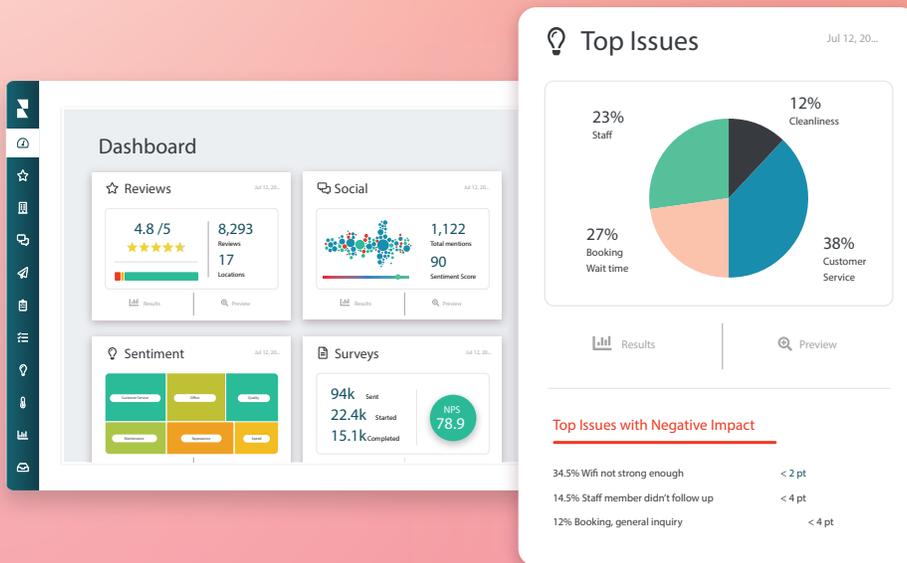


Painel



Índice

I.	Visão geral do painel.....	2
	a. Filtros	
	b. Painel do mapa	
	c. Painel de resumo	
	d. Painel de inquéritos	
II.	Personalizar os painéis existentes.....	10
III.	Gerar painéis personalizados.....	11
	a. Guia passo a passo	
	b. Opções do painel	
IV.	Usar a aplicação de telemóvel.....	14
V.	Serviços pagos premium.....	15
VI.	Recursos adicionais.....	16

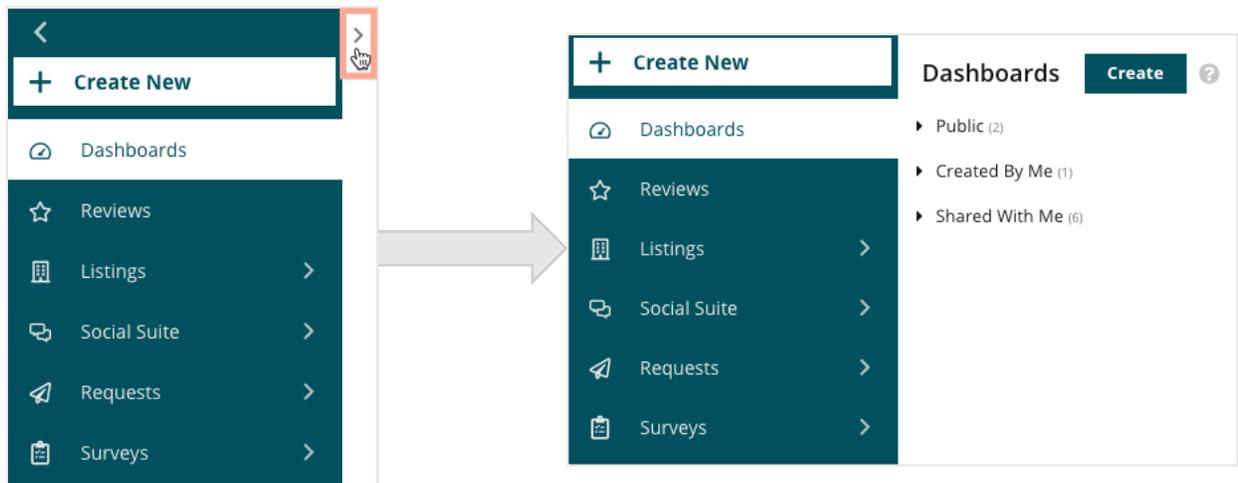
Visão geral do painel

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

O separador **Painéis** fornece painéis públicos pré-preenchidos para rastrear sentimentos, Pontuação de reputação, desempenho de inquéritos e métricas de alto nível por solução.

Também pode visualizar os seus painéis personalizados guardados, bem como painéis que outras pessoas partilharam consigo.

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



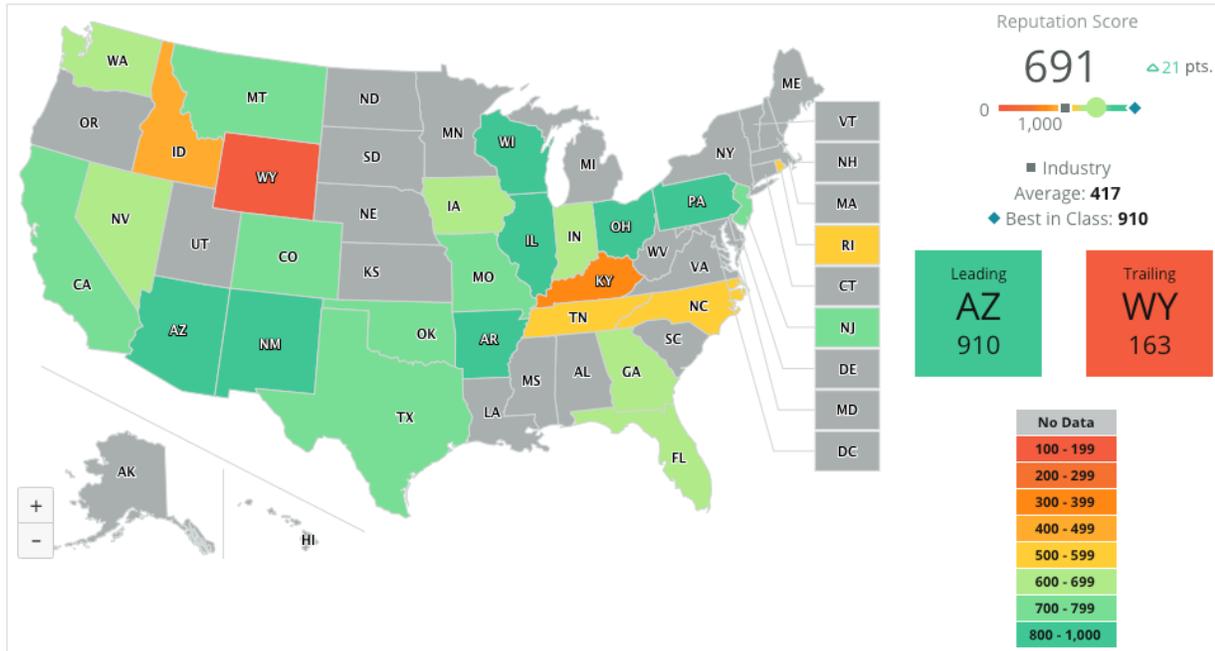
Filtros

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados no separador. Também pode adicionar personalizações a cada painel.

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

Painel do mapa

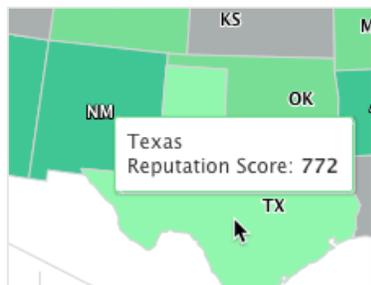
O Painel do mapa é o ecrã padrão após o login na sua conta (se tiver acesso a mais de um local). Aprofunde os dados e insights do painel do mapa clicando nos diferentes estados e seguindo os



passos mostrados abaixo:

1

Passo o cursor do rato sobre as áreas coloridas no mapa para visualizar a Pontuação de



2

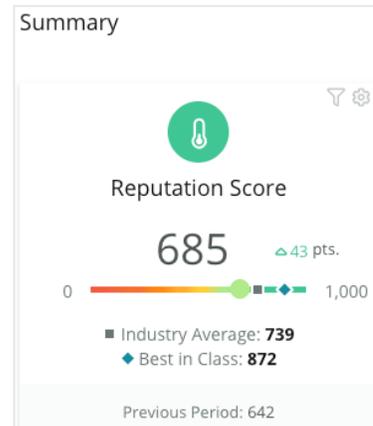
Clique numa região para ver um registo instantâneo de localizações específicas.

Arizona - Locations

BDP Southern AZ	689
BDP Northern AZ	699
BDP Central AZ	701
BDP Mesa	707

3

Clique numa localização específica para abrir o Painel de resumo da mesma.



Os quatro componentes a seguir compõem o Painel do mapa:

Pontuação de reputação

A Pontuação de reputação média de todas as localizações selecionadas.

- A **Média do setor** representa 1000 empresas do seu setor (clientes e não clientes da Reputation.com).
- O **Melhor da categoria** representa as pontuações mais altas dentro desta amostra de 1000 empresas.



À frente e em último

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

Se estiver a colorir o mapa através da classificação por estrelas em vez da pontuação de reputação, À frente é a localização com a classificação média de estrelas mais alta e Em último é a localização com a classificação média mais baixa.



Legenda

Os dados são segmentados num 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 a essa região.



Referência

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

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



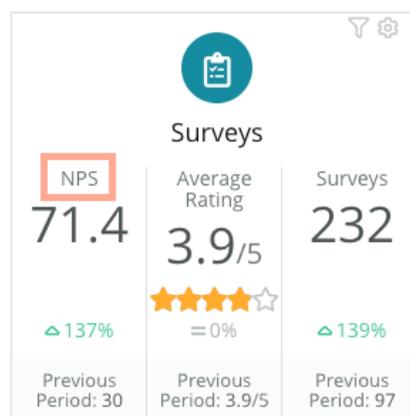
Painel de resumo

O Painel de resumo fornece referências para as soluções que a sua conta ativou. Quando seleciona uma localização específica no Painel do mapa, o filtro de localização é definido. Nem todas as soluções podem estar disponíveis para a sua conta.



Pontuação de reputação

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



Inquéritos

Apresenta o Net Promoter Score (NPS), classificação média por estrelas e o volume de respostas a inquéritos (diferentes das avaliações online) a partir dos inquéritos. 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 os seus produtos e serviços a outras pessoas. Esta pontuação é baseada numa pergunta de inquérito “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?

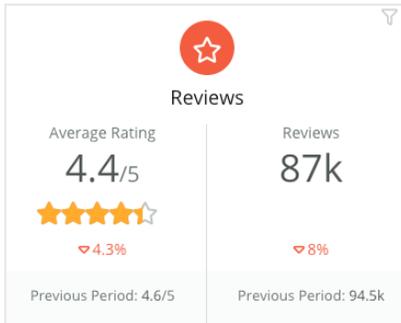
Click on a star to set a rating.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Not Likely Very Likely

Os clientes que lhe dão 6 ou menos são Detratores, os que dão 7 ou 8 são chamados Passivos e os que dão 9 ou 10 são Promotores. Para calcular o seu Net Promoter Score, o sistema subtrai a percentagem de Detratores da percentagem de Promotores.

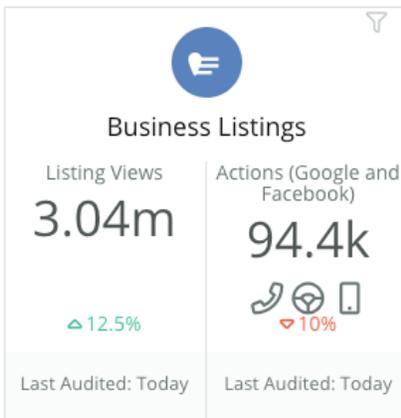
Então, se 50% das pessoas que responderam foram Promotores e 10% foram Detratores, o seu Net Promoter Score é de 40.



Avaliações

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

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



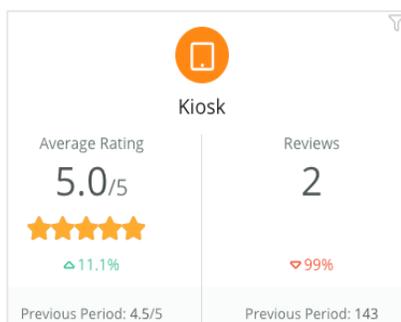
Anúncios

Apresenta visualizações de anúncios e de ações realizadas como ligar à empresa, pedir direções de carro e visitas ao website, acionadas pelos seus anúncios.



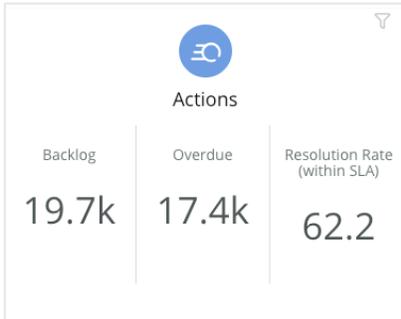
Redes sociais

Apresenta métricas de redes sociais para o total de publicações, o número de seguidores e a interação total (por exemplo, comentários, gostos). Abaixo dos resultados, a variação percentual é indicada com base no período de comparação anterior.

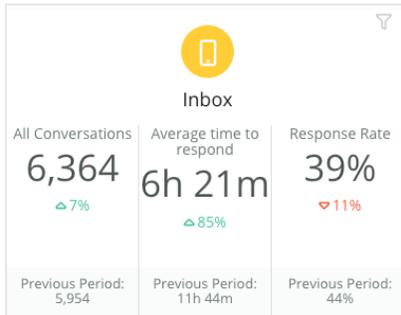


Quiosque

Apresenta resultados de avaliações enviadas a partir de sistemas habilitados para quiosque (função de legacy). O número de avaliações refere-se à conclusão do inquérito (direto) no local.

**Ações**

Apresenta métricas de ações para tickets pendentes acumulados, número de tickets expirados e a percentagem de tickets fechados dentro do prazo.

**Caixa de entrada**

Apresenta 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.

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

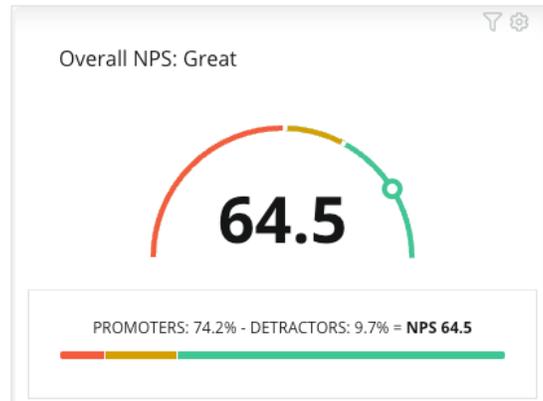
STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	DATE RANGE		
All	Last year		

Painel de inquéritos

O Painel de inquéritos fornece uma visão geral ampla do desempenho dos seus inquéritos ativos. Este painel inclui "widgets de painel" especiais que permitem agregar todos os dados de todos os inquéritos. Pode personalizar cada widget se não quiser incluir todos os inquéritos no seu painel.

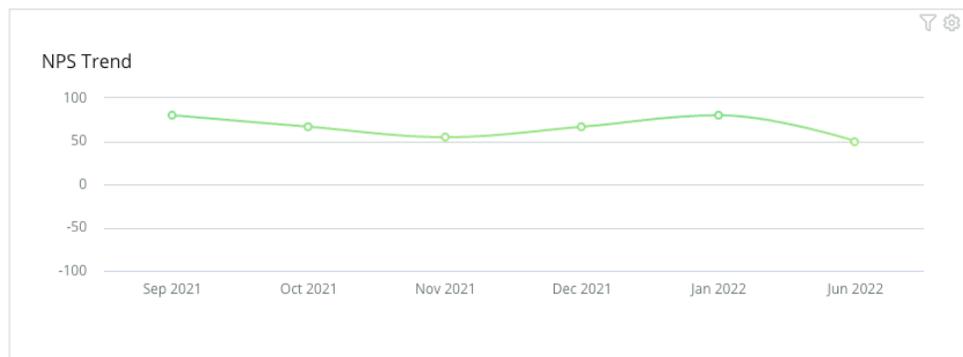
NPS geral

Apresenta a classificação NPS geral para os inquéritos seleccionados. Veja as percentagens de promotores e detratores.



Tendência NPS

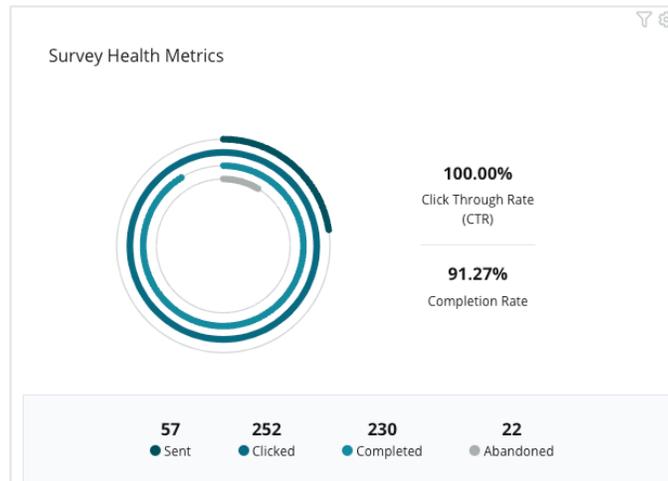
Apresenta a pontuação NPS ao longo do tempo para os inquéritos seleccionados. Passe o cursor do rato sobre o gráfico para visualizar os dados do NPS de cada período.



Nota: 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 do estado do inquérito

Mostra a taxa de cliques e a taxa de conclusão para todos os inquéritos selecionados. Veja métricas de anúncios enviados, abertos, concluídos e abandonados na parte inferior do widget e passando o rato sobre os círculos no gráfico.



Apanhado dos comentários

Apresenta comentários dos inquéritos incluídos nos filtros selecionados.

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

Comment Snapshot

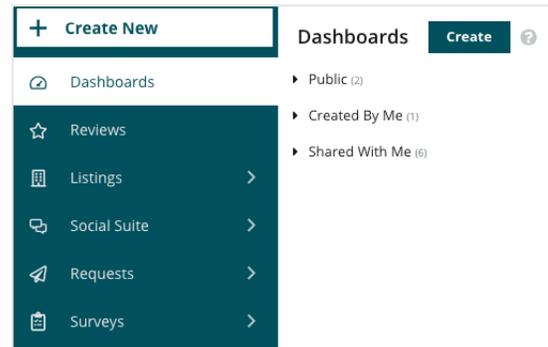
- It was meh. [Show More](#)
- This place is great! Staff is very friendly! [Show More](#)
- Horrible! Dr. Grosse was the worst! [Show More](#)
- Great! [Show More](#)
- Dr. Kershner was amazing! She was very knowledgeable about my exam. [Show More](#)
- I definitely don't recommend this place. Parking 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](#)

Personalizar os painéis existentes

Combine widgets de cada solução num painel personalizado projetado por si.

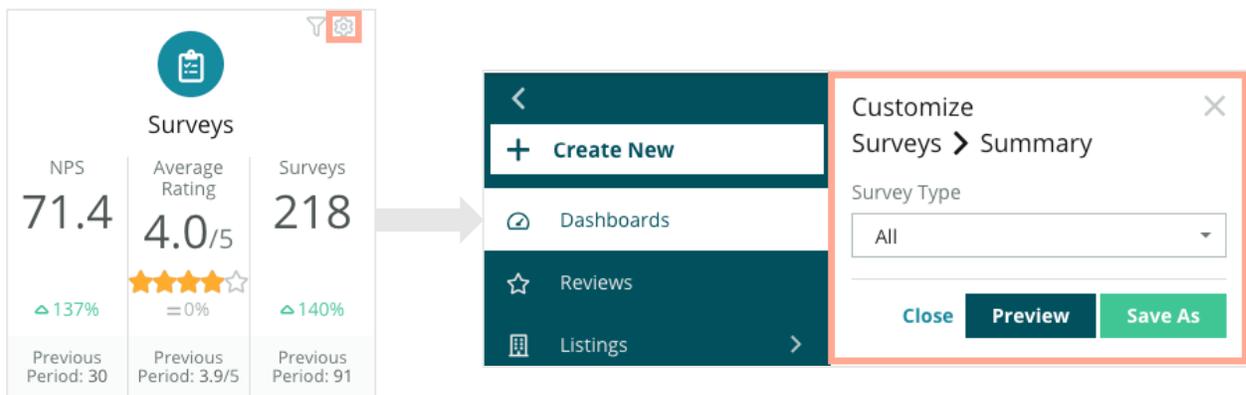
O menu "Painel" é dividido em três categorias:

- **Públicos** – Painéis do sistema disponíveis para personalizar.
- **Criados por mim** – Painéis personalizados que pode configurar.
- **Partilhados comigo** – Painéis personalizados que foram configurados por outra pessoa da sua organização.



Para aceder aos Painéis:

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



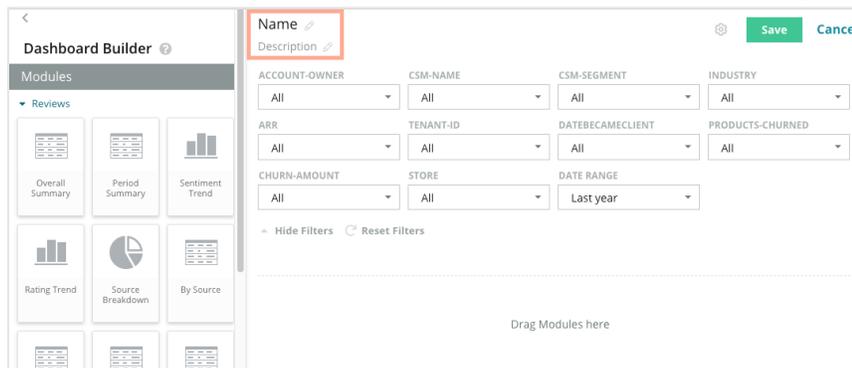
3. Realize uma pré-visualização das alterações para vê-las refletidas no painel em tempo real, ou clique em "**Guardar como**" para as guardar num novo painel.

Gerar painéis personalizados

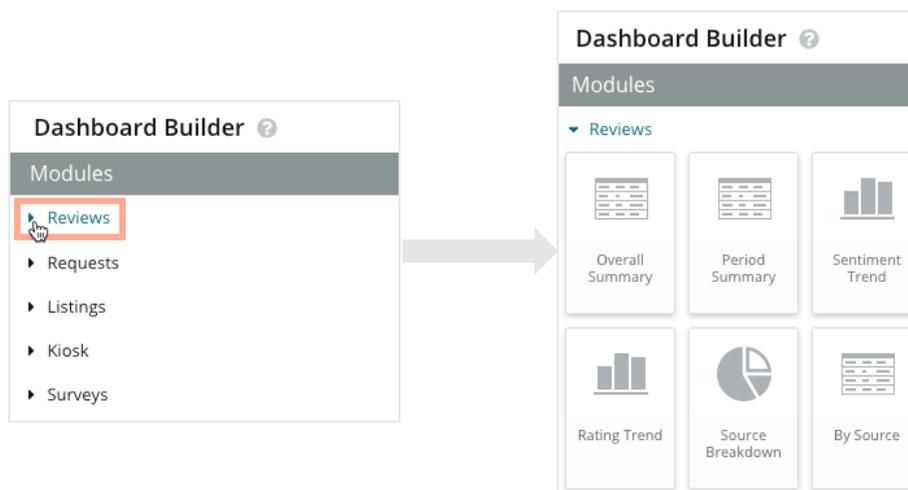
Crie um painel personalizado que inclua as métricas mais importantes para o seu negócio.

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.



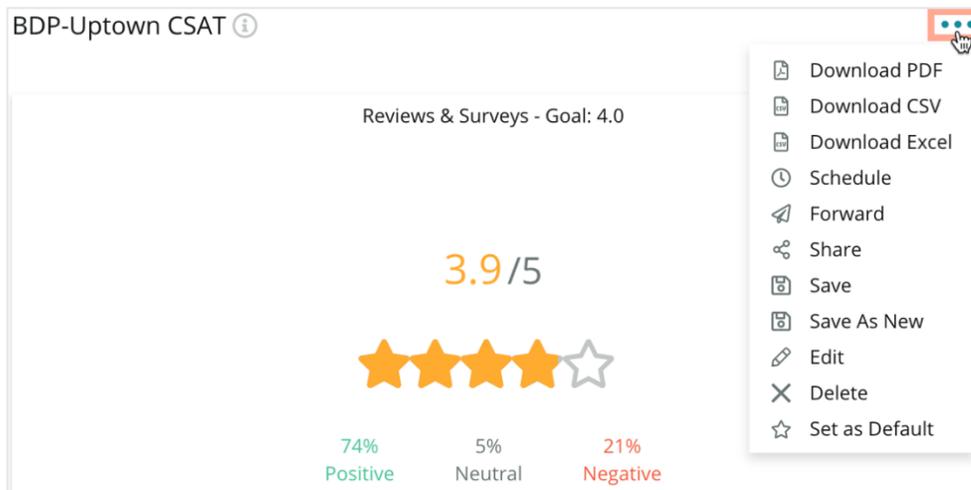
3. Defina os filtros que deseja aplicar aos widgets.
4. Na lista de Módulos, expanda o módulo que deseja usar e então arraste e solte o(s) widget(s) no painel. Pode criar várias colunas, reorganizando-as no ecrã.



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

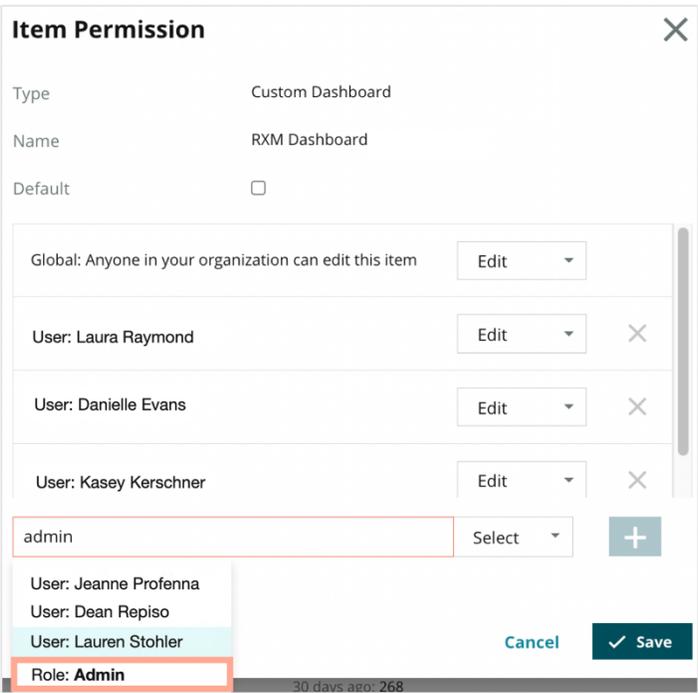
Opções do painel

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



As opções de Painel disponíveis são definidas da seguinte maneira:

Opção	Descrição
Excluir	Remova um painel personalizado da secção Criados por mim . Painéis Públicos e painéis na secção Partilhados comigo 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 logótipo da sua conta, o nome do painel, o período de tempo selecionado e as localizações selecionadas.
Fazer download do CSV	Exporte os dados do painel atual em formato CSV. Inicia-se então o download de uma pasta zip que contém um ficheiro CSV específico para cada widget do seu painel.
Editar	Faça alterações num painel personalizado existente.
Encaminhar	Envie o painel atual por e-mail com um anexo PDF ou CSV para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou endereços de e-mail externos à conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem a incluir no corpo do e-mail.
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.

Opção	Descrição
Agendar	<p>Crie um relatório agendado para que seja automaticamente enviado um e-mail com um anexo PDF ou CSV do painel atual para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou endereços de e-mail externos à conta. Especifique para um relatório: Nome, Frequência (diária, semanal, mensal, trimestral, anual), Formato e Mensagem a incluir no corpo do e-mail. Pode editar relatórios programados no separador "Relatórios".</p>
Partilhar	<p>Partilhe o seu painel com outras pessoas da sua organização. Procure o utilizador (ou função) para o qual deseja definir permissões, e em seguida defina a permissão desejada (Nenhuma, Ver, Editar). Clique em "+" para adicionar a permissão, e em "Guardar" quando tiver terminado. O painel aparecerá então no menu "Partilhados comigo" das pessoas com as quais tiver partilhado.</p> 
Guardar	<p>Guarde todas as alterações feitas no seu painel.</p>
Guardar como novo	<p>Crie uma cópia de um painel existente. Adicione um nome e uma descrição à cópia, defina um cronograma de entrega (se desejar) e guarde para continuar. A sua cópia do painel agora está disponível em "Criados por mim".</p>

Os e-mails de entrega incluem um link para ver o relatório, bem como um link para lançar o relatório dentro da plataforma a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta). *Os links dos relatórios permanecem ativos por sete dias.*

Usar a aplicação de telemóvel

Use a aplicação de telemóvel Reputation para aceder aos seus painéis e outros dados em qualquer lugar a partir do seu dispositivo móvel.

Com a app móvel Reputation, disponível na Google Play Store e na App Store da Apple, pode aceder aos seus dados e visualizar os seus painéis facilmente. Possui várias formas de fazer login, incluindo uma opção de “link mágico”, acesso com e-mail e palavra-passe e Single Sign On.

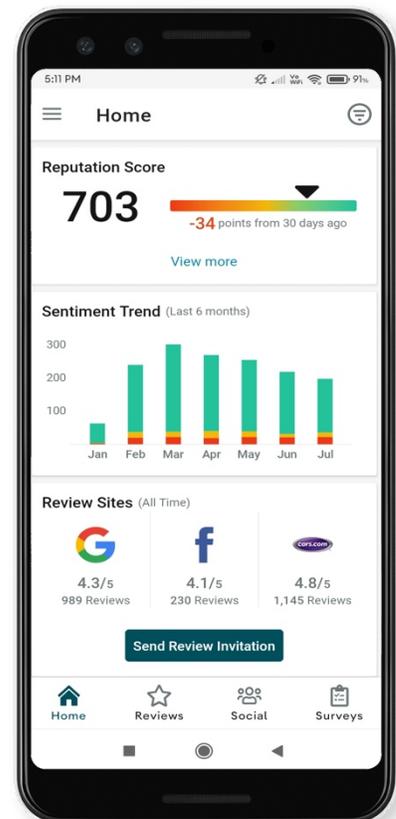
A Página inicial proporciona uma visão geral das métricas de desempenho de todas as soluções ativadas para as suas localidades. Pode ver a sua Pontuação de reputação; uma Tendência de sentimento de suas avaliações; métricas "de todos os tempos", incluindo Classificação média e Volume de avaliações; dados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

Além de permitir que veja os seus dados no seu telemóvel, a aplicação de telemóvel Reputation permite uma conveniente gestão da reputação:

- Monitorize, execute ações, encaminhe e responda a avaliações de sites de terceiros.
- Solicite avaliações para as suas localizações
- Crie conteúdo, faça a gestão de conversas e responda a comentários em redes sociais associadas
- Administre tickets ao ajustar filas, fases e tags; atualizar comentários; adicionar anexos ou fechar tickets completamente
- Crie novos tickets através da aplicação quando necessário
- Faça a gestão e responda a feedbacks de inquéritos, ou encaminhe inquéritos para um membro da sua equipa

Descarregue a aplicação de telemóvel Reputation gratuitamente na Google Play Store ou na App Store da Apple para começar a aceder às suas informações em qualquer lugar.

Entre em contacto com o seu Gestor de conta ou com a Equipa de apoio para mais informações.



Serviços pagos premium

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

Esforçamo-nos por tornar a nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que o seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem uma equipa exclusiva de especialistas que estão prontos a ajudá-lo a fazer a gestão dos seus anúncios; otimizar a sua SEO e postar, publicar e organizar as suas publicações em redes sociais — além de gerir as suas respostas a avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços de valor adicional que são impulsionados pela nossa plataforma e pelos nossos produtos. Estes especialistas irão ajudá-lo a:

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



Entre em contacto com o seu Gestor de conta para saber mais sobre os nossos Serviços pagos premium.

Recursos adicionais

Consulte o nosso conjunto completo de guias do utilizador para saber mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Admin
- Redes Sociais da Marca
- Anúncios de empresa
- Experiência
- Caixa de entrada
- App Móvel
- Páginas e localizadores
- Ligar-se a um representante
- Pontuação de reputação
- Relatórios
- Solicitação
- Avaliações
- Escuta social
- Social Suite
- Inquéritos
- Widgets