

# Informačný Panel



# Obsah

I.	Prehľad panelov2
	a. Filtre
	<b>b.</b> Panel mapy
	c. Súhrnný panel
	d. Panel Prieskumy
II.	Prispôsobenie existujúcich panelov10
III.	Vytvorenie vlastných panelov11
	a. Podrobný návod
	b. Možnosti panela
IV.	Používanie mobilnej aplikácie14
V.	Prémiové platené služby15
VI.	Ďalšie zdroje16



# Prehl'ad panelov

Panel poskytuje prehľad o výkone vašej spoločnosti na základe skóre reputácie a ďalších metrík.

Karta **Panely** poskytuje vopred vyplnené, verejné panely na sledovanie sentimentu, skóre reputácie, výkonu prieskumu a metriky vysokej úrovne na riešenie.

Môžete si zobraziť svoje upravené panely a takisto panely, ktoré s vami zdieľajú ostatní.

Ak chcete rozbaliť ponuku Panely, kliknite na šípku v pravom hornom rohu navigačnej ponuky na ľavej strane obrazovky.



### Filtre

Filtre v hornom riadku ovplyvňujú údaje zobrazené na karte. Ku každému panelu môžete takisto pridať vlastné úpravy.

MARKET-DMA		DISCONTINUED-0	PS	TYPE		REGION		DISTRICT	
All	•	All	-	All	•	All	*	All	•
MARKET		STATE		LOCATION		DATE RANGE			
All	*	All	•	All	•	Last year	•		



### **Panel mapy**

Panel mapy je predvolená obrazovka po prihlásení sa do vášho účtu (ak máte prístup k viac než jednej lokalite).



Kliknutím na jednotlivé štáty a vykonaním nižšie uvedených krokov získate podrobnejší prehľad o údajoch a prehľadoch na mape:



**Reputation** 

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/rep-guides

### Panel mapy vytvárajú štyri komponenty:

### Skóre reputácie

Priemerné Skóre reputácie všetkých zvolených lokalít.

- Priemer v odvetvípredstavuje 1000 spoločností vo vašom odvetví (zákazníci aj nezákazníci Reputation.com).
- Najlepší vo svojej triede predstavuje najvyššie skóre v rámci danej vzorky 1000 spoločností.

### Vedenie a sledovanie

Regióny s najvyšším a najnižším priemerným skóre reputácie.

Ak vyfarbujete mapu podľa hodnotení s hviezdičkami, a nie podľa skóre reputácie, vedúca lokalita je tá s najvyšším priemerným hodnotením hviezdičiek a sledujúca je lokalita s najnižším priemerným hodnotením hviezdičiek.

Ak vybraným kritériám nevyhovuje žiadna lokalita, zobrazí sa prázdne sivé pole.

### Legenda

Dáta sú segmentované do radu v závislosti od filtra Farebná mapa podľa (skóre reputácie alebo hodnotenie hviezdičkami) zvoleného v nastaveniach Prispôsobiť.

Žiadne údaje znamenajú, že s vaším účtom nie je spojený žiadny región vo výbere alebo že s daným regiónom neboli spojené žiadne recenzie.

### Benchmark

Filter Benchmark v časti Prispôsobiť vám umožňuje vyfarbiť mapu, aby ste videli, ktoré regióny sú nad alebo pod priemerom v odvetví, najlepšie vo svojej triede alebo priemerom mojich lokalít.

Ak ste okrem toho povolili riešenie konkurencieschopné náhľady, môžete vyfarbiť mapu a porovnať ju oproti konkrétnemu konkurentovi alebo všetkým konkurentom.

### **Reputation**

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/repguides





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



### Súhrnný panel

Súhrnný panel poskytuje referenčné porovnanie pre riešenia, ktoré sú pre váš účet k dispozícii. Ak ste si v Paneli mapy vybrali určitú oblasť, filter lokality je už nastavený. *Nie všetky riešenia musia byť dostupné pre váš účet.* 



### Skóre reputácie

Zobrazí skóre reputácie pre váš účet za zvolené obdobie. Pod výsledkami sú k dispozícii skóre priemeru v odvetví a najlepší v triede, aby ste videli, ako na tom ste v porovnaní s ostatnými. Na porovnanie je pre váš účet k dispozícii aj skóre za predchádzajúce obdobie.

		人感
	Surveys	
NPS 71.4	Average Rating <b>3.9</b> /5	Surveys 232
△137%	=0%	<b>△</b> 139%
Previous Period: 30	Previous Period: 3.9/5	Previous Period: 97

### Prieskumy

Zobrazuje Čisté skóre promótera (NPS), priemerné hodnotenie vo hviezdičkách a obsah odoslaných prieskumov (iné než online recenzie) z prieskumov. Pod výsledkami je uvedené percento zmeny na základe predchádzajúceho porovnateľného zvoleného obdobia.

Čisté skóre promótera je index v rozsahu od – 100 do 100, ktorý meria vôľu zákazníkov odporučiť výrobky a služby iným ľudom. Toto skóre je založené na type otázky v prieskume o "NPS", ako zobrazuje obrázok nižšie:



Zákazníci, ktorí dajú 6 alebo menej bodov, sú ohovárači, udeľujúci skóre 7 alebo 8 sa nazývajú pasívni a 9 alebo 10 sú promotéri. Pre výpočet Čistého skóre promotéra systém odpočítava percento ohováračov od percenta promotérov. Takže ak 50 % respondentov boli promotéri a 10 % boli ohovárači, vaše skóre čistých promotérov je 40.



### Recenzie

Zobrazí priemerné hodnotenie s hviezdičkami a objem recenzií pre zvolené filtre.

Pod výsledkami je uvedené percento zmeny na základe predchádzajúceho porovnateľného obdobia.



### Záznamy

Zobrazuje zobrazenia záznamov a kroky vykonané ohľadne kliknutí na telefonáty, kliknutí na smery jazdy a návštevy webových stránok podnietené z obchodných záznamov.



### Sociálne siete

Zobrazuje sociálnu metriku pre celkové príspevky, počet sledovateľov a celkové zapojenie (napr. komentáre, hodnotenia Páči sa mi to). Pod výsledkami je uvedené percento zmeny na základe predchádzajúceho porovnateľného obdobia.



### Kiosk

Zobrazuje výsledky recenzií odoslaných zo systémov s povoleným Kioskom (funkcia staršej verzie). Počet recenzií odkazuje na dokončenie prieskumu na mieste (prvá strana).

### Reputation

Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/repguides



### **O**patrenia

Zobrazuje metriku akcií pre rozpracované lístky, počet lístkov po termíne a percento lístkov ukončených načas.

### Prijaté správy

Zobrazuje metriky pre množstvo konverzácií, priemerný čas na odpoveď a mieru odpovedí.

Pod výsledkami je uvedená metrika na základe predchádzajúceho porovnateľného obdobia.

**Poznámka:** Na usporiadanie údajov použite filtre v hornej časti stránky. Prispôsobte si filtre v Súhrne aj všetky informačné panely v rámci platformy.

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



### **Panel Prieskumy**

Panel Prieskumy poskytuje vysokú úroveň prehľadu o výkone naprieč aktívnymi prieskumami. Tento panel obsahuje špeciálne widgety informačného panela, ktoré umožňujú agregovať všetky údaje zo všetkých prieskumov. Môžete upravovať každý widget, ak nechcete zahrnúť na váš panel všetky prieskumy.

### Celkové NPS

Zobrazuje celkové NPS zvolených prieskumov. Zobrazte percentá promotérov a ohováračov.



### Trend NPS

Zobrazuje NPS za dobu zvolených prieskumov. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte NPS dáta každého obdobia.



**Poznámka:** Upravte si vlastné nastavenia pre Celkové NPS a/alebo Trend NPS tak, aby sa ako typ KPI namiesto kritéria NPS zobrazovalo hviezdičkové hodnotenie.

**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/repguides

### Metrika zdravia prieskumu

Zobrazuje rýchlosť preklikávania a rýchlosť dokončenia pre všetky zvolené prieskumy. Zobrazte metriku odoslaných, kliknutých, dokončených a zrušených naspodku widgetu a krúžením ponad krúžky grafu.



### Snímka komentára

Zobrazuje komentáre z prieskumov zahrnutých vo zvolených filtroch.

Kliknite na možnosť **Show More** (Zobraziť viac) na zobrazenie celého komentára a poskytnutého hodnotenia.



**Reputation** 

# Prispôsobenie existujúcich panelov

Widgety z jednotlivých riešení môžete skombinovať do vlastného informačného panela, ktorý navrhnete.

Ponuka Informačný panel je rozdelená do troch kategórií:

- Verejné systémové informačné kanály, ktoré si môžete prispôsobiť.
- Vytvorené mnou vlastné informačné kanály, ktoré ste si nakonfigurovali.
- Zdieľané so mnou prispôsobené informačné panely, ktoré nakonfiguroval niekto iný vo vašej organizácii.



### Postup na získanie prístupu k informačným panelom:

- 1. Kliknutím na šípku rozbalenia na ľavej strane obrazovky rozbaľte ponuku Informačný panel. Kliknutím otvorte informačný panel.
- 2. Umiestnením kurzora myši na widget informačného panela zobrazíte ďalšie možnosti konfigurácie:
  - **Prepísať filtre** vyfiltruje len údaje vo widgete na základe iných nastavení ako filtre v hornom riadku.
  - **Prispôsobiť** umožňuje použiť na widget vlastné nastavenia, ako je napríklad názov a ďalšie nastavenia špecifické pre daný widget.



 Ak chcete zobraziť ukážku zmien informačného panela v reálnom čase, kliknite na Preview(Ukážka). Ak chcete zmeny uložiť ako nový informačný panel, kliknite na Save As (Uložiť ako).

**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/repguides

# Vytváranie vlastných panelov

V prípade potreby si môžete vytvoriť vlastný informačný panel obsahujúci metriky, ktoré sú pre vašu firmu najdôležitejšie.

Ak chcete vytvoriť vlastný informačný panel, postupujte takto:

- 1. V ponuke panelov kliknite na Create (Vytvoriť).
- 2. V nástroji na zostavenie panela pridajte názov a opis panela.

< Dashboar	d Builder (	9	Name 🖉 Description 🖉					③ Save	e Cancel
Modules			ACCOUNT-OWNER	CSM-NAM	E	CSM-SEGMENT		INDUSTRY	
<ul> <li>Reviews</li> </ul>			All	✓ All	*	All	*	All	-
			ARR	TENANT-I	)	DATEBECAMECLIENT		PRODUCTS-CHU	RNED
			All	▼ All	*	All	*	All	*
Overall	Period	Sentiment	CHURN-AMOUNT	STORE		DATE RANGE			
Summary	Summary	Trend	All	▼ All	*	Last year	*		
	<b>e</b>		▲ Hide Filters C <sup>2</sup>	Reset Filters					
Rating Trend	Source Breakdown	By Source							
					Drag M	odules here			

- 3. Nastavte filtre, ktoré chcete použiť na widgety.
- 4. V zozname Moduly rozbaľte modul, ktorý chcete použiť, a potiahnite požadované widgety na informačný panel. Úpravou usporiadania na obrazovke môžete vytvoriť viacero stĺpcov.
  Dashboard Builder @

	Modules		
Dashboard Builder 📀	<ul> <li>Reviews</li> </ul>		
Modules Reviews	Overall	Period	Sentiment
<ul> <li>Listings</li> </ul>	Summary	Summary	Trend
<ul><li>Kiosk</li><li>Surveys</li></ul>			
	Rating Trend	Source Breakdown	By Source

5. Kliknite na Save (Uložiť). Panel sa zobrazuje v časti Vytvorené mnou na domovskej stránke informačných panelov.

**Reputation** Bola pre vás táto príručka užitočná? Dajte nám vedieť: https://bit.ly/repguides

### Možnosti panela

Ak chcete získať prístup k ďalším možnostiam, kliknite na tri bodky v pravom hornom rohu informačného panela.



Dostupné možnosti pre informačné panely sú definované nasledovne:

Možnosť	Opis
Odstrániť	Odstráni vlastný informačný panel zo sekcie <b>Vytvorené mnou</b> . Verejné informačné panely a panely v sekcii <b>Zdieľané so mnou</b> nemožno vymazať.
Prevziať PDF	Exportuje aktuálny informačný panel do prehľadu vo formáte PDF. Titulná strana prehľadu obsahuje logo účtu, názov informačného panela, vybrané obdobie a vybrané miesta.
Prevziať CSV	Exportuje údaje aktuálneho informačného panela do formátu CSV. Stiahne sa jeden priečinok vo formáte zip obsahujúci samostatný súbor CSV každého widgetu informačného panela.
Upraviť	Umožňuje vykonať zmeny v existujúcom vlastnom informačnom paneli.
Preposlať	Odošle aktuálny informačný panel e-mailom s priloženým súborom PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte predmet a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu.

Možnosť	Opis				
Naplánovať	Umožňuje vytvoriť naplánovaný prehľad na automatické odosielanie e-mailom s aktuálnym panelom ako prílohou vo formáte PDF alebo CSV iným používateľom platformy (jednotlivcom alebo rolám) alebo na e-mailové adresy mimo účtu. Zadajte názov prehľadu, frekvenciu (raz za deň, raz za týždeň, raz za mesiac, raz za štvrťrok, raz za rok), formát a správu, ktorá sa má pridať do textu e-mailu. Naplánované prehľady môžete upraviť na karte Prehľady.				
	Umožňuje zdieľať panel s inými používateľmi v organizácii. Vyhľadajte používateľa alebo rolu, pre ktorú chcete nastaviť povolenia, a potom nastavte požadované povolenie (žiadne, zobrazenie alebo úprava). Kliknutím na + pridajte povolenie a po skončení kliknite na Save (Uložiť). Panel sa potom zobrazí v ponuke "Zdieľané so mnou" každému, s kým ste ho zdieľali.				
	Name BXM Dashboard				
	Default				
Zdieľať	Global: Anyone in your organization can edit this item Edit 🔹				
	User: Laura Raymond Edit 👻 🔀				
	User: Danielle Evans Edit - ×				
	User: Kasey Kerschner Edit - X				
	admin Select - +				
	User: Lauren Stohler Cancel Save				
Uložiť	Uloží všetky zmeny vykonané v informačnom paneli.				
Uložiť ako nový	Vytvorí kópiu existujúceho panela. Pridajte názov a opis kópie, v prípade potreby nastavte plán doručenia a pokračujte uložením údajov. Kópiu panela budete mať k dispozícii v sekcii Vytvorené mnou.				
Nastaviť ako predvolený	Vyberte jeden informačný panel ako predvolený, ktorý sa zobrazí po prihlásení na platformu. Predvoleným nastavením systému je zobrazenie informačného panela Mapa.				

E-maily na doručenie obsahujú odkaz na zobrazenie prehľadu, ako aj odkaz na spustenie prehľadu v rámci platformy, aby bolo možné interagovať s údajmi a pridať prispôsobenia (dostupné pre používateľov s prihlasovacími údajmi účtu). <u>Odkazy na prehľady zostanú aktívne 7 dní.</u>



# Používanie mobilnej aplikácie

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation získate prístup k informačným panelom a ďalším údajom o svojej reputácii priamo vo svojom mobilnom zariadení.

Pomocou mobilnej aplikácie Reputation, ktorá je k dispozícii v obchode Google Play a Apple App store, môžete ľahko pristupovať k svojim údajom a zobrazovať svoje riadiace panely prostredníctvom rôznych spôsobov prihlásenia vrátane možnosti "Magic Link", zadávania e-mailu a hesla a funkcie jednotného prihlásenia.

Domovská stránka poskytuje prehľad výkonnostných ukazovateľov v rámci riešení dostupných pre vaše lokality. Môžete si zobraziť skóre reputácie, trend sentimentu vašich recenzií, metriky "za celý čas" vrátane priemerného hodnotenia a objemu recenzií, údaje o trendoch pre pripojené sociálne účty a metriky prieskumov vrátane priemerného hodnotenia NPS a objemu prieskumov.

Okrem zobrazenia údajov na mobilnom zariadení mobilná aplikácia Reputation umožňuje pohodlnú správu reputácie týmito spôsobmi:

- Monitorujte, reagujte, preposielajte a odpovedajte na recenzie zo stránok tretích strán.
- Požiadať o recenzie pre svoje lokality
- Vytvárajte obsah, spravujte konverzácie a odpovedajte na komentáre na pripojených sociálnych sieťach
- Vykonávajte akcie na lístkoch úpravou frontov, fáz a značiek, aktualizáciou komentárov, pripájaním príloh alebo úplným zatvorením lístkov.
- Vytvárajte lístky podľa potreby priamo v mobilnej aplikácii
- Spravujte alebo reagujte na spätnú väzbu z prieskumov alebo posielajte prieskumy ďalej členom tímu

Z obchodu Google Play alebo App Store od spoločnosti Apple si stiahnite bezplatnú mobilnú aplikáciu Reputation a získajte prístup k svojim informáciám, aj keď ste na cestách.

Viac informácií vám poskytne riadiaceho pracovník vášho účtu alebo tím podpory.



guides

# Prémiové platené služby

# Nechajte našich expertov z platformy prémiových platených služieb pracovať pre vás.

Hoci sa snažíme, aby naša platforma bola intuitívna a efektívna, chápeme, že váš čas je vzácny; zdroje a šírka pásma možno obmedziť. Spoločnosť Reputation má špecializovaný tím odborníkov, ktorí sú pripravení pomôcť vám spravovať vaše záznamy, optimalizovať SEO, zverejňovať, publikovať a upravovať vaše príspevky na sociálnych sieťach – a zároveň spravovať vaše reakcie na recenzie. Prostredníctvom tohto balíka služieb s pridanou hodnotou, ktoré sú založené na našej platforme a produktoch, môžeme zaručiť spokojnosť zákazníkov. Títo odborníci vám pomôžu:

- Zaručiť viac ako presnosť (spravované firemné záznamy)
- Maximalizovať atraktivitu vašich firemných profilov (spravované služby pre Google)
- Využiť silu sociálnych sietí (správa sociálnych sietí)
- Značka, ktorá sa najviac zaujíma, vyhráva (správa odpovedí na recenzie)



Viac informácií o prémiových platených službách vám poskytne riadiaci pracovník vášho účtu



# Ďalšie zdroje

Pozrite si náš kompletný súbor používateľských príručiek a dozviete sa o platforme Reputation viac.

- Opatrenia
- Správa
- Značka a sociálne siete
- Firemné záznamy
- Skúsenosť
- Prijaté správy
- Mobilná aplikácia
- Stránky a lokátory
- Pripojenie k Reputation

- Skóre reputácie
- Prehľady
- Žiadosti
- Recenzie
- Monitorovanie sociálnych sietí
- Sociálny balík
- Prieskumy
- Widgety

