

# Информационная Панель



# Содержание

Обзор информационной панели	.2
а. Фильтры	
b. Панель «Карта»	
с. Сводная панель	
d. Панель «Опросы»	
Персонализация готовых информационных панелей	10
Создание персонализированных информационных панелей	11
а. Пошаговое руководство	
b. Опции панелей	
Использование мобильного приложения	14
Платные премиум-услуги	15
Дополнительные ресурсы	16
	Обзор информационной панели

## Обзор информационной панели

Информационная панель отображает информацию об эффективности бизнеса в виде оценки его репутации, а также некоторых дополнительных показателей.

Вкладка **Информационные панели** – это набор открытых панелей, показатели которых помогают отслеживать мнения клиентов, оценку репутации бизнеса, результаты опросов, а также включают дополнительную статистику в зависимости от подключенных опций.

Здесь же отображаются созданные вами панели с персональными настройками и панели, полученные вами из сторонних источников.

Чтобы развернуть меню информационных панелей, нажмите на стрелку в правом верхнем углу навигационного меню в левой части экрана.



### Фильтры

Фильтры, расположенные в верхней части панели, определяют, какие данные будут отображены на экране. Также вы можете добавлять персональные настройки к каждой панели.

MARKET-DMA	DISCONTINUED-OPS	TYPE	REGION	DISTRICT	
All	All	✓ All	← All	✓ All	*
MARKET	STATE	LOCATION	DATE RANGE		
All	All	✓ All	▼ Last year	•	



© 2022 Reputation, Inc. | 2

## Панель «Карта»



Панель «Карта» открывается по умолчанию, когда вы входите в свой аккаунт (если количество объектов, к которым у вас есть доступ, больше одного).

Погрузитесь глубже в данные панели «Карта», нажимая на разные ее свойства и выполняя шаги, указанные ниже:



Было ли данное руководство полезным? Сообщите нам: https://bit.ly/rep-guides

© 2022 Reputation, Inc. | 3

#### Панель «Карта» состоит из следующих четырех компонентов:

#### Оценка репутации

Среднее значение оценки репутации для всех выбранных точек продаж.

- Средняя оценка по отрасли отражает данные по 1000 компаний, работающих в аналогичной с вами сфере (как клиентов Reputation.com, так и тех, кто не пользуется нашими услугами).
- Лучшая оценка в группе отражает самые высокие результаты в этой выборке из 1000 компаний.

#### Лидеры и отстающие

Регионы с самой высокой и самой низкой средней оценкой репутации.

Если переключить карту с отображения оценки репутации на отображение рейтинга, объекты с самым высоким средним рейтингом будут обозначены как лидеры, а с самым низким средним рейтингом – как отстающие. Если ни один объект не соответствует выбранным фильтрам, появляется пустое серое окошко.





#### Легенда

Сегментация данных выполняется на основе фильтра «Окрасить карту по» (оценке репутации или рейтингу), который можно установить в персональных настройках. Отсутствие данных означает, что ни один из выбранных регионов не привязан к вашему аккаунту, или что в системе отсутствуют данные по ним.

#### Контрольные значения

Фильтр «Контрольные значения» в меню «Персональные настройки» позволяет окрашивать карту в зависимости от того, находятся ли показатели работы регионов выше или ниже средней оценки по отрасли, лучшей оценки в группе или средней оценки по вашим объектам.

Кроме того, если у вас подключена опция Информация о конкурентах, вы можете настроить окрашивание карты так, чтобы оно отражало ваши показатели в сравнении с какой-либо из конкурирующих компаний или со всеми конкурентами сразу.







### Сводная панель

Сводная панель отражает контрольные значения для подключенных вами опций. Если выбрать на панели «Карта» конкретную точку продаж, автоматически будет включен фильтр по объектам. <u>В зависимости от возможностей аккаунта, вам</u> могут быть доступны не все опции.



#### Оценка репутации

Отражает оценку репутации вашего бизнеса за конкретный период времени. Ниже указаны средняя оценка по отрасли и лучшая оценка в группе – эти данные помогут вам оценить свое положение по сравнению с конкурентами. Кроме того, вы также можете сравнить текущую оценку работы компании с ее оценкой за более ранний период.



#### Опросы

Здесь отображаются индекс потребительской лояльности (NPS), средний рейтинг и количество пройденных опросов (отличается от количества интернет-отзывов). Внизу указано изменение процентного значения в сравнении с предыдущим периодом по вашему выбору.

Значение индекса потребительской лояльности варьируется от -100 до 100 и означает готовность ваших клиентов рекомендовать ваши товары или

услуги. Значение индекса определяется ответами, полученными в ходе опросов с соответствующими вопросами, как показано на изображении ниже:



Клиенты, которые дают вам оценку 6 баллов или ниже, являются «критиками», оценку от 7 до 8 баллов – «нейтральными», а от 9 до 10 баллов – «сторонниками». Чтобы рассчитать индекс потребительской лояльности вашего бизнеса, система вычитает из процента сторонников процент критиков. Так, если 50% респондентов опроса проявили себя как сторонники, а 10% – как критики, общий индекс потребительской лояльности будет равен 40.







#### Отзывы

Здесь отображается информация о среднем рейтинге и о количестве отзывов для отфильтрованных объектов.

Внизу указано изменение процентного значения в сравнении с предыдущим периодом.

#### Объявления

Здесь показано количество просмотров ваших объявлений и реакций на них – запросов информации о номерах телефона и маршрутах проезда и переходов на сайт со страниц ваших объявлений.



#### Социальные сети

Здесь отражается статистика социальных сетей касательно количества публикаций и подписчиков, а также общий показатель активности пользователей (например, количество комментариев и лайков). Внизу указано изменение процентного значения в сравнении с предыдущим периодом.



#### Киоск

Данные, полученные от «киосков» – автоматических систем проведения опросов и сбора отзывов (опция осталась от прежней версии системы). Число означает количество респондентов, участвовавших в проводившихся вашей компанией опросах (собственные опросы).



#### *Действия*

Здесь отображается статистика по обращениям клиентов – открытым, просроченным и получившим своевременный ответ.



#### Входящие сообщения

Здесь отображаются показатели количества бесед, среднего времени ответа и скорости ответа.

Внизу указаны результаты – показатели в сравнении с предыдущим периодом.

**Примечание:** Для сортировки данных используйте фильтры в верхней части страницы. Настройте свои фильтры на сводной панели, а также на любой другой информационной панели на платформе.

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



### Панель «Опросы»

Панель «Опросы» включает общие данные о результативности опросов, которые проводятся вашей компанией в настоящее время. Панель включает ряд виджетов, позволяющих накапливать и отображать все данные всех опросов. Для каждого виджета возможна персональная настойка на случай, если вы хотите, чтобы на панели были показаны результаты только определенных опросов.

#### Общий индекс потребительской лояльности

Показывает значение индекса, рассчитанного по результатам выбранных опросов. Вы можете увидеть процент сторонников и критиков среди своих клиентов.



Динамика изменения индекса потребительской лояльности

Отражает изменение индекса, рассчитанного по результатам выбранных опросов, с течением времени. Наведите курсор на график, чтобы увидеть значение индекса для каждого периода.



**Примечание:** Настройте и персонализируйте параметры для общего индекса потребительской лояльности и/или динамики изменения индекса потребительской лояльности, чтобы рейтинг (количество звезд) отображался как общий, а не как ключевой показатель эффективности индекса.

#### Статистика по опросам

Здесь отображены коэффициенты кликабельности и полноты заполнения выбранных опросов. Посмотрите статистику по количеству опросов, на которые пользователи перешли, ответили полностью, которые отправили вам и которые забросили, не ответив до конца. Для этого наведите курсор на круги диаграммы или просто ознакомьтесь с легендой внизу.



#### Комментарии

Здесь отображаются комментарии и отзывы клиентов, относящиеся к выбранным опросам.

Нажмите **Развернуть**, чтобы просмотреть полный текст комментария и поставленную клиентом оценку.



**Reputation** 

# Персонализация готовых информационных панелей

Соберите виджеты из разных модулей, чтобы настроить собственную информационную панель.

Меню «Информационная панель» разбито на три категории:

- Общие системные информационные панели, которые вы можете настроить под себя.
- Созданные персонализированные панели с вашими настройками.

+	Create New	Dashboards Create 📀
Ø	Dashboards	Public (2)
☆	Reviews	Created By Me (1)     Shared With Me (6)
▣	Listings >	
Q	Social Suite >	
A	Requests >	
Ē	Surveys >	
iii ₽ \$ 1	Social Suite > Requests > Surveys >	

• Полученные – персонализированные панели,

созданные другими пользователями вашего аккаунта, к которым вам предоставлен доступ.

#### Чтобы начать работать:

- **1.** Разверните меню «Информационная панель», нажав на стрелку в левой части экрана. Нажмите, чтобы открыть панель.
- 2. Наведите курсор на виджет информационной панели, чтобы увидеть дополнительные настройки:
  - Фильтры переопределения фильтруют только данные в виджете в зависимости от настроек фильтров в верхней части экрана.
  - Персонализация настройки виджета, например, название и т. д.; для разных виджетов они разные.



3. Предварительный просмотр позволяет увидеть внесенные изменения, а Сохранить как сохраняет настройки в виде новой информационной панели.



# Создание персонализированных информационных панелей

Создайте собственную панель, на которой будут отображаться именно те показатели, которые наиболее важны для вашей компании.

Чтобы создать персонализированную информационную панель:

- 1. В меню панелей нажмите Создать.
- 2. В окне создания панелей укажите название и описание новой панели.

< Dashboai	rd Builder (	9	Name 🖉 Description 🖉						Save	Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER	CS	M-NAME		CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
<ul> <li>Reviews</li> </ul>			All	-	All	*	All	•	All	*
			ARR	TE	NANT-ID		DATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHURNE	D
			All	-	All	*	All	*	All	-
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT	ST	ORE		DATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	-	All	-	Last year	*		
<u>.11</u>	Ģ		A Hide Filters C	Reset Filter:	3					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source								
						Drag Mo	odules here			

- 3. Задайте нужные вам фильтры для виджетов.
- В списке модулей разверните модули, которые хотите использовать, и перетащите виджет(ы) на новую панель. Вы можете расположить их на экране в несколько столбцов.
   Dashboard Builder @

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

**5.** Нажмите **Сохранить**. Информационная панель отображается под заголовком **«Созданные»** на главной странице информационных панелей.

### Опции панелей

Чтобы открыть дополнительные опции, нажмите на многоточие в правом верхнем углу панели.



Доступные параметры информационной панели:

Параметр	Описание
Удалить	Удалить, персонализированную панель из раздела меню Созданные. Общие панели и панели раздела Полученные удалять нельзя.
Скачать PDF	Экспортировать открытую панель в файл формата PDF. На титульной странице отчета будут указаны логотип вашего аккаунта, название панели, выбранные торговые точки и временной интервал.
Скачать CSV	Экспортировать данные открытой информационной панели в файл формата CSV. Будет скачана архивированная папка, в которой каждый виджет вашей панели будет сохранен как отдельный файл CSV.
Редактировать	Внести изменения в существующую персонализированную панель.
Переслать	Переслать, отправить данную панель в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите тему и составьте текст сопровождающего сообщения.

Параметр	Описание				
Запланировать	Запланировать, создать запланированный отчет с автоматической отправкой панели в виде вложения по email в формате PDF или CSV другим пользователям платформы (имя или статус) или на сторонний электронный адрес. Укажите название отчета, частоту создания (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, ежегодно), формат и составьте текст сообщения. Редактировать запланированные отчеты можно через вкладку «Отчеты».				
Поделиться	Предоставить доступ к панели другим сотрудникам вашей компа Выберите пользователя или статус, которому вы хотите открыть доступ, а затем определите уровень доступа (нет доступа, просм редактирование). Нажмите +, чтобы добавить допуск, и «Сохран чтобы закончить. Информационная панель появится под меню «Созданные» для тех, кому вы предоставили доступ.				
Сохранить	Сохранить любые изменения, внесенные в информационную панель.				
Сохранить как новую	Создать копию существующей панели. Укажите название и дайте описание для копии, запланируйте периодичность создания (при необходимости), и нажмите «Сохранить», чтобы продолжить. Теперь панель сохранена в разделе меню «Созданные».				
Установить по умолчанию	Выбрать одну панель как панель по умолчанию, которая будет отображаться при входе на платформу. Исходно по умолчанию отображается панель «Карта».				

Электронные письма содержат ссылки на просмотр соответствующих отчетов, а также ссылки на запуск отчетов на платформе для работы с данными и их персонализации (доступно пользователям с соответствующими правами). <u>Ссылки</u> будут активны в течение 7 дней.



# Использование мобильного приложения

Используйте мобильное приложение Reputation, чтобы всегда иметь доступ к своим информационным панелям и данным о репутации на мобильном устройстве.

Благодаря мобильному приложению Reputation, доступному в Google Play Store и Apple's App store, вы легко получаете доступ к своим данным и просматриваете свои информационные панели, выбирая способ входа, включая опцию «Magic Link», ввод электронной почты и пароля, а также единый вход.

На домашней странице представлен обзор показателей эффективности для решений, включенных для ваших торговых точек. Вы можете видеть оценку репутации, тренд мнений для отзывов, статистику за все время, средний рейтинг и количество отзывов, данные трендов для подключенных аккаунтов социальных сетей, статистику по опросам, включая средний показатель индекса потребительской лояльности (NPS) и объем опросов.

Благодаря мобильному приложению Reputation вы можете не только просматривать свои данные на мобильном устройстве, но также удобно управлять репутацией компании следующим образом:

- Отслеживайте, реагируйте, пересылайте и отвечайте на отзывы со сторонних сайтов.
- Запрашивайте отзывы об объектах
- Создавайте контент, управляйте беседами и отвечайте на комментарии с подключенных социальных сетей
- Реагируйте на обращения, настраивая очереди, этапы и теги, обновляя комментарии, добавляя вложения или закрывая все обращения
- По мере необходимости создавайте новые обращения прямо в мобильном приложении
- Управляйте и отвечайте на отзывы по опросам или пересылайте опросы участникам команды

Скачайте бесплатное мобильное приложение Reputation с Google Play Store или Apple's App store, чтобы иметь доступ к информации на ходу.

Обратитесь к менеджеру по работе с клиентами или в службу поддержки для получения дополнительной информации.

## Платные премиум-услуги

#### Наши эксперты платформы премиум-услуг рады помочь вам.

Несмотря на наше стремление сделать платформу интуитивно понятной и эффективной, мы понимаем, что самое ценное – это время, а ресурсы и пропускная способность могут быть ограничены. У Reputation есть команда приверженных делу экспертов, готовых помочь вам управлять вашими объявлениями; оптимизировать SEO; публиковать посты в социальных сетях и управлять ими, а также управлять ответами на отзывы. Благодаря этому набору дополнительных услуг, которые поддерживаются нашей платформой и продуктами, мы можем гарантировать высокое качество обслуживания клиентов. Наши эксперты помогут вам:

- Познать точность (управление объявлениями)
- Максимально повысить привлекательность ваших бизнес-профилей (управляемые сервисы для Google)
- Использовать возможности социальных сетей (управление социальными сетями)
- Побеждает тот бренд, который больше других проявляет заботу (управление ответами на отзывы)



За более подробной информацией о платных премиум-услугах обратитесь к менеджеру по работе с клиентами.



## Дополнительные ресурсы

Ознакомьтесь с полным списком руководств пользователя, которые помогают узнать больше о платформе Reputation.

- Действия
- Администратор
- Бренд в социальных сетях
- Объявления
- Опыт
- Входящие сообщения
- Мобильное приложение
- Страницы и указатели
- Rep Connect

- Оценка репутации
- Отчеты
- Запросы
- Отзывы
- Мониторинг социальных сетей
- Социальный модуль
- Опросы
- Виджеты