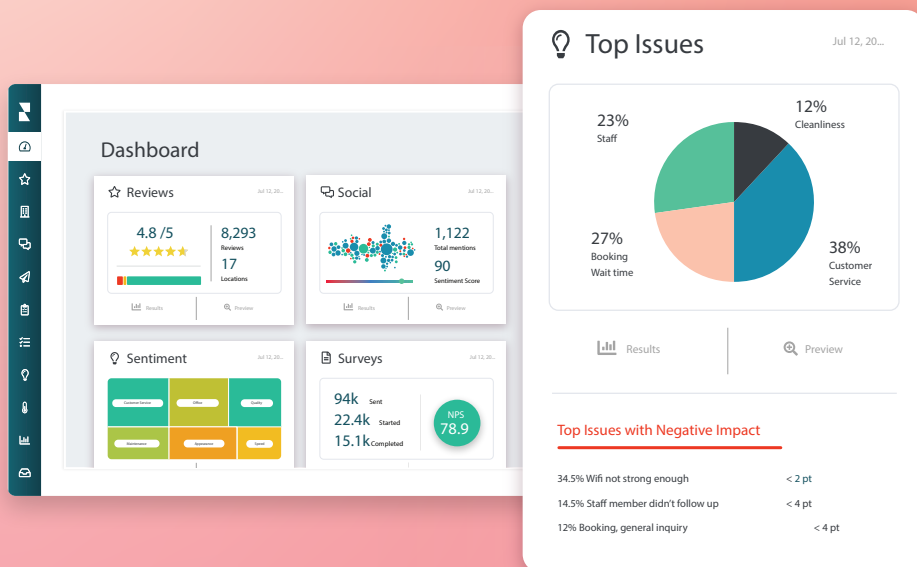


Panou De Comandă



Cuprins

I.	Panourile de comandă	2
	a. Filtre	
	b. Panoul de comandă Hartă	
	c. Panoul de sinteză	
	d. Panoul de comandă Sondaje	
II.	Personalizarea panourilor existente	10
III.	Personalizarea panourilor	11
	a. Ghid pas cu pas	
	b. Opțiuni pentru panourile de comandă	
IV.	Utilizarea aplicației mobile	14
V.	Servicii Premium cu plată	15
VI.	Resurse suplimentare	16

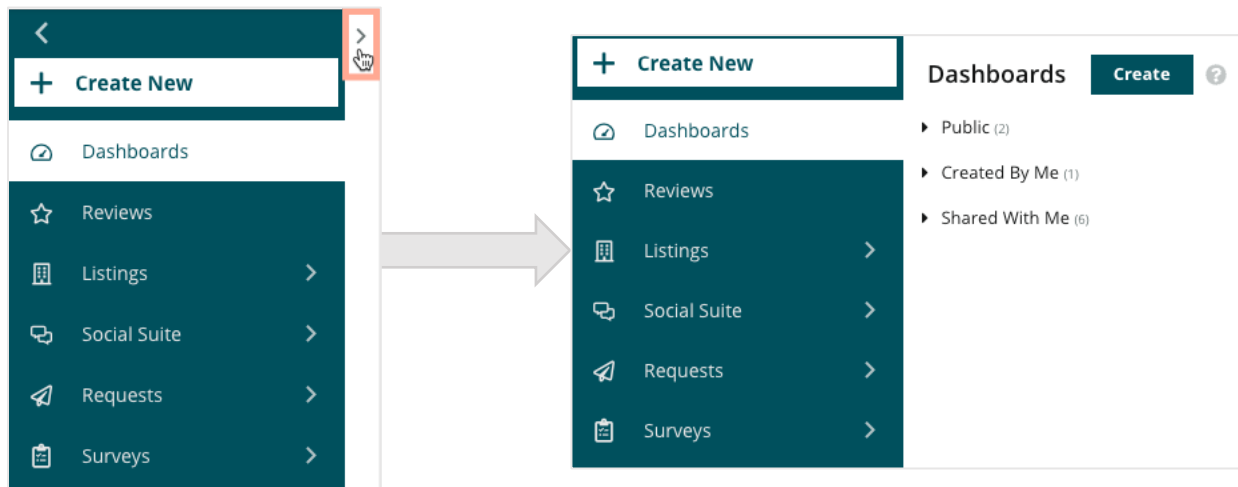
Panourile de comandă

Panoul de comandă oferă o perspectivă asupra performanței companiei dvs. în ce privește Scorul de Reputație și alți indicatori.

Fila **Panouri de comandă** oferă panouri publice gata pregătite pentru urmărirea sentimentelor, a Scorului de Reputație, a performanței în sondaje și a indicatorilor de nivel înalt pentru fiecare soluție.

Puteți de asemenea vizualiza panourile dvs. de comandă personalizate salvate, dar și panourile de comandă trimise de alții.

Pentru a extinde meniul Panouri de comandă, faceți clic pe săgeata din colțul din dreapta sus al meniului de navigare din partea stângă a ecranului.



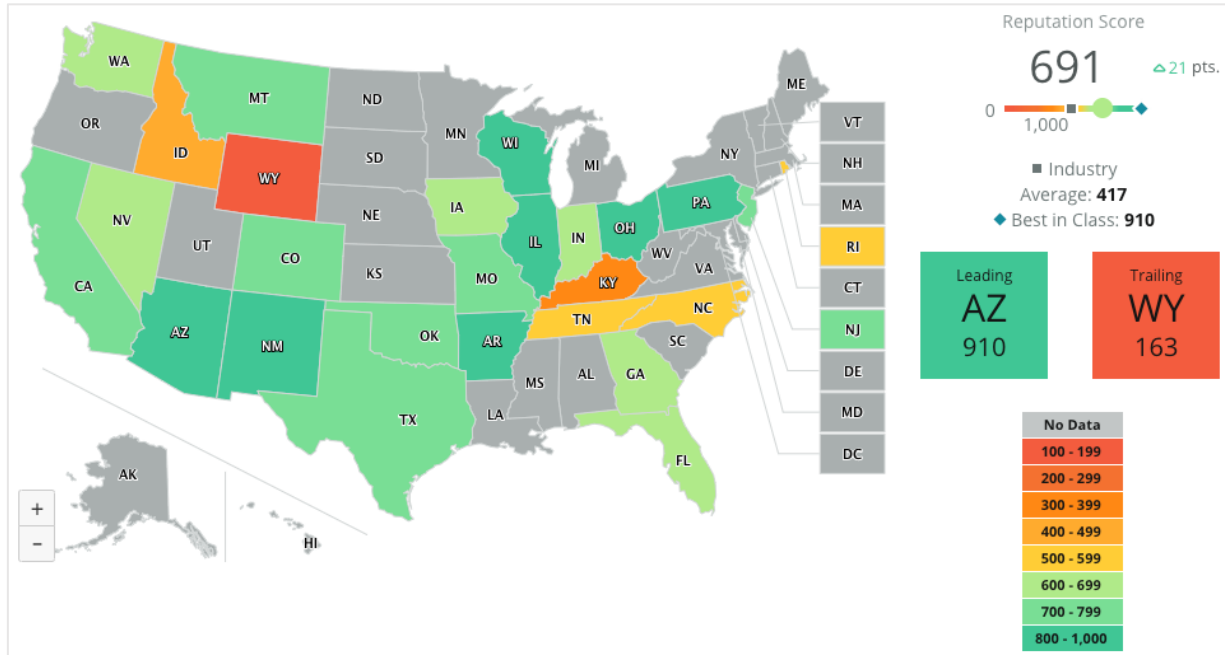
Filtre

Filtrele de pe linia superioară afectează datele afișate în filă. De asemenea, puteți adăuga personalizări la fiecare panou de comandă.

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

Panoul de comandă Hartă

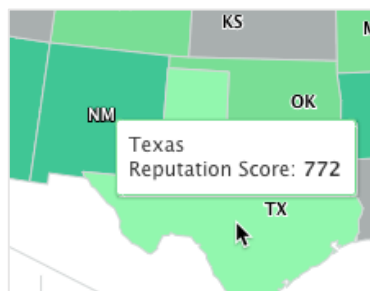
Panoul de comandă Hartă este ecranul implicit când vă conectați la cont (dacă aveți acces la mai mult de o singură locație).



Aprofundați de pe hartă datele și informațiile panoului de comandă făcând clic pe diverse state și urmând pașii de mai jos:

1

Plasați cursorul pe zone colorate de pe hartă pentru a vedea Scorul de Reputație într-o regiune.



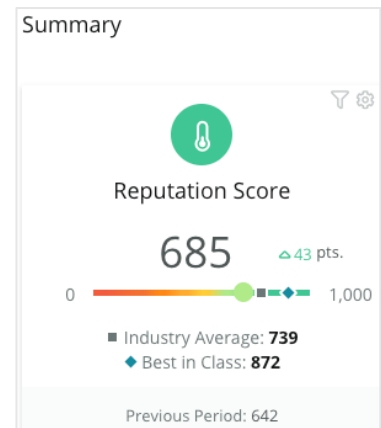
2

Dați clic pe o regiune pentru a vedea un instantaneu cu locațiile individuale.

Arizona - Locations	
BDP Southern AZ	689
BDP Northern AZ	699
BDP Central AZ	701
BDP Mesa	707

3

Dați clic pe o locație individuală pentru a deschide Panoul de sinteză specific acelei locații.



Următoarele patru componente alcătuiesc Panoul de comandă Hartă:

Scorul de Reputație

Scorul de Reputație mediu pentru toate locațiile selectate.

- **Media Industriei** reprezintă 1000 de afaceri din domeniul dvs. (clienți Reputation.com și non-clienți).
- **Liderii clasei** reprezintă cele mai înalte scoruri din mostra de 1000 de afaceri.

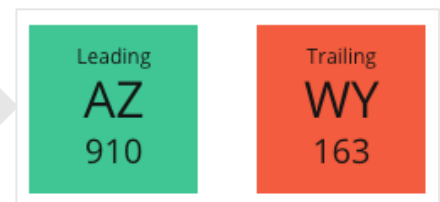


Primele și ultimele

Regiunile cu cel mai mare Scor de Reputație mediu și cele cu cel mai mic Scor de Reputație mediu.

Când colorați harta după Punctajul de evaluare în locul Scorului de Reputație, „Prima” va fi locația cu cel mai mare punctaj mediu de evaluare, iar „Ultima” va fi locația cu cel mai mic punctaj.

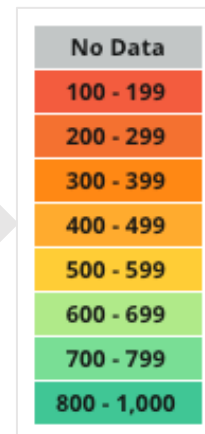
Dacă nicio locație nu se califică pentru filtrele selectate, apare o casetă gri goală.



Legendă

Datele sunt divizate în cadrul unui interval conform filtrului Colorare hartă după (Scor de Reputație sau Punctaj de evaluare) din setările de Personalizare.

Lipsa datelor indică faptul că nicio regiune din selecție nu este asociată contului dvs. sau nu există recenzii asociate acelei regiuni.



Etalon

Filtrul Etalon din Personalizare permite colorarea hărții pentru a vedea care regiuni se situează peste sau sub Media industriei, Liderii clasei sau Media locațiilor mele.

În plus, dacă aveți activată soluția Reflecții competitive, puteți colora harta pentru compararea cu un anumit competitor sau cu toți competitorii.



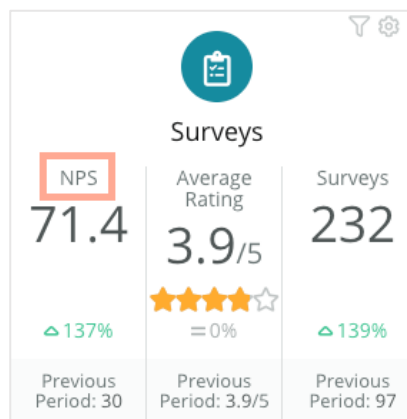
Panoul de sinteză

Panoul de sinteză furnizează etaloane pentru soluțiile activate pe contul dvs. Dacă ați selectat o anumită locație din Panoul de comandă Hartă, filtrul de locații este deja configurat. S-ar putea ca nu toate soluțiile să fie disponibile pentru contul dvs.



Scorul de Reputație

Afișează Scorul de Reputație al contului dvs. pentru perioada selectată. Sub rezultate, media industriei și scorurile liderilor clasei sunt disponibile pentru a vedea cum vă comparați. În plus, e disponibil și scorul contului dvs. pentru perioada anterioară, cu titlu comparativ.



Sondaje

Afișează Punctajul net de recomandare (Net Promoter Score - NPS), punctajul de evaluare mediu și volumul de răspunsuri la sondaj (diferite de recenziile online) preluate din sondaje. Sub rezultate este indicată schimbarea procentuală față de perioada comparabilă anterioară selectată.

Punctajul net de recomandare este un indice cu valori de la -100 la 100 care măsoară disponibilitatea clienților de a recomanda altora produsele și serviciile dvs. Acest punctaj e calculat în baza unei întrebări de sondaj tip „NPS”, ca în imaginea de mai jos:

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

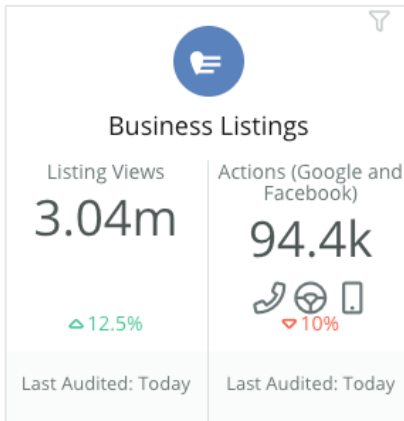
Clienții care vă acordă o notă de 6 sau mai puțin sunt Detractori, cei cu o notă de 7 sau 8 sunt numiți Pasivi, iar cei cu 9 sau 10 sunt Promotori. Pentru a calcula Punctajul net de recomandare, sistemul scade procentul de Detractori din cel al Promotorilor. De exemplu, dacă 50% din respondenți au fost Promotori și 10% au fost Detractori, obțineți un Punctaj net de recomandare de 40.



Recenzii

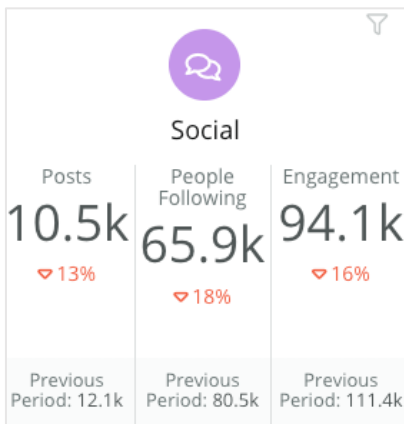
Afișează punctajul de evaluare mediu și volumul de recenzii pentru filtrele selectate.

Sub rezultate este indicată schimbarea procentuală față de perioada comparabilă anterioară.



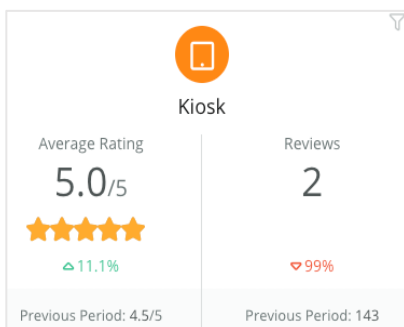
Listări

Prezintă afișări ale listărilor și acțiunile luate în legătură cu clicurile pentru apeluri telefonice, clicurile pentru indicații rutiere și vizitele web invocate din listările firmei dvs.



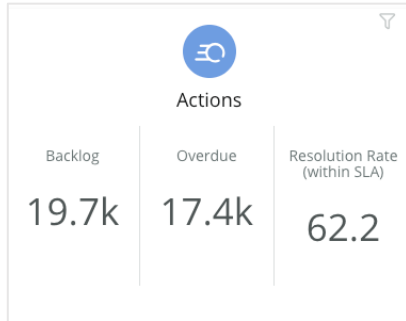
Social

Afișează indicatori sociali pentru totalul postărilor, numărul de urmăritori și implicarea totală (de ex., comentarii, aprecieri). Sub rezultate este indicată schimbarea procentuală față de perioada comparabilă anterioară.



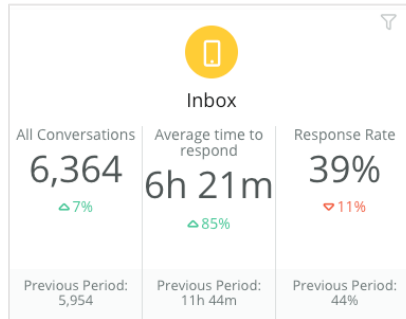
Chioșc

Afișează rezultatele recenziilor făcute din sisteme de tip Chioșc (funcționalitate moștenită). Numărul de recenzii se referă la completarea sondajului la locație (primar).



Acțiuni

Afișează parametri de acțiune pentru tichetele restante, numărul de tichete întârziate și procentul de tichete procesate la timp.



Inbox

Afișează indicatori pentru volumul de conversații, timpul mediu de răspuns și rata de răspuns.

Sub rezultate, indicatorul prezentat se bazează pe perioada comparabilă anterioară.

Notă: utilizați filtrele din partea de sus a paginii pentru a sorta datele. Personalizați-vă filtrele în Rezumat, precum și oricare dintre panourile de comandă din cadrul platformei.

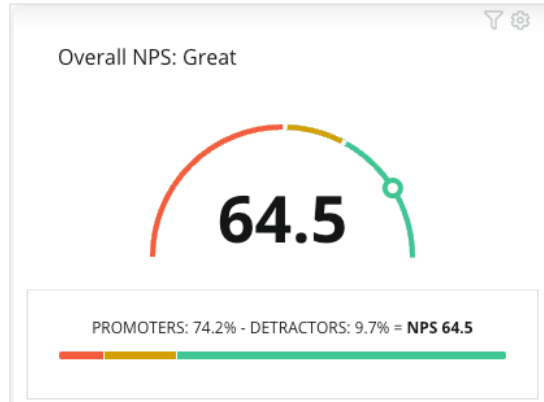
STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All	All	All
BRAND	DATE RANGE		
All	Last year		

Panoul de comandă Sondaje

Panoul de comandă Sondaje oferă o privire de ansamblu asupra performanței din sondajele active. Acest panou de comandă include „widget-uri de panou” care permit agregarea tuturor datelor din toate sondajele. Puteți personaliza fiecare widget dacă nu doriți să includeți toate sondajele în panoul dvs. de comandă.

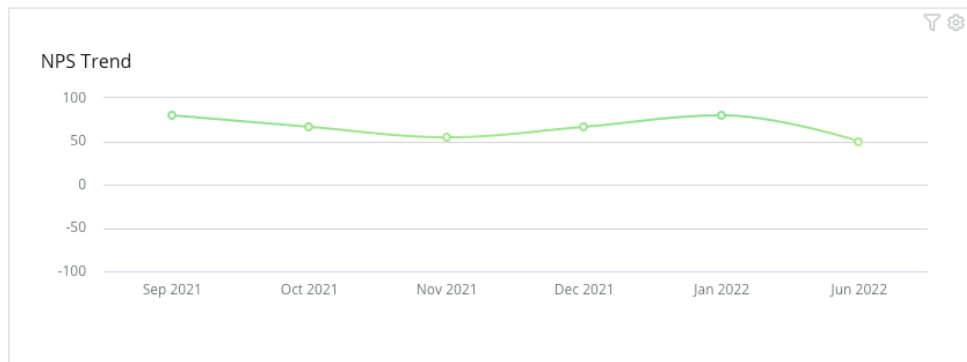
NPS general

Afișează NPS-ul total pentru sondajele selectate. Vizualizați procentele de promotori și detractori.



Tendința NPS

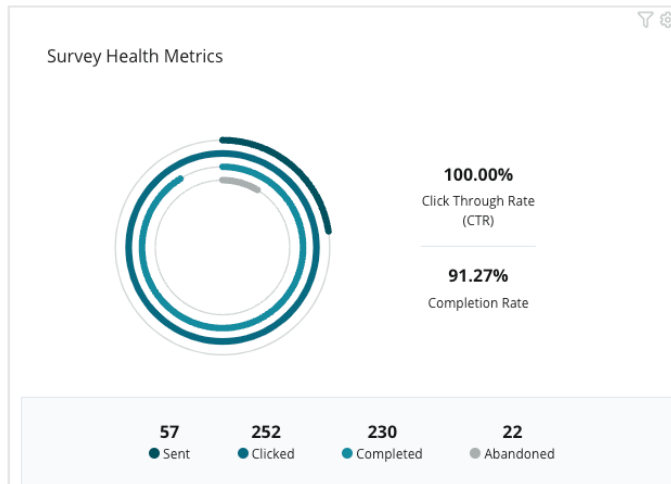
Afișează evoluția în timp a NPS-ului pentru sondajele selectate. Țineți cursorul pe diagramă pentru a vedea valorile NPS pentru fiecare perioadă.



Notă: ajustați setările de Personalizare pentru NPS general și/sau Tendința NPS pentru a afișa punctajul de evaluare sub formă de KPI în loc de NPS.

Indicatori de calitate a sondajelor

Afișează rata de clic și rata de finalizare pentru toate sondajele selectate. Vizualizați indicatorii pentru sondajele trimise, accesate, finalizate și abandonate în partea de jos a widget-ului și plasând cursorul peste cercurile din diagramă.



Instantaneu comentarii

Afișează comentarii din sondajele incluse în filtrele selectate.

Un clic pe **Vizualizați mai mult** afișează întregul comentariu și evaluarea acordată.

Comment Snapshot

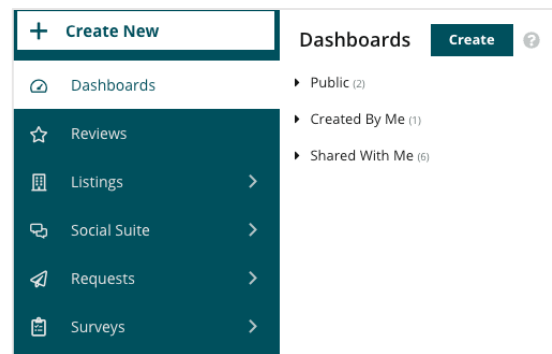
<p>It was meh.</p> <p>Show More</p>	<p>This place is great! Staff is very friendly!</p> <p>Show More</p>
<p>Horrible! Dr. Grosse was the worst!</p> <p>Show More</p>	<p>Great!</p> <p>Show More</p>
<p>Dr. Kershner was amazing! She was very knowledgeable about my exam.</p> <p>Show More</p>	<p>I definitely 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.</p> <p>Show More</p>
<p>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...</p> <p>Show More</p>	<p>BDP is great! Always take care of my eyes and Dr. Repiso is awesome!</p> <p>Show More</p>

Personalizarea panourilor existente

Combinați widget-uri de la fiecare soluție într-un panou de comandă personalizat, proiectat de dvs.

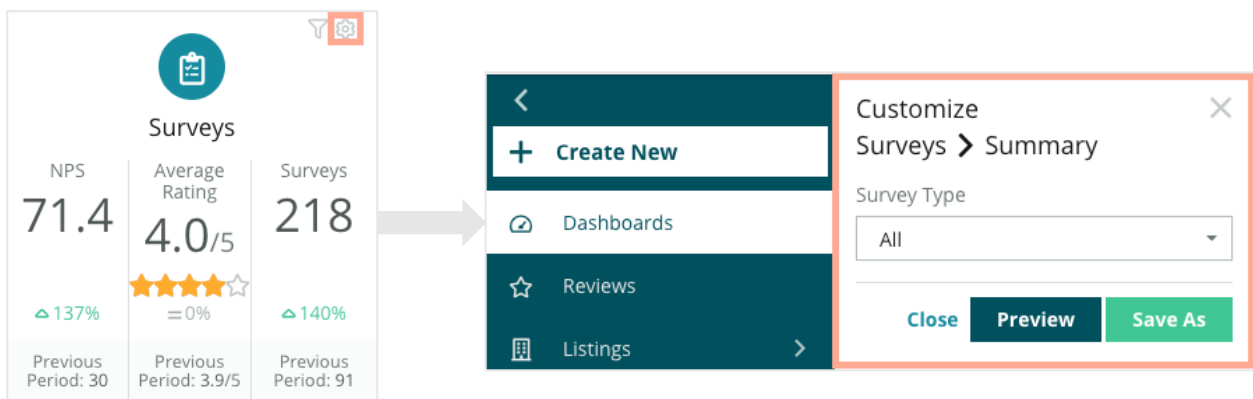
Meniul Panouri de comandă este împărțit în trei categorii:

- **Publice** – Panouri de sistem pe care le puteți personaliza.
- **Create de mine** – Panouri de comandă personalizate, configurate de dvs.
- **Partajate cu mine** – Panouri de comandă personalizate, configurate de altcineva din organizația dvs.



Pentru a accesa Panourile de comandă:

1. Extindeți meniul Panou de comandă cu un clic pe săgeata de extindere din partea stângă a ecranului. Dați clic pentru a deschide un panou.
2. Plasați cursorul peste un widget din panou pentru alte opțiuni de configurare:
 - **Filtre de înlocuire** – Filtrați separat datele din widget folosind alte setări decât cele din filtrele de pe linia superioară.
 - **Personalizare** – Configurați widget-ul cu setări personalizate, cum ar fi titlul și alte setări specifice fiecărui widget.



3. Previzualizați modificările pentru a le vedea efectul asupra panoului de comandă în direct, sau dați clic pe **Salvare ca** pentru a le salva într-un panou nou.

Personalizarea panourilor

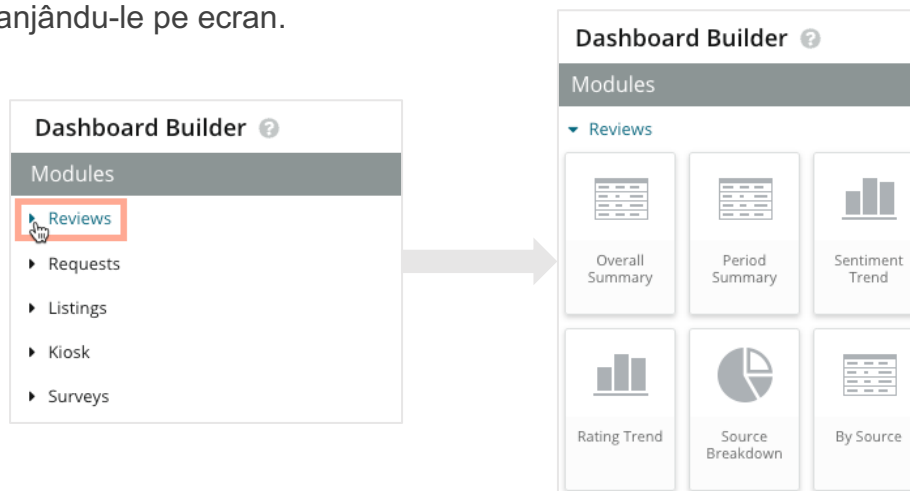
Creați un panou de comandă personalizat care include indicatorii cei mai importanți pentru afacerea dvs.

Pentru a crea un panou de comandă personalizat:

1. Din meniul Panouri de comandă, dați clic pe **Creare**.
2. În Creatorul de panouri de comandă, adăugați un **Nume** și o **Descriere** panoului.

The screenshot shows the 'Dashboard Builder' interface. On the left, there's a 'Modules' list with 'Reviews' expanded, showing various widgets like 'Overall Summary', 'Period Summary', 'Sentiment Trend', 'Rating Trend', 'Source Breakdown', and 'By Source'. On the right, the configuration panel is visible. It has a 'Name' field (highlighted with a red box) and a 'Description' field. Below these are several filter dropdowns: ACCOUNT-OWNER, CSM-NAME, CSM-SEGMENT, INDUSTRY, ARR, TENANT-ID, DATEBECAMECLIENT, PRODUCTS-CHURNED, CHURN-AMOUNT, STORE, and DATE RANGE. At the bottom of the configuration panel, there are 'Hide Filters' and 'Reset Filters' options. The main area of the dashboard builder is currently empty, with a 'Drag Modules here' prompt.

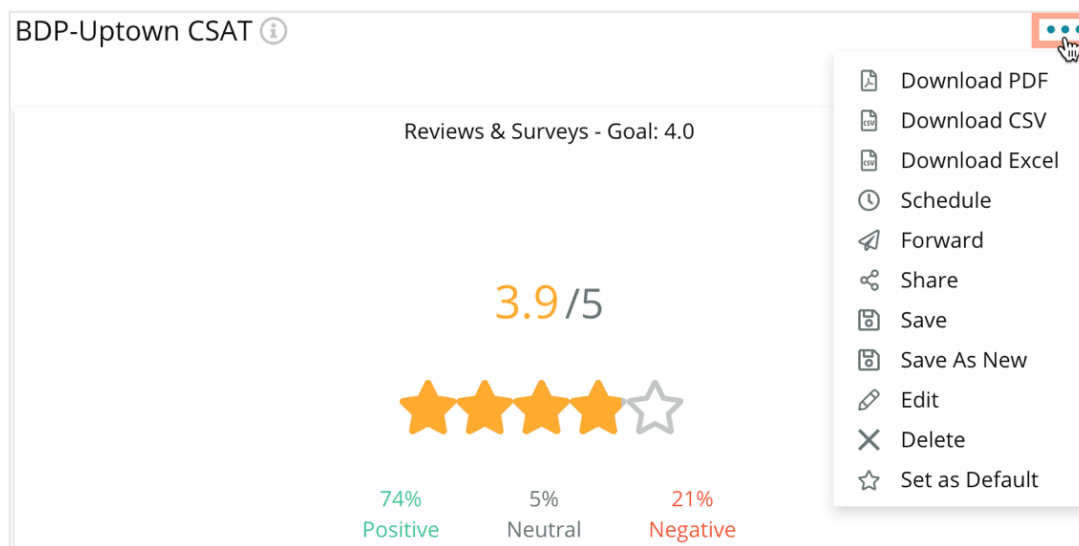
3. Setați filtrele pe care doriți să le aplicați widget-urilor.
4. Din lista Modules (Module), extindeți modulul pe care doriți să îl folosiți și apoi glisați widget-urile către panoul de comandă. Puteți crea mai multe coloane rearanjându-le pe ecran.



5. Dați clic pe **Salvare**. Panoul de comandă apare pe pagina de pornire din Panouri de comandă sub titlul **Create de mine**.

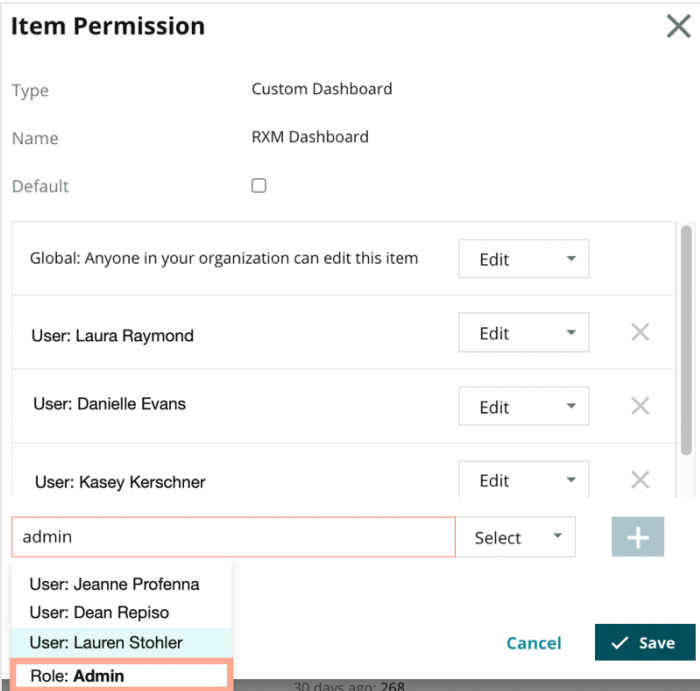
Opțiuni pentru panourile de comandă

Pentru a accesa opțiuni suplimentare, apăsați pe punctele de suspensie din colțul din dreapta sus al fiecărui panou de comandă.



Opțiunile disponibile pentru un panou de comandă sunt definite astfel:

Opțiune	Descriere
Ștergere	Eliminați un panou personalizat din secțiunea Create de mine . Panourile publice și panourile din Partajate cu mine nu pot fi șterse.
Descărcare PDF	Exportați panoul de comandă actual într-un raport PDF. Pagina de titlu a raportului include sigla contului dvs., numele panoului, intervalul de timp selectat și locațiile selectate.
Descărcare CSV	Exportați datele din panoul curent într-un format CSV. Se va descărca un folder Zip cu câte un fișier CSV individual pentru fiecare widget din panoul dvs.
Editare	Modificați un panou personalizat existent.
Redirecționare	Trimiteți panoul curent prin e-mail cu un atașament PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și un mesaj de inclus în corpul e-mailului.

Opțiune	Descriere
Programare	<p>Creați un raport programat care să trimită automat un e-mail cu panoul curent atașat în format PDF sau CSV altor utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați pentru raport numele, frecvența (zilnic, săptămânal, lunar, trimestrial, anual), formatul și mesajul de inclus în e-mail. Puteți edita rapoartele programate din fila Rapoarte.</p>
Partajare	<p>Partajați panoul cu alții din organizația dvs. Căutați utilizatorul sau rolul pentru care doriți să setați permisiuni, apoi alegeți permisiunea dorită (Niciuna, Vizualizare, Editare). Apăsăți pe + pentru a adăuga permisiuni și apoi pe Salvare. Panoul de comandă va apărea în meniul Partajate cu mine al tuturor celor cu care l-ați partajat.</p> 
Salvare	Salvați toate modificările efectuate panoului.
Salvați ca nou	<p>Creați o copie a unui panou existent. Adăugați un nume și o descriere copiei, alegeți un program de livrare (dacă doriți) și salvați. Copia panoului dvs. e disponibilă acum în Create de mine.</p>
Setare ca implicit	<p>Selectați un panou de afișat implicit când vă conectați la platformă. Sistemul afișează în mod implicit Panoul de comandă Hartă.</p>

E-mailurile din livrare includ un link pentru vizualizarea raportului, dar și unul pentru lansarea lui pe platformă, permițând interacțiunea cu datele și personalizarea (pentru utilizatorii cu permisiuni de acces). *Linkurile rapoartelor sunt valabile 7 zile.*

Utilizarea aplicației mobile

Folosiți aplicația mobilă Reputation pentru a accesa din mers panourile de control Reputation și alte date pe dispozitivul dvs. mobil.

Cu aplicația mobilă Reputation disponibilă în Google Play Store și în Apple App Store, vă puteți accesa cu ușurință datele și panourile de comandă folosind diverse metode de autentificare, inclusiv opțiunea „Link magic”, e-mailul și parola sau conectarea unică.

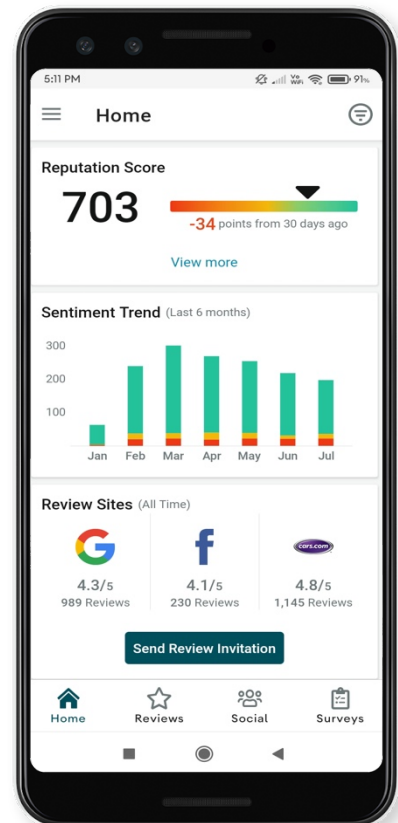
Pagina de pornire oferă o imagine de ansamblu asupra indicatorilor de performanță din cadrul soluțiilor activate pentru locațiile dvs. Vă puteți vedea Scorul de Reputație; tendința sentimentelor din recenziile dvs.; indicatori „De la început”, inclusiv evaluarea medie și volumul recenziilor; date despre tendințe pentru conturile de rețele sociale conectate; și indicatorii sondajelor, inclusiv evaluarea medie NPS și volumul sondajelor.

Pe lângă vizualizarea datelor pe dispozitivul dvs. mobil, aplicația mobilă Reputation vă permite gestionarea convenabilă a reputației în următoarele moduri:

- Monitorizați, răspundeți, redirecționați și răspundeți la recenzii de pe site-uri terțe.
- Solicitați recenzii pentru locațiile dvs.
- Creați conținut, gestionați conversații și răspundeți la comentarii de pe site-urile de rețele sociale conectate
- Luați măsuri în privința tichetelor ajustând cozile, etapele și etichetele, actualizând comentarii, adăugând atașări sau închizând tichete cu totul
- Creați tichete noi după caz, chiar prin aplicația mobilă
- Gestionați și răspundeți la feedbackul din sondaj sau transmiteți sondajele unui membru al echipei

Descărcați aplicația mobilă gratuită Reputation din Google Play Store sau Apple App Store pentru a vă putea accesa informațiile din mers.

Contactați-vă directorul de cont sau echipa de asistență pentru mai multe informații.



Servicii Premium cu plată

Puneți experții noștri din Serviciile Premium cu plată la lucru pentru dvs.

Deși ne străduim să facem platforma intuitivă și eficientă, înțelegem că timpul dvs. e prețios; resursele și capacitatea de gestionare sunt finite. Reputation are o echipă dedicată de experți gata să ajute cu gestionarea listărilor, optimizarea SEO și postarea, publicarea și organizarea postărilor pe rețelele sociale – gestionând, în același timp, și răspunsurile la recenzii. Garantăm excelența pentru clienți cu această suită de servicii valoroase, alimentate de platforma și produsele noastre. Acești experți vă ajută să:

- Mergeți dincolo de **Corectitudine** (Listări gestionate ale firmei)
- Maximizați **Atracția** profilurilor firmei dvs. (Servicii gestionate pentru Google)
- Profitați de **Puterea** rețelelor de socializare (Rețele de socializare gestionate)
- Brandul căruia îi **pasă** cel mai mult, **câștigă** (Gestiunea răspunsurilor la recenzii)



Contactați Directorul dvs. de cont pentru mai multe informații despre Servicii Premium cu plată.

Resurse suplimentare

Consultați setul nostru complet de ghiduri de utilizare pentru a afla mai multe despre platforma Reputation.

- Acțiuni
- Administrator
- Brandul pe rețelele de socializare
- Listările firmei
- Experiență
- Inbox
- Aplicația mobilă
- Pagini și localizatori
- Conectare Rep
- Scorul de Reputație
- Rapoarte
- Solicitare
- Recenzii
- Listări pe rețelele sociale
- Suita de rețele de socializare
- Sondaje
- Widgeturi