz wskaźnika odpowiedzi.

Pod wynikami prezentowany jest odpowiedni wskaźnik dla poprzedniego porównywalnego okresu.

Uwaga: Skorzystaj z filtrów na górze strony do sortowania danych. Personalizuj filtry w Podsumowaniu, a także na wszelkich panelach w platformie.

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



Panel ankiet

Panel ankiet przedstawia bardzo ogólne wyniki Twoich aktywnych ankiet. W tym panelu znajdują się specjalne widżety, które umożliwiają agregację wszystkich danych ze wszystkich ankiet. Możesz spersonalizować każdy z widżetów, jeśli nie chcesz uwzględniać w swoim panelu wszystkich ankiet.

Ogólny wskaźnik NPS

Wyświetla ogólny wskaźnik NPS dla wybranych ankiet. Możesz sprawdzić odsetek Krytyków i Promotorów.



Trend NPS

Prezentuje wskaźnik NPS w czasie dla wybranych ankiet. Najedź kursorem na wykres, aby wyświetlić dane NPS dla każdego okresu.



Uwaga: Zmień ustawienia Personalizacji dla ogólnego wskaźnika NPS i/lub trendu NPS, żeby wyświetlić ocenę gwiazdkową jako typ KPI zamiast NPS.



Wskaźniki statusu ankiet

Wyświetla wskaźnik kliknięć i wskaźnik ukończenia dla wszystkich wybranych ankiet. Przeglądaj wskaźniki dla wysłanych, rozpoczętych, wypełnionych i porzuconych ankiet u dołu widżetu oraz najeżdżając na kółka na wykresie.



Przegląd komentarzy

Wyświetla komentarze z ankiet objętych wybranymi filtrami. Kliknij **Więcej**, aby zobaczyć cały komentarz i ocenę.



Reputation

Personalizacja istniejących paneli

Połącz widżety ze wszystkich rozwiązań i zaprojektuj spersonalizowany panel.

Menu Panel jest podzielone na trzy kategorie:

- **Publiczne** Panele systemowe, które możesz personalizować.
- Utworzone przeze mnie Niestandardowe panele, które możesz konfigurować.
- Udostępnione dla mnie Niestandardowe panele skonfigurowane przez inną osobę z Twojej organizacji.



Aby wejść w Panele:

- **1.** Rozwiń menu Panel, klikając strzałkę po lewej stronie ekranu. Kliknij, aby otworzyć panel.
- 2. Najedź kursorem na widżet panelu, aby wyświetlić dodatkowe opcje konfiguracji:
 - Przełącz filtry Filtruj tylko dane w widżecie w oparciu o inne ustawienia niż górne filtry.
 - **Personalizuj** Zastosuj niestandardowe ustawienia w widżecie, na przykład tytuł i inne ustawienia specyficzne dla każdego widżetu.



3. Włącz podgląd zmian, aby zobaczyć wprowadzone zmiany w panelu w czasie rzeczywistym, lub kliknij **Zapisz jako**, aby zapisać je w nowym panelu.

Tworzenie spersonalizowanych paneli

Utwórz niestandardowy panel zawierający dane, które mają największe znaczenie dla Twojej firmy.

Aby utworzyć spersonalizowany panel:

- 1. Z menu Panele wybierz Utwórz.
- 2. W Kreatorze paneli dodaj Nazwę i Opis panelu.

< Dashboar	d Builder	a	Name Ø Description Ø					l Save	Cancel
Modules	u Bullaci		ACCOUNT-OWNER	CSM-NAME		CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
Reviews		<u>III</u>	AII ARR AII	All TENANT-ID All STORE	•	AII DATEBECAMECLIENT AII DATE RANGE	•	AII PRODUCTS-CHURN AII	TED
Overall Summary	Period Summary	Sentiment Trend	All	All Reset Filters	•	Last year	*		
Rating Trend	Source Breakdown	By Source							
					Drag M	odules here			

- 3. Ustaw filtry dla widżetów.
- Z listy Modułów wybierz moduł, którego chcesz użyć, a następnie przeciągnij widżet(y) do panelu. Możesz utworzyć wiele kolumn, zmieniając układ na ekranie.

	Dashboar	d Builder 🤇	3
Dashboard Builder 🔞	Modules		
Modules	▼ Reviews		
Reviews			
 Requests 	Overall	Period	Sentiment
 Listings 	Summary	Summary	Trend
 Kiosk 			
 Surveys 	_		
	Rating Trend	Source Breakdown	By Source

5. Kliknij **Zapisz**. Panel pojawi się pod nagłówkiem **Utworzone przeze mnie** na stronie głównej Panelu.



Opcje panelu

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

Aby zyskać dostęp do dodatkowych opcji, kliknij wielokropek w prawym górnym rogu każdego z paneli.

Dostępne opcje paneli zdefiniowano następująco:

Орсја	Opis
Usuń	Usuń spersonalizowany panel z sekcji Utworzone przeze mnie . Panele publiczne i panele w sekcji Udostępnione dla mnie nie mogą zostać usunięte.
Pobierz PDF	Eksportuj bieżący panel do raportu w formacie PDF. Strona tytułowa raportu zawiera logo Twojego konta, nazwę panelu, wybrany okres oraz wybrane lokalizacje.
Pobierz CSV	Eksportuj dane z bieżącego panelu do formatu CSV. Zostanie pobrany jeden folder zip, zawierający jeden plik CSV dla każdego widżetu w Twoim panelu.
Edytuj	Wprowadź zmiany w istniejącym spersonalizowanym panelu.
Prześlij	Wyślij bieżący panel e-mailem z załącznikiem w formacie PDF lub CSV innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub roli) lub na adresy spoza konta. Określ Temat i treść Wiadomości zawartej w e-mailu.

Орсја	Opis								
Plan	Stwórz plan raportów, aby automatycznie wysyłać e-maile z bieżącym panelem w formie załączników w formacie PDF lub CSV innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub roli) lub na adresy spoza konta. Określ Nazwę, Częstotliwość wysyłania (Codzienny, Tygodniowy, Miesięczny, Kwartalny, Roczny), Format raportu i treść Wiadomości zawartej w e-mailu. Plan raportów można edytować w zakładce Raporty.								
	Udostępnij swój panel innym osobom w organizacji. Wyszukaj użytkowników lub funkcje, które mają uzyskać uprawnienia, a następnie ustaw wymagane uprawnienie (Brak, Wyświetlanie, Edycja). Kliknij +, aby dodać uprawnienie i Zapisz, aby zachować zmiany. Panel pojawi się pod menu Udostępnione dla mnie.								
	Type Custom Dashboard								
	Name RXM Dashboard								
	Default 🗆								
Udostępnij	Global: Anyone in your organization can edit this item Edit -								
	User: Laura Raymond Edit 👻 🗙								
	User: Danielle Evans Edit - ×								
	User: Kasey Kerschner Edit 🔹 🗙								
	admin Select - +								
	User: Jeanne Profenna User: Dean Repiso User: Lauren Stohler Cancel Save Role: Admin 30 days ago: 268								
Zapisz	Zapisz zmiany w swoim panelu.								
Zapisz jako nowy	Utwórz kopię istniejącego panelu. Dodaj nazwę i opis kopii, ustal plan dostarczania (jeśli to potrzebne) i zapisz, aby kontynuować. Kopia Twojego panelu jest teraz dostępna w zakładce Utworzone przeze mnie.								
Ustaw jako domyślny	Wybierz jeden panel jako domyślny wzór, który będzie się wyświetlał po zalogowaniu na platformę. Po zalogowaniu system domyślnie wyświetla Panel map.								

E-maile z raportami zawierają łącze z przekierowaniem do raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i personalizację (opcja dostępna dla uwierzytelnionych użytkowników konta). <u>Łącza do raportów są aktywne przez 7 dni.</u>



Korzystanie z aplikacji mobilnej

Korzystaj z aplikacji mobilnej Reputation, aby zawsze mieć dostęp do paneli reputacji i innych danych na urządzeniu mobilnym.

Dzięki aplikacji mobilnej Reputation dostępnej w Google Play Store i Apple App Store możesz łatwo uzyskiwać dostęp do swoich danych i wyświetlać swoje panele przy wielu metodach logowania, w tym z użyciem opcji "Magic Link", poczty elektronicznej oraz hasła, a także systemu pojedynczego logowania SSO.

Strona główna zapewnia przegląd wskaźników wydajności w ramach rozwiązań włączonych dla Twoich lokalizacji. Możesz zapoznać się ze swoim wskaźnikiem reputacji; trendem opinii z recenzji; wskaźnikami podsumowującymi, w tym średnią oceną i liczbą recenzji; danymi o trendach dla połączonych kont społecznościowych oraz wskaźnikami ankiet, w tym średnim NPS i liczbą ankiet.

Poza prezentacją danych na urządzeniu mobilnym, aplikacja mobilna Reputation pozwala na wygodne zarządzanie reputacją w następujący sposób:

- Monitorowanie, reagowanie, przesyłanie i odpowiadanie na recenzje z zewnętrznych witryn
- Wysyłanie próśb o recenzje dla Twoich lokalizacji
- Tworzenie treści, zarządzanie rozmowami i odpowiadanie na komentarze na połączonych stronach społecznościowych
- Podejmowanie działań na podstawie zgłoszeń w formie korekty kolejek, etapów i tagów, aktualizacji komentarzy, dodawania załączników lub zamykania zgłoszeń
- Tworzenie w razie potrzeby nowych zgłoszeń bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnej
- Zarządzanie i odpowiadanie na opinie z ankiet lub przesyłanie ankiet do członka zespołu

Pobierz bezpłatną aplikację mobilną Reputation z Google App Store lub Apple App Store, żeby uzyskać dostęp do informacji z urządzenia mobilnego.

Skontaktuj się z Twoim opiekunem klienta lub zespołem wsparcia technicznego, żeby uzyskać więcej informacji.





Płatne usługi premium

Skorzystaj z usług ekspertów naszej platformy w ramach płatnych usług premium.

Choć staramy się zapewnić największą intuicyjność i efektywność naszej platformy, rozumiemy, że czas jest cenny, a zasoby i szerokość pasma mogą podlegać ograniczeniom. W związku z tym Reputation posiada dedykowany zespół eksportów gotowych do pomocy przy zarządzaniu profilami, optymalizacji SEO oraz przygotowaniu, publikacji i moderacji postów w mediach społecznościowych – przy jednoczesnym zarządzaniu odpowiedziami na recenzje. Gwarantujemy doskonałą obsługę klienta dzięki zestawowi generujących wartość dodaną usług oferowanych przez naszą platformę i produkty. W czym mogą pomóc nasi eksperci:

- Wyjdź poza granice dokładności (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizuj oddziaływanie swoich profili firmowych (zarządzane usługi dla Google)
- Wykorzystaj siłę mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która wykazuje się największą troską, zwycięża (zarządzane odpowiedzi na recenzje)



Skontaktuj się z Twoim opiekunem klienta, żeby uzyskać więcej informacji w następującym zakresie: Płatne usługi premium.



Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem przewodników użytkownika, żeby dowiedzieć się więcej na temat platformy Reputation.

- Działania
- Administrator
- Marka w mediach społ.
- Profile firmowe
- Doświadczenie
- Skrzynka odbiorcza
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory
- Rep Connect

- Wskaźnik reputacji
- Raporty
- Wnioski
- Recenzje
- Nasłuch mediów społ.
- Zestaw narzędzi społ.
- Ankiety
- Widżety

