

# Painel De Controle



# Índice

I.	Visão geral do painel2
	a. Filtros
	b. Painel do mapa
	c. Painel de resumo
	d. Painel de pesquisas
II.	Personalizar os painéis existentes10
III.	Gerar painéis
	personalizados11
	a. Passo a passo
	<b>b.</b> Opções do painel
IV.	Usar o aplicativo de
	celular14
V.	Serviços pagos premium15
VI.	Recursos adicionais16



# Visão geral do painel

O painel de controle fornece insights sobre o desempenho da sua empresa em relação à Pontuação de reputação e a métricas adicionais.

A guia **Painéis** fornece painéis públicos pré-preenchidos para rastrear sentimentos, Pontuação de reputação, desempenho de pesquisas e métricas de alto nível por solução.

Você também pode visualizar seus painéis personalizados salvos, bem como painéis que outras pessoas compartilharam com você.

Para expandir o menu "Painéis", clique na seta no canto superior direito do menu de navegação, localizado no lado esquerdo da sua tela.



### Filtros

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na guia. Você também pode adicionar personalizações a cada painel.

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



### Painel do mapa



O Painel do mapa é a tela padrão após o login em sua conta (se você tiver acesso a mais de um local).

Aprofunde-se nos dados e insights do painel do mapa clicando nos diferentes estados e seguindo os passos mostrados abaixo:



Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

#### Os quatro componentes a seguir compõem o Painel do mapa:

#### Pontuação de reputação

A Pontuação de reputação média de todas as localidades selecionadas.

- A **Média do setor** representa 1.000 empresas do seu setor (clientes e não clientes da Reputation.com).
- O Melhor da Categoria representa as pontuações mais altas dentro desta amostra de 1.000 empresas.

#### Reputation Score 691 21 pts. 1,000 Industry Average: 417 Best in Class: 910

#### Primeiro e Último

As regiões com a Pontuação de reputação média mais alta e a Pontuação de reputação média mais baixa.

Se você estiver colorindo o mapa através da classificação por estrelas em vez da pontuação de reputação, Primeiro é o local com a classificação por estrelas média mais alta e Último é o local com a classificação média mais baixa.

Se nenhuma localidade se qualificar para os filtros



#### Legenda

Os dados são segmentados em um intervalo que depende do filtro de Mapa de cores (Pontuação de reputação ou Classificação por estrelas) selecionado nas configurações em "Personalizar".

"Nenhum dado" indica que nenhuma região na seleção está associada à sua conta ou que nenhuma avaliação foi associada à develo região



#### Referência

O filtro "Referência" em "Personalizar" permite colorir o mapa para ver quais regiões estão acima ou abaixo da "Média do setor", do "Melhor da categoria" ou da "Média das minhas localidades".

Além disso, se você habilitar a solução Insights da concorrência, você pode colorir o mapa para se comparar com um concorrente específico ou todos os concorrentes.





### Painel de resumo

O Painel de resumo fornece referências para as soluções que sua conta habilitou. Quando você seleciona uma localidade específica no Painel do mapa, o filtro de localidade é definido. <u>Nem todas as soluções podem estar disponíveis para sua conta.</u>



#### Pontuação de reputação

Exibe a Pontuação de reputação da sua conta para o período selecionado. Abaixo dos resultados, as pontuações Média do setor e Melhores da categoria estão disponíveis para ver como você está em relação aos demais. Além disso, a pontuação da sua conta no período anterior também está disponível para comparação.



#### Pesquisas

Exibe Net Promoter Score (NPS), Classificação por estrelas média e volume de envios de pesquisas (diferente das avaliações on-line) a partir das pesquisas. Abaixo dos resultados, a variação percentual é indicada com base no período de comparação anterior selecionado.

O Net Promoter Score é um índice que varia de -100 a 100, e que mede a disposição dos clientes em recomendar seus produtos e serviços a outras pessoas. Esta pontuação é baseada em uma pergunta de pesquisa "NPS", como a que é mostrada na imagem abaixo:

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 g 10 Not Likelv Very Likely

Os clientes que dão a você 6 ou menos são Detratores, os que dão 7 ou 8 são chamados de Passivos e os que dão 9 ou 10 são Promotores. Para calcular seu Net Promoter Score, o sistema subtrai a porcentagem de Detratores da porcentagem de Promotores. Então, se 50% das pessoas que responderam foram Promotores e 10% foram Detratores, o seu Net Promoter Score é de 40.







#### Avaliações

Exibe a Classificação por estrelas média e o volume de avaliações de acordo com os filtros selecionados.

Abaixo dos resultados, a variação percentual é indicada com base no período de comparação anterior.

#### Anúncios

Exibe visualizações de anúncios e ações (cliques em ligações, cliques em rotas de carro e visitas ao site) geradas por seus anúncios de empresa.



#### Redes sociais

Exibe métricas de redes sociais, como total de postagens, número de seguidores e engajamento total (por exemplo, comentários, curtidas). Abaixo dos resultados, a variação percentual é indicada com base no período de comparação anterior.



#### Quiosque

Exibe resultados de avaliações enviados de sistemas habilitados para quiosque (recurso legado). O número de avaliações refere-se à conclusão da pesquisa (própria) no local.





#### Ações

Exibe métricas de ações para tíquetes pendentes, número de tíquetes vencidos e a porcentagem de tíquetes encerrados no prazo.

# Inbox All Conversations 6,364 ~7% Average time to respond 6h 21 m ~85% Previous Period: 5,954

#### Caixa de entrada

Exibe métricas de quantidade de conversas, tempo médio de resposta e taxa de resposta.

Abaixo dos resultados, a métrica indicada é baseada no período de comparação anterior.

**Observação:** Use os filtros no topo da página para examinar melhor os dados. Personalize seus filtros no Painel de resumo, assim como em qualquer um dos painéis da plataforma.

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



### Painel de pesquisas

O Painel de pesquisas fornece uma visão geral ampla do desempenho de suas pesquisas ativas. Este painel inclui "widgets de painel" especiais que permitem agregar todos os dados de todas as pesquisas. Você pode personalizar cada widget se não quiser incluir todas as pesquisas em seu painel.

#### NPS geral

Exibe o NPS geral das pesquisas selecionadas. Veja as porcentagens de promotores e detratores.



#### Tendência NPS

Exibe o NPS ao longo do tempo das pesquisas selecionadas. Passe o cursor do mouse sobre o gráfico para visualizar os dados do NPS de cada período.



**Observação:** Ajuste as configurações de Personalização de NPS geral e/ou Tendência NPS para visualizar a Classificação por estrelas como o tipo KPI em vez de NPS.



#### Métricas de saúde da pesquisa

Exibe a taxa de cliques e a taxa de conclusão de todas as pesquisas selecionadas. Visualize métricas de envios, cliques, conclusões e abandonos na parte inferior do widget e passando o cursor do mouse sobre os círculos no gráfico.



#### Comentários em captura

Exibe comentários das pesquisas incluídas nos filtros selecionados.

Clique em "Mostrar mais" para ver o comentário completo e a classificação fornecida.

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
<ul> <li>Dr. Kershner was amazing! She was very knowledgeable about my exam.</li> <li>Show More</li> </ul>	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	<ul> <li>BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome!</li> <li>Show More</li> </ul>

## Personalizar os painéis existentes

# Combine widgets de cada solução em um painel personalizado projetado por você.

O menu "Painel" é dividido em três categorias:

- Públicos Painéis do sistema disponíveis para você personalizar.
- Criados por mim Painéis personalizados que você configura.
- Compartilhados comigo Painéis personalizados que foram configurados por outra pessoa da sua organização.



#### Para acessar os Painéis:

- 1. Expanda o menu "Painel" clicando na seta de expansão no lado esquerdo da tela. Clique para abrir um painel.
- **2.** Passe o cursor do mouse sobre um widget do painel para ver opções de configuração adicionais:
  - **Substituir filtros** Filtre apenas os dados no widget, com base em ajustes diferentes dos filtros da parte superior.
  - **Personalizar** Aplique ajustes personalizados ao widget, como título e outros ajustes específicos de cada widget.



**3.** Realize uma pré-visualização das alterações para vê-las refletidas no painel em tempo real, ou clique em **"Salvar como"** para salvá-las em um novo painel.



## Gerar painéis personalizados

Crie um painel personalizado que inclua as métricas mais importantes para o seu negócio.

Para criar um painel personalizado:

- 1. No menu "Painéis", clique em "Criar".
- 2. No Gerador de painéis, adicione um Nome e uma Descrição para o painel.
- **3.** Defina os filtros que deseja aplicar aos widgets.

< Dashboar	d Builder (	9	Name 🖉 Description Ø						Save	Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER		CSM-NAME		CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
			All	-	All	*	All	*	All	•
			ARR		TENANT-ID		DATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHURN	ED
			All	*	All	-	All	*	All	*
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT		STORE		DATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	*	All	-	Last year	*		
ıll	¢		A Hide Filters 📿	Reset Filt	ters					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source								
				Drag Modules here						

Na lista de Módulos, expanda o módulo que deseja usar e então arraste e solte o(s) widget(s) no painel. Você pode criar várias colunas, reorganizando-as na tela.

	Modules		
Dashboard Builder 🔞			
Modules			-10
Reviews			
<ul> <li>Requests</li> </ul>	Overall Summary	Period Summary	Sentiment Trend
<ul> <li>Listings</li> </ul>			
► Kiosk	- 11		
<ul> <li>Surveys</li> </ul>			
	Rating Trend	Source Breakdown	By Source

5. Clique em "Salvar". O painel aparece sob o cabeçalho Criados por mim na página inicial do menu "Painéis".

Save As New

*⊗* Edit

 Mathematical Delete
 Mathematical Set as Default

### **Opções do painel**

BDP-Uptown CSAT ③ 

Reviews & Surveys - Goal: 4.0

Reviews & Surveys - Goal: 4.0

3.9/5

BDP-Uptown CSAT ④ Download PDF

Download CSV

Schedule

Schedule

Source

Save

5%

Neutral

21%

Negative

Para acessar outras opções, clique nas reticências no canto superior direito de cada painel.

Δc	oncões	de	Painel	disponíveia	ะ รลัก	definidas	da	sequinte	maneira.
ЛЭ	opçoes	ue		uisponiveia	5 3 4 0	uennuas	ua	Seguine	mancha.

74%

Positive

Орção	Descrição
Excluir	Remova um painel personalizado da seção <b>Criados por mim</b> . Painéis Públicos e painéis na seção <b>Compartilhados comigo</b> não podem ser excluídos.
Fazer download do PDF	Exporte o painel atual como um relatório em PDF. A página de título do relatório inclui o logotipo da sua conta, o nome do painel, o período de tempo selecionado e as localidades selecionadas.
Fazer download do CSV	Exporte os dados do painel atual em formato CSV. Uma pasta zip será baixada, contendo um arquivo CSV específico para cada widget do seu painel.
Editar	Faça alterações em um painel personalizado existente.
Encaminhar	Envie o painel atual por e-mail com um PDF ou CSV anexo para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail.

Opção	Descrição						
Programar	Crie um relatório programado para enviar automaticamente um e- mail com o painel atual como anexo PDF ou CSV para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função), ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique para um relatório: Nome, Frequência (diária, semanal, mensal, trimestral, anual), Formato e Mensagem para incluir no corpo do e-mail. Você pode editar relatórios programados na guia "Relatórios".						
Compartilhar	Compartilhe seu painel com outras pessoas da sua organização. Procure o usuário (ou função) para o qual você deseja definir permissões, e em seguida defina a permissão desejada (Nenhuma, Ver, Editar). Clique em "+" para adicionar a permissão, e em "Salvar" quando tiver terminado. O painel então aparecerá no menu "Compartilhados comigo" das pessoas com as quais você tiver compartilhado.						
Salvar	Salve todas as alterações feitas em seu painel.						
Salvar como novo	Crie uma cópia de um painel existente. Adicione um nome e uma descrição à cópia, defina uma cronograma de entrega (se desejar) e salve para continuar. Sua cópia do painel agora está disponível em "Criados por mim".						
Definir como Padrão	Selecione um painel como o padrão para ser mostrado ao fazer login na plataforma. O padrão do sistema é mostrar o Painel do mapa.						

Os e-mails de entrega incluem um link para visualizar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório dentro da plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponíveis para usuários com credenciais de conta). <u>Os links dos relatórios permanecem ativos por sete dias.</u>



### Usar o aplicativo de celular

Use o aplicativo de celular da Reputation para acessar seus painéis e outros dados em qualquer lugar a partir de seu dispositivo móvel.

Com o aplicativo de celular da Reputation, disponível na Google Play Store e na App Store da Apple, você pode acessar seus dados e visualizar seus painéis facilmente. Ele possui várias formas de fazer login, incluindo uma opção de "link mágico", acesso com e-mail e senha, e Single Sign On.

A Página inicial proporciona uma visão geral das métricas de desempenho de todas as soluções habilitadas para suas localidades. Você pode ver a sua Pontuação de reputação; uma Tendência de sentimento de suas avaliações; métricas "de todos os tempos", incluindo Classificação média e Volume de avaliações; dados de tendência para contas conectadas de redes sociais; e métricas de pesquisas, incluindo Classificação média e Volume de pesquisas.

Além de permitir que você veja seus dados em seu celular, o aplicativo de celular da Reputation permite um conveniente gerenciamento de reputação:

- Monitore, responda, encaminhe, e responda a avaliações de sites de terceiros.
- Solicite avaliações para suas localidades
- Crie conteúdo, gerencie conversas, e responda a comentários em redes sociais conectadas
- Administre tíquetes ao ajustar filas, estágios e tags; atualizar comentários; adicionar anexos; ou fechar tíquetes completamente
- Crie novos tíquetes através do aplicativo quando necessário
- Gerencia e responda a feedbacks de pesquisa, ou encaminhe pesquisas a um membro da sua equipe

Baixe o aplicativo de celular da Reputation gratuitamente na Google Play Store ou na App Store da Apple para começar a acessar suas informações em qualquer lugar.

Entre em contato com seu Gerente de conta ou com a Equipe de suporte para mais informações.



5:11 PM

Este guia foi útil? Diga para nós: https://bit.ly/rep-guides

## Serviços pagos premium

Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium para trabalhar para você.

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da Precisão (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a Atração de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o Poder das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se **Importa** mais, **Vence** (respostas de avaliações gerenciadas)



Entre em contato com seu Gerente de conta para saber mais sobre nossos Serviços pagos premium



# Recursos adicionais

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Admin
- Brand Social
- Anúncios de empresa
- Experiência
- Caixa de entrada
- Aplicativo para celular
- Páginas e localizadores
- Conectar-se com um representante

- Pontuação de reputação
- Relatórios
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Pesquisas
- Widgets

